



GOBIERNO DEL
ESTADO DE
MÉXICO



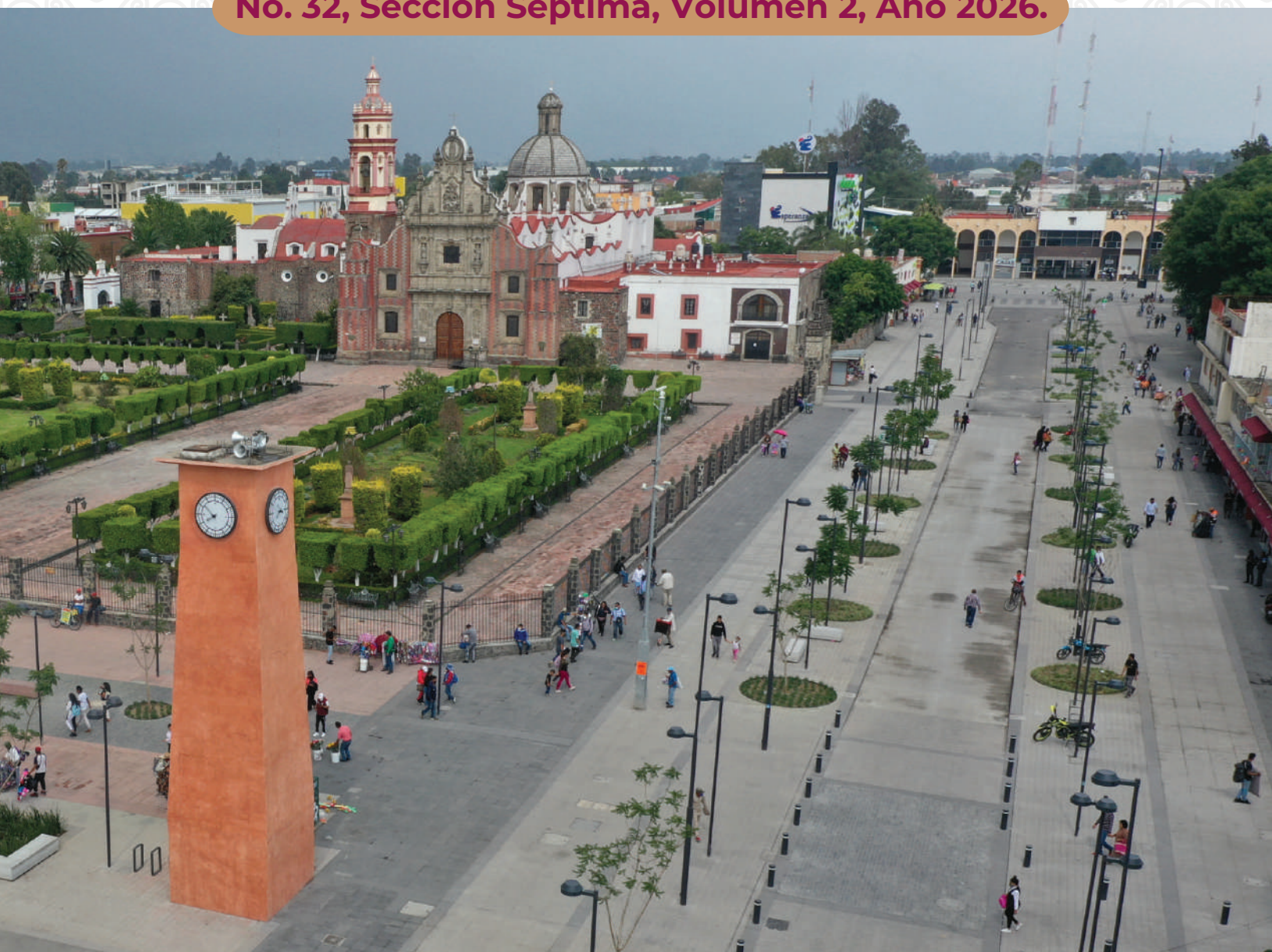
GOBIERNO DE
CHALCO
2025-2027

GACETA MUNICIPAL

PERIÓDICO OFICIAL DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE CHALCO, ESTADO DE MÉXICO

EXPEDICIÓN DE 3 MANUALES DE PROCEDIMIENTOS DE DIFERENTES UNIDADES ADMINISTRATIVAS DEL GOBIERNO DE CHALCO.

No. 32, Sección Séptima, Volumen 2, Año 2026.



Chalco, Estado de México, a 2 de julio de 2026.

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-098/SO/12/2026 y GCH-25-27/A-098/SO/15/2026, registrados en el punto 7 del acta número 098, correspondiente a la Septuagésima Segunda Sesión Ordinaria de Cabildo, celebrada en el Salón de Expresidentes del Palacio Municipal, el primero de julio de dos mil veintiséis, 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. Alejandro Martínez Serrano, Sexto Regidor Suplente; Mtro. Miguel Ángel Rivero Carbajal, Octavo Regidor; C. Francisco Leonardo Falcón Leyte, Noveno Regidor, y Mtro. Marco Antonio Soto de la Torre, Secretario del Ayuntamiento, emiten el:

- Manual de Procedimientos de la Dirección de Bienestar

- Manual de Procedimientos de la Dirección de Seguridad, Pública, Tránsito y Bomberos

- Manual de Procedimientos de la Unidad de Simplificación y Digitalización

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, certificó 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. Alejandro Martínez Serrano
Sexto Regidor Suplente

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

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE BIENESTAR





© Gobierno de Chalco, 2025-2027

Dirección de Bienestar

Planta alta del Centro de Desarrollo Comunitario (CDC)
Calle Lirio S/N, Col. Nueva San Miguel, Chalco, C.P. 56604
Tel. 55 5975 2870

Dirección de Bienestar

Julio de 2026

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

Lic. Abigail Sánchez Martínez
Presidenta Municipal

Ing. José Gerardo Hernández Carmona
Síndico Municipal

Lic. Lizbeth Luna Galicia
Primera Regiduría

Arq. Francisco Javier Landa de Jesús
Segunda Regiduría

C. María Del Rosario Espejel Hernández
Tercera Regiduría

Lic. Jesús Hilario Salgado Rosas
Cuarta Regiduría

C. Alma Castro Arellano
Quinta Regiduría

C. Alejandro Martínez Serrano
Sexto Regidor Suplente

C. Alison Pamelali Rangel De la Rosa
Séptima Regiduría

Mtro. Miguel Ángel Rivero Carbajal
Octava Regiduría

C. Francisco Leonardo Falcon Leyte
Novena Regiduría

Mtro. 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-DB-P01-2026 Impartición de pláticas de orientación vocacional	6
2. Procedimiento GCH-DB-P02-2026 Impartición de pláticas con temas de diversidad sexual dirigida a mujeres, hombres y población LGTBTTIQ+	13
IV. SIMBOLOGÍA	20
V. DISTRIBUCIÓN	21
VI. ACTUALIZACIÓN	22
VII. VALIDACIÓN	23



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 Unidades 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 Bienestar**.

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 otro 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 Bienestar, a fin de garantizar el óptimo aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y financieros.

III. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. Procedimiento GCH-DB-P01-2026

Impartición de pláticas de orientación vocacional.

1.1. Objetivo del Procedimiento

Incrementar el número de acciones preventivas en la población juvenil del Municipio de Chalco, a través de pláticas de orientación vocacional.

1.2. Alcances

Es aplicable a los servidores públicos de la Coordinación de la Juventud de la Dirección de Bienestar del Gobierno de Chalco y aquellos jóvenes que requieran recibir pláticas de orientación vocacional.

1.3. Referencias

- Bando Municipal de Chalco vigente.
Gaceta Municipal, Periódico Oficial del Gobierno Municipal de Chalco, Estado de México, 5 de febrero de 2026.
Sin Reforma.
Artículo 119 y 120.

1.4. Identificación de Proceso

Proveedora/or	Requisitos (Entrada)	Proceso	Resultado Final de Valor	Usuaría (o) Interno / Externo
Dirección de Bienestar	➤ Oficio dirigido a las instituciones educativas.	Impartición de pláticas de orientación vocacional	Plática para la población juvenil impartida	Población estudiantil juvenil del municipio



1.5. Responsabilidades

La Dirección de Bienestar es la Unidad Administrativa responsable de dar atención, seguimiento y desarrollar pláticas en materia de orientación vocacional para la población juvenil del Municipio de Chalco.

La Directora deberá:

- Revisar y firmar los oficios que son turnados a través de La Coordinación de la Juventud;
- Dar visto bueno al análisis de las problemáticas a las que se enfrentan los jóvenes del municipio de Chalco.
- Programar la impartición de pláticas; y
- Coordinar al personal que impartirá las pláticas.

La Coordinación de la Juventud deberá:

- Establecer estrategias de colaboración con las instituciones educativas.
- Realizar el oficio para las instituciones educativas.

1.6. Definiciones

Acciones preventivas: A las acciones preventivas en materia de orientación vocacional para fortalecer la toma de decisiones informadas, promoviendo el autoconocimiento y reduciendo riesgos como la deserción escolar o la elección de estudios que no se ajustan a las aptitudes del alumno.

Estrategias de colaboración: A los métodos estructurados para alinear esfuerzos entre personas o equipos con el fin de alcanzar un propósito común, potenciando la productividad y la innovación. Implican compartir conocimientos, herramientas y responsabilidades.

Orientación vocacional: Al proceso de asesoramiento y autoconocimiento diseñado para ayudar a la población estudiantil joven del municipio, a elegir su carrera profesional o camino educativo, alineando sus habilidades, intereses, personalidad y valores con las opciones del mercado laboral.



1.7. Insumos

- Oficio dirigido a las instituciones educativas.

1.8. Resultado

- La plática para la población juvenil impartida.

1.9. Políticas

- Las pláticas solo serán impartidas a jóvenes de 12 a 29 años.
- Las pláticas únicamente se impartirán en escuelas del Municipio de Chalco.

1.10. Formatos e instructivos

- En este procedimiento, no genera ningún formato.

1.11. Interacción con otros Procedimientos

El presente procedimiento no presenta interacción con ningún otro procedimiento del Gobierno de Chalco.

1.12. Desarrollo

Desarrollo del procedimiento para la impartición de pláticas de orientación vocacional.		
No.	Responsable	Actividad
1	La Coordinación de la Juventud	Realizar un análisis previo para conocer el escenario y problemáticas de los jóvenes, y así dar atención puntual y se le envía a la Directora para su aprobación.
2	La Coordinación de la Juventud	Realiza la planeación y calendarización de las pláticas a realizar y se le envía a la Directora de Bienestar para su revisión y análisis.



3	La Directora de Bienestar	<p>Revisa y analiza la información.</p> <p>¿La información es correcta?</p> <ul style="list-style-type: none"> La información es correcta, se continúa con la actividad 4. La información es incorrecta, se regresa a la actividad 2 para su análisis.
4	La Coordinación de la Juventud	Selecciona a las instancias educativas donde se llevarán a cabo las pláticas, y dar de conocimiento a la Directora.
5	La Directora de Bienestar	Realiza el oficio solicitando los permisos para que se lleven a cabo dichas pláticas.
6	La Coordinación de la Juventud	Da a conocer el programa de actividades a las instancias educativas seleccionadas y se ajustara a sus necesidades.
7	La Instancia educativa	<p>Recibe oficio para su análisis.</p> <p>¿Se acepta la impartición de las pláticas?</p> <p>Si se acepta, se continúa con la actividad 8.</p> <p>No se acepta, se regresa a la actividad 2 para su reprogramación.</p>
8	La Coordinación de la Juventud	Realiza la plática en la instancia educativa conforme al calendario establecido y entrega reconocimiento a los profesionales que impartieron las pláticas.
9	La Coordinación de la Juventud	Genera un control de asistencia para su respaldo administrativo.
10	La Coordinación de la Juventud	Elabora soporte fotográfico que avala las actividades.



11	La Coordinación de la Juventud	Elabora expediente del evento, conjuntando el reporte de fotografías y oficios del evento.
12	La Coordinación de la Juventud	Archivar de forma cronológica el reporte mensual de los eventos realizados. Fin del procedimiento.



1.13. Diagramación

GCH-DB-P01-2026

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA IMPARTICIÓN DE PLÁTICAS DE ORIENTACIÓN VOCACIONAL

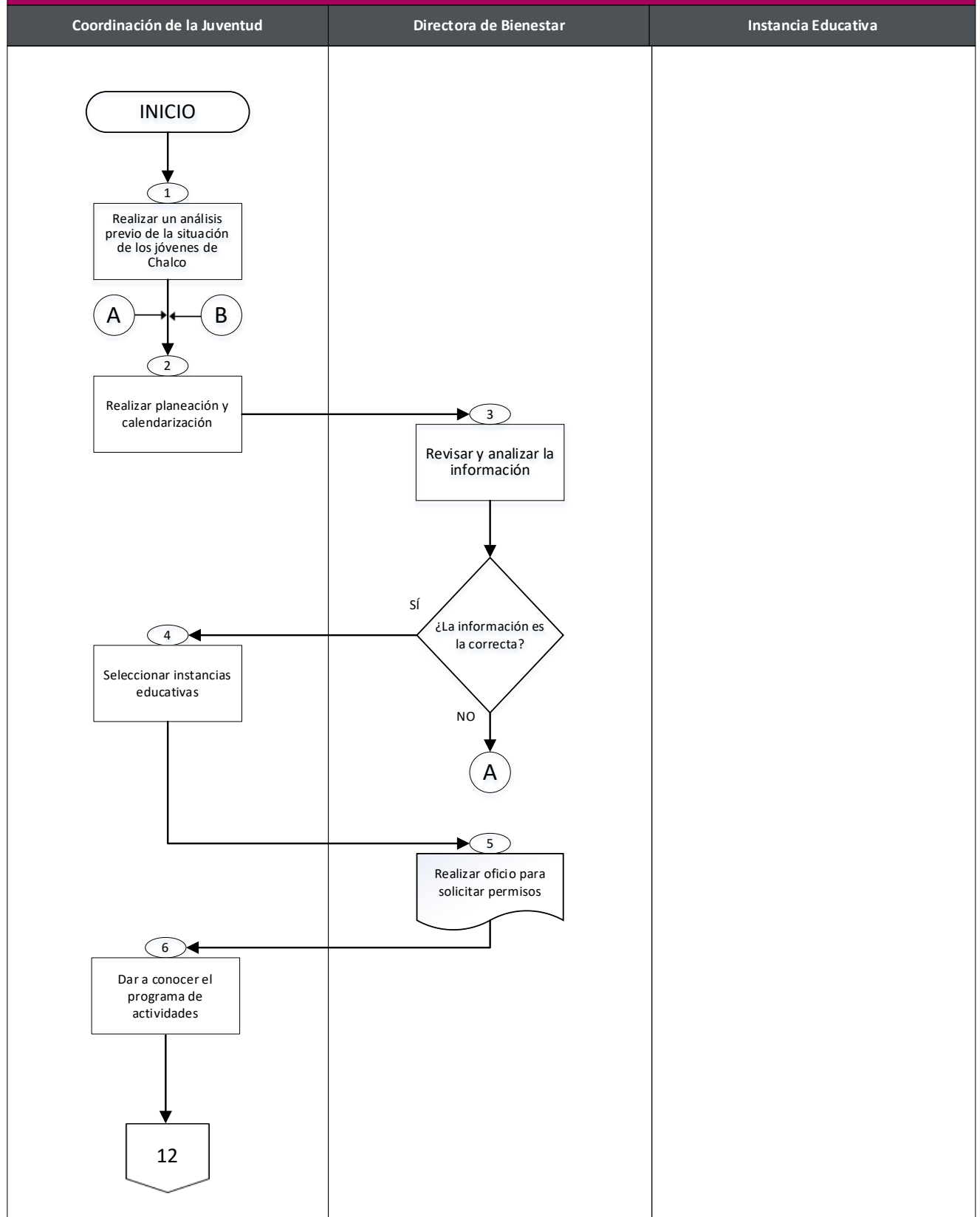
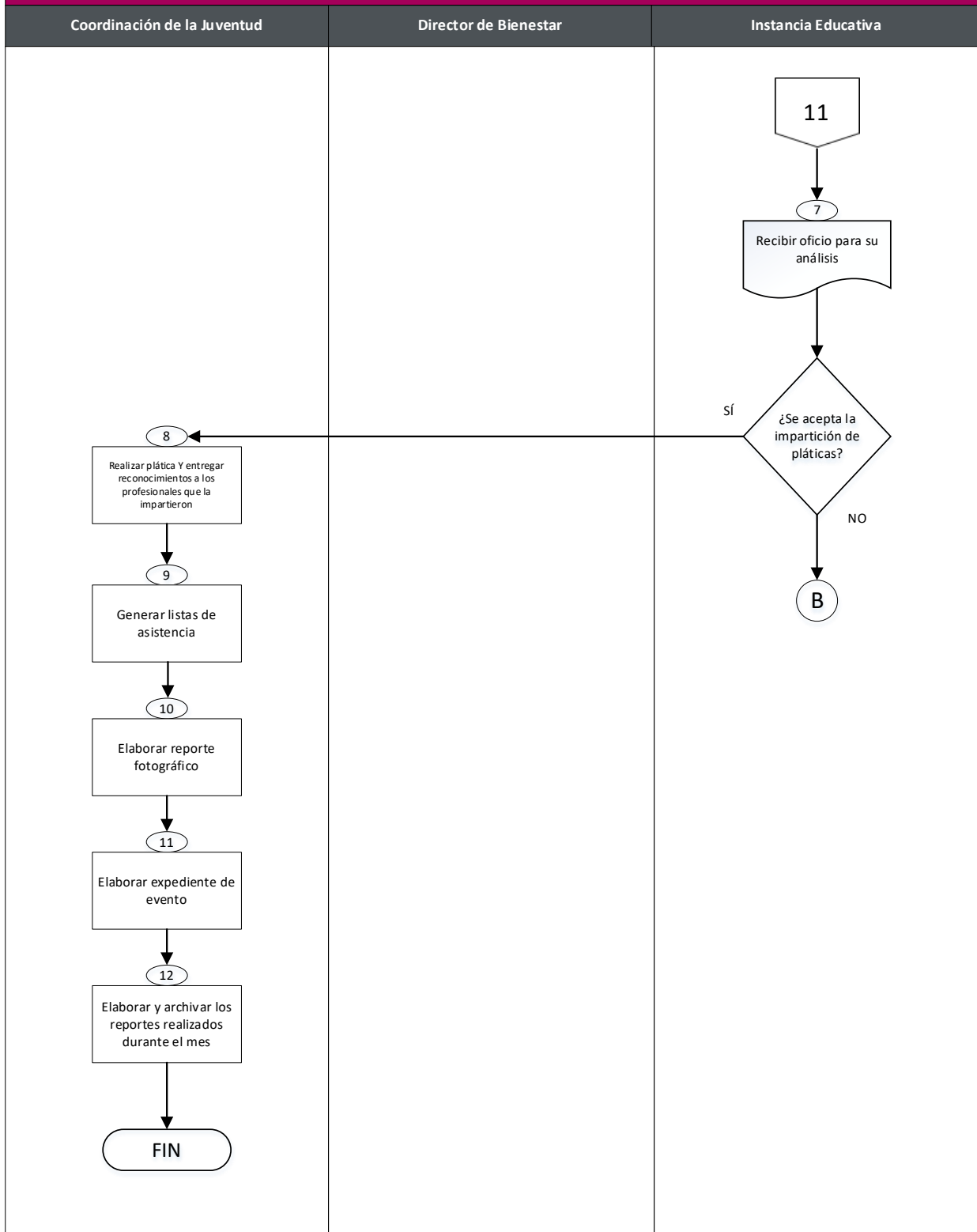


**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA IMPARTICIÓN DE PLÁTICAS DE ORIENTACIÓN VOCACIONAL**



2. Procedimiento GCH-DB-P02-2026

Impartición de pláticas con temas de diversidad sexual dirigidas a mujeres, hombres y población LGBTTTIQ+

2.1. Objetivo del Procedimiento

Promover la igualdad y el respeto, evitando toda forma de discriminación por orientación sexual o identidad de género en el municipio de Chalco.

2.2. Alcances

Aplica a los servidores públicos del Departamento de Diversidad Sexual, la Dirección de Bienestar del Gobierno de Chalco y a la población que requiera el servicio de pláticas de diversidad en Chalco.

2.3. Referencias

- Bando Municipal de Chalco vigente.
Gaceta Municipal, Periódico Oficial del Gobierno Municipal de Chalco, Estado de México, 5 de febrero de 2026.
Sin Reforma,
Artículo 119 y 120.

2.4. Identificación de Proceso

Proveedora/or	Requisitos (Entrada)	Proceso	Resultado Final de Valor	Usuaría (o) Interno / Externo
Dirección de Bienestar	➤ Oficio dirigido a las instituciones educativas.	Impartición de pláticas con temas de diversidad sexual.	impertición de plática con temas de diversidad sexual.	Mujeres, hombres y población LGBTTTIQ+

2.5. Responsabilidades

La Dirección de Bienestar es la Unidad Administrativa responsable de brindar la atención, seguimiento desarrollo de pláticas en materia de diversidad sexual, que promueve una cultura de igualdad a fin de prevenir la violencia de género.



La Directora deberá:

- Revisar y autorizar los oficios que sean turnados a través del Departamento de Diversidad.
- Revisar y autorizar la planeación y calendarización que realiza el Departamento de Diversidad Sexual.
- Autorizar la plantilla de personal administrativo que dará atención.

El Departamento de Diversidad sexual deberá:

- Analizar las problemáticas y necesidades de la población del municipio de Chalco, en materia de diversidad sexual.
- Planear y calendar las pláticas a impartirse.
- Establecer estrategias de colaboración con diversas instituciones del municipio, a efecto de garantizar las pláticas de diversidad sexual.
- Coordinar al personal a cargo, que colabora en brindar la atención.

2.6. Definiciones

Diversidad sexual: Al reconocimiento de que todas las personas tienen distintas formas de vivir, asumir y expresar su sexualidad, orientación sexual e identidad de género.

Discriminación: Al trato desigual, desfavorable o de desprecio hacia personas o grupos, basado en prejuicios y características como raza, género, edad, orientación sexual, religión o condición física/social.

Orientación sexual: A la atracción física, emocional, romántica o sexual duradera que una persona siente hacia otras, ya sea de su mismo sexo, diferente o ambos.

Población LGBTTTIQ+: A las personas con diversas orientaciones sexuales, identidades de género o características sexuales no normativas. Incluye lesbianas, gays, bisexuales, transgénero, transexuales, travestis, intersexuales y queer, siendo el signo "+" un símbolo de inclusión para otras identidades de la diversidad sexogenérica.

2.7. Insumos

- Oficio dirigido a las instituciones educativas.



2.8. Resultado

- La impartición de plática con temas de diversidad sexual.

2.9. Políticas

- El servicio de plática, se dará de forma gratuita y es otorgado a la población en general.

2.10. Formatos e instructivos

- En este procedimiento, no se genera ningún formato.

2.11. Interacción con otros Procedimientos

El presente procedimiento no tiene interacción con ningún otro procedimiento del Gobierno de Chalco.

2.12. Desarrollo

Desarrollo del procedimiento para la Impartición de pláticas con temas de diversidad sexual dirigidas a mujeres, hombres y población LGBTTTIQ+		
No.	Responsable	Actividad
1	El Departamento de Diversidad Sexual	Realiza el análisis previo para conocer el escenario y problemáticas actuales en materia de diversidad sexual y así dar atención puntual y posteriormente enviar a la Directora para su aprobación.
2	El Departamento de Diversidad Sexual	Realiza la planeación y calendarización de las pláticas a realizar y lo envía a la Directora de Bienestar para su revisión y análisis.



3	La Directora de Bienestar	<p>Revisa, analiza y determina la información.</p> <p>¿La información es correcta?</p> <ul style="list-style-type: none">• Si es correcta, se continúa con la actividad 4.• No es correcta, se continúa con la actividad 2.
4	El Departamento de Diversidad Sexual	Selecciona a las instancias educativas donde se llevarán a cabo las pláticas, y hace de conocimiento a la Directora.
5	La Directora de Bienestar	Realiza el oficio solicitando los permisos para que se lleven a cabo dichas pláticas.
6	El Departamento de Diversidad Sexual	Da a conocer el programa de actividades a las instancias educativas seleccionadas y se ajusta a sus necesidades.
7	La Instancia educativa	<p>Recibe oficio para su análisis.</p> <p>¿Se acepta la impartición de las pláticas?</p> <p>Si se acepta, se continúa con la actividad 8.</p> <p>No se acepta, se regresa a la actividad 2 para su reprogramación.</p>
8	El Departamento de Diversidad Sexual	Realiza la plática en la instancia educativa conforme al calendario establecido y entrega reconocimiento a los profesionales que impartieron las pláticas.



9	El Departamento de Diversidad Sexual	Genera un control de asistencia para su respaldo administrativo.
10	El Departamento de Diversidad Sexual	Elabora soporte fotográfico que avala las actividades.
11	El Departamento de Diversidad Sexual	Elabora expediente del evento, conjuntando el reporte de fotografías y oficios del evento.
12	El Departamento de Diversidad Sexual	Archivar de forma cronológica el reporte mensual de los eventos realizados. Fin del procedimiento.



2.13. Diagramación

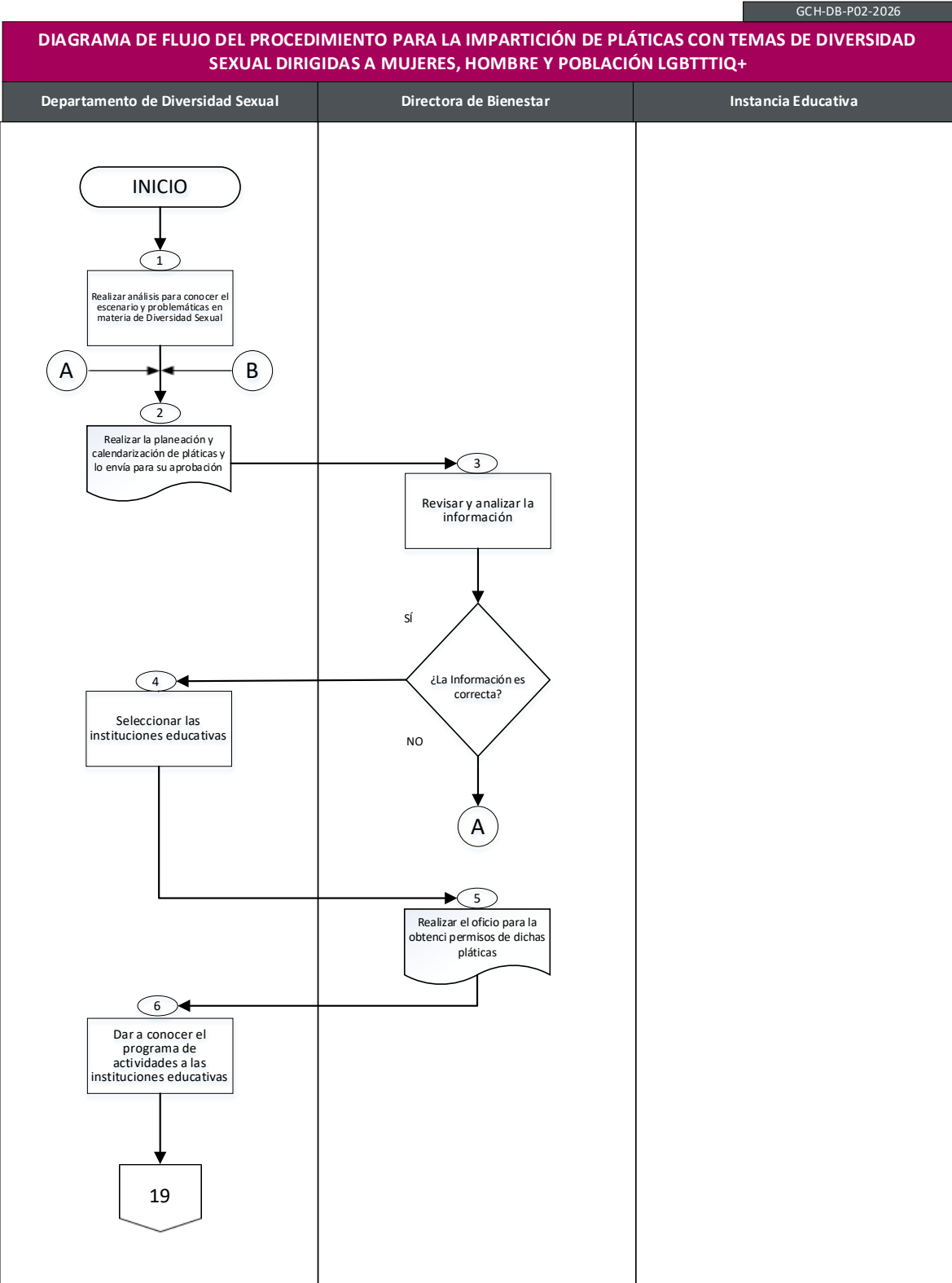
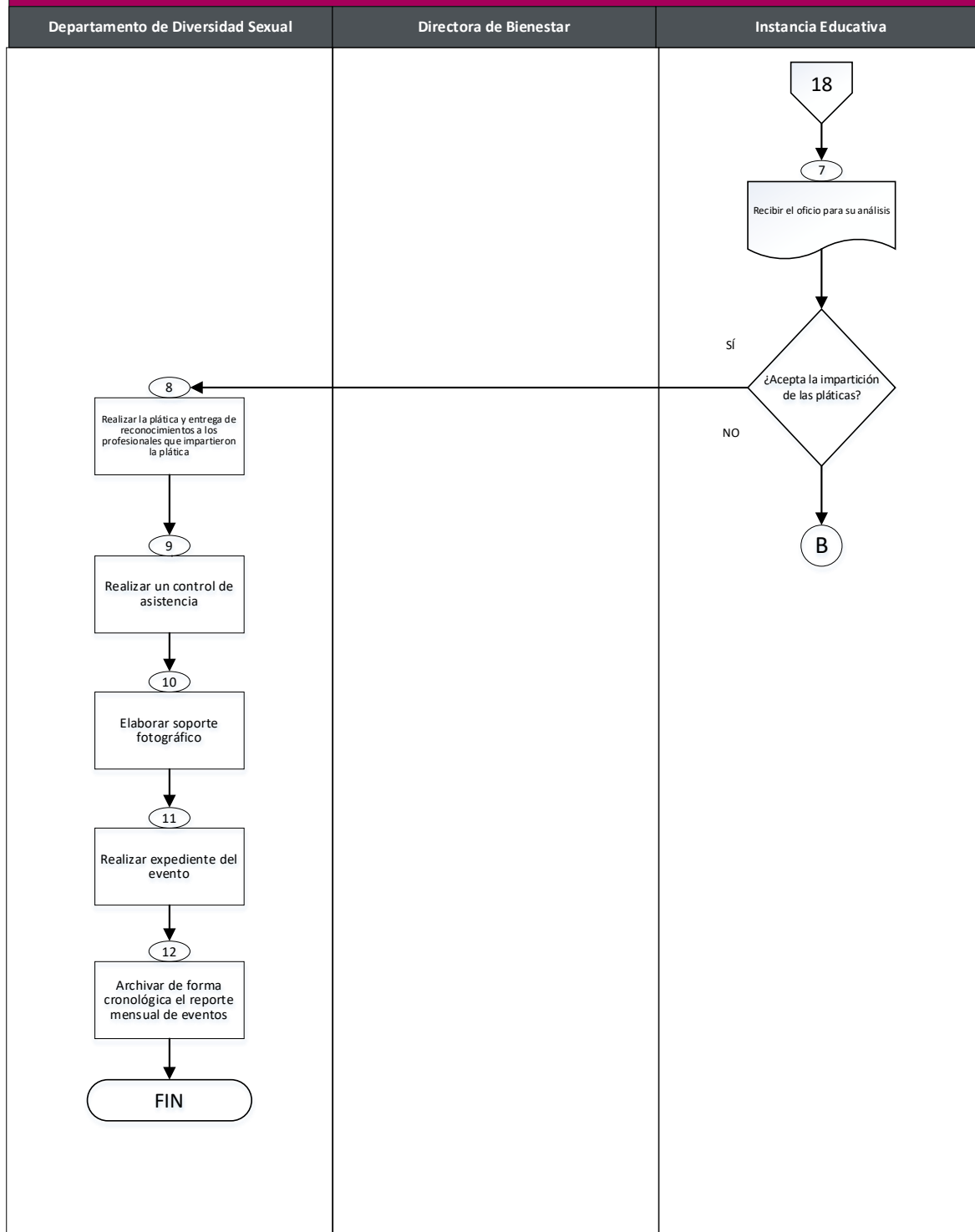
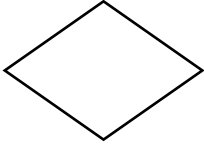
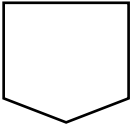
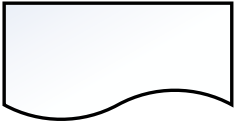


**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA IMPARTICIÓN DE PLÁTICAS CON TEMAS DE DIVERSIDAD SEXUAL DIRIGIDAS A MUJERES, HOMBRE Y POBLACIÓN LGBTTTIQ+**



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. DISTRIBUCIÓN

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



VI. ACTUALIZACIÓN

Manual de Procedimientos de la Dirección de Bienestar del Gobierno de Chalco, Estado de México; Julio de 2026.

Dirección de Bienestar

Directora

Ma. Asención Garduño Lujano

Historial de actualizaciones:

N/P	Fecha de Actualización	Descripción de la Actualización
01	Julio de 2026	<ul style="list-style-type: none">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 eliminó el Procedimiento GCH-DB-P02-2023 "Otorgamiento de consultas de medicina general de primer nivel" y se agregó el Procedimiento GCH-DB-P02-2026 "Impartición de pláticas con temas de diversidad sexual dirigidas a mujeres, hombres y población LGBTTTIQ+".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, al Procedimiento GCH-DB-P01-2023 "Impartición de pláticas de orientación vocacional", se colocó el 2026 como parte de su clave actualizada y se agregó el contenido del Procedimiento GCH-DB-P02-2026 "Impartición de pláticas con temas de diversidad sexual dirigidas a mujeres, hombres y población LGBTTTIQ+".En el apartado IV. Simbología se incluyó el símbolo de Documento.En el apartado V. Glosario se eliminaron los términos: CAS, Departamento de Promoción de la Salud y Diagnóstico; y se cambió el término Dependencias (s) Administrativa (s) por Unidad (s) Administrativa (s).En el apartado VII. Actualización se actualizó la fecha de actualización del presente Manual.En el apartado de VIII. Validación se actualizó el nombre de la Presidenta Constitucional, del Secretario del Ayuntamiento y la actual titular de la Dirección de Bienestar.Se eliminó el apartado V. Glosario.



VII. VALIDACIÓN

Validó

Abigail Sánchez Martínez
Presidenta Municipal Constitucional de Chalco
RÚBRICA

Vo. Bo.

Marco Antonio Soto de la Torres
Secretario del Ayuntamiento
RÚBRICA

Elaboró

Ma. Ascención Garduño Lujano
Directora de Bienestar
RÚBRICA





GOBIERNO DE
CHALCO
2025-2027

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA, TRÁNSITO Y BOMBEROS





© Gobierno de Chalco, 2025-2027

Dirección de Seguridad Pública, Tránsito y Bomberos

Reforma No. 4, Colonia Centro,

Calle Nezahualcóyotl, esquina Octavio Paz,

Col. Casco de San Juan, Chalco, Estado de México, C.P. 56600

Tel. 597 284 50

Dirección de Seguridad Pública, Tránsito y Bomberos

Julio de 2026

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

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. Alejandro Martínez Serrano
Sexto Regidor Suplente

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.
I. PRESENTACIÓN	5
II. OBJETIVO GENERAL	6
III. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	6
1. Procedimiento GCH-DSPTYB-P01-2026 Llamadas de Emergencia	6
2. Procedimiento GCH-DSPTYB-P02-2026 Establecimiento de Medidas de Protección	17
3. Procedimiento GCH-DSPTYB-P03-2026 Servicio de Bomberos	31
4. Procedimiento GCH-DSPTYB-P04-2026 Atención Medica Prehospitalaria	41
IV. SIMBOLOGÍA	52
V. DISTRIBUCIÓN	53
VI. ACTUALIZACIÓN	54
VII. VALIDACIÓN	55



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 Unidades 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 Seguridad Pública, Tránsito y Bomberos**.

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

Estandarizar y homologar los procesos de recepción, clasificación, despacho, seguimiento y cierre de las llamadas de emergencia recibidas en el Centro de Atención de Llamadas de Emergencia, con el fin de garantizar una respuesta oportuna, coordinada y eficaz de las corporaciones de seguridad pública, salvaguardando la vida, la integridad y el patrimonio de las personas en el municipio de Chalco.

III. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. Procedimiento GCH-DSPTYB-P01-2026 Atención de llamadas de emergencia

1.1. Objetivo del Procedimiento

Asegurar el cumplimiento de los procedimientos y disposiciones aplicables en el uso de las tecnologías de la información y comunicación, para fortalecer la seguridad pública y la atención a la ciudadanía, preservando la confidencialidad, integridad y resguardo de la información conforme a los protocolos vigentes.

1.2. Alcance

Aplica a los servidores públicos de la Subdirección General de la Dirección de Seguridad Pública, Tránsito y Bomberos, área interna encargada de verificar que el personal de Seguridad Pública, Tránsito y Bomberos, actúe conforme a los protocolos establecidos; Al Centro de Mando encargado de recibir, atender y registrar las llamadas de emergencia y servicios, así como a los policías operativos responsables de atender los servicios asignados de manera oportuna.



1.3. Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 1913, Última Reforma DOF 03-03-2026, Artículo 21 párrafo noveno y Artículo 16 párrafo segundo.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Diario Oficial de la Federación el 16 de julio de 2025, Sin Reforma. Artículos 109 y 110.
- Ley general de Protección de datos personales en posesión del sujeto obligados Diario Oficial de la Federación el 20 de marzo de 2025, Última Reforma DOF 14-11-2025, Artículos 32, 34, 36 y 132 fracción XII.
- Ley General de Protección Civil, Diario Oficial de la Federación el 6 de junio de 2012, Última Reforma DOF 21-12-2023, Artículo 3 fracción IX y Artículo 75.
- Ley de Seguridad del Estado de México Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” el 19 de octubre de 2011, Última reforma POGG: 04 de febrero de 2026. Artículos 2 y 100.
- Código Penal del Estado de México, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” el 20 de marzo de 2000, Última reforma POGG 20 de marzo de 2026, Artículos 167 Bis y Artículo 120.
- Ley de los Cuerpos de Bomberos del Estado de México, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” el 3 de septiembre de 2021. Sin reformas. Artículo 7 y 9.
- Bando Municipal de Chalco vigente, Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2026, Sin Reforma, Artículo 83.



1.4. Identificación de Proceso

Proveedora/or	Requisitos (Entrada)	Proceso	Resultado Final de Valor	Usuaría (o) Interno / Externo
Dirección de Seguridad Pública, Tránsito y Bomberos	Llamada de emergencia.	Atención de llamadas de emergencia	Atención eficiente a la ciudadanía y pronta canalización de emergencias	Habitantes y población transeúnte en el municipio

1.5. Responsabilidades

La Persona Titular de la Dirección de Seguridad Pública, Tránsito y Bomberos deberá:

- Supervisar la correcta aplicación del procedimiento.

El Subdirector General deberá:

- Verificar que el personal de Seguridad Pública, Tránsito y Bomberos, actúe conforme a los protocolos establecidos; y
- Informar a la Persona Titular de la Dirección de Seguridad Pública, Tránsito y Bomberos sobre incidencias relevantes y áreas de mejora.

El Centro de Mando deberá:

- Recibir, atender y registrar las llamadas de emergencia y servicio;
- Clasificar correctamente los incidentes conforme a los protocolos;
- Canalizar la información a las áreas correspondientes (Seguridad Pública, Tránsito o Bomberos);
- Dar seguimiento a los reportes hasta su cierre; y
- Monitorear el uso adecuado de los sistemas de información y comunicación.
- Garantizar la confidencialidad de la información manejada.
- Coordinar la comunicación con las unidades operativas

Personal Operativo deberá:

- Atender los servicios asignados de manera oportuna.



- Mantener comunicación constante con centro de mando.
- Reportar el desarrollo y cierre de los incidentes.
- Utilizar correctamente los equipos de comunicación.
- Resguardar la información generada durante el servicio.

Los habitantes y/o población transeúnte que realiza la llamada deberá:

1. Proporcionar información veraz y completa
 2. Cooperar con el operador
- Seguir instrucciones:

¿Qué pasa si no cumple?

1. **Llamada falsa:** Delito. Código Penal Edomex., hasta 3 años de prisión si moviliza cuerpos de emergencia.
2. **Obstruir a bomberos/paramédicos:** Delito de resistencia. Pueden ser remitidos al MP.
3. **Negar acceso en emergencia:** Bomberos tiene facultad legal de entrar aún sin permiso si hay riesgo.

1.6. Definiciones

Centro de Mando: Al área interna encargada de recibir, atender, registrar, clasificar y dar seguimiento a las llamadas, así como de coordinar la comunicación con las unidades operativas.

Canalización: Acción de dirigir la información o el incidente reportado al área interna correspondiente.

Confidencialidad: Principio que garantiza que la información y los datos personales sean protegidos y solo accesibles para el personal autorizado.

Informe o parte de novedades: Al documento oficial que registra los hechos, acciones realizadas y seguimiento de un caso.

Integridad de la información: Garantía de que la información se mantiene completa, correcta y sin alteraciones durante todo el proceso.

Llamada de emergencia: A la llamada telefónica que reporta incidentes que ponen en riesgo la vida, la integridad o el patrimonio de las personas y que requieren atención inmediata.



Operativos: Personal encargado de atender los servicios asignados, mantener comunicación con el Centro de Mando y reportar el desarrollo de los incidentes.

Población transeúnte: A quienes de manera transitoria se encuentran dentro del territorio municipal.

Protocolo: A la normativa que establece pautas de actuación para unificar criterios de trabajo, evitar desacuerdos y/o conflictos.

1.7. Insumos

Llamada de emergencia.

1.8. Resultado

Atención eficiente a la ciudadanía y pronta canalización de emergencias.

1.9. Políticas

Sólo se atenderán y se dará seguimiento a las llamadas ubicadas en códigos rojo, amarillo y verde, y será de la siguiente manera:

1. Código Rojo - Riesgo inminente a la vida o integridad Art. 110 Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública y Art. 7 de los Cuerpos de Bomberos del Estado de México.

- Incendios: Cualquier tipo, con o sin personas atrapadas. Art. 7 fracción I de los Cuerpos de Bomberos del Estado de México

- Explosiones, fugas de gas, derrames de químicos con riesgo a personas. Art. 7 fracción IV.

- Accidentes vehiculares con lesionados/atrapados. Art. 7 fracción V. de los Cuerpos de Bomberos del Estado de México.

- Personas inconscientes, paro cardíaco, convulsiones, dificultad para respirar.

- Delitos en curso: Homicidio, violación, secuestro, robo con violencia, balacera, persona armada.

- Rescates: Persona atrapada en estructura, pozo, barranca, elevador.

- Suicidios en proceso o persona que amenaza con hacerse daño.



2. Código Amarillo - Riesgo potencial o afectación al orden público.

- Riñas con o sin armas.
- Violencia familiar con agresiones físicas.
- Accidentes de tránsito sin lesionados, pero obstruyendo vialidad.
- Cables caídos, árboles a punto de caer, enjambres de abejas. Art. 7 fracciones VI, VII, VIII de los Cuerpos de Bomberos del Estado de México
- Persona sospechosa merodeando con actitud agresiva.
- Inundaciones, deslaves que ponen en riesgo viviendas.

3. Código Verde - Servicios y apoyo ciudadano

- Traslados programados de enfermos cuando no hay ambulancias privadas.
- Recuperación de cadáveres en vía pública.
- Apoyo a otras corporaciones que ya están en sitio.
- Denuncia anónima que requiere canalización al MP. Art. 110 LGSNSP.

No se brindará seguimiento, pero se atenderán las llamadas para orientar, en los siguientes casos:

1. Quejas de servicios públicos: Falla de luz, agua, baches. Se canaliza a la Unidad Administrativa correspondiente del Gobierno Municipal.
2. Asesorías legales: Pensión alimenticia, divorcios. Se dirige a la persona que realiza la llamada al DIF, MP o Justicia Cívica.
3. Urgencias médicas no críticas sin riesgo: Fiebre, dolor de muelas.
4. Servicios privados: Cerrajero, grúa particular, plomero.
5. Llamadas de broma, insultos o incompletas: Se registra como improcedente. Si es reincidente, se da aviso a Policía Cibernética.



1.10. Formatos e instructivos

Parte de novedades.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
	FOLIO CONSECUTIVO POR MES	FECHA	HORA	HORA DE ARRIBO	TIEMPO DE RESPUESTA	UNIDAD DE MANDO	REPORTA	MOTIVO	CALLE Y ENTRE CALLES	REFERENCIAS	LUGAR	UNIDAD (ES) DE APOYO	OBSERVACIONES NOVEDADES	TURNOS	OPERADOR	TIPO DE APOYO
1																
2					00:00	*										N
3					00:00	*										N
4					00:00	*										N
5					00:00	*										N
6					00:00	*										N
7					00:00	*										N
8					00:00	*										N
9					00:00	*										N
10					00:00	*										N
11					00:00	*										N
12					00:00	*										N
13					00:00	*										N
14					00:00	*										N
15					00:00	*										N
16					00:00	*										N
17					00:00	*										N
18					00:00	*										N
19					00:00	*										N
20					00:00	*										N
21					00:00	*										N
22					00:00	*										N
23					00:00	*										N
24					00:00	*										N
25					00:00	*										N
26					00:00	*										N
27					00:00	*										N
28					00:00	*										N
29					00:00	*										N
30					00:00	*										N
31					00:00	*										N
32					00:00	*										N
33					00:00	*										N
34					00:00	*										N
35					00:00	*										N
36					00:00	*										N
37					00:00	*										N
38					00:00	*										N
39					00:00	*										N
40					00:00	*										N
41					00:00	*										N
42					00:00	*										N
43					00:00	*										N
44					00:00	*										N
45					00:00	*										N
46					00:00	*										N
47					00:00	*										N
48					00:00	*										N
49					00:00	*										N
50					00:00	*										N

< >

Gráfico1

LLAMADAS 2

+

:

<



1.1. Interacción con otros Procedimientos

El presente procedimiento no tiene interacción con ningún otro del Gobierno de Chalco.

1.2. Desarrollo

Desarrollo del procedimiento para Atención de Llamadas

No.	Responsable	Actividad
1	Habitante o transeúnte	Realiza llamada de emergencia
2	Operador del Centro de mando	Recepción, atención, registro, de la llamada telefónica
3	Habitante o transeúnte	Proporciona información y datos exactos de la emergencia
4	Operador del Centro de mando	Recaba datos del ciudadano o de la emergencia reportada y clasifica información
5	Operador del Centro de mando	Canaliza información a unidad operativa.
6	Elementos de la unidad operativa (elementos de seguridad pública o bomberos)	Se aproxima a la ubicación de la emergencia.
7	Operador del Centro de mando	Sigue el trayecto de la unidad hasta hacer contacto con la persona que genera el reporte o la persona afectada.
8	Elementos de la unidad operativa (elementos de seguridad pública o bomberos)	Hace contacto con la persona que solicita la emergencia.



9	Elementos de la unidad operativa (elementos de seguridad pública o bomberos)	Atiende la emergencia
10	Elementos de la unidad operativa (elementos de seguridad pública o bomberos)	Reporta a centro de mando lo ocurrido y el seguimiento de la emergencia.
11	Operador del Centro de mando	Genera el reporte en el parte de novedades, brindando la atención a la emergencia. Fin de Procedimiento



1.3. Diagramación

GCH-DSPTYB-P01-2026

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA

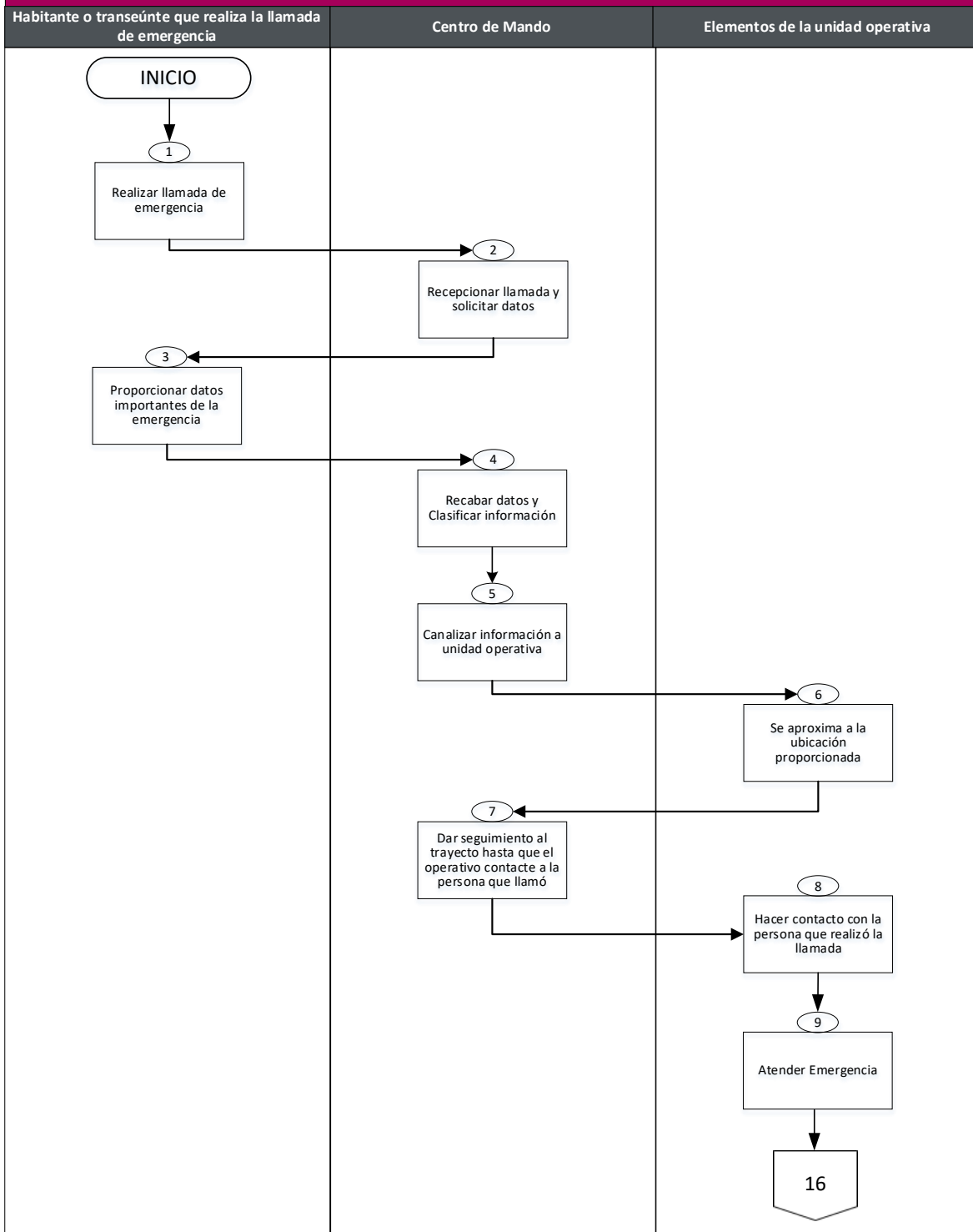
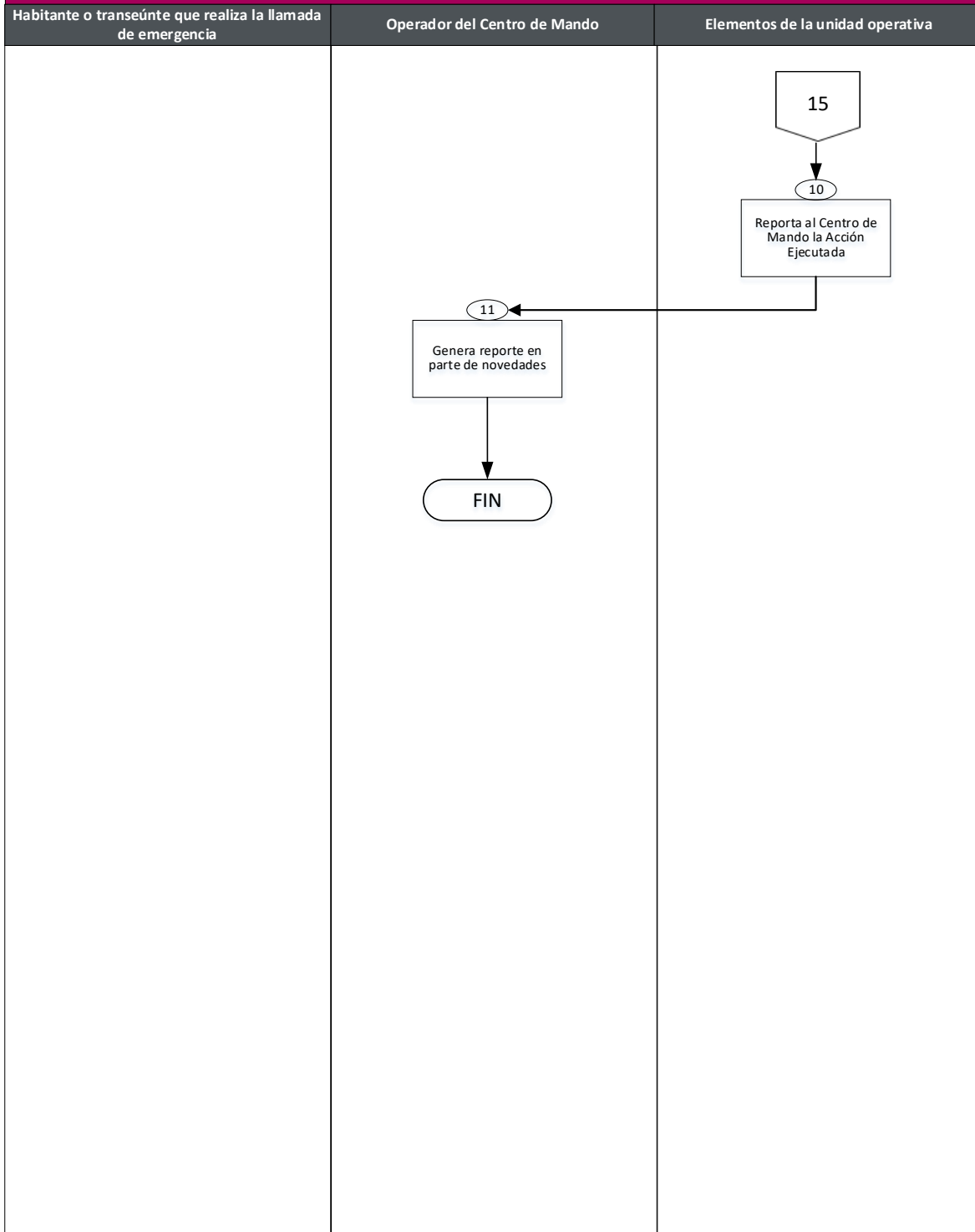


**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA**



2. Procedimiento GCH-DSPTYB-P02-2026

Establecimiento de Medidas de protección

2.1. Objetivo del Procedimiento

Establecer los lineamientos y procedimientos para la atención, implementación y seguimiento de medidas de protección en materia de género, con la finalidad de salvaguardar la integridad física, psicológica y emocional de las víctimas, garantizando una intervención oportuna, eficaz y con perspectiva de género por parte del personal de Seguridad Pública de Chalco.

2.2. Alcances

- Aplica a los servidores públicos del Centro de Mando, el Agrupamiento de policía de género y la Oficialía de partes de la Dirección de Seguridad Pública, Tránsito y Bomberos del Municipio de Chalco, encargados de

2.3. Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 1913, Última Reforma DOF 03-03-2026, Artículos 1, 4 y 21.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” el 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, Última reforma POGG: 06 de marzo de 2026, Artículo 5.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Diario Oficial de la Federación el 16 de julio de 2025, Sin Reforma, Artículos 2 y 40.
- Ley General de Acceso a la Mujer a una vida libre de violencia, Diario Oficial de la Federación el 1 de febrero de 2007, Última Reforma DOF 15-01-2026, Artículos 27, 28 y 29.



- Código nacional del procedimiento penales,
Diario Oficial de la Federación el 5 de marzo de 2014,
Última Reforma DOF 28-11-2025,
Artículos 137, 138 y 139.
- Ley General de Víctima
Diario Oficial de la Federación el 9 de enero de 2013
Última Reforma DOF 01-04-2024
Artículos 7, 30 y 40.

2.4. Identificación de Proceso

Proveedora/or	Requisitos (Entrada)	Proceso	Resultado Final de Valor	Usaria (o) Interno / Externo
Dirección de Seguridad Pública, Tránsito y Bomberos	Dictamen de medida de protección emitido por el Ministerio Público.	Establecimiento de medidas de protección.	Protección integral de las víctimas de violencia.	Víctimas de violencia en el municipio

2.5. Responsabilidades

El Centro de Mando (C2) deberá:

- Recibir reportes de emergencia relacionados con violencia.
- Clasificar y priorizar el nivel de riesgo.
- Canalizar de inmediato a la unidad correspondiente (ej. Policía de Género).
- Mantener seguimiento y monitoreo del incidente.
- Registrar la información para control y análisis

El Agrupamiento de policía de Género deberá:

- Atender directamente a la víctima con perspectiva de género.
- Aplicar medidas de protección inmediatas (ej. separación del agresor).



- Brindar acompañamiento y resguardo.
- Informar a la víctima sobre sus derechos.
- Canalizar al Ministerio Público.
- Elaborar el Informe Policial Homologado (IPH).
- Dar seguimiento a las medidas dictadas.

La Oficialía de Partes deberá:

- Recibir y registrar documentos relacionados con medidas de protección.
- Turnar oficios a las áreas correspondientes.
- Llevar el control administrativo de los casos.
- Resguardar expedientes.

2.6. Definiciones

Informe o parte de novedades: Al documento oficial que registra los hechos, acciones realizadas y seguimiento de un caso.

Integridad de la víctima: A la protección del bienestar físico, psicológico y emocional de la persona afectada.

Medidas de protección: A las acciones legales y operativas implementadas para salvaguardar la seguridad de la víctima.

Perspectiva de género: Al enfoque que considera las desigualdades entre hombres y mujeres para brindar una atención adecuada y equitativa.

Profesionalización continua: Al proceso constante de formación y actualización del personal en temas relevantes.

Registro: Al sistema de control donde se documenta la información de cada caso atendido.

Revictimización: Al hecho de generar que, la víctima vuelva a experimentar estrés, daño emocional, físico o psicológico, no por el hecho original, sino por la forma en que se le atiende.

Violencia de género: A cualquier acto de violencia basado en el género que cause daño físico, psicológico o emocional.



2.7. Insumos

- Dictamen de medida de protección emitido por el Ministerio Público.

2.8. Resultado

La protección integral de las víctimas de violencia.

2.9. Políticas

En el ámbito de la seguridad pública y los protocolos de actuación policial, la obligación de ejecutar una medida de protección no es discrecional (no queda a juicio del oficial), sino que nace de situaciones jurídicas y de hecho muy específicas.

Seguridad Pública está obligada a actuar en los siguientes casos:

1. Por Mandato de Autoridad Competente

Es el caso más común y directo. La obligación nace de una orden formal escrita que debe ser cumplida de inmediato:

- Orden del Ministerio Público: En casos de urgencia, cuando hay riesgo para la integridad de una víctima (común en delitos de violencia de género o agresiones físicas).
- Orden Judicial: Emitida por un Juez de Control o un Juez de lo Familiar como parte de un proceso legal.
- Oficios de Colaboración: Cuando una autoridad de otro municipio o estado solicita el apoyo para el resguardo de una persona que ingresa a tu jurisdicción.

2. En Situaciones de Flagrancia

Si los elementos de seguridad presencian la comisión de un delito, la obligación de protección es inherente a su función:

- Auxilio Inmediato: Cuando la víctima solicita ayuda en el momento exacto de la agresión.
- Protección de la Escena: Seguridad Pública debe proteger a las víctimas y testigos presentes en el lugar de los hechos antes de que llegue el Ministerio Público.



3. Ante Riesgo Inminente (Principio de Prevención)

Incluso sin una orden escrita previa, la policía tiene la obligación de actuar bajo el principio de protección a la vida:

- Riesgo de muerte o lesiones graves: Si existe una amenaza creíble y actual, el agente debe aplicar medidas preventivas de inmediato para salvaguardar la vida, documentando el hecho posteriormente para su ratificación legal.
- Protocolos de Desaparición: En casos de alerta (como Alerta Amber o Protocolo Alba), la búsqueda y protección de la persona es obligatoria desde el reporte.

4. Por Disposiciones de Ley Específicas

Existen leyes que obligan a la corporación a mantener protocolos permanentes sin necesidad de una orden nueva cada vez:

- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia: Obliga a la policía a intervenir preventivamente ante cualquier denuncia de violencia doméstica.
- Protección a Periodistas y Defensores de Derechos Humanos: Si la persona pertenece a un padrón de protección estatal o federal.



2.10. Formatos e instructivos

Formato único de atención.



GOBIERNO DE
CHALCO
CABA CABA

DIRECCIÓN DE
SEGURIDAD PÚBLICA,
TRANSITO Y BOMBEROS



No. De Expediente/Folio:

FECHA:
UNIDAD:

FORMATO UNICO DE ATENCION

DATOS PERSONALES DE LA VICTIMA

Nombre de la usuaria:
Motivo de la atención:

Edad:	Estado Civil:	Ocupación:			
No. de hijos:	Ultimo grado de estudios:	SI	NO	SI	NO
		EMBARAZADA		DISCAPACIDAD	
Domicilio (calle, numero, colonia):		Municipio:		C.P.:	

Mencionar si pertenece a población de la diversidad sexual o grupo étnico:

Lesiones:	Se requiere de asistencia:
Inicio de la violencia:	Como se ha intervenido:

DATOS DE LA/LAS PERSONAS GENERADORAS DE VIOLENCIA

Nombre:	Edad:
Dirección:	Ocupación:
De que forma ha ejercido violencia sobre la víctima:	Relación con la víctima:

Queda sufiar que el presente documento contiene datos personales y/o datos personales sensibles concernientes a personas físicas, los cuales son transferidos de conformidad con lo dispuesto por los artículos 16, 20, 32 fracciones II y X y 70 fracción II de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; 25, 18.31 fracciones II y X, 32.25 fracciones I y II y 66 fracción II de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, queda bajo su más estricta responsabilidad el uso y tratamiento que le dé a los mismos, así como las medidas que adopte para su protección.

Calle Nezahualcóyotl esquina Calle Octavio Paz, Col. Casco de San Juan.
Tel. 55 56 72 84 50 Ext. 1-0333 www.gobiernodechaleco.gob.mx



GOBIERNO DE
CHALCO

DIRECCIÓN DE
SEGURIDAD PÚBLICA,
TRANSITO Y BOMBEROS



DATOS DE REDES DE APOYO

Nombre:	Edad:	Teléfono:	Ocupación:
Domicilio (calle, numero, colonia, municipio):			Relación o parentesco:
Como y/o con que le puede ayudar:		Institución u organización que le puede ayudar	

IDENTIFICACION DE LA VIOLENCIA

Tipo:	Modalidad:
-------	------------

CANALIZACION

INTERNA		EXTERNA	
Área o dependencia:	Servicio:	Área o dependencia:	Servicio:
Dirección:	Teléfono:	Dirección:	Teléfono:

RESUMEN DE LA SITUACION DE VIOLENCIA

--

NOMBRE Y FIRMA DE LA USUARIA	NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN BRINDO LA ATENCION DE PRIMER CONTACTO

Calle Nezahualcóyotl esquina Calle Octavio Piz, Col. Cuero de San Juan.
Tel. 55 59 72 84 50 Ext. 14053 www.gobiernodechalco.gub.mx



Formato para recabar datos de la víctima



FORMATO PARA RECABAR DATOS DE LA VICTIMA POLICIA DE GENERO

ES IMPORTANTE QUE REGISTRE TODOS LOS DATOS QUE SE SOLICITAN, LOS CUALES SON NECESARIOS PARA EFECTO DE REGISTRAR SU MEDIDA EN LA BASE DE DATOS DE LA FISCALIA CENTRAL DE GENERO.

NOMBRE COMPLETO DE LA VICTIMA:

2 NUMEROS TELEFONICOS DE CONTACTO:

1.- NOMBRE:	2.- NOMBRE:
----------------	----------------

DATOS DE LA VICTIMA:

EDAD	ESTADO CIVIL	OCUPACION
------	--------------	-----------

Nº HIJOS	ULTIMO GRADO DE ESTUDIOS	SI	NO	SI	NO
		EMBARAZADA		DISCAPACIDAD	

DOMICILIO:

CALLE	Nº (MZ. LT.)	COLONIA
-------	--------------	---------

LOCALIDAD	MUNICIPIO
-----------	-----------

ENTRE QUE CALLES	REFERENCIA DEL DOMICILIO
------------------	--------------------------

BREVE DESCRIPCION DE LA FACHADA DE LA CASA:

HORARIO EN EL QUE SE LOCALIZA LA VICTIMA EN SU DOMICILIO:

DATOS DEL AGRESOR:

NOMBRE:

PARENTESCO CON LA VICTIMA	TIPO DE DELITO
---------------------------	----------------

Cabe señalar que el presente documento contiene datos personales y/o datos personales sensibles concernientes a personas físicas, los cuales son transferidos de conformidad con lo dispuesto por los artículos 18, 20, 22 fracciones II y X y 70 fracción II de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; 15, 18 21 fracciones II y X, 22 23 fracciones c) y d) y 60 fracción II de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, queda bajo su más estricta responsabilidad el uso y tratamiento que le dé a los mismos, así como las medidas que adopte para su protección.

Calle Nezahualcóyotl esquina Calle Octavio Paz, Col. Chaco de San Juan
Tel. 55 59 72 84 50 Ext. 140621 www.gobiernodechalcó.gob.mx



Parte de novedades

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
	FOLIO CONSECUTIVO POR MES	FECHA	HORA	HORA DE ARRIBO	TIEMPO DE RESPUESTA	UNIDAD DE MANDO	REPORTA	MOTIVO	CALLE Y ENTRE CALLES	REFERENCIAS	LUGAR	UNIDAD (ES) DE APOYO	OBSERVACIONES NOVEDADES	TURNO	OPERADOR	TIPO DE APOYO
1					00:00	*										N
2					00:00	*										N
3					00:00	*										N
4					00:00	*										N
5					00:00	*										N
6					00:00	*										N
7					00:00	*										N
8					00:00	*										N
9					00:00	*										N
10					00:00	*										N
11					00:00	*										N
12					00:00	*										N
13					00:00	*										N
14					00:00	*										N
15					00:00	*										N
16					00:00	*										N
17					00:00	*										N
18					00:00	*										N
19					00:00	*										N
20					00:00	*										N
21					00:00	*										N
22					00:00	*										N
23					00:00	*										N
24					00:00	*										N
25					00:00	*										N
26					00:00	*										N
27					00:00	*										N
28					00:00	*										N
29					00:00	*										N
30					00:00	*										N
31					00:00	*										N
32					00:00	*										N
33					00:00	*										N
34					00:00	*										N
35					00:00	*										N
36					00:00	*										N
37					00:00	*										N
38					00:00	*										N
39					00:00	*										N
40					00:00	*										N
41					00:00	*										N
42					00:00	*										N
43					00:00	*										N
44					00:00	*										N
45					00:00	*										N
46					00:00	*										N
47					00:00	*										N
48					00:00	*										N
49					00:00	*										N
50					00:00	*										N

2.11. Interacción con otros procedimientos

Este procedimiento podría tener interacción con el Procedimiento con clave GCH-DSPTYB-P01-2026 denominado Atención de llamadas de emergencia, en el caso de que la medida de protección que se establezca sea a una mujer víctima de violencia y que se haya atendido en una llamada de emergencia.



2.12. Desarrollo

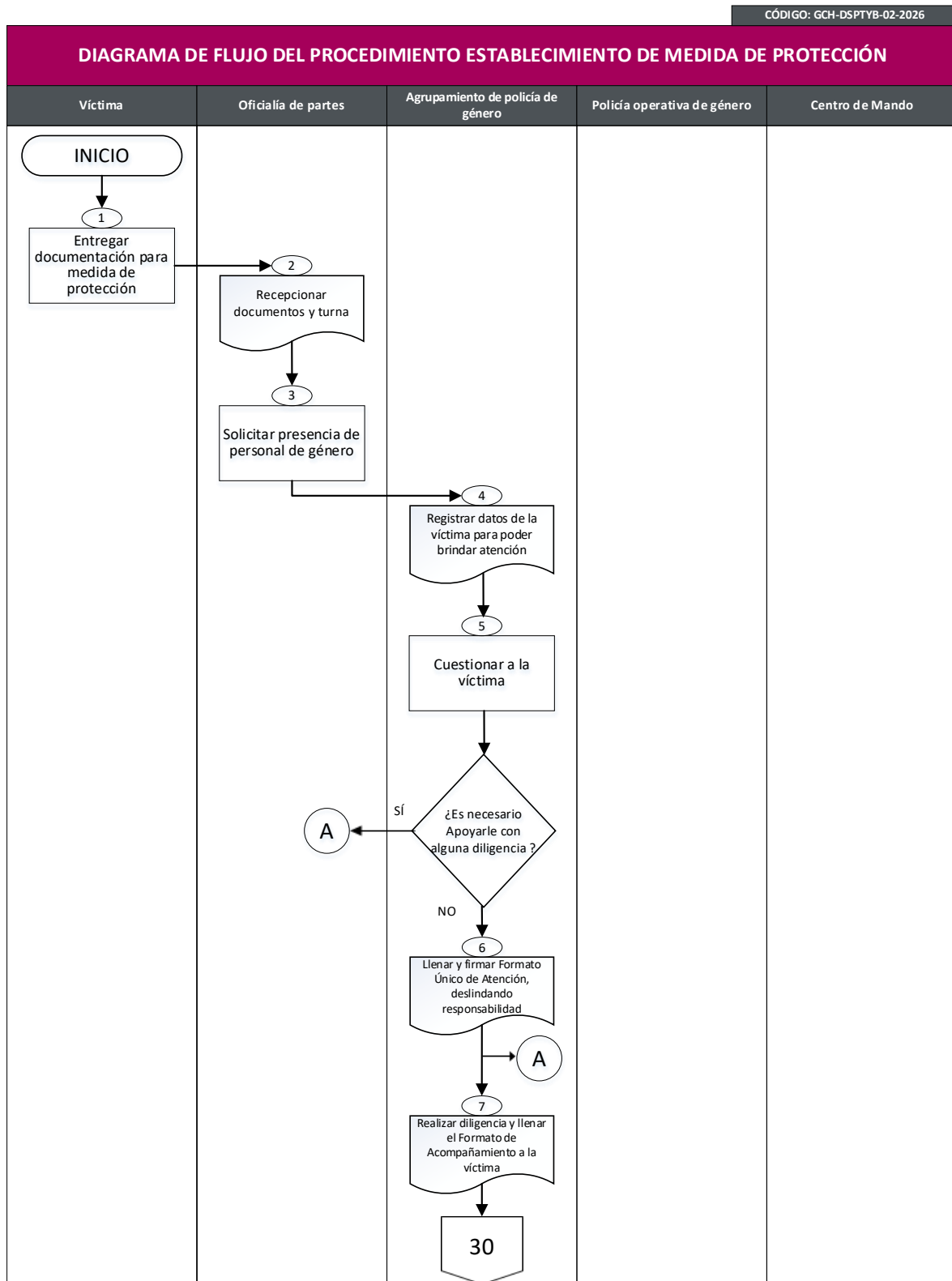
Desarrollo del procedimiento para el Establecimiento de Medidas de Protección		
No.	Responsable	Actividad
1	Víctima	Entrega de documentación en oficialía de partes para que se establezca una medida de protección.
2	Oficialía de partes	Recepción del documento para el trámite correspondiente (medida de protección)
3	Oficialía de partes	Solicitar presencia de personal de género, en la oficina de Oficialía de partes, para proporcionarle datos específicos del trámite a realizar y así poder canalizar correctamente o brindar la atención requerida.
4	Agrupamiento de policía de género	Registrar datos de la víctima para poder canalizar y dar seguimiento a su solicitud
5	Agrupamiento de policía de género	Cuestiona a la víctima si es necesario apoyarle en alguna diligencia? No, continua en actividad 6 Sí, continua en la actividad 8
6	Agrupamiento de policía de género	Llenar y firmar el Formato Único de Atención y deslinda la responsabilidad.
7	Agrupamiento de policía de género	Realiza la diligencia y acompañamientos para el retiro de pertenencias firmando el formato de acompañamiento a la víctima.
8	Agrupamiento de policía de género	Se reubica a la víctima en el domicilio que indique.
9	Policía operativa de género (operativos)	Seguimiento operativo a las medidas de protección, mediante visitas domiciliarias, llamadas telefónicas a la víctima.



10	Policía operativa de género (operativos)	Realiza el llenado del formato de la medida de protección, y generar el reporte a centro de mando
11	Operador del Centro de mando	Genera el reporte en el parte de novedades, de la atención que brindan los elementos operativos de género. Fin del Procedimiento.



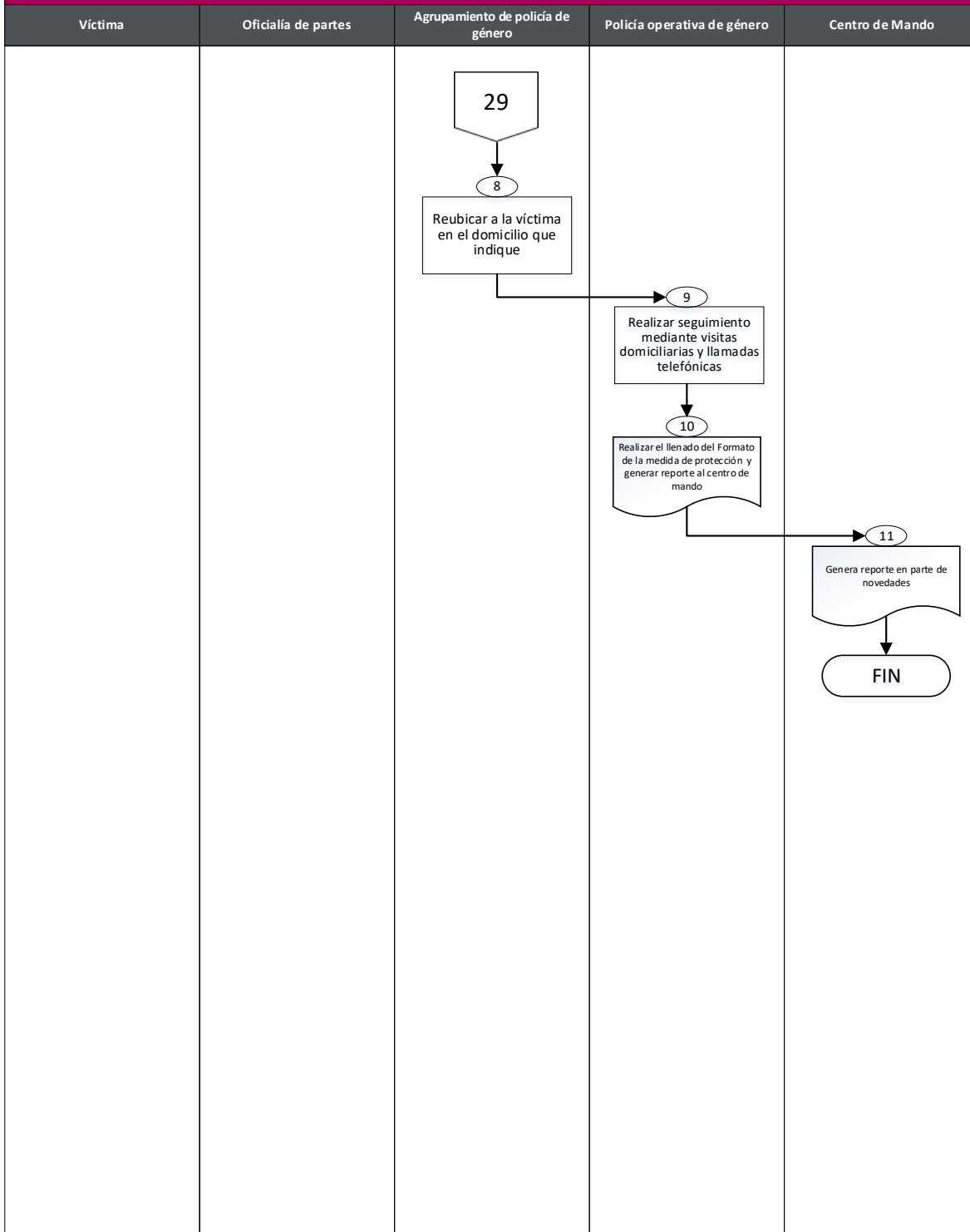
2.13. Diagramación





CÓDIGO: GCH-DSPTYB-02-2026

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO ESTABLECIMIENTO DE MEDIDA DE PROTECCIÓN





3. Procedimiento GCH-DSPTYB-P03-2026

Control y Extinción de Incendios

3.1. Objetivo del Procedimiento

Extinguir el riesgo y salvaguardar la integridad de las personas dentro del municipio y en sus demarcaciones en caso de incendios.

3.2. Alcances

Aplica a los servidores públicos de la Subdirección de Bomberos de la Dirección de Seguridad Pública, Tránsito y Bomberos, encargados de la atención de emergencias preponderadamente especializada en las labores de prevención y combate de incendios.

3.3. Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 1913, Última Reforma DOF 03-03-2026, Artículo 115
- Ley de los Cuerpos de Bomberos del Estado de México, Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 3 de septiembre de 2021. Sin reformas. Artículos 4, 5, 7, 8 y 33.
- Bando Municipal de Chalco vigente, Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2026, Sin Reforma, Artículos 91 y 93.



3.4. Identificación de Proceso

Proveedora/or	Requisitos (Entrada)	Proceso	Resultado Final de Valor	Usuaría (o) Interno / Externo
Dirección de Seguridad Pública, Tránsito y Bomberos	Llamada de emergencia con reporte de incendio.	Control y Extinción de Incendios	Control y extinción de incendio para evitar pérdidas humanas y materiales.	Habitantes y población transeúnte en el municipio

3.5. Responsabilidades

El Jefe de turno deberá:

Vigilar que la respuesta al llamado de auxilio de la ciudadanía sea eficaz y eficiente en caso de que la capacidad de respuesta sea superada se le notificara al Subdirector de Bomberos del Municipio de Chalco para solicitar la intervención de municipios vecinos.

El Radio operador deberá:

- Atender las llamadas telefónicas de auxilio las solicitudes de servicios de emergencia, así mismo el encargado de llenar el libro de novedades.

Los Bomberos deberán:

- Encargarse de la operación de las motobombas o unidades de bomberos;
- Realizar la extinción y combate de incendios,
- Atención a fugas de gas, remoción o reubicación de panel, poda y tala de árboles cuando representen un peligro para la población;
- Evacuar inmuebles, el rescate en sus diferentes modalidades; vehicular, espacios confinados, en alturas, retiró de cables caídos en general retirar riesgos de la ciudadanía.



El Personal operativo deberá:

En caso de ser necesario, es un servicio que va en apoyo.

Los habitantes y/o población transeúnte que realiza la llamada deberá:

- Prestar apoyo para que se realicen las actividades necesarias para atender la emergencia;
- Participar en campañas y programas de capacitación para la Gestión Integral de Riesgos de Desastre y Emergencias, cuando la autoridad se los solicite
- Pagar las multas o sanciones que determinen las autoridades competentes, independientemente de la sanción penal con motivo de las llamadas de falsa alarma y en general del uso indebido de los servicios de emergencia, y las demás establecidas en la presente Ley, en el reglamento municipal correspondiente y en demás ordenamientos aplicables. Todas las personas están obligadas a prestar ayuda sin restricciones a los miembros de los Cuerpos de Bomberos durante la prestación del servicio.

3.6. Definiciones

Bombero: Al profesional que se dedica a prevenir y combatir incendios, así como a brindar asistencia en diversas emergencias.

Control: Al conjunto de acciones y normativas que buscan minimizar el riesgo de incendios y mitigar sus efectos en caso de que ocurra.

Emergencia: A la situación anormal que puede causar un daño a la sociedad y propiciar un riesgo excesivo para la seguridad e integridad de la población en general, generada o asociada con la inminencia, alta probabilidad o presencia de un agente perturbador.

Extinción: Al mecanismo natural o forzado que elimina una situación de incendio.

Incendio: A la aparición de fuego no controlado que puede afectar, abrasar o destruir aquello que no está destinado a quemarse.



Prevención: Al conjunto de acciones y mecanismos implementados con antelación a la ocurrencia de un incendio, con la finalidad de conocer los peligros o los riesgos, identificarlos, eliminarlos o reducirlos; evitar o mitigar su impacto destructivo sobre las personas, bienes, infraestructura, así como anticiparse a los procesos sociales de construcción de los mismos.

Riesgo: A los daños o pérdidas probables sobre un agente afectable, resultado de la interacción entre su vulnerabilidad y la presencia de un agente perturbador.

3.7. Insumos

Llamada de emergencia con reporte de incendio.

3.8. Resultado

Control y extinción de incendio para evitar pérdidas humanas y materiales.

3.9. Políticas

- Extinguir incendios sin distinción de la causa de los mismos
- Controlar fugas y derrames de cualquier sustancia o material peligroso que ponga en riesgo a las personas
- Atender explosiones
- Labores de salvamento y rescate de personas atrapadas
- Apoyar en colisiones de transporte público o privado cuando esté en riesgo la vida
- Cualquier persona puede realizar llamadas de emergencias a la subdirección de bomberos sin importar si es residente o vecino del municipio.



3.10. Formatos e instructivos

“Registro de Servicio de Bomberos”

**GOBIERNO DE
CHALCO**
1984-2024

HEROICO CUERPO DE BOMBEROS CHALCO
REGISTRO DE SERVICIOS DE BOMBEROS

**FOLIO: N° 0670**

FECHA

DIA

MES

AÑO

HORA DE SALIDA

:

HORA DE LLEGADA AL SERVICIO

:

HORA CONCLUSIÓN

:

LLEGADA A BASE

:

KILOMETRAJE

CONTACTO CON:

REPORTADO POR:

TELÉFONO:

CALLE:

NO:

MZ:

LT:

ENTRE:

COLONIA:

MUNICIPIO:

REPORTADO POR:

LUGAR DE OCURRENCIA:

HOJAR

VÍA PÚBLICA

TRABAJO

ESCUELA

DEPORTE

TRANS. PÚBLICO

RECREACIÓN

OTRA

ESPECIFIQUE:

NO. ECO:

COMANDANTE:

J.T.:

J.S.:

OPERADOR:

BOMBERO:

BOMBERO:

BOMBERO VOLUNTARIO:

U. APOYO:

AL MANDO DE:

NO. DE PERSONAL:

DEPENDENCIA

MUNICIPIO

UNIDADES

AL MANDO

NO. P.

OTRA:

ESPECIFIQUE:

TIPO

COLOR

PLACAS

IL CONTROL

IL INTERVENCIÓN

II. DATOS DEL SERVICIO

III. DATOS DE PERDIDAS

IV. AUTORIDADES PRESENTES

INCENDIO

EXPLOSIÓN

FUGA DE GAS

CABLES

DERRAME

ENJAMBRE

INUNDACIÓN

ÁRBOLES

ESPECIAL

OPERATIVOS

APOYOS

APH

RESCATE

AROMA

CHOQUE

VOLCADURA

DERRUMBE

PANAL

OTRO

ESPECIFIQUE:

PERDIDAS MATERIALES

SI

NO

ESPECIFIQUE:

PERDIDAS HUMANAS

SI

NO

NOMBRE O MEDIA FILIACIÓN:

SEGURIDAD PÚBLICA

TRÁNSITO

POLICÍA JUDICIAL

POLICÍA ESTATAL

PPF

POLICÍA AUXILIAR

EJÉRCITO

DELEGACIÓN

OTRO

ESPECIFIQUE:

UNIDADES:

AL MANDO:

NO. PERSONAL:

MINISTERIO PÚBLICO

MP COMÚN

MP FEDERAL

MP MILITAR

OTRO

ESPECIFIQUE:

UNIDADES:

AL MANDO:

NO. PERSONAL:

DEPENDENCIAS PRESENTES -

CENAPRED

SEMARNAT

PC MUNICIPAL

PC ESTATAL

SEDENA

SEGOB

PROBOSQUE

CORENA

OTRAS

ESPECIFIQUE:

UNIDADES:

AL MANDO:

NO. PERSONAL:

SERVICIO PARA DESCENSO DE HELICÓPTERO

DEPENDENCIA

MATRÍCULA

PILOTO

TUM

AL MANDO:

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

COMENTARIOS DEL USUARIO



Parte de novedades

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
	FOLIO CONSECUTIVO POR MES	FECHA	HORA	HORA DE ARRIBO	TIEMPO DE RESPUESTA	UNIDAD DE MANDO	REPORTA	MOTIVO	CALLE Y ENTRE CALLES	REFERENCIAS	LUGAR	UNIDAD (ES) DE APOYO	OBSERVACIONES NOVEDADES	TURNOS	OPERADOR	TIPO DE APOYO
1					00:00	*										N
2					00:00	*										N
3					00:00	*										N
4					00:00	*										N
5					00:00	*										N
6					00:00	*										N
7					00:00	*										N
8					00:00	*										N
9					00:00	*										N
10					00:00	*										N
11					00:00	*										N
12					00:00	*										N
13					00:00	*										N
14					00:00	*										N
15					00:00	*										N
16					00:00	*										N
17					00:00	*										N
18					00:00	*										N
19					00:00	*										N
20					00:00	*										N
21					00:00	*										N
22					00:00	*										N
23					00:00	*										N
24					00:00	*										N
25					00:00	*										N
26					00:00	*										N
27					00:00	*										N
28					00:00	*										N
29					00:00	*										N
30					00:00	*										N
31					00:00	*										N
32					00:00	*										N
33					00:00	*										N
34					00:00	*										N
35					00:00	*										N
36					00:00	*										N
37					00:00	*										N
38					00:00	*										N
39					00:00	*										N
40					00:00	*										N
41					00:00	*										N
42					00:00	*										N
43					00:00	*										N
44					00:00	*										N
45					00:00	*										N
46					00:00	*										N
47					00:00	*										N
48					00:00	*										N
49					00:00	*										N
50					00:00	*										N

3.11. Interacción con otros procedimientos

El presente procedimiento no tiene interacción con ningún otro del Gobierno de Chalco.



3.12. Desarrollo

Desarrollo del procedimiento para Control y Extinción de Incendios

No.	Responsable	Actividad
1	Persona que realiza la llamada	Realiza llamada de emergencia indicando su nombre, la emergencia y el lugar
2	Subdirección de Bomberos Chalco	Recibir la llamada de emergencia en la línea directa de la oficina de la Subdirección de Bomberos, se anotan los datos de la ubicación del incidente, así como información de la persona que requiere el apoyo
3	Subdirección de Bomberos Chalco	Inmediatamente dar la orden al operativo de atender la emergencia.
4	Bombero	Se colocan el uniforme estructural y abordar al carro bomba.
5	Bombero	El operativo se traslada al lugar del incendio en el carro bomba.
6	Bombero	Analizan la situación y arman el plan de acción para sofocar el incendio.
7	Bombero	Combatir el incendio y buscar extinguirlo.
8	Bombero	Analizar: El incendio rebasa la capacidad municipal? No, se continua en la actividad 9 Sí, se continua con la actividad 11
9	Bombero	Realizan el reporte de la situación en formato de servicio de bomberos, así como vía radio.
10	Bombero	Da indicaciones finales y se retiran del lugar para llegar a la base de la Subdirección de Bomberos. Fin de Procedimiento.
11	Bombero	Reporta la situación a la Subdirección de Bomberos



12	Subdirección de Bomberos Chalco	Solicitar ayuda a los municipios aledaños
13	Bombero	Extinguen incendio con apoyo de los municipios aledaños.
14	Bombero	Realizan el reporte de la situación en formato de servicio de bomberos, así como vía radio.
15	Bombero	Da indicaciones finales y se retiran del lugar para llegar a la base de la Subdirección de Bomberos. Fin de Procedimiento.



3.13. Diagramación

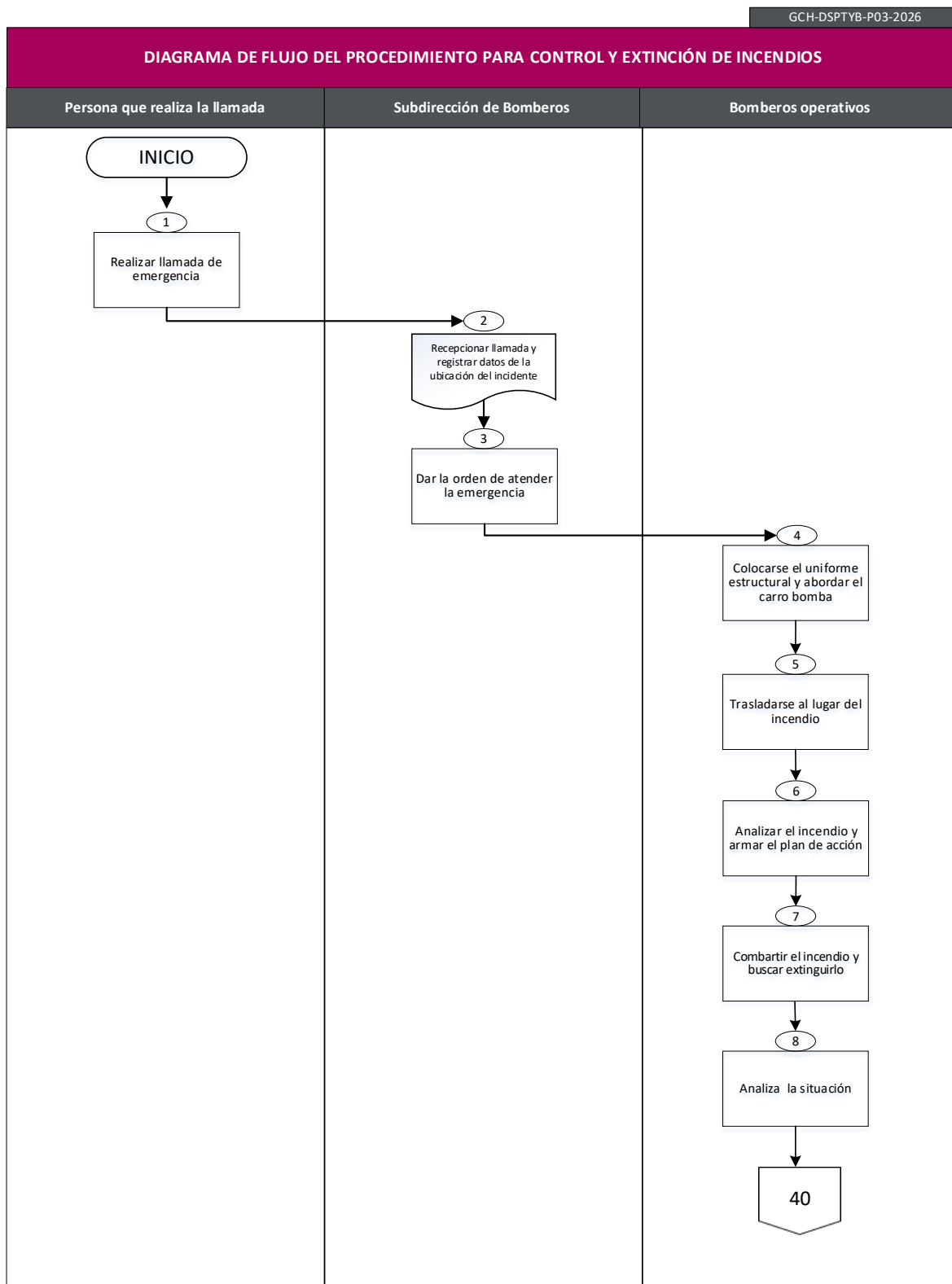
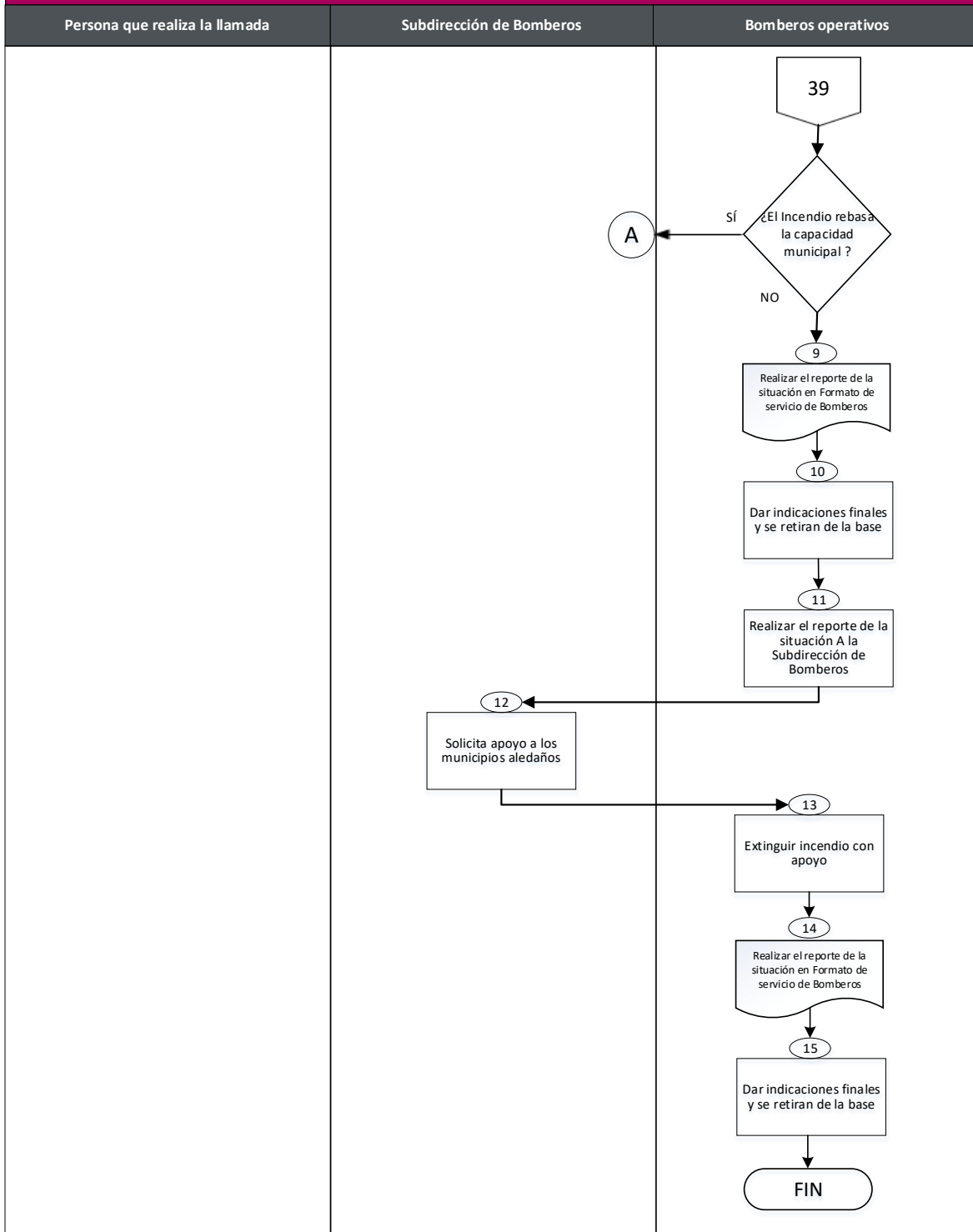




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA CONTROL Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS





4. Procedimiento GCH-DSPTYB-P04-2026

Brindar Atención Médica Prehospitalaria

4.1. Objetivo del Procedimiento

Coadyuvar en la prestación de servicios de atención médica prehospitalaria para proporcionar los primeros auxilios, a la persona que presenta una alteración en su estado de salud o en su integridad física, mediante soporte básico de vida.

4.2. Alcances

Aplica a los servidores públicos de la Subdirección de Bomberos de la Dirección de Seguridad Pública, Tránsito y Bomberos encargados y capacitados para brindar atención prehospitalaria, preservando la vida a través de soporte básico de vida, durante el traslado del paciente hasta su admisión en algún hospital.

4.3. Marco Jurídico

- Ley de los Cuerpos de Bomberos del Estado de México, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” el 3 de septiembre de 2021. Sin reformas.
Artículos 4, 5, 7, 8 y 33.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 1913, Última Reforma DOF 03-03-2026, Artículo 115.
- Bando Municipal de Chalco vigente, Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2026, Sin Reforma, Artículos 91 y 93.



4.4. Identificación de Proceso

Proveedora/or	Requisitos (Entrada)	Proceso	Resultado Final de Valor	Usaria (o) Interno / Externo
Dirección de Seguridad Pública, Tránsito y Bomberos	1. Llamada de emergencia.	Brindar Atención Médica Prehospitalaria	Atención pronta eficiente, con calidad y calidez humana, en un tiempo de respuesta oportuno.	Habitantes y población transeúnte en el municipio

4.5. Responsabilidades

El Jefe de turno deberá:

- Vigilar que la respuesta al llamado de auxilio de la ciudadanía sea eficaz y eficiente; y
- Notificar al Subdirector de Bomberos del Municipio de Chalco, en caso de que, la capacidad de respuesta sea superada para solicitar la intervención de unidades médicas cercanas.

El Radio operador deberá:

- Atender las llamadas telefónicas de auxilio, así como las solicitudes de servicios de emergencia; y
- Cumplimentar el libro de novedades.

Los Paramédicos deberán:

- Atender a los pacientes ante las emergencias y urgencias médicas en una etapa prehospitalaria;
- Brindar las primeras atenciones al paciente, de soporte básico o soporte vital avanzado, de acuerdo con la norma oficial mexicana NOM-034-SSA3-2013; y
- Acompañar al paciente en la ambulancia hasta la clínica o el hospital.



Personal operativo deberá:

- En caso de ser necesario, apoyar en la atención médica prehospitalaria.

4.6. Definiciones

Atención Médica Prehospitalaria: Al servicio de urgencias de primer contacto brindado a pacientes cuya vida, órganos o funciones están en riesgo inmediato. Se realiza por personal capacitado para estabilizar y trasladar de forma segura al paciente en una ambulancia hacia algún hospital que lo admita.

Capacidad de respuesta: A la habilidad de la Subdirección de Bomberos para atender solicitudes, resolver problemas o reaccionar ante situaciones imprevistas de manera rápida, eficiente y oportuna.

Emergencia: A la situación anormal que puede causar un daño a la sociedad y propiciar un riesgo excesivo para la seguridad e integridad de la población en general, generada o asociada con la inminencia, alta probabilidad o presencia de un agente perturbador.

Protocolo AVC: Al conjunto de acciones médicas sistematizadas y rápidas, diseñadas para diagnosticar y tratar un ataque cerebrovascular dentro de las primeras horas cruciales.

Primeros auxilios: A la asistencia inmediata, temporal y básica brindada a una persona tras un accidente o enfermedad repentina en el lugar de los hechos. Su objetivo principal es preservar la vida, evitar el empeoramiento de las lesiones, aliviar el dolor y promover la recuperación hasta la llegada de ayuda profesional.

Soporte básico de vida: Al mecanismo imprescindible para intervenir de manera inmediata ante paradas cardiorrespiratorias, desmayos o cualquier evento crítico. Este conjunto de maniobras simples, pero altamente efectivas, es la primera respuesta que puede salvar vidas antes de la llegada de equipos médicos avanzados.



Traslado: Al conjunto de acciones destinadas a transportar a un paciente enfermo o lesionado desde el lugar de ocurrencia del evento (hogar, vía pública, lugar de trabajo) o entre centros sanitarios, hasta un establecimiento de salud definitivo, garantizando la continuidad de la atención, monitoreo y soporte vital durante el trayecto.

4.7. Insumos

Llamada de emergencia con reporte de lesiones

4.8. Resultado

La atención pronta eficiente, con calidad y calidez humana, en un tiempo de respuesta oportuno.

4.9. Políticas

Coadyuvar en labores de rescate incluyendo la atención a colisiones de los diferentes medios de transporte público o privado y se esté en riesgo la vida o la integridad de las personas

En la práctica, esto significa:

1. Accidentes vehiculares: Choques, volcaduras, atropellamientos donde haya lesionados. El bombero llega primero y da atención mientras llega la ambulancia.
2. Rescates con lesionados: Personas atrapadas en estructuras colapsadas, barrancas, pozos, incendios. Se estabiliza al paciente en el sitio.
3. Siniestros y desastres: Incendios, explosiones, fugas de gas o químicos donde haya víctimas. La ley les permite ingresar en sitios cerrados para rescatar personas.
4. Emergencias cotidianas: La ley define "Emergencia Cotidiana" como un evento repentino que requiere medidas inmediatas del Cuerpo de Bomberos para minimizar consecuencias y acabarlas.

4.10. Formatos e instructivos

“Registro Atención Prehospitalaria”



GOBIERNO DE CHALCO

HEROICO CUERPO DE BOMBEROS CHALCO

REGISTRO DE ATENCIÓN PREHOSPITALARIA



FOLIO: N° 1277

I. DATOS DEL SERVICIO

FECHA: _____ DÍA DE LA SEMANA: _____

CRONOMETRÍA					
HORA LLAMADA	HORA SALIDA	HORA LLEGADA	HORA TRASLADO	HORA HOSPITAL	HORA BASE

MOTIVO DE LA ATENCIÓN

1 ENFERMEDAD 2 TRAUMATISMO 3 GINECOOBSTÉTRICO

UBICACIÓN DEL SERVICIO:

CALLE: _____

ENTRE: _____

COLONIA O MUNICIPIO: _____

DELEGACIÓN / OTRA REFERENCIA: _____

LUGAR DE OCURRENCIA:

hogar ☐ VÍA PÚBLICA ☐ TRABAJO ☐ ESCUELA ☐ RECREACIÓN Y DEPORTE ☐

TRANSPORTE PÚBLICO ☐ OTRA ☐

NÚMERO DE AMBULANCIA _____ BASE _____

OTRO TIPO DE UNIDAD: _____ NUM: _____

OPERADOR: _____

PRESTADORES DE SERVICIO: _____

NOMBRE O MEDIA AFILIACIÓN: _____

SEXO: ☐ MASC. ☐ FEM. EDAD: _____ AÑOS _____ MESES

DOMICILIO: _____

COLONIA O POBLACIÓN: _____

DELEGACIÓN O MUNICIPIO: _____

TÉLEFONO: _____ OCUPACIÓN: _____

DERECHOABIENTE A: _____

COMPANÍA DE SEGUROS DE GASTOS MÉDICOS: _____

AGENTE CAUSAL:

1 ARMA	6 MAQUINARIA	11 ELECTRICIDAD
2 JUGUETE	7 HERRAMIENTA	12 EXPLOSIÓN
3 AUTOMOTOR	8 FUEGO	13 SER HUMANO
4 BICICLETA	9 SUSTANCIA CALIENTE	14 ANIMAL
5 PRODUCTO BIOLÓGICO	10 SUSTANCIAS TÓXICAS	15 OTRO

ESPECIFIQUE: _____

LESIONES CAUSADAS POR: _____

ACCIDENTES AUTOMOVILÍSTICOS:

COLISIÓN ☐ VOLCADURA ☐

AUTOMOTOR ☐ MOTOCICLETA ☐ BICICLETA ☐ MAQUINARIA ☐

SOBRE LA COLISIÓN

CONTRA OBJETO: ☐ FUGA EN MOVIMIENTO ☐ IMPACTO: ☐ FRONTAL ☐ LATERAL ☐ POSTERIOR ☐

HUNDIMIENTO: ☐ PARABRISAS: ☐ VOLANTE: ☐ DOBLADO ☐ BOLSAS DE AIRE: ☐ SI ☐ NO ☐

CINTURÓN DE SEGURIDAD: ☐ COLOCADO ☐ NO COLOCADO ☐ DENTRO DEL VEHÍCULO: ☐ SI ☐ FUERA ☐ NO ☐

ATROPELLADO

AUTOMOTOR ☐ MOTOCICLETA ☐ BICICLETA ☐ MAQUINARIA ☐

ORIGEN PROBABLE:

1 NEUROLÓGICA	5 DIGESTIVA	9 MÚSCULO ESQUELÉTICO
2 CARDIOVASCULAR	6 UROGENITAL	10 INFECCIOSA
3 RESPIRATORIO	7 GINECOOBSTÉTRICA	11 ONCOLÓGICO
4 METABÓLICO	8 COGNITIVO EMOCIONAL	12 OTRO

ESPECIFIQUE: _____

1ª VEZ: _____ SUBSECUENTE: _____

DATOS DE LA MADRE:

GESTA: _____ CESÁREAS: _____ PARA: _____ ABORTOS: _____

SEMANAS DE GESTACIÓN: _____ FECHA PROBABLE DE PARTO: _____

MEMBRANAS: _____ HORA DE INICIO DE CONTRACCIONES: _____

FRECUENCIA: _____ DURACIÓN: _____

DATOS POST-PARTO:

HORA DE NACIMIENTO: _____ LUGAR: _____

PLACENTA EXPULSADA: _____

DATOS DEL RECIÉN NACIDO:

PRODUCTO: ☐ VIVO ☐ MUERTO SEXO: ☐ MASC ☐ FEM

APGAR: 1MIN: ☐ 5MIN: ☐ 10MIN: ☐

SILVERMANN: ☐ 1 ☐ 2 ☐

VII. EVALUACIÓN INICIAL

NIVEL DE CONSCIENCIA:

1 CONSCIENTE

2 RESPUESTA ESTÍMULO VERBAL

3 RESPUESTA ESTÍMULO DOLOROSO

4 INCONSCIENTE

VÍA AÉREA:

1 PERMEABLE

2 COMPROMETIDA

REFLEJO DE DEGLUCIÓN:

1 AUSENTE

2 PRESENTE

VENTILACIÓN:

OBSERVACIÓN

1 AUTOMATISMO REGULAR

2 AUTOMATISMO IRREGULAR

3 VENTILACIÓN RÁPIDA

4 VENTILACIÓN SUPERFICIAL

5 APNEA

AUSCULTACIÓN

1 RUIDOS RESPIRATORIOS NORMALES

2 RUIDOS RESPIRATORIOS DISMINUIDOS

3 RUIDOS RESPIRATORIOS AUSENTES

HERMITORAX

1 DERECHO

2 IZQUIERDO

SITIO

1 APICE

2 BASE

CIRCULACIÓN:

PRESENCIA DE PULSOS

1 CAROTÍDEO

2 RADIAL

3 PARO CARDIORESPIRATORIO

CALIDAD

1 RÁPIDO

2 LENTO

3 RÍTMICO

4 ARRÍTMICO

PIEL

1 NORMAL

2 PALÍDA

3 CIANÓTICA

CARACTERÍSTICAS

1 CALIENTE

2 FRÍA

3 DIAFORESIS

EXPLORACIÓN FÍSICA

1 DEFORMIDADES (D)

2 CONTUSIONES (CO)

3 ABRASIONES (A)

4 PENETRACIONES (P)

5 MOVIMIENTO PARADOJICO (MP)

6 CREPITACIÓN (C)

7 HERIDAS (H)

8 FRACTURAS (F)

9 ENFISEMA SUBCUTÁNEO (ES)

10 QUEMADURAS (Q)

11 LACERACIONES (L)

12 DERMATITIS (D)

13 ALTERACIÓN DE SENSIBILIDAD (AS)

14 ALTERACIÓN DE MOVILIDAD (AM)

15 DOLOR (DO)

16 AVULSIÓN (AV)

ZONAS DE LESIÓN

PUPILAS

DERECHA IZQUIERDA

SIGNOS VITALES Y MONITOREO

HORA	FR	FC	TAS	TAD	SpO2	TEMP	GLUC	ENG	MINI EXAMEN NEUROLÓGICO
									A V D I
									A V D I
									A V D I

INTERROGATORIO

ALERGIAS: _____

MEDICAMENTOS QUE ESTÁ INGERIENDO: _____

ENFERMEDADES Y CIRUGÍAS PREVIAS: _____

HORA DE ÚLTIMA COMIDA: _____

EVENTOS PREVIOS RELACIONADOS: _____

CONDICIÓN DEL PACIENTE

1 CRÍTICO

2 NO CRÍTICO

3 INESTABLE

4 ESTABLE

PRIORIDAD

1 ROJO

2 AMARILLO

3 VERDE

4 NEGRA

VÍA AÉREA:

1 ASPIRACIÓN

2 CANÚLA

3 CANÚLA NASOFARÍNGEA

4 INTUBACIÓN OROTRAQUEAL

CONTROL CERVICAL:

1 ASPIRACIÓN

2 COLLARIN RIGIDO

3 COLLARIN BLANDO

ASISTENCIA VENTILATORIA

1 BALÓN - VALVULA - MASCARILLA

2 VALVULA DE DEMANDA

3 VENTILADOR AUTOMÁTICO

OXIGENOTERAPIA

1 MASCARILLA SIMPLE

2 MASCARILLA CON RESERVOIRIO

3 PUNTAS NASALES

4 LTS MIN

1 NEMITORAX DERECHO

2 NEMITORAX IZQUIERDO

CONTROL DE HEMORRAGIAS

1 PRESIÓN DIRECTA

2 PRESIÓN INDIRECTA

3 GRAVEDAD

4 VENDAJE COMPRESIVO

5 CRIO TERAPIA

VÍAS VENOSAS

1 LINEA IV #

2 CATETER #

SITIO DE APLICACIÓN:

1 MANO

2 PLISQUE

3 INTRADERMA

4 OTRA

TIPO DE SOLUCIONES

1 HARTMANN

2 NACL 0.9%

3 MIXTA

4 GLUCOSA 5%

5 GLUCOSA 50%

MANEJO FARMACOLÓGICO

HORA	MEDICAMENTO	DOSES	VÍA ADMINISTRACIÓN	TERAPIA ELÉCTRICA

1 RCP BÁSICA

2 RCP AVANZADA

3 INMOVILIZACIÓN DE EXTREMIDADES

4 EMPAQUETAMIENTO

5 CURACIÓN

6 VENDAJE



INSTITUCIÓN A LA QUE SE TRASLADA AL PACIENTE

PRIORIDAD			
1 CRÍTICO	1 INESTABLE	1 ROJO	1 VERDE
2 NO CRÍTICO	2 ESTABLE	2 AMARILLO	2 NEGRO

**NEGATIVA A RECIBIR ATENCIÓN / SER TRASLADADO
EXIMIENTE DE RESPONSABILIDAD**

DECLARO QUE ACEPTO LAS RECOMENDACIONES DEL PERSONAL DE LA AMBULANCIA DE BOMBEROS CHALCO EN CUANTO AL (TRATAMIENTO) Y/O (TRASLADO) A UN HOSPITAL POR LO QUE EXIMO A BOMBEROS CHALCO YA DICHAS PERSONAS DE OTRA RESPONSABILIDAD QUE PUEDIERA DERIVAR AL HABER RESPETADO Y CUMPLIDO MI DECISIÓN.

NOMBRE / FIRMA / PACIENTE

NOMBRE / FIRMA / TESTIGO

MINISTERIO PÚBLICO NOTIFICADO

NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN RECIBE

MATERIAL UTILIZADO

1	SONDA ASPIRACIÓN		13	VENDA ELÁSTICA 10CM	
2	PUNTAS NAALES		14	HIELO INSTANTÁNEO	
3	MASCARILLA ADULTO		15	DESTROSTIX	
4	PUNZOCATH 14		16	LANCETA	
5	PUNZOCATH 16		17	CURITA	
6	PUNZOCATH 18		18	GASA SIMPLE	
7	VENO PACK		19	ALGODÓN	
8	JERINGAS 5 CC		20	SÁBANA	
9	ABATELENGUAS		21	VENDA GASA 10 CM	
10	GUANTES		22	COMPRESA ESTERIL	
11	TELA ADHESIVA		23	CALOR INSTANTÁNEO	
12	VENDA ELÁSTICA 5CM		24		

1	T. ENDOTRAQUEAL 7.5		7	JERINGA 10 CC	
2	T. ENDOTRAQUEAL 8.0		8	CLAMPS UMBILICALES	
3	MASC. PEDIÁTRICA		9	ALUMINIO 50 X 50	
4	MARIPOSA 24		10		
5	MICRO GOTERO		11		
6	JERINGA INSULINA		12		

AUTORIDAD O AUTORIDADES QUE TOMARON CONOCIMIENTO

DEPENDENCIA: _____

NÚMERO DE UNIDADES: _____

NOMBRE O NÚMERO DE LOS OFICIALES: _____

VEHÍCULOS INVOLUCRADOS

TIPO Y MARCAS		PLACAS			
1					
2					
3					
4					

POSICIÓN, ORIENTACIÓN (DÓNDE Y CÓMO) SE ENCONTRÓ EL PACIENTE:

PERTENENCIAS: _____

RECIBE PERTENENCIAS: _____ NOMBRE, FIRMA Y CARGO

COMPAÑÍA SEGURO AUTOMÓVIL: _____

ENTREGA PACIENTE

MÉDICO QUE RECIBE

NOMBRE Y FIRMA

NOMBRE Y FIRMA

MATERIAL UTILIZADO

1	T. ENDOTRAQUEAL 3.0		7	S NASOGÁSTRICA	
2	T. ENDOTRAQUEAL 4.0		8	SÁBANA QUEMADOS	
3	TROCAR TORACICO 14		9		
4	TROCAR TORACICO 18		10		
5	ELECTRODOS ADULTO		11		
6	ELECTRODOS PEDIÁTRICOS		12		

1	NACL. 0.9%		4	GLUCOSA 10%	
2	HARTMANN		5	GLUCOSA 15%	
3	GLUCOSA 5%		6	GLUCOSA 50%	

1			10		
2			11		
3			12		
4			13		
5			14		
6			15		
7			16		
8			17		
9			18		

X. TRASLADO

XI. OBSERVACIONES

XII. MINISTERIO PÚBLICO

CONSUMO NIVEL BÁSICO

CONSUMO NIVEL INTERMEDIO

XIII. DATOS LEGALES

XIV. HOSPITAL RECEPTOR

CONSUMO NIVEL AVANZADO

SOLUCIONES

OTROS MATERIALES



Parte de novedades

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
	FOLIO CONSECUTIVO POR MES	FECHA	HORA	HORA DE ARRIBO	TIEMPO DE RESPUESTA	UNIDAD DE MANDO	REPORTA	MOTIVO	CALLE Y ENTRE CALLES	REFERENCIAS	LUGAR	UNIDAD (ES) DE APOYO	OBSERVACIONES NOVEDADES	TURNO	OPERADOR	TIPO DE APOYO
1					00:00	*										N
2					00:00	*										N
3					00:00	*										N
4					00:00	*										N
5					00:00	*										N
6					00:00	*										N
7					00:00	*										N
8					00:00	*										N
9					00:00	*										N
10					00:00	*										N
11					00:00	*										N
12					00:00	*										N
13					00:00	*										N
14					00:00	*										N
15					00:00	*										N
16					00:00	*										N
17					00:00	*										N
18					00:00	*										N
19					00:00	*										N
20					00:00	*										N
21					00:00	*										N
22					00:00	*										N
23					00:00	*										N
24					00:00	*										N
25					00:00	*										N
26					00:00	*										N
27					00:00	*										N
28					00:00	*										N
29					00:00	*										N
30					00:00	*										N
31					00:00	*										N
32					00:00	*										N
33					00:00	*										N
34					00:00	*										N
35					00:00	*										N
36					00:00	*										N
37					00:00	*										N
38					00:00	*										N
39					00:00	*										N
40					00:00	*										N
41					00:00	*										N
42					00:00	*										N
43					00:00	*										N
44					00:00	*										N
45					00:00	*										N
46					00:00	*										N
47					00:00	*										N
48					00:00	*										N
49					00:00	*										N
50					00:00	*										N

4.11. Interacción con otros procedimientos

El presente procedimiento no tiene interacción con ningún otro del Gobierno de Chalco.



4.12. Desarrollo

Desarrollo del procedimiento para Atención Prehospitalaria

No.	Responsable	Actividad
1	Persona física o moral	Realiza llamada de emergencia indicando su nombre, la emergencia y el lugar
2	Subdirección de Bomberos Chalco	Recibe la llamada de emergencia en la línea directa de la oficina de la Subdirección de Bomberos
3	Subdirección de Bomberos Chalco	Inmediatamente dar la orden al personal operativo.
4	Paramédico	Colocarse el uniforme estructural y llegar a la ambulancia.
5	Paramédico	Se trasladan al lugar de la emergencia,
6	Paramédico	Verifican la seguridad del área valorando riesgos.
7	Paramédico	El paramédico realiza la valoración primaria del paciente, aplicando el protocolo avc (vía aérea, ventilación y circulación) toma de signos vitales y nivel de conciencia.
8	Paramédico	Determina si el paciente requiere traslado. ¿El Paciente requiere traslado? No , continua en la actividad 9. Sí , continua en la actividad 13.
9	Paramédico	Estabiliza al paciente y da recomendaciones.
10	Paramédico	Llena el formato de prestación de servicio de atención prehospitalaria e informa vía radio a su jefe de turno las novedades del servicio.



11	Paramédico	Firma un deslinde de responsabilidades en la parte trasera del formato de prestación de servicio de atención prehospitalaria.
12	Paramédico	Traslada al paciente en compañía de un responsable, asegurando la estabilidad del paciente durante el trayecto, hasta su entrega al hospital correspondiente.



4.13. Diagramación

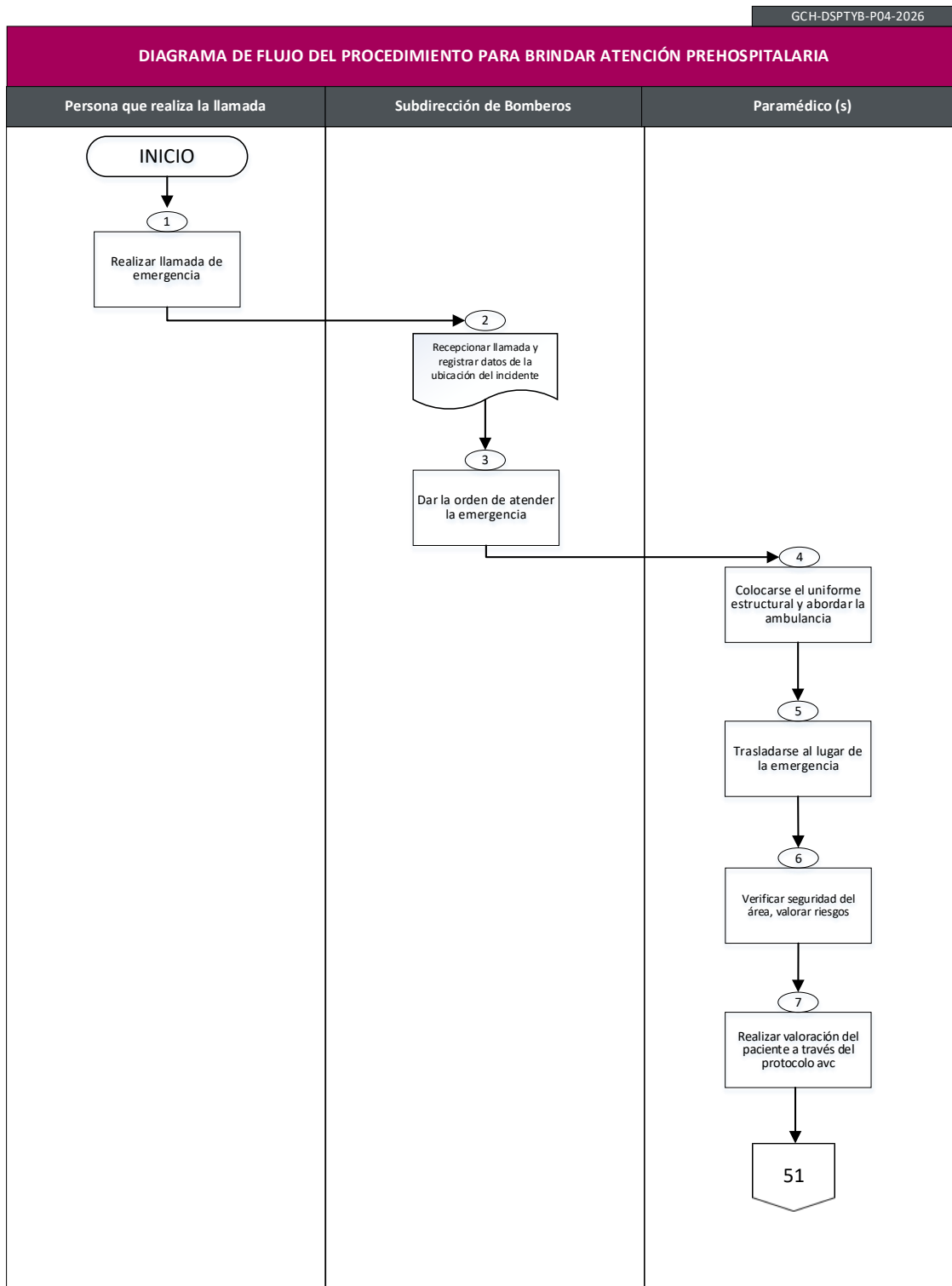
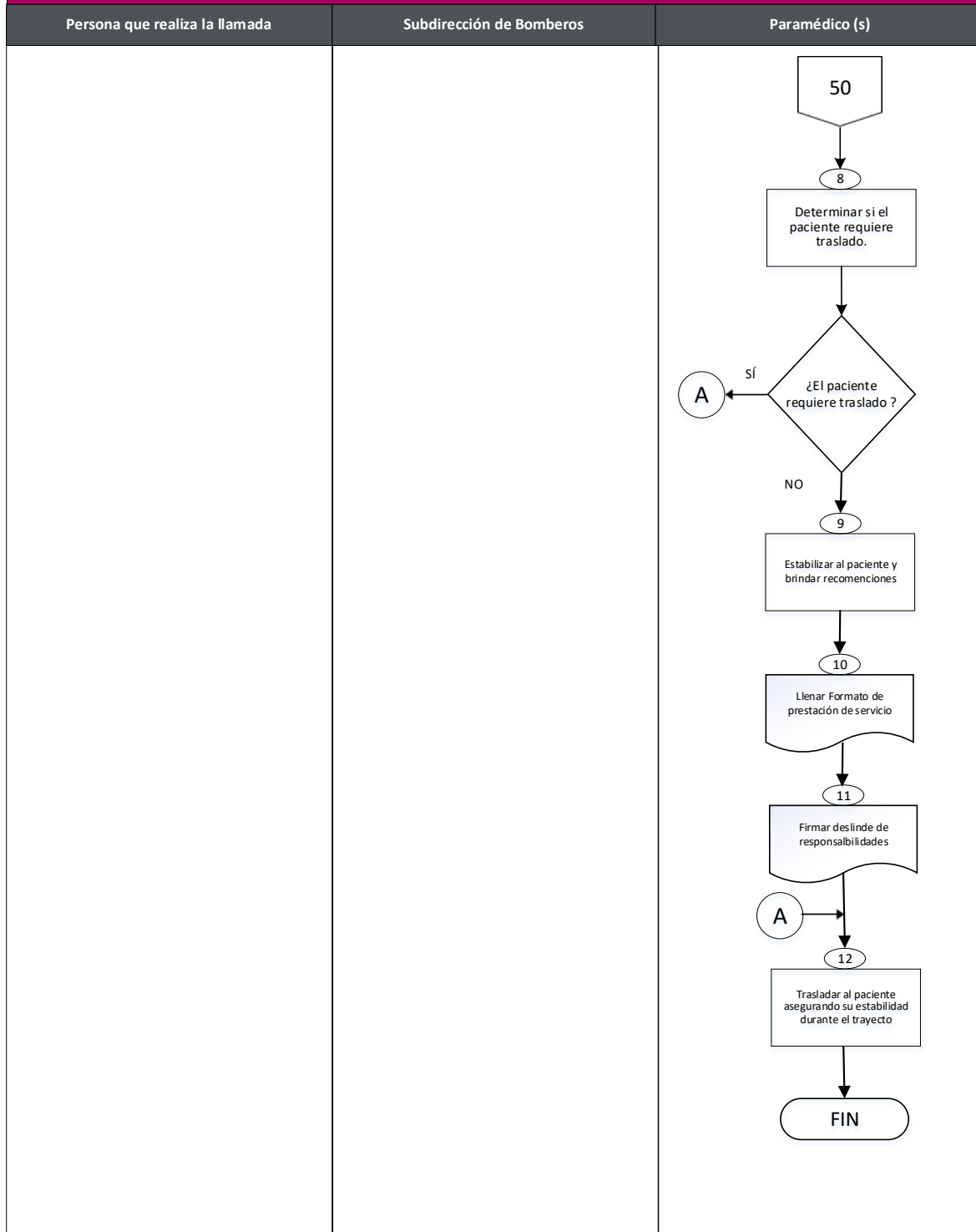


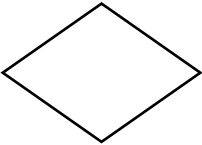
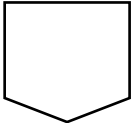


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA BRINDAR ATENCIÓN PREHOSPITALARIA





IV. SIMBOLOGÍA

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



VI. DISTRIBUCIÓN

El original del Manual de Procedimientos se encuentra en poder de la Dirección de Seguridad Pública, Tránsito y Bomberos.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- En la Presidencia Municipal; y
- La Secretaría del Ayuntamiento.



VII. ACTUALIZACIÓN

Manual de Procedimientos de la Unidad de Simplificación y Digitalización
del Gobierno de Chalco, Estado de México; Julio de 2026.

Dirección de Seguridad Pública, Tránsito y Bomberos

Mtro. Luis Hugo Flores Morales
Director (a)

Historial de actualizaciones:

N/P	Fecha de Actualización	Descripción de la Actualización



VIII. VALIDACIÓN

Validó

Abigail Sánchez Martínez
Presidenta Municipal Constitucional de Chalco
RÚBRICA

Vo. Bo.

Marco Antonio Soto de la Torre
Secretario del Ayuntamiento
RÚBRICA

Elaboró

Luis Hugo Flores Morales
Dirección de Seguridad Pública, Tránsito y Bomberos
RÚBRICA





GOBIERNO DE
CHALCO
2025-2027

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD DE SIMPLIFICACIÓN Y DIGITALIZACIÓN



Chalco, Estado de México, julio de 2026.



© **Gobierno de Chalco, 2025-2027**

Unidad de simplificación y Digitalización
Reforma No. 4, Colonia Centro.
Chalco, Estado de México, C.P. 56600
Tel. 55 597 282 80

Unidad de Simplificación y Digitalización

Julio de 2026

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

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 Regidor

Lic. Jesús Hilario Salgado Rosas
Cuarto Regidor

C. Alma Castro Arellano
Quinta Regida

C. Alejandro Martínez Serrano
Sexto Regidor Suplente

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.
I. PRESENTACIÓN.....	5
III. OBJETIVO GENERAL.....	7
III. DESCRIPCIÓN DE LO PROCEDIMIENTOS.....	7
1. Procedimiento GCH-USYD-P01-2026 Actualización del Registro Municipal de Trámites y Servicios	7
2. Procedimiento GCH-USYD -P02-2026 Presentación de la Agenda Municipal de Simplificación y Digitalización de Trámites y Servicios	16
3. Procedimiento GCH- USYD -P03-2026 Integración y actualización del Registro Municipal de Inspectores, Verificadores, Visitadores y Notificadores	26
4. Procedimiento GCH- USYD -P04-2026 Presentación de la Agenda Regulatoria del Municipio	35
5. Procedimiento GCH- USYD -P05-2026 Atención y Seguimiento a las peticiones ciudadanas	45
6. Procedimiento GCH- USYD -P06-2026 Audiencia Ciudadana	62
7. Procedimiento GCH- USYD -P07-2026 Creación y modificación de Sistemas Informáticos	72
IV. SIMBOLOGÍA.....	79
V. DISTRIBUCIÓN.....	80
VI. ACTUALIZACIÓN.....	81
VII. VALIDACIÓN.....	82



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 Unidades Administrativas, Organismos Públicos Descentralizados y Órgano Autónomo Municipales 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 Simplificación y Digitalización**.

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 de Simplificación y Digitalización. 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.



El Gobierno de Chalco ha desarrollado herramientas administrativas con la finalidad de acrecentar su capacidad de respuesta y redefinir las estrategias y líneas de acción para crear las condiciones institucionales orientadas a la optimización de sus esquemas de trabajo, simplificación de sus procesos e innovación en sus métodos de gestión.

Bajo este esquema, el presente **Manual de Procedimientos** se elaboró integrando los elementos, criterios, políticas normas de operación e información sobre los procesos básicos que el personal adscrito a la unidad administrativa debe conocer y aplicar para el desempeño eficiente de sus funciones.



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 Simplificación y Digitalización, en materia de Simplificación Administrativa, Buenas Prácticas Regulatorias y Digitalización, a fin de garantizar el óptimo aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y financieros.

III. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. Procedimiento GCH-USYD-P01-2026

Actualización del Registro Municipal de Trámites y Servicios.

1.1. Objetivo del Procedimiento

Compilar, revisar, validar y registrar los trámites y servicios de las Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y del Órgano Autónomo del Municipio, que se brindan a la ciudadanía.

1.2. Alcances

Aplica a las Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo del Municipio, que brinden trámites y servicios municipales, así como a los ciudadanos, personas físicas y/o jurídico colectivas e instituciones públicas, que requieran acceder a los trámites y servicios municipales.

1.3. Referencias

- Ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de julio de 2025. Nueva Ley DOF 16-07-2025;
- Lineamientos para la Implementación del Modelo Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 22 de octubre de 2025;



- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, publicada en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” el 2 de marzo de 1993. Última reforma el 16 de junio de 2026;
- Bando Municipal de Chalco 2026, publicada en la Gaceta Municipal el 5 de febrero del 2026;
- Manual General de Organización del Gobierno de Chalco, publicada en Gaceta Municipal julio 2026; y
- Reglamento Interno de la Unidad de Simplificación y Digitalización, publicada en Gaceta Municipal el julio 2026.

1.4. Identificación del Proceso

Proveedora/or	Requisitos (Entrada)	Proceso	Resultado Final de Valor	Usuaría (o) Interno / Externo
Unidad de Simplificación y Digitalización	<ul style="list-style-type: none">• Formato de Cédula de Registro Municipal de Trámites y Servicios;• Evidencia documental jurídica que respalde las cédulas de registro; y• Plataformas Digitales Nacionales, Estatales y Municipales autorizadas.	Actualización del Registro Municipal de Trámites y Servicios.	Cédula de Trámite o Servicio actualizada y publicada en la Página Oficial del Gobierno Municipal de Chalco, así como en Plataformas Digitales Nacionales, Estatales y Municipales autorizadas.	Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo



1.5. Responsabilidades

Unidad de Simplificación y Digitalización, deberá:

- I. Dirigir la actualización de información de trámites y servicios administrativos, en los portales y registros Nacionales y Locales en coordinación con las Unidades Administrativas, Organismos Públicos Descentralizados y Órgano Autónomo Municipales; y
- II. Promover, integrar, presentar y mantener actualizados, en coordinación con las Unidades Administrativas, los Organismos Públicos Descentralizados y el Órgano Autónomo Municipal, el Expediente de Trámites y Servicios del Municipio.

Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo del Municipio de Chalco, deberán:

- III. Remitir los formatos de Cédula de Registro Municipal de Trámites y Servicios respecto de los trámites y servicios administrativos que brindan a la ciudadanía; y
- IV. Realizar la digitalización de la información correspondiente en el apartado correspondiente en la página web oficial del Gobierno Municipal de Chalco.

1.6. Definiciones

Registro Municipal de Trámites y Servicios: Al instrumento administrativo que concentra, organiza y publica de forma clara todos los trámites y servicios que ofrece el Gobierno de Chalco, indicando requisitos, costos, tiempos de respuesta y responsables.

Cédula de Trámites y Servicios: Documento oficial en el que se describe de manera clara y detallada cada trámite o servicio que ofrece una dependencia o entidad pública.

Trámites burocráticos: Al proceso formal que regula la interacción entre la ciudadanía y el gobierno, a través de formularios, documentos y tiempos de respuesta establecidos.



1.7. Insumos

- Formato de Cédula de Registro Municipal de Trámites y Servicios;
- Evidencia documental jurídica que respalde las cédulas de registro; y
- Plataformas Digitales Nacionales, Estatales y Municipales autorizadas.

1.8. Resultado

Cédula de Trámite o Servicio actualizada y publicada en la Página Oficial del Gobierno Municipal de Chalco, así como en Plataformas Digitales Nacionales, Estatales y Municipales autorizadas.

1.9. Políticas

- I. La actualización de la Cédula de Registro Municipal de Trámites y Servicios se realizará mediante oficio, fundado y motivado, dirigido a la Unidad de Simplificación y Digitalización;
- II. Las solicitudes recibidas por la Unidad de Simplificación y Digitalización serán revisadas, analizadas, y se emitirá una validación para su actualización y registro en el Catálogo de Trámites y Servicios, así como en las Plataformas Digitales Nacionales y Locales autorizadas;
- III. Las Unidades Administrativas, Organismos Públicos Descentralizados y Órgano Autónomo Municipales, serán estrictamente los responsables de la legalidad y el contenido de la información que inscriban en los formatos de Cédula de Registro Municipal de Trámites y Servicios; para el caso de omisión o falsedad de información inscrita por su parte, serán sancionados de acuerdo a lo establecido en Ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos, la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, y el Reglamento Interno de la Unidad de Simplificación y Digitalización, así como demás ordenamientos jurídicos vigentes aplicables a la materia;
- IV. La persona servidora pública designada que fungirá como Enlace de Simplificación y Digitalización de Trámites y Servicios, será responsable de coordinar, articular y vigilar el cumplimiento de las



obligaciones establecidas en la Ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos, al interior de cada sujeto obligado.

1.10. Formatos de anexos

- Cédula de Registro Municipal de Trámites y Servicios

1.11. Interacción con otros procedimientos

No aplica

1.12. Desarrollo

Desarrollo del procedimiento para la Actualización del Registro Municipal de Trámites y Servicios (REMTyS)		
No.	Responsable	Actividad
1	Unidad de Simplificación y Digitalización	Se gira oficio a las Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo del Municipio, solicitando la designación de una persona servidora pública con nivel jerárquico mínimo de Director General u homólogo, que fungirá como Enlace de Simplificación y Digitalización de Trámites y Servicios.
2	Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo	Emisión de oficio indicando que persona servidora pública con nivel jerárquico mínimo de Director General u homólogo, fungirá como Enlace de Simplificación y Digitalización de Trámites y Servicios.
3	Unidad de Simplificación y Digitalización	Convoca a los enlaces de las Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo del Municipio para impartición de capacitación sobre el llenado correcto de Cédulas de Registro Municipal de Trámites y Servicios.



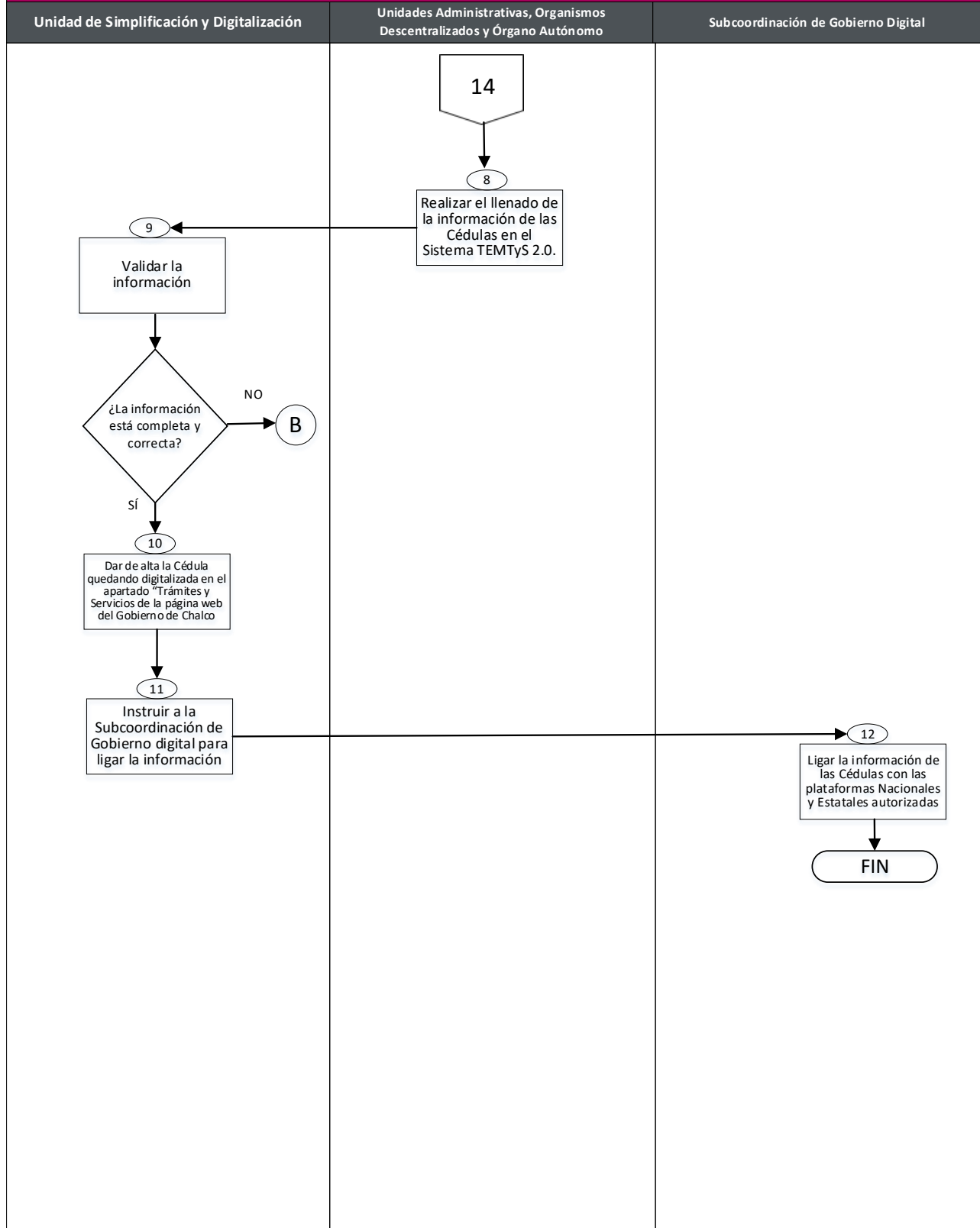
4	Unidad de Simplificación y Digitalización	Solicita a las Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo del Municipio, los formatos de Cédula de Registro Municipal de los trámites y servicios que brindan a la ciudadanía para realizar su integración, presentación y actualización en el Registro Municipal de Trámites y Servicios.
5	Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo	Remiten los formatos de Cédula de Registro Municipal de Trámites y Servicios que brindan a la ciudadanía.
6	Unidad de Simplificación y Digitalización	<p>Realizará revisión de la información contenida en los formatos de Cédula de Registro Municipal de Trámites y Servicios.</p> <p>¿Es correcta la información?</p> <p>No: deberán realizar la subsanación de las observaciones dentro de los tres días hábiles siguientes; continua con actividad 5.</p> <p>Sí: Continúa en actividad 7</p>
7	Unidad de Simplificación y Digitalización	Indica a las Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo que realicen el llenado respectivo en el Sistema REMTyS 2.0.
8	Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo	Procede a realizar el llenado de información en las Cédulas de Registro Municipal de Trámites y Servicios en el sistema REMTyS 2.0.



9	Unidad de Simplificación y Digitalización	<p>Realiza la validación de información que contiene los formatos de Cédula de Registro Municipal de Trámites y Servicios registrados en el en el sistema REMTyS 2.0</p> <p>¿La información esta correcta y completa?</p> <p>Sí, continua en la actividad 10.</p> <p>No, Información incorrecta: regresa al punto 7.</p>
10	Unidad de Simplificación y Digitalización	<p>Dar de alta la Cédula quedando digitalizada en el apartado de “Trámites y Servicios” de la página web oficial del Gobierno Municipal de Chalco.</p>
11	Unidad de Simplificación y Digitalización	<p>Instruye a la persona titular de la Subcoordinación de Gobierno Digital que realice el vínculo de la información con las plataformas Nacionales y Estatales autorizadas.</p> <p>1.</p>
12	Subcoordinación de Gobierno Digital	<p>Una vez que se encuentra registrada la información la página web oficial del Gobierno Municipal de Chalco, se procederá a ligar la información con las plataformas Nacionales y Estatales autorizadas.</p> <p>Fin del Procedimiento</p>



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ACTUALIZACIÓN DEL REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS





2. Procedimiento GCH-USYD-P02-2026

Presentación de la Agenda Municipal de Simplificación y Digitalización de Trámites y Servicios.

2.1. Objetivo del Procedimiento

Establecer el proceso para la integración, presentación y seguimiento de la Agenda Municipal de Simplificación y Digitalización de Trámites y Servicios de Chalco, con la finalidad de planear, coordinar e impulsar acciones que permitan mejorar la eficiencia administrativa, reducir cargas regulatorias, mejorar los procesos de atención ciudadana y promover el uso de herramientas que faciliten el acceso a los trámites y servicios municipales mediante plataformas digitales, reduciendo tiempo y costos.

2.2. Alcances

Aplica a los Sujetos Obligados (Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo del Municipio de Chalco), quienes brindan trámites y servicios a la ciudadanía, así como a los ciudadanos, personas físicas y/o jurídico colectivas e instituciones públicas que soliciten algún trámite y/o servicio municipal.

2.3. Referencias

- Ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de julio de 2025. Nueva Ley DOF 16-07-2025;
- Lineamientos para la Implementación del Modelo Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 22 de octubre de 2025;
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 2 de marzo de 1993. Última reforma el 16 de junio de 2026;
- Bando Municipal de Chalco 2026, publicada en la Gaceta Municipal el 5 de febrero del 2026;
- Manual General de Organización del Gobierno de Chalco, publicada en Gaceta Municipal julio de 2026; y
- Reglamento Interno de la Unidad de Simplificación y Digitalización, publicada en Gaceta Municipal julio de 2026.



2.4. Identificación del Proceso

Proveedora/or	Requisitos (Entrada)	Proceso	Resultado Final de Valor	Usuaría (o) Interno / Externo
Unidad de Simplificación y Digitalización	<ul style="list-style-type: none">• Formato 1 DPI Descripción de la Propuesta Interna;• Formato 1 DTS Descripción del Programa por Trámite y/o Servicio;• Formato de Informe Semestral de Cumplimiento; y• Publicación en la Página Web Oficial del Gobierno Municipal de Chalco.	Presentación de la Agenda Municipal de Simplificación y Digitalización de Trámites y Servicios	Agenda Municipal de Simplificación y Digitalización de Trámites y Servicios	Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo

2.5. Responsabilidades

Unidad de Simplificación y Digitalización, deberá:

- I. Presentar a la Presidenta Municipal Constitucional la Agenda de Simplificación y Digitalización de trámites y servicios y vigilar su cumplimiento;
- II. Promover la digitalización y automatización de trámites y servicios públicos mediante herramientas tecnológicas con el objeto de efficientar, agilizar y eliminar costos y promover la transparencia;
- III. Formular políticas para que los trámites y servicios administrativos se actualicen en los sistemas y plataformas Nacionales y Locales;
- IV. Brindar asesoría técnica y capacitación a las Unidades Administrativas, Organismos Públicos Descentralizados y Órgano



Autónomo Municipales, en materia de simplificación administrativa y digitalización;

- V. Dar seguimiento al cumplimiento de los programas, agendas y lineamientos en materia de simplificación administrativa por parte de Unidades Administrativas, Organismos Públicos Descentralizados y Órgano Autónomo Municipales;
- VI. Coordinar acciones para homologar y mejorar procedimientos administrativos, con las Unidades Administrativas, Organismos Públicos Descentralizados y Órgano Autónomo Municipales;
- VII. Recibir las propuestas para la integración de la Agenda Municipal de Simplificación y Digitalización de Trámites y Servicios presentada por las Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo del Municipio.
- VIII. Revisar y verificar que las propuestas de simplificación de trámites y servicios cumplan con los requisitos de información y documentación establecidos en la normativa aplicable;
- IX. Someter la Agenda Municipal de Simplificación y Digitalización de Trámites y Servicios a consulta pública, permitiendo que ciudadanos, personas físicas y/o jurídico colectivas e instituciones públicas y otros interesados presenten comentarios y observaciones.
- X. La solicitud será de forma semestral, dentro de los primeros quince días del mes de enero del año corriente para el primer periodo, y dentro de los primeros quince días del mes de julio del año corriente para el segundo periodo.

Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo deberán:

- I. Elaborar y presentar las propuestas de los trámites y servicios susceptibles de simplificaciones para su integración en Agenda Municipal de Simplificación y Digitalización de Trámites y Servicios dentro de los plazos y formatos establecidos;



- II. Realizar el análisis correspondiente de los trámites y servicios registrados en el Registro Municipal de Trámites y Servicios (REMTyS), para detectar requisitos, procesos o cargas administrativas susceptibles de simplificación.
- III. Cumplir con la debida ejecución de los procedimientos acorde a la propuesta que hayan realizado.
- IV. Proporcionar información veraz, completa y actualizada sobre los trámites y servicios susceptibles de simplificaciones.
- V. Implementar las acciones de simplificación aprobadas, incluyendo la reducción de requisitos, tiempos de respuesta, costos de cumplimiento o la digitalización de procesos.
- VI. Actualizar la información de los trámites y servicios en los registros, catálogos o plataformas oficiales correspondientes.
- VII. Promover la digitalización y mejora continua de los trámites y servicios para facilitar el acceso de la ciudadanía.
- VIII. Atender observaciones y requerimientos formulados por la autoridad competente durante el proceso de revisión.

2.6. Definiciones

Agenda Municipal de Simplificación y Digitalización: Al plan estratégico de reducir la burocracia, optimizar procesos y migrar trámites hacia plataformas digitales.

Trámites y Servicios: A la simplificación de y digitalización de procesos tradicionales por procesos transparentes, ágiles y automatizados.

2.7. Insumos

- Formato 1 DPI Descripción de la Propuesta Interna;
- Formato 1 DTS Descripción del Programa por Trámite y/o Servicio;
- Formato de Informe Semestral de Cumplimiento; y



- Publicación en la Página Web Oficial del Gobierno Municipal de Chalco.

2.8. Resultado

- Agenda Municipal de Simplificación y Digitalización de Trámites y Servicios.

2.9. Políticas

- I. Las propuestas realizadas para su integración en la Agenda Municipal de Simplificación y Digitalización de Trámites y Servicios de Chalco, deberán estar inscritas en el Registro Municipal de Trámites y Servicios (REMTyS).
- II. Los formatos 1 DPI Descripción de la Propuesta Interna y 1 DPI Descripción del Programa por Trámite y/o Servicio, deberán entregarse debidamente requisitados, firmados y sellados.
- III. El informe semestral deberá remitirse en el mes de julio del año corriente para el **primer periodo**, y en el mes de enero del año inmediato siguiente para el **segundo periodo**.

2.10. Formatos e Instructivos

- Formato 1 DPI Descripción de la Propuesta Interna.
- Formato 1 DPTS Descripción del Programa por Trámite y/o Servicio.
- Formato de Informe Semestral de Cumplimiento.
- Formato de Agenda de Simplificación y Digitalización.

2.11. Interacción con otros procedimientos

No aplica



2.12. Desarrollo

Desarrollo del procedimiento para la presentación de la agenda municipal de simplificación y digitalización de trámites y servicios

No.	Responsable	Actividad
1	Unidad de Simplificación y Digitalización	Solicitud mediante oficio a las Unidades Administrativas, Órganos Descentralizados y Órgano Autónomo del Municipio, las propuestas para su integración en la Agenda Municipal de Simplificación y Digitalización de Trámites y Servicios.
2	Unidades Administrativas. Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo	Remiten propuestas mediante los formatos denominados 1 DPI Descripción de la Propuesta Interna y 1 DPTS Descripción del Programa por Trámite y/o Servicio, para su integración en la Agenda Municipal de Simplificación y Digitalización de Trámites y Servicios, debidamente justificadas dentro de los cinco días posteriores a la solicitud.
3	Unidad de Simplificación y Digitalización	Revisión y verificación de que las propuestas se encuentren inscritas en el Registro Municipal de Trámites y Servicios (REMTyS), y se
4	Unidad de Simplificación y Digitalización	Emite oficio informando que serán tomadas en consideración las propuestas, asimismo de las observaciones las cuales se deberán atender e incorporar en su Agenda en un plazo no mayor a tres días.



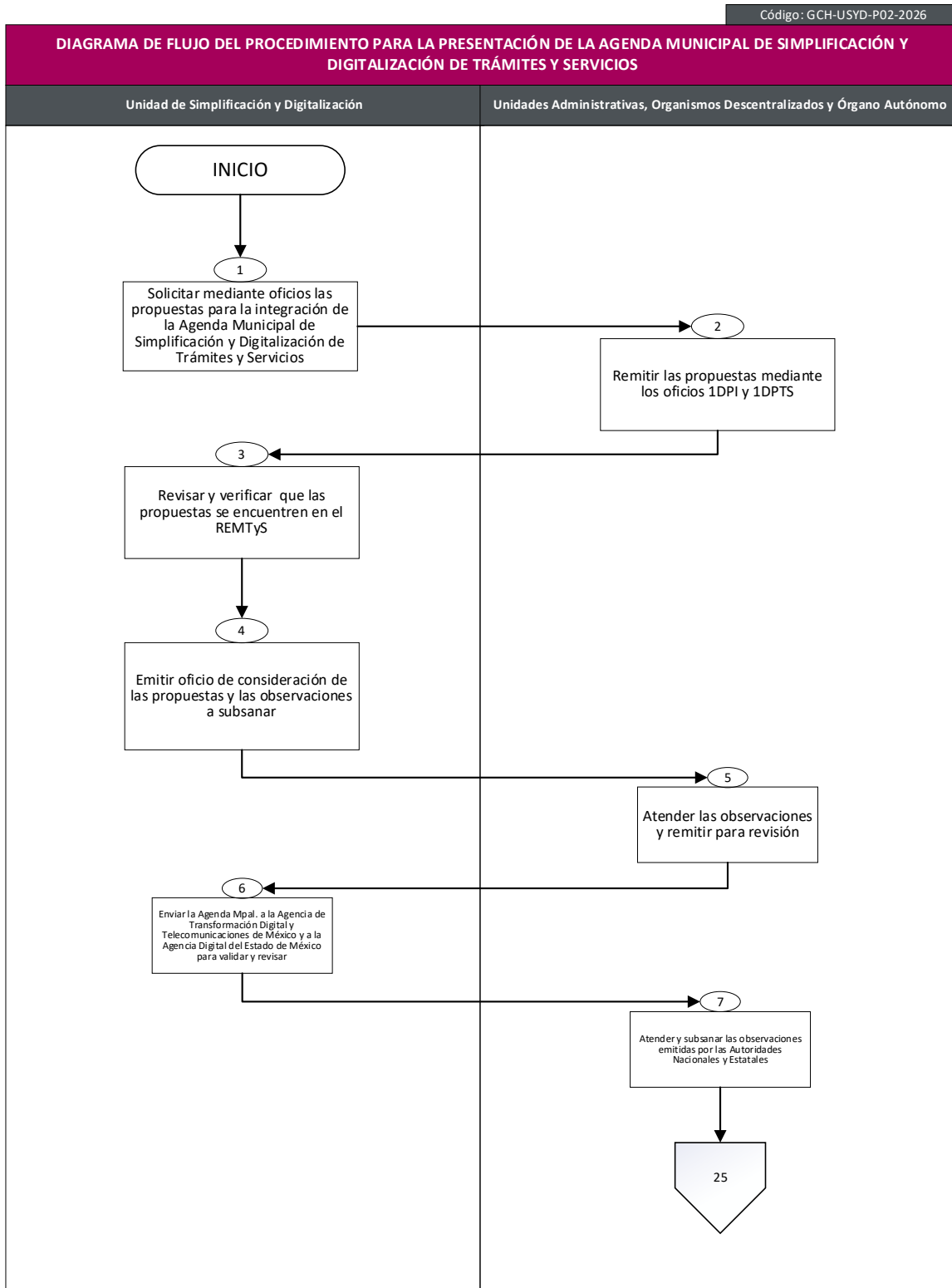
5	Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo	Atenderá las observaciones emitidas por la Autoridad local y remitirá la información a la Unidad de Simplificación y Digitalización para su revisión.
6	Unidad de Simplificación y Digitalización	Envía la Agenda Municipal de Simplificación y Digitalización de Trámites y Servicios a la Agencia de Transformación Digital y Telecomunicaciones de México y a la Agencia Digital del Estado de México para su revisión y validación.
7	Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo	Atenderá y subsanará las observaciones emitidas por la Autoridad Nacional y Estatal.
8	Unidad de Simplificación y Digitalización	Validada la información compilada, se difundirá la Agenda Municipal de Simplificación y Digitalización de Trámites y Servicios para su consulta pública durante al menos veinte días, a fin de recabar comentarios y propuestas de los interesados.
9	Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo	Valorarán y analizarán los comentarios recibidos mediante la consulta pública y, en su caso, los incluirán en sus propuestas.
10	Unidad de Simplificación y Digitalización	Una vez concluida la etapa de consulta pública y valoración de comentarios por los interesados, se tendrá por validada y autorizada la Agenda Municipal de Simplificación y Digitalización de Trámites y Servicios.



11	Unidad de Simplificación y Digitalización	<p>Remitirá el informe semestral correspondiente a la Agenda Municipal de Simplificación y Digitalización de Trámites y Servicios de Chalco a la Agencia de Transformación Digital y Telecomunicaciones de México y a la Agencia Digital del Estado de México.</p> <p>Fin del procedimiento</p>
----	---	---



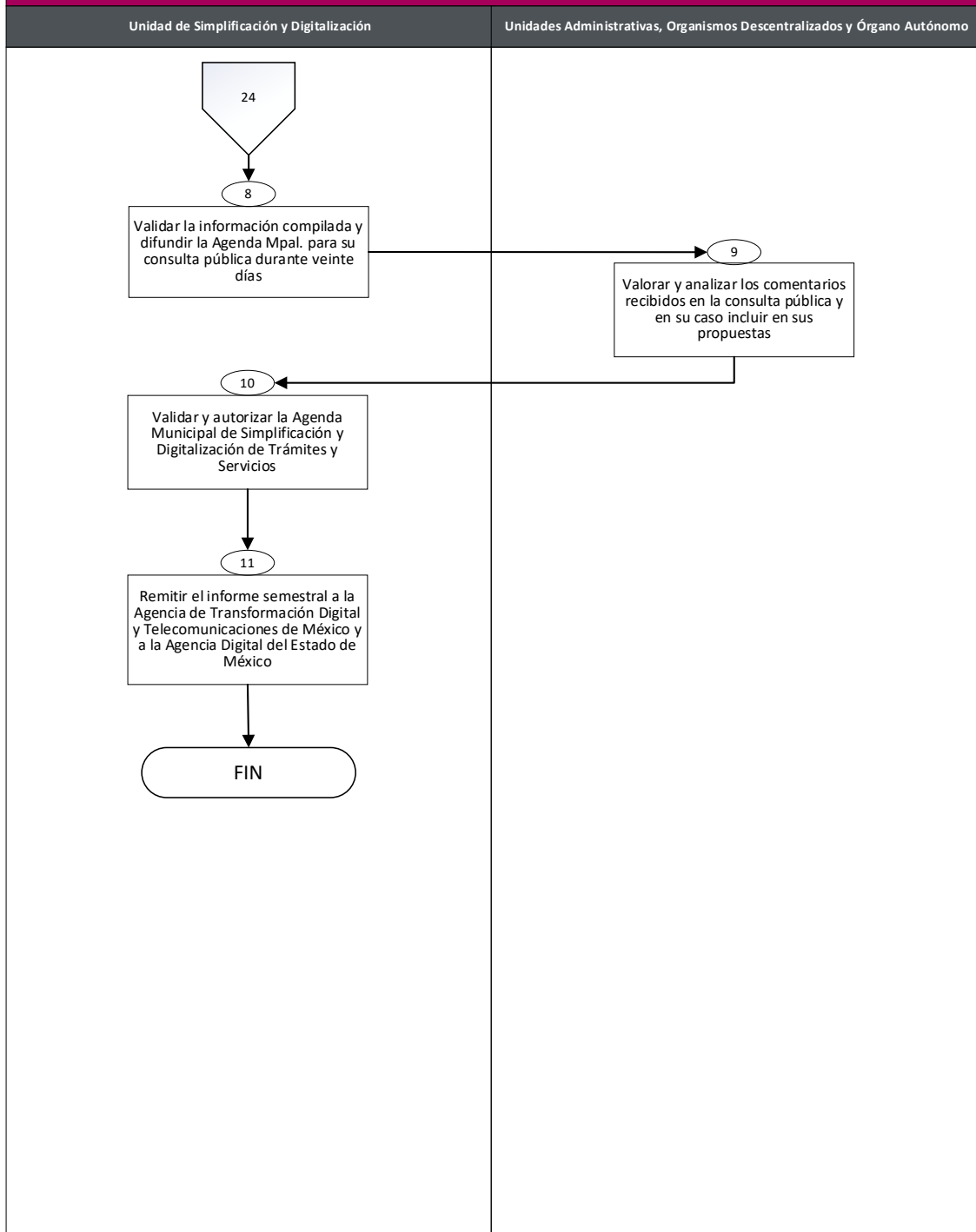
2.13. Diagramación





Código: GCH-USYD-P02-2026

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE LA AGENDA MUNICIPAL DE SIMPLIFICACIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS





3. Procedimiento GCH-USYD-P03-2026

Integración y Actualización del Registro Municipal de Inspectores, Verificadores, Visitadores y Notificadores.

3.1. Objetivo del Procedimiento

Integrar y mantener actualizado el Registro Municipal de Inspectores, Verificadores, Visitadores y Notificadores, asegurando que la información de los servidores públicos autorizados para realizar actos de inspección, verificación, visitas y notificación se encuentre publicada de forma completa y actualizada, en la Página Web Oficial del Gobierno Municipal de Chalco y en el Padrón Nacional de Inspectores, Verificadores y Visitadores, permitiendo a la ciudadanía verificar su identidad y facultades, fortaleciendo la transparencia gubernamental, la confianza ciudadana y el cumplimiento de las disposiciones en materia de buenas prácticas regulatorias y digitalización.

3.2. Alcances

Aplica a los servidores públicos que se encuentren adscritos a las Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo que integran el Gobierno Municipal de Chalco que hayan sido designados para desempeñar funciones de inspección, verificación, visitas y notificación, según sea el caso, inscritos en el Registro Municipal de Inspectores, Verificadores, Visitadores y Notificadores; así como a los ciudadanos, personas físicas y/o jurídico colectivas e instituciones públicas, que al solicitar un trámite municipal, éste cause el acto de Inspeccionar, Visitar, Inspeccionar y Notificar como parte del procedimiento a que corresponda.

3.3. Referencias

- Ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de julio de 2025. Nueva Ley DOF 16-07-2025;
- Lineamientos para la Implementación del Modelo Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 22 de octubre de 2025;



- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, publicada en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” el 2 de marzo de 1993. Última reforma el 16 de junio de 2026;
- Bando Municipal de Chalco 2026, publicada en la Gaceta Municipal el 5 de febrero del 2026;
- Manual General de Organización del Gobierno de Chalco, publicada en Gaceta Municipal julio de 2026; y
- Reglamento Interno de la Unidad de Simplificación y Digitalización, publicada en Gaceta Municipal julio de 2026.

3.4. Identificación de Proceso

Proveedora/or	Requisitos (Entrada)	Proceso	Resultado Final de Valor	Usaria (o) Interno / Externo
Unidad de Simplificación y Digitalización	<ul style="list-style-type: none">• Publicación en la Página Web Oficial del Gobierno Municipal de Chalco;• Publicación en Padrón Nacional de Inspectores, Verificadores y Visitadores;• Formato de Registro Municipal de Inspectores, Verificadores, Visitadores y Notificadores; y• Designación y/o Nombramiento por parte de las Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo que integran el	Integración y Actualización del Registro Municipal de Inspectores, Verificadores, Visitadores y Notificadores	Registro Municipal de Inspectores, Verificadores, Visitadores y Notificadores actualizado y validado	Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo



	Gobierno Municipal de Chalco, a los servidores públicos para desempeñar funciones de inspección, verificación, visitas y notificación, según sea el caso			
--	--	--	--	--

3.5. Responsabilidades

Unidad de Simplificación y Digitalización, en materia de Buenas Prácticas Regulatorias y Digitalización deberá:

- I. Realizar la inscripción de los servidores públicos que se encuentren adscritos a las Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo que integran el Gobierno Municipal de Chalco, y que hayan sido designados para desempeñar funciones de inspección, verificación, visitas y notificación, según sea el caso, en el Registro Municipal de Inspectores, Verificadores, Visitadores y Notificadores;
- II. Realizar la publicación de información concerniente a los servidores públicos que se encuentren inscritos en el Registro Municipal de Inspectores, Verificadores, Visitadores y Notificadores en la Página Web Oficial del Gobierno Municipal de Chalco y en el Padrón Nacional de Inspectores, Verificadores y Visitadores.

Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo que integran el Gobierno Municipal de Chalco, deberán:

- I. Remitir la designación y/o nombramiento correspondiente a los servidores públicos que se encuentren adscritos a las Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo que integran el Gobierno Municipal de Chalco, designados para desempeñar funciones de inspección, verificación, visitas y notificación, según sea el caso.



3.6. Definiciones

Registro Municipal de Inspectores, Verificadores, Visitadores y Notificadores: Al padrón oficial que lleva el ayuntamiento para identificar, controlar y regular a los servidores públicos que realizan funciones de inspección, verificación, visitas y notificaciones dentro del municipio

3.7. Insumos

- Publicación en la Página Web Oficial del Gobierno Municipal de Chalco;
- Publicación en Padrón Nacional de Inspectores, Verificadores y Visitadores;
- Formato de Registro Municipal de Inspectores, Verificadores, Visitadores y Notificadores; y
- Designación y/o Nombramiento por parte de las Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo que integran el Gobierno Municipal de Chalco, a los servidores públicos para desempeñar funciones de inspección, verificación, visitas y notificación, según sea el caso.

3.8. Resultado

El Gobierno Municipal de Chalco cuenta con un Registro Municipal de Inspectores, Verificadores, Visitadores y Notificadores actualizado y validado, que garantiza la identificación de los servidores públicos autorizados para realizar actos de inspección, verificación, visitas y notificación, fortaleciendo la legalidad y transparencia hacia la ciudadanía.

3.9. Políticas

- I. La solicitud para realizar la inscripción en el Registro Municipal de Inspectores, Verificadores, Visitadores y Notificadores, deberá realizarse por oficio, fundado y motivado, suscrito por los titulares de las Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo que integran el Gobierno Municipal de Chalco; y



II. Los Sujetos Obligados serán estrictamente los responsables de la legalidad y el contenido de la información que remitan para la inscripción de los servidores públicos para desempeñar funciones de inspección, verificación, visitas y notificación, según sea el caso, en el Registro Municipal de Visitadores, para el caso de omisión o falsedad de información inscrita por su parte, serán sancionados de acuerdo a lo establecido en Ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos, la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, y el Reglamento Interno de la Unidad de Simplificación y Digitalización, así como demás ordenamientos jurídicos vigentes aplicables a la materia.

3.10. Formatos e Instructivos

Formato de Registro Municipal de Inspectores, Verificadores, Visitadores y Notificadores

3.11. Interacción con otros procedimientos

No aplica

3.12. Desarrollo

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

No.	Responsable	Actividad
1	Unidad de Simplificación y Digitalización	Se gira oficio a las Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo que integran el Gobierno Municipal de Chalco con el requerimiento de que informen la designación y/o nombramiento de los servidores públicos para desempeñar funciones de inspección, verificación, visitador y notificador, según sea el caso.



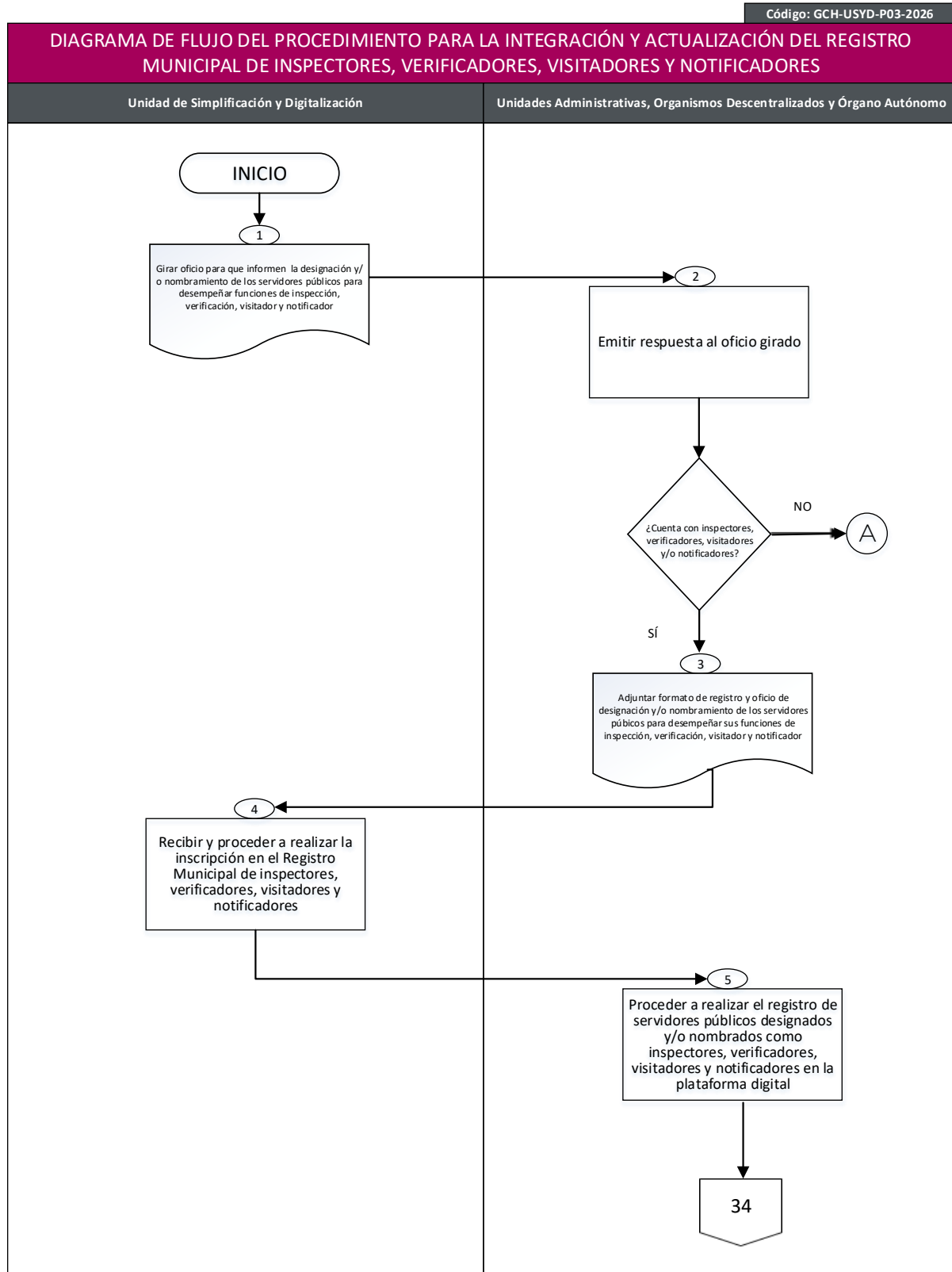
2	Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo	<p>Emisión de respuesta al oficio girado:</p> <p>¿Cuenta con inspectores, verificadores visitantes y/o notificadores?</p> <p>No, Informa que no y es Fin de Procedimiento</p> <p>Sí, continua en la actividad 3</p>
3	Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo	Adjunta el formato de Registro correspondiente y el oficio de designación y/o nombramiento de los servidores públicos para desempeñar funciones de inspección, verificación, visitador y notificación, según sea el caso.
4	Unidad de Simplificación y Digitalización	Recibe y procede a realizar la inscripción en el Registro Municipal de Inspectores, Verificadores, Visitadores y Notificadores, de los servidores públicos designados y/o nombrados por los titulares de las Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo que integran el Gobierno Municipal de Chalco.
5	Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Procede a realizar el registro de servidores públicos designados y/o nombrados como Inspectores, Verificadores, Visitadores y Notificadores en la Plataforma Digital.



6	Unidad de Simplificación y Digitalización	<p>Realiza la validación de información que contendrán los apartados en la Plataforma Digital, verificando:</p> <p>La información es correcta y está completa;</p> <p>Sí, continua en la actividad 7.</p> <p>No, regresa a la actividad 5</p>
7	Unidad de Simplificación y Digitalización	<p>Procede a dar de alta el registro quedando digitalizada la información en la sección de la Unidad de Simplificación y Digitalización, apartado Registro de Inspectores, Verificadores, Visitadores y Notificadores, de la página web oficial del Gobierno Municipal de Chalco.</p>
8	Unidad de Simplificación y Digitalización	<p>Emisión de oficio informando a las Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo que integran el Gobierno Municipal de Chalco, que se ha realizado el registro correspondiente para que se genere el gafete de identificación oficial conforme corresponda.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO</p>



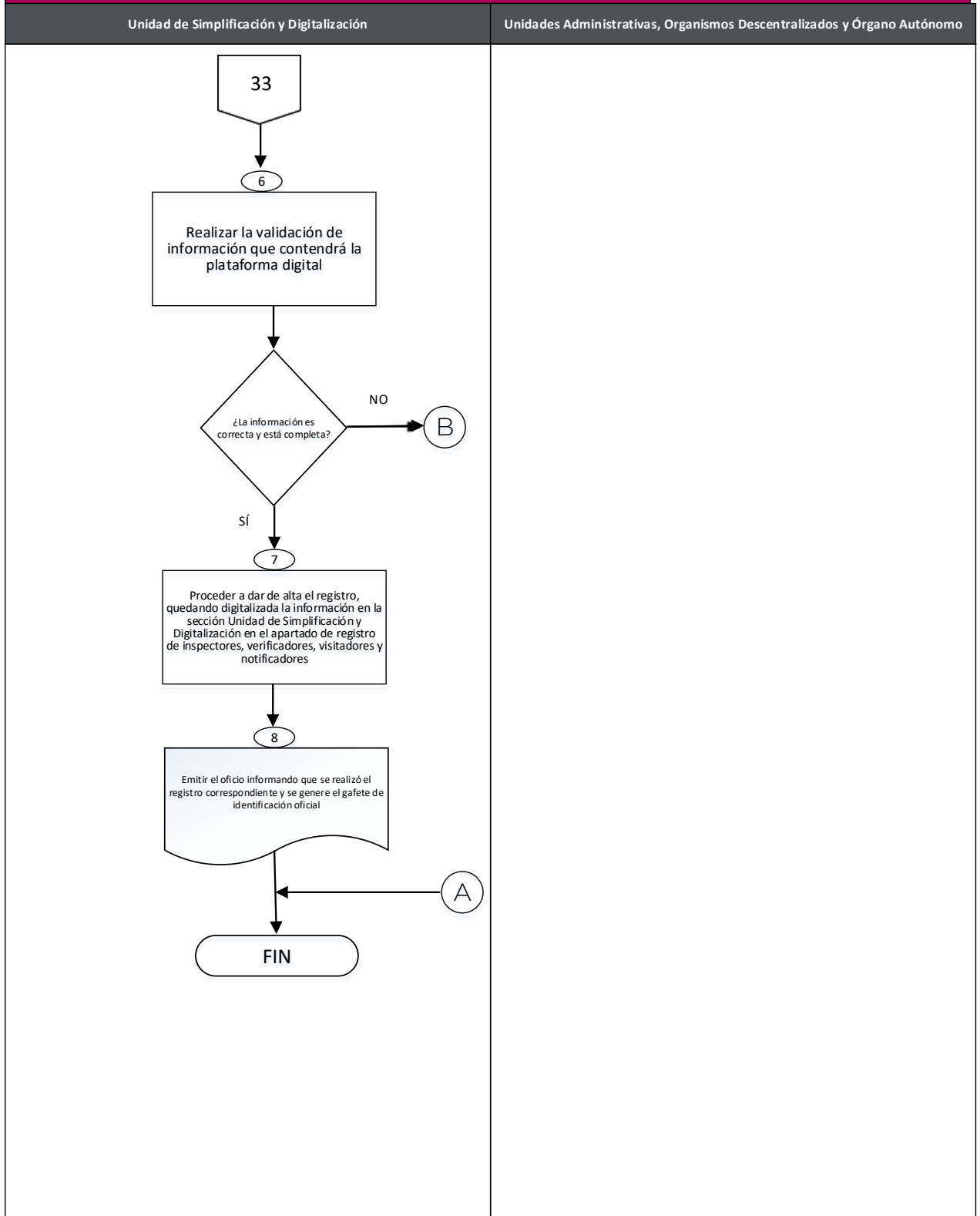
3.13. Diagramación





Código: GCH-USYD-P03-2026

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA INTEGRACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL REGISTRO MUNICIPAL DE INSPECTORES, VERIFICADORES, VISITADORES Y NOTIFICADORES





4. Procedimiento GCH-USYD-P04-2026

Presentación de la Agenda Regulatoria del Municipio

4.1. Objetivo del Procedimiento

Formular, registrar y dar a conocer las propuestas de regulaciones que las Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo del Municipio pretenden emitir, con el fin de garantizar la transparencia y planeación de la actividad regulatoria.

4.2. Alcances

Aplica a las Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo del Municipio, quienes son responsables de elaborar, revisar y presentar proyectos regulatorios, así como a los ciudadanos, personas físicas y/o jurídico colectivas e instituciones públicas que se encuentren interesados en conocer las regulaciones que se pretenden emitir y participar mediante consultas públicas.

4.3. Referencias

- Ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de julio de 2025. Nueva Ley DOF 16-07-2025;
- Lineamientos para la Implementación del Modelo Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 22 de octubre de 2025;
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 2 de marzo de 1993. Última reforma el 16 de junio de 2026;
- Bando Municipal de Chalco 2026, publicada en la Gaceta Municipal el 5 de febrero del 2026;
- Manual General de Organización del Gobierno de Chalco, publicada en Gaceta Municipal julio de 2026; y
- Reglamento Interno de la Unidad de Simplificación y Digitalización, publicada en Gaceta Municipal el julio de 2026.



4.4. Identificación del Proceso

Proveedora/or	Requisitos (Entrada)	Proceso	Resultado Final de Valor	Usaria (o) Interno / Externo
Unidad de Simplificación y Digitalización	<ul style="list-style-type: none"> • Formato Descripción de las Propuestas • Formato Concentrado de Propuesta • Formato de Análisis de Impacto Regulatorio • Reporte Anual de cumplimiento • Plataformas Digitales Nacionales, Estatales y Municipales autorizadas. 	Presentación de la Agenda Regulatoria del Municipio	Agenda Regulatoria Municipal	Unidades Administrativas, Órganos Descentralizados y Órgano Autónomo

4.5. Responsabilidades

Unidad de Simplificación y Digitalización, deberá:

- I. Presentar, Integrar, aprobar y actualizar la Agenda Regulatoria del Gobierno Municipal de Chalco, así como recibir, revisar y analizar las propuestas regulatorias que presenten las Unidades Administrativas, Organismos Públicos Descentralizados y Órgano Autónomo Municipales;
- II. Instruir la integración del formato de Análisis de Impacto Regulatorio presentados por las Unidades Administrativas,



- Organismos Públicos Descentralizados y Órgano Autónomo Municipales, y la integración del expediente respectivo;
- III. Registrar y administrar la información de las propuestas regulatorias dentro de la plataforma o sistema correspondiente.
 - IV. Someter la Agenda Regulatoria a consulta pública, permitiendo que ciudadanos, personas físicas y/o jurídico colectivas e instituciones públicas y otros interesados presenten comentarios y observaciones.
 - V. Realizar la solicitud de propuestas a las unidades administrativas de forma anual dentro de los primeros diez días del mes de enero del año corriente.

Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo del Municipio de Chalco, deberán:

- I. Integrar y presentar su Agenda Regulatoria dentro de los plazos establecidos;
- II. Registrar las regulaciones que pretendan expedir, reformar, adicionar o derogar durante el periodo correspondiente;
- III. Justificar las propuestas regulatorias, señalando la problemática que buscan atender y los objetivos que se pretenden alcanzar;
- IV. Proporcionar información completa y veraz sobre cada proyecto regulatorio, conforme a los formatos y requisitos aplicables;
- V. Actualizar la Agenda Regulatoria cuando existan modificaciones, incorporaciones o bajas de regulaciones normativas;
- VI. Atender las observaciones o requerimientos formulados por la Unidad de Simplificación y Digitalización;
- VII. Participar en los procesos de consulta pública, analizando y, en su caso, considerando los comentarios recibidos de la ciudadanía y de los sectores interesados;
- VIII. Dar seguimiento a los proyectos regulatorios incluidos en la Agenda Regulatoria hasta su conclusión o publicación oficial;



IX. Cumplir con las disposiciones en materia regulatoria, asegurando que las regulaciones propuestas se apeguen a los principios de legalidad, transparencia, simplificación y eficiencia administrativa.

4.6. Definiciones

Agenda Regulatoria Municipal: A la herramienta que reúne reglamentos, bandos y lineamientos, que el gobierno municipal planea emitir, modificar y/o eliminar en un periodo determinado.

Consulta Pública: Al mecanismo obligatorio de participación ciudadana mediante el cual el gobierno municipal pone a disposición de la sociedad las propuestas de nuevos ordenamientos normativos.

4.7. Insumos

- Formato Descripción de las Propuestas
- Formato Concentrado de Propuesta
- Formato de Análisis de Impacto Regulatorio
- Reporte Anual de cumplimiento
- Plataformas Digitales Nacionales, Estatales y Municipales autorizadas.

4.8. Resultado

Agenda Regulatoria Municipal.

4.9. Políticas

- I. Todos los Sujetos Obligados que pretendan emitir, modificar o derogar regulaciones deberán presentar su Agenda Regulatoria dentro de los plazos establecidos.
- II. La información contenida en la Agenda Regulatoria deberá ser completa, veraz, actualizada y sustentada técnica y jurídica.
- III. Las propuestas regulatorias deberán estar alineadas con los objetivos institucionales, planes de gobierno y marco jurídico vigente.



- IV. Las propuestas regulatorias incluidas en la Agenda Regulatoria estarán sujetas a consulta pública conforme a la normativa aplicable.
- V. Los Sujetos Obligados deberán atender en tiempo y forma las observaciones o requerimientos emitidos por la autoridad competente.

4.10. Formatos e Instructivos

- Formato Descripción de las Propuestas
- Formato Concentrado de Propuesta
- Formato de Análisis de Impacto Regulatorio
- Formato de Reporte Anual de cumplimiento

4.11. Interacción con otros procedimientos

No aplica

4.12. Desarrollo

Desarrollo del procedimiento para la presentación de la agenda regulatoria

No.	Responsable	Actividad
1	Unidad de Simplificación y Digitalización	Solicitud mediante oficio a las Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo del Municipio, las propuestas para su integración en la Agenda Regulatoria.
2	Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo	Remiten las propuestas para la integración de la Agenda Regulatoria, mediante el formato Descripción de Propuestas, que contendrá los proyectos de normativos que pretendan expedir, modificar o eliminar, dentro del plazo de tres días a la notificación de solicitud por parte de la Unidad de Simplificación y Digitalización.



3	Unidad de Simplificación y Digitalización	Revisa y emite las observaciones necesarias a las Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo del Municipio, respecto de sus propuestas, las cuales se deberán atender e incorporar en su Agenda en un plazo no mayor a dos días.
4	Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo	Atiende las observaciones emitidas por la Autoridad local y remitirá la información a la Unidad de Simplificación y Digitalización para su revisión.
5	Unidad de Simplificación y Digitalización	Validará, integrará y registrará las propuestas recibidas para integración de la Agenda Regulatoria en las plataformas correspondientes.
6	Unidad de Simplificación y Digitalización	Somete a Consulta Pública por el periodo correspondiente a 10 días.
7	Unidad de Simplificación y Digitalización	Revisará los comentarios y puede emitir recomendaciones sobre las propuestas regulatorias a las Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo del Municipio.
8	Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo	Analizarán los comentarios y se emite las recomendaciones sobre las propuestas regulatorias.
9	Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo	Analiza y revisa, si pretende la publicación de un proyecto normativo registrado en la Agenda Regulatoria, deberán solicitar a la Consejería Jurídica la expedición del visto bueno mediante el formato denominado Análisis de Impacto Regulatorio.



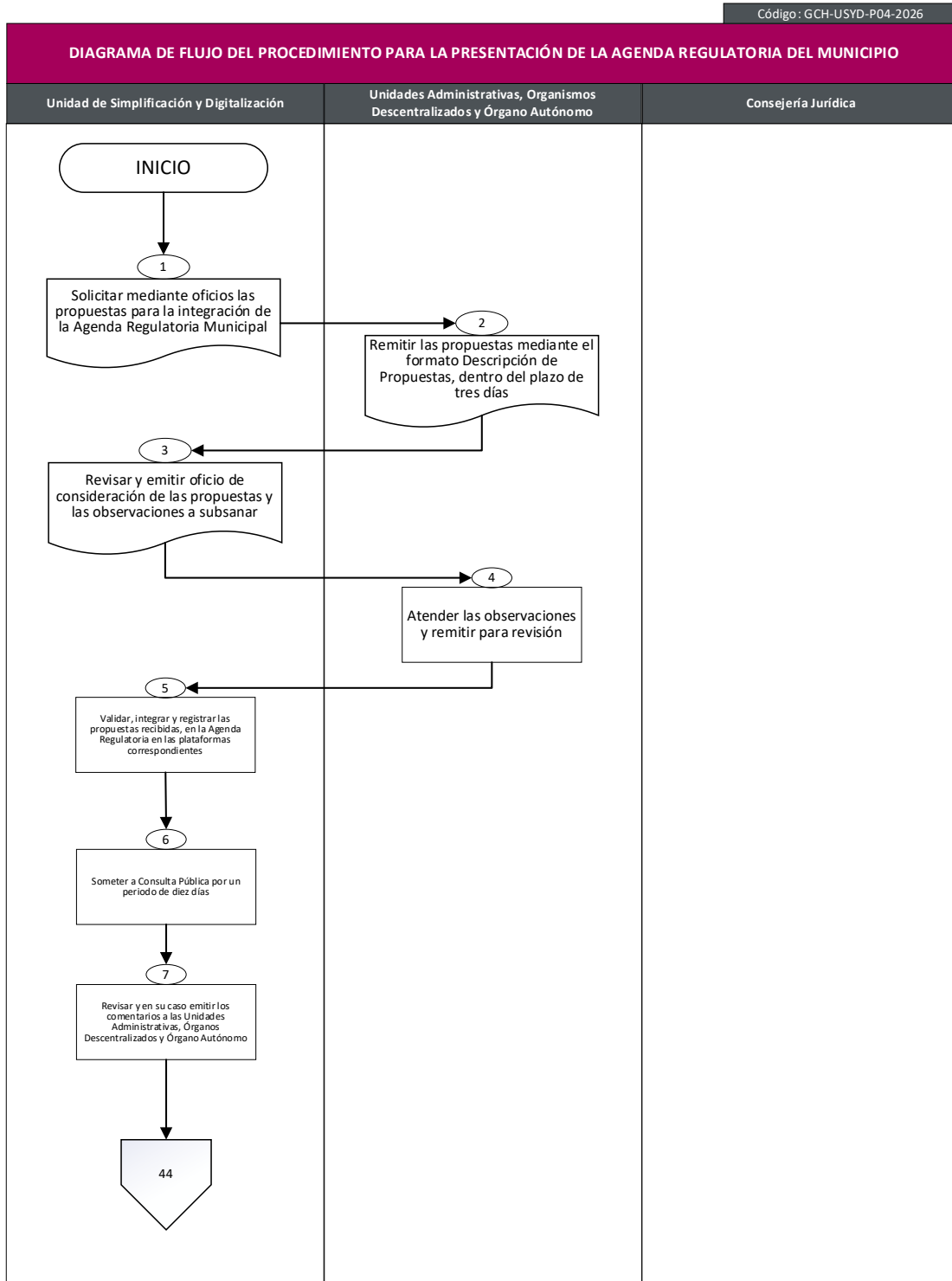
10	Consejería Jurídica	Revisa, supervisa y autoriza los proyectos normativos que sean presentados por parte de las Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo del Municipio
11	Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo	Remitirá el visto bueno mediante el formato denominado Análisis de Impacto Regulatorio.
12	Unidad de Simplificación y Digitalización	Una vez recibido el visto bueno mediante el formato denominado Análisis de Impacto Regulatorio, someterá a consulta pública el proyecto normativo durante un periodo de veinte días.
13	Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo	<p>Para el caso de existir comentarios generados en la consulta pública por los interesados, se deberá realizar el análisis correspondiente y se informará sobre la posible incorporación de las modificaciones propuestas en consulta pública, en caso de estimarlas procedentes o justifica la improcedencia de los comentarios que a su consideración no puedan ser atendidos.</p> <p>Lo anterior, en un plazo no mayor a los tres días posteriores a que haya concluido el plazo de la consulta pública al que fuera sometido el proyecto normativo.</p>
14	Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo	A partir del día siguiente a que haya concluido el plazo de la consulta pública al que fuera sometido el proyecto normativo, se emitirá dictamen final de análisis regulatorio, que podrá ser favorable cuando se hayan considerado los comentarios de la consulta pública o en su



		<p>caso no se hayan generado.</p> <p>Emisión de dictamen final de análisis regulatorio favorable:</p> <p>No: Continúa en actividad 13</p> <p>Sí: Continúa en actividad 15</p>
15	Unidad de Simplificación y Digitalización	<p>Una vez emitido el dictamen final del análisis regulatorio favorable, el Sujeto Obligado podrá realizar la solicitud para la publicación del ordenamiento normativo ante la unidad administrativa competente.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO</p>



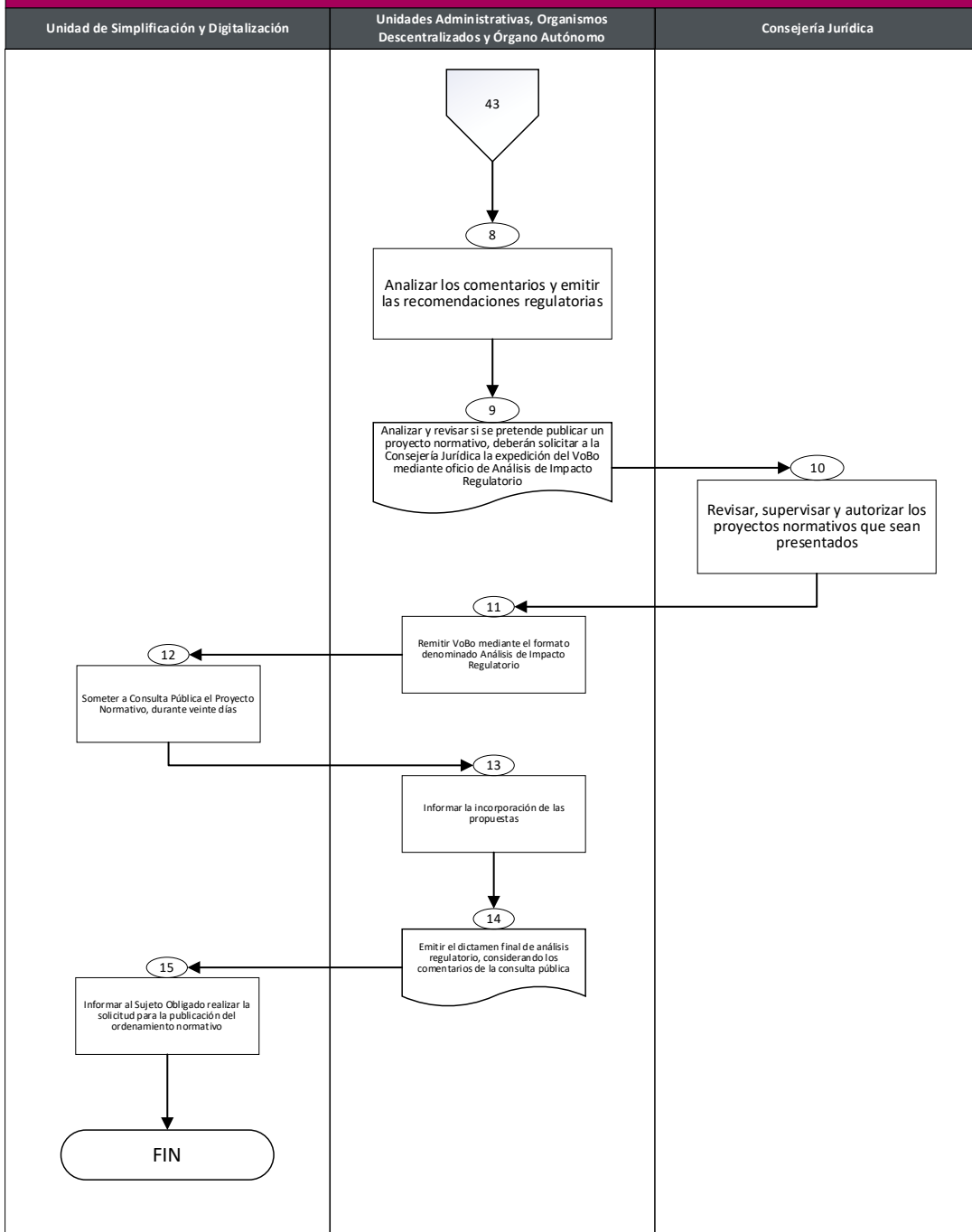
4.13. Diagramación





Código: GCH-USYD-P04-2026

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE LA AGENDA REGULATORIA DEL MUNICIPIO





5. Procedimiento GCH-USYD-P05-2026

Atención y Seguimiento a las Peticiones Ciudadanas

5.1. Objetivo del Procedimiento

Establecer el mecanismo para la recepción, registro, análisis, canalización, atención y seguimiento de las peticiones ciudadanas, con la finalidad de brindar respuestas oportunas y satisfactorias a la ciudadanía, fortalecer la comunicación entre la población y la administración pública, y contribuir a la mejora continua de los servicios gubernamentales.

5.2. Alcances

Aplica a los servidores públicos adscritos las Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo del Municipio, responsables de la recepción, registro, canalización, atención, seguimiento y respuesta hasta su conclusión de las peticiones ciudadanas; así como a los ciudadanos, personas físicas y/o jurídico colectivas e instituciones públicas y representantes de asociaciones civiles que realicen algún tipo de petición al Gobierno Municipal de Chalco.

5.3. Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 1917. Últimas Reformas 02-06-2026;
- Ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de julio de 2025. Nueva Ley DOF 16-07-2025;
- Lineamientos para la Implementación del Modelo Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 22 de octubre de 2025;
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 2 de marzo de 1993. Última reforma el 16 de junio de 2026;
- Bando Municipal de Chalco 2026, publicada en la Gaceta Municipal el 5 de febrero del 2026;



- Manual General de Organización del Gobierno de Chalco, publicada en Gaceta Municipal el – de ---- de ---; y
- Reglamento Interno de la Unidad de Simplificación y Digitalización, publicada en Gaceta Municipal el – de ---- de ---.

5.4. Identificación del Proceso

Proveedora/or	Requisitos (Entrada)	Proceso	Resultado Final de Valor	Usaria (o) Interno / Externo
Unidad de Simplificación y Digitalización	<ul style="list-style-type: none">• Plataforma Digital de Atención Ciudadana;• Formato de Petición ciudadana;• Identificación oficial del ciudadano;• Clave Única de Registro de Población del ciudadano;• Constancia de Domicilio del ciudadano;• Comprobante de domicilio del ciudadano;• Oficio contestación a las peticiones ciudadanas;• Formato de Ficha de petición ciudadana;• Formato de Orden de trabajo;	Atención y Seguimiento a las Peticiones Ciudadanas	Respuestas oportunas y fundamentadas a las solicitudes, quejas y denuncias	Ciudadanos



	<ul style="list-style-type: none">• Formato de vale de entrega recepción de bienes por concepto de apoyo;• Formato de Permiso de acceso a la vivienda;• Formato de estudio socioeconómico, expedido por el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia en Chalco.			
--	---	--	--	--

5.5. Responsabilidades

Unidad de Simplificación y Digitalización, en materia de Atención Ciudadana, deberá:

- I. Promover la implementación y actualización de la Ventanilla Única Electrónica de la página web del Gobierno de Chalco, así como coordinar la actualización del Catálogo de Regulaciones Trámites y Servicios;
- II. Instruir la atención y seguimiento a las peticiones ciudadanas recibidas de forma presencial, vía telefónica, mediante Ventanillas Únicas, Oficialía de Partes Común, Audiencia Ciudadana, Eventos Institucionales, Jornadas Itinerantes y Plataformas de Redes Sociales, en la Plataforma Digital de Atención Ciudadana
- III. Brindar información y orientación de forma personalizada, para la gestión de solicitudes y trámites sobre los servicios y programas que ofrece el gobierno municipal;
- IV. Brindar información y orientación de forma personalizada, para la gestión de solicitudes y trámites sobre los servicios y programas que ofrece el gobierno municipal;



- V. Turnar y canalizar las peticiones ciudadanas a las Unidades Administrativas, Organismos Públicos Descentralizados y Órgano Autónomo Municipales, de acuerdo a su competencia, con el objetivo de analizar y realizar la revisión de factibilidad para dar respuesta a las peticiones, quejas y denuncias ciudadanas, que se hayan registrado, realizando el seguimiento conforme a su competencia;
- VI. Recibir y registrar las quejas y denuncias de los ciudadanos realizadas a los Servidores Públicos adscritos a la Administración Pública Municipal, las cuales deberán ser canalizadas al Órgano Interno de Control Municipal;
- VII. Establecer mecanismos de atención y orientación a la ciudadanía para facilitar a la gestión de trámites y servicios; y
- VIII. Acompañar a la Presidenta Municipal Constitucional en eventos institucionales, recorridos en territorio, giras de trabajo y jornadas itinerantes, para recabar de forma directa las peticiones, quejas y denuncias ciudadanas, y realizar su registro en el formato de petición ciudadana y en las Plataformas Digitales de Atención Ciudadana locales y nacionales.

Las Coordinaciones de Atención Ciudadana, deberán:

- I. Brindar atención y seguimiento a las peticiones ciudadanas, canalizadas que correspondan al sector de su responsabilidad, en coordinación con las Unidades Administrativas, Organismos Públicos Descentralizados y Órgano Autónomo;
- II. Apoyar en eventos institucionales, recorridos en territorio, giras de trabajo y jornadas itinerantes, presididos por la Presidenta Municipal para brindar atención personalizada a la ciudadanía en el sector de su responsabilidad;
- III. Asistir a las audiencias agendadas y colaborar en el seguimiento de los acuerdos generados con las Unidades Administrativas, Organismos Públicos Descentralizados y Órgano Autónomo hasta que se genere una resolución al ciudadano;
- IV. Realizar recorridos territoriales en la comunidad señalada en las peticiones cuando así se requiera para verificar y recabar información, registro de fotográfico y levantamiento de fichas técnicas en coordinación con las Unidades Administrativas, Organismos Públicos Descentralizados y Órgano Autónomo;
- V. Elaborar los reportes correspondientes a las acciones realizadas en seguimiento a las peticiones ciudadanas canalizadas sector de su responsabilidad, los cuales deberán remitirse a la Titular de la Unidad de Simplificación y Digitalización;
- VI. Mantener informada de manera constante a la titular de la Unidad de Simplificación y Digitalización;



Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo del Municipio de Chalco, deberán:

- I. Brindar atención y seguimiento a las peticiones ciudadanas, que les sean canalizadas, de acuerdo a su competencia, por parte de la Unidad de Simplificación y Digitalización y los Coordinadores de Atención Ciudadana; y
- II. Reportar en la Plataforma Digital de Atención Ciudadana el seguimiento que realicen a las peticiones ciudadanas que se les canalicen de acuerdo a su competencia.
- III. Informar a la Unidad de Simplificación y Digitalización y Coordinaciones de Atención Ciudadana, las acciones ejecutadas y el seguimiento brindado a las peticiones ciudadanas que les sean canalizadas, de acuerdo a su competencia.

5.6. Definiciones

Peticiones Ciudadanas: A las solicitudes, quejas, denuncias o propuestas que los habitantes, para atender necesidades, inconformidades o sugerencias relacionadas con los servicios, la seguridad, el orden y el bienestar comunitario.

5.7. Insumos

- Plataforma Digital de Atención Ciudadana;
- Formato de Petición ciudadana;
- Identificación oficial del ciudadano;
- Clave Única de Registro de Población del ciudadano;
- Constancia de Domicilio del ciudadano;
- Comprobante de domicilio del ciudadano;
- Oficio contestación a las peticiones ciudadanas;
- Formato de Ficha de petición ciudadana;
- Formato de Orden de trabajo;
- Formato de vale de entrega recepción de bienes por concepto de apoyo;
- Formato de Permiso de acceso a la vivienda;
- Formato de estudio socioeconómico, expedido por el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia en Chalco.



5.8. Resultado

- Peticiones ciudadanas registradas y atendidas de manera ordenada y sistemática.
- Respuestas oportunas y fundamentadas a las solicitudes, quejas y denuncias.
- Seguimiento documentado de cada petición hasta su conclusión.
- Mayor transparencia y rendición de cuentas en la atención ciudadana.
- Mejora en la comunicación entre la ciudadanía y el gobierno municipal.
- Reducción de tiempos de atención y respuesta.
- Generación de indicadores y estadísticas para la toma de decisiones.
- Incremento en la satisfacción ciudadana respecto de los servicios públicos.

5.9. Políticas

- I. Toda persona ciudadana del Municipio de Chalco, podrá presentar peticiones ciudadanas a través de los medios habilitados, sin discriminación alguna;
- II. Los servidores públicos adscritos a las Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo que integran el Gobierno Municipal de Chalco, deberán brindar atención con profesionalismo, imparcialidad y respeto;
- III. Toda petición recibida deberá registrarse en la Plataforma Digital de Atención Ciudadana, mecanismo de control establecido, asignándole un número de folio para su seguimiento;
- IV. Los datos personales de los ciudadanos deberán ser protegidos conforme a la normativa vigente aplicable en materia de protección de datos personales.
- V. Las peticiones ciudadanas concernientes a solicitudes de apoyo económico, funerario, logístico, material y asistencial, estarán sujetas a las valoraciones presupuestales que realice la Unidad Administrativa competente;
- VI. Para el caso en que, derivado de las valoraciones presupuestales realizadas por la Unidad Administrativa competente, resulte positivo



brindar algún tipo de apoyo económico, funerario, logístico, material y asistencial, el ciudadano peticionario, para ser beneficiario del apoyo deberá cumplir con la entrega de la documentación que a continuación se enlista:

1. Copia simple de Identificación Oficial vigente y con residencia en el Municipio de Chalco;
2. Copia simple de la Clave Única de Registro de Población;
3. Copia simple del comprobante de domicilio con residencia en el Municipio de Chalco, vigente;
4. Original de la Constancia de Domicilio, únicamente para el caso de no contar con el comprobante de domicilio;
5. Escrito de agradecimiento dirigido a la Presidenta Municipal; y
6. Estudio Socioeconómico, aplicado por el personal adscrito al Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia en Chalco, únicamente cuando así sea requerido por la Dirección de Administración.
7. Para el caso en que, el resultado de la emisión de la respuesta del análisis de factibilidad presupuestal realizado por la Unidad Administrativa competente, respecto de las solicitudes de apoyos funerarios, logísticos, materiales diversos, económicos y asistenciales, resulte POSITIVO, el ciudadano peticionario, para ser beneficiario del apoyo deberá cumplir con la entrega de la documentación que a continuación se enlista:
8. Copia simple de Identificación Oficial vigente y con residencia en el Municipio de Chalco;
 - Copia simple de la Clave Única de Registro de Población;
 - Copia simple del comprobante de domicilio con residencia en el Municipio de Chalco, vigente;
 - Original de la Constancia de Domicilio, únicamente para el caso de no contar con el comprobante de domicilio;
 - Escrito de agradecimiento dirigido a la Presidenta Municipal; y
 - Estudio Socioeconómico, aplicado por el personal adscrito al Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia en Chalco, únicamente cuando así sea requerido por la Dirección de Administración.

Documentación que deberá ser entregada a la Coordinación de Atención Ciudadana



5.10. Formatos e Instructivos

- Formato de Petición ciudadana;
- Formato de Oficio contestación a las peticiones ciudadanas;
- Formato de Ficha de petición ciudadana;
- Formato de Orden de trabajo;
- Formato de vale de entrega recepción de bienes por concepto de apoyo;
- Formato de Permiso de acceso a la vivienda;
- Formato de estudio socioeconómico, expedido por el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia en Chalco;

5.11. Interacción con otros procedimientos

El presente procedimiento interactúa con el Procedimiento GCH-USYD -P06-2026 Audiencia Ciudadana, misma que emite esta unidad administrativa.

5.12. Desarrollo

Desarrollo del procedimiento para la Atención y seguimiento a las peticiones ciudadanas

No.	Responsable	Actividad
1	Ciudadano	<p>Podrá realizar sus peticiones por los medios que a continuación se describen:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Realizar su registro en la Ventanilla Única Digital, ubicada en el siguiente link: https://atencionciudadana.chalco.gob.mx/ Para realizar su registro deberá ingresar los siguientes datos: <ol style="list-style-type: none">a) Nombre completob) CURPc) Correo electrónicod) Crea una contraseñae) Teléfono de contactof) Datos de su domiciliog) Aceptación del aviso de privacidad



		<ol style="list-style-type: none"> 2. Realizar su petición de forma presencial y directa en la oficina de Atención Ciudadana, eventos institucionales y jornadas itinerantes. 3. Realizar su petición vía telefónica a los números de la oficina de Atención Ciudadana, publicados en las páginas oficiales. 4. Realizar su petición por escrito que deberá ingresar en la Oficialía de Partes Común. 5. Realizar su petición mediante las Plataformas de Redes Sociales Oficiales del Gobierno Municipal de Chalco. <p>Las peticiones realizadas, por los medios que se describen anteriormente, deberán contener el número de teléfono de contacto, correo electrónico y comunidad donde reside el ciudadano peticionario.</p>
2	Unidad de Simplificación y Digitalización	<p>Recepción de las peticiones realizadas por la ciudadanía, en los siguientes medios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ventanilla Única Digital; 2. Presencial en la oficina de Atención Ciudadana, eventos institucionales y jornadas itinerantes; 3. Vía telefónica; 4. Mediante escrito ante la Oficialía de Partes Común; 5. Plataformas de Redes Sociales Oficiales del Gobierno Municipal de Chalco.
3	Unidad de Simplificación y Digitalización	<p>Registra las peticiones ciudadanas en la Plataforma Digital de Atención Ciudadana, generando un número de folio con el cuál se</p>



		realizará el seguimiento de las atenciones brindadas a las solicitudes.
4	Unidad de Simplificación y Digitalización	Canalizará las peticiones concernientes a solicitudes de servicios municipales a los Coordinadores de Atención Ciudadana de conformidad al sector de su competencia en el territorio municipal, para que brinde la atención y seguimiento que corresponda.
5	Coordinaciones de Atención Ciudadana	Realizar la revisión y análisis de las peticiones registradas para brindar la atención que corresponda en coordinación con las Unidades Administrativas, Organismos Públicos Descentralizados y Órgano Autónomo Municipales. La respuesta a la petición es positiva? Sí, continua en la actividad 6 No, se notifica la respuesta al ciudadano peticionario la improcedencia de su solicitud Fin del procedimiento.
6	Coordinaciones de Atención Ciudadana	Procederá a ejecutar las acciones que correspondan a la petición y deberán reportarse en la Plataforma Digital de Atención Ciudadana.
7	Unidad de Simplificación y Digitalización	Canalizará las peticiones concernientes a solicitudes de trámites municipales a Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo del Municipio de Chalco
8	Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo	de acuerdo a su competencia, para que brinde la atención y seguimiento que corresponda. Fin del procedimiento.
9	Unidad de Simplificación y Digitalización	Canalizará las peticiones concernientes a quejas y denuncias sobre servidores públicos adscritos al Gobierno Municipal de Chalco, al Órgano Interno de Control Municipal para que brinde la atención y seguimiento que corresponda.



10	Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo	<p>El Órgano Interno de Control Municipal: realizará contacto con el ciudadano peticionario para iniciar los trámites internos y denuncias de acuerdo a la normatividad aplicable y vigente a la materia.</p> <p>Se finaliza el procedimiento.</p>
11	Unidad de Simplificación y Digitalización	Canalizará las peticiones concernientes a solicitudes de apoyos funerarios, logísticos y materiales diversos a la Dirección de Administración
12	Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo	<p>La Dirección de Administración: Revisará de factibilidad presupuestal y se emita una respuesta:</p> <p>La respuesta a la solicitud es positiva?</p> <p>Sí, se continua en la actividad 12</p> <p>No, se notifica la respuesta al ciudadano peticionario.</p> <p>Fin del Procedimiento.</p>
13	Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo	La Dirección de Administración: Informará a la Unidad de Simplificación y Digitalización la factibilidad y hace la petición de la documentación para otorgar el apoyo.
14	Unidad de Simplificación y Digitalización	Instruirá a la Coordinación de Atención Ciudadana correspondiente, solicite al ciudadano la documentación para recibir el apoyo.
15	Coordinaciones de Atención Ciudadana	Recabar la documentación correspondiente y la entregará a la Dirección de Administración.
16	Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo	<p>La Dirección de Administración:</p> <p>Reportará en la Plataforma Digital de Atención Ciudadana el seguimiento y resolución que realicen a las peticiones que les hayan sido canalizadas, de acuerdo a su competencia; e</p>



		<p>Informarlo a la Titular de la Unidad de Simplificación y Digitalización, así como a los Coordinadores de Atención Ciudadana, de conformidad al sector de su competencia en el territorio municipal.</p> <p>Fin de Procedimiento.</p>
17	Unidad de Simplificación y Digitalización	Canalizará las peticiones concernientes a solicitudes de apoyos económicos a la Unidad Administrativa competente.
18	Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo	<p>Las Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo revisará la factibilidad presupuestal y emita respuesta en sentido positivo o negativo al ciudadano petionario e informará a la Unidad de Simplificación y Digitalización.</p> <p>Fin de Procedimiento</p>
19	Unidad de Simplificación y Digitalización	Canalizará las peticiones concernientes a solicitudes de apoyos asistenciales al Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia en Chalco, para que realizase la solicitud de revisión de factibilidad presupuestal y dar respuesta en sentido positivo o negativo a las peticiones.
20	Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo	<p>El Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia en Chalco: Revisará de factibilidad presupuestal y se emita una respuesta:</p> <p>La respuesta a la solicitud es positiva?</p> <p>Sí, se continua en la actividad 20</p> <p>No, se notifica la respuesta al ciudadano petionario.</p> <p>Fin del Procedimiento.</p>
21	Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo	El Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia en Chalco: Informará a la Unidad de Simplificación y Digitalización la factibilidad y hace la petición de la documentación para otorgar el apoyo.



22	Unidad de Simplificación y Digitalización	Instruirá a la Coordinación de Atención Ciudadana correspondiente, solicite al ciudadano la documentación para recibir el apoyo.
23	Coordinaciones de Atención Ciudadana	Recabar la documentación correspondiente y la entregará a la Dirección de Administración.
24		<p>El Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia en Chalco: :</p> <p>Reportará en la Plataforma Digital de Atención Ciudadana el seguimiento y resolución que realicen a las peticiones que les hayan sido canalizadas, de acuerdo a su competencia; e Informarlo a la Titular de la Unidad de Simplificación y Digitalización, así como a los Coordinadores de Atención Ciudadana, de conformidad al sector de su competencia en el territorio municipal.</p>
25	Coordinaciones de Atención Ciudadana	<p>Reportar en la Plataforma Digital de Atención Ciudadana el seguimiento y resolución que realicen a las peticiones que les hayan sido canalizadas, de conformidad al sector de su competencia en el territorio municipal, e informarlo a la Titular de la Unidad de Simplificación y Digitalización.</p> <p>Fin del procedimiento</p>



5.13. Diagramación

CÓDIGO: GCH-USYD-P05-2026

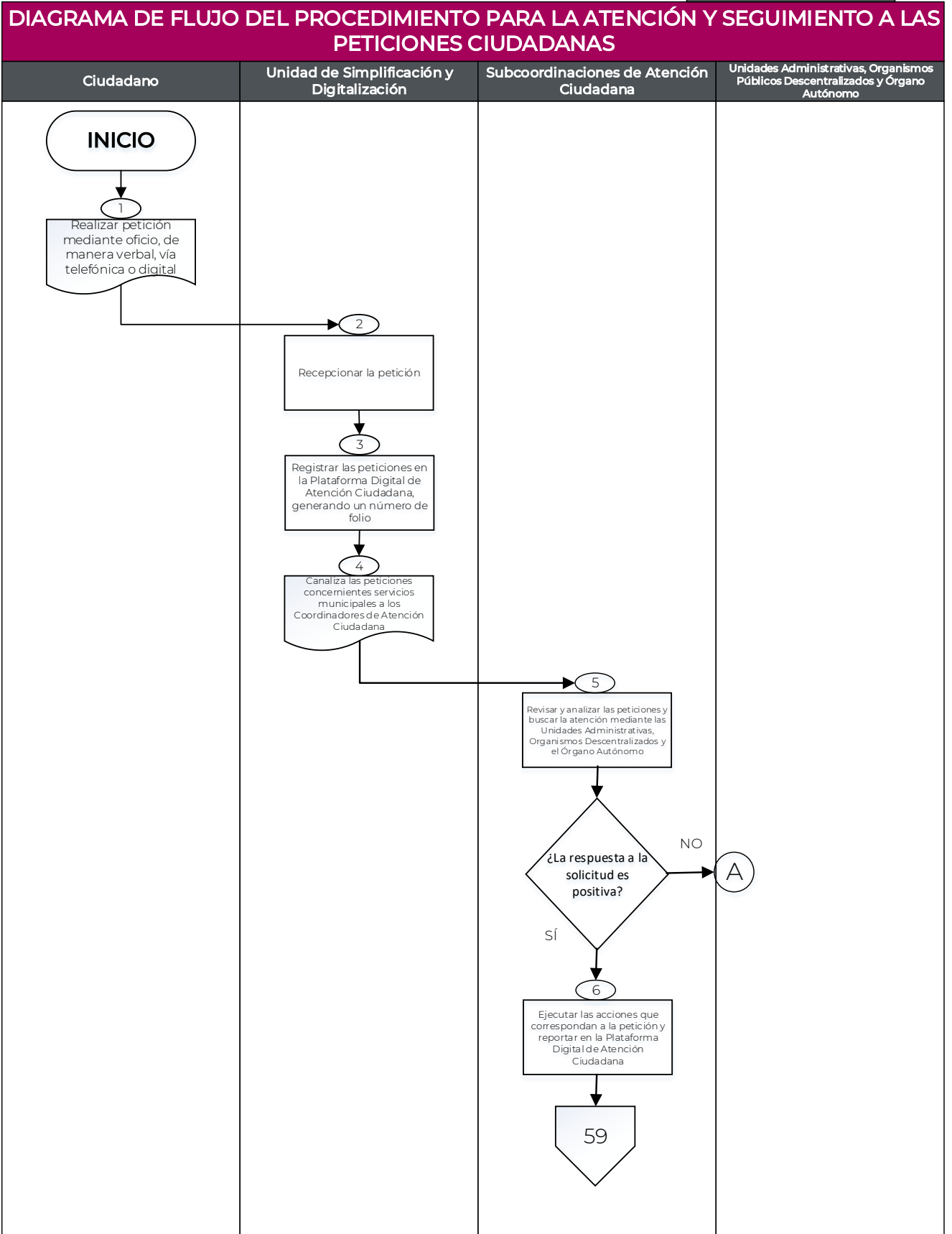




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES CIUDADANAS

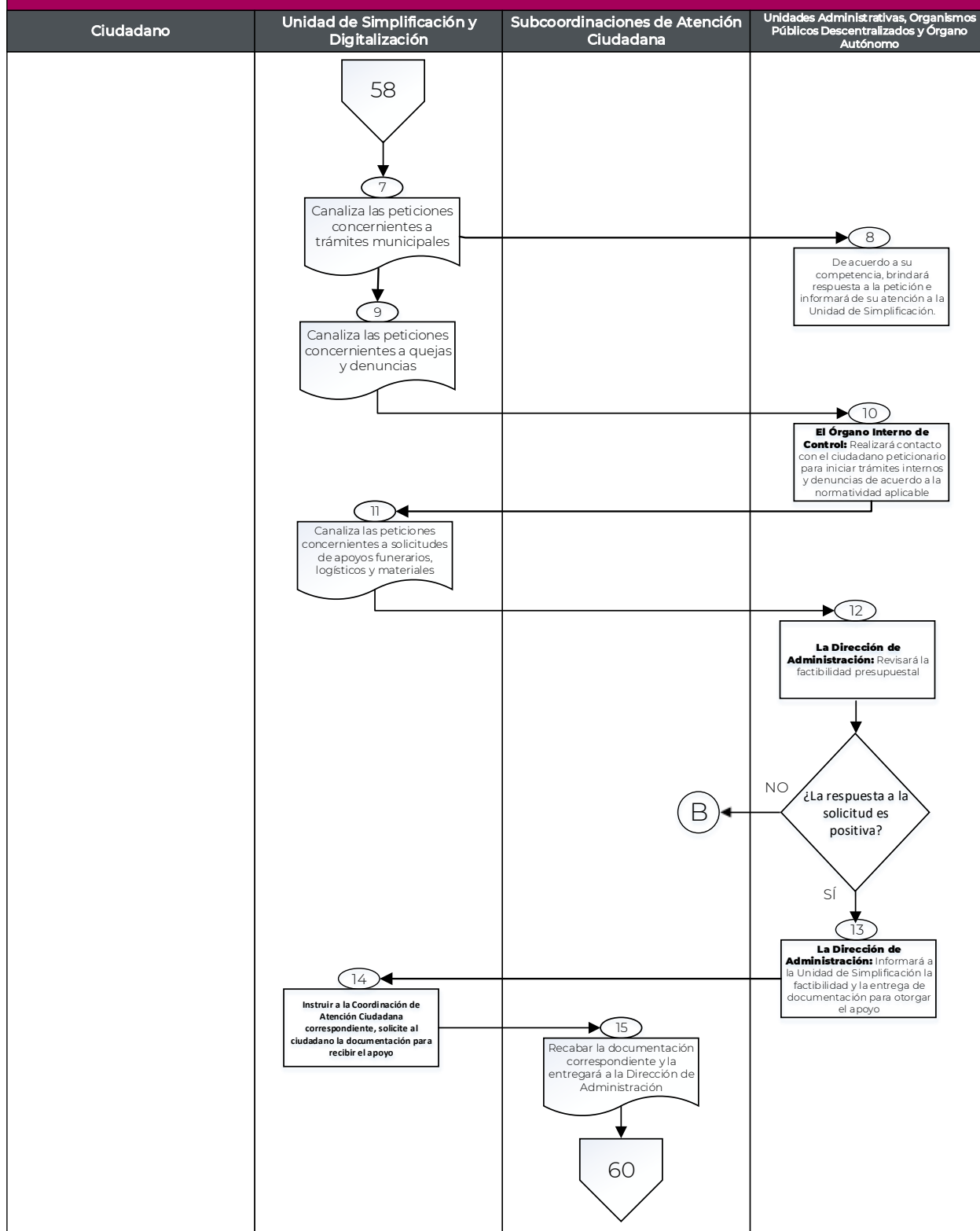
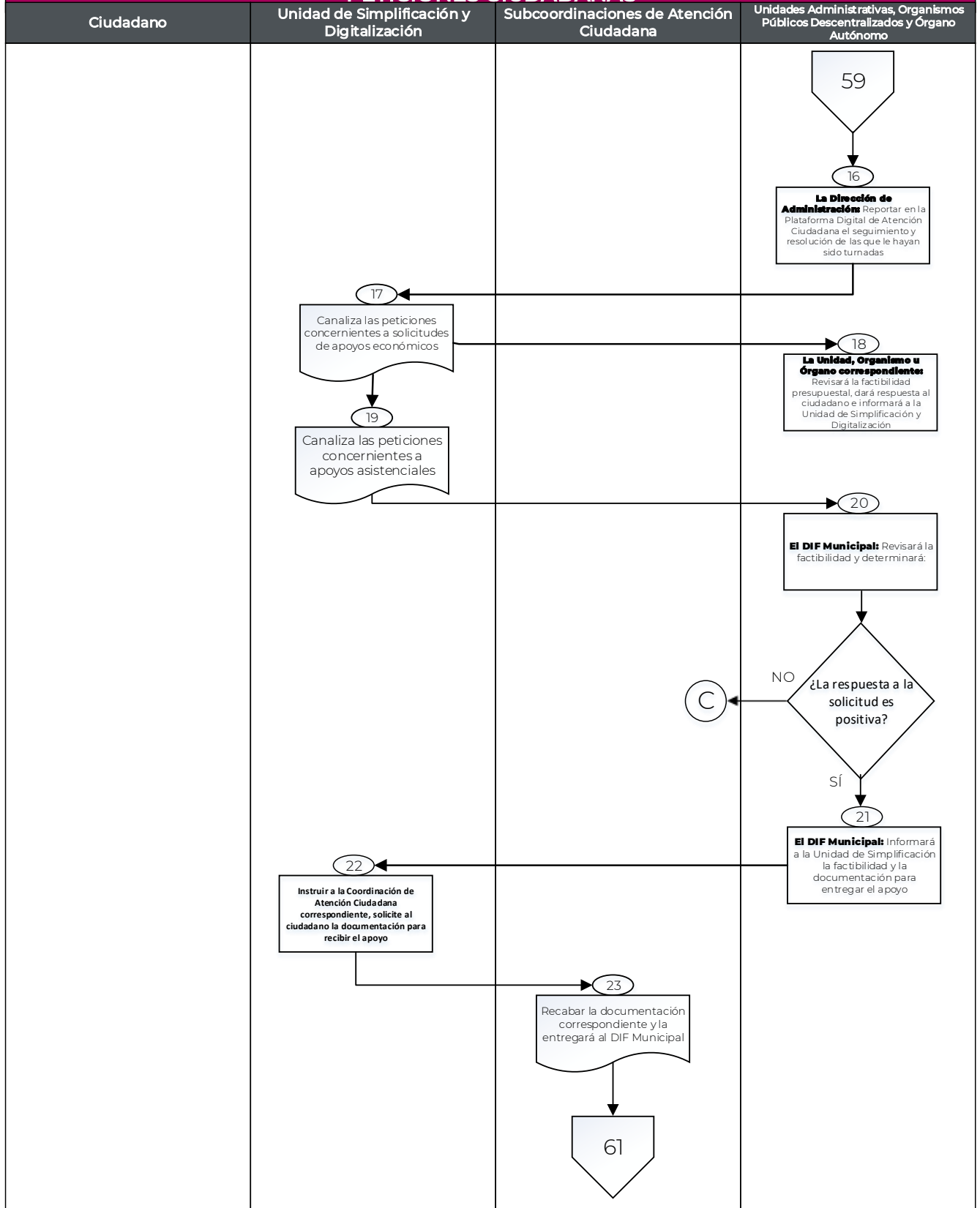




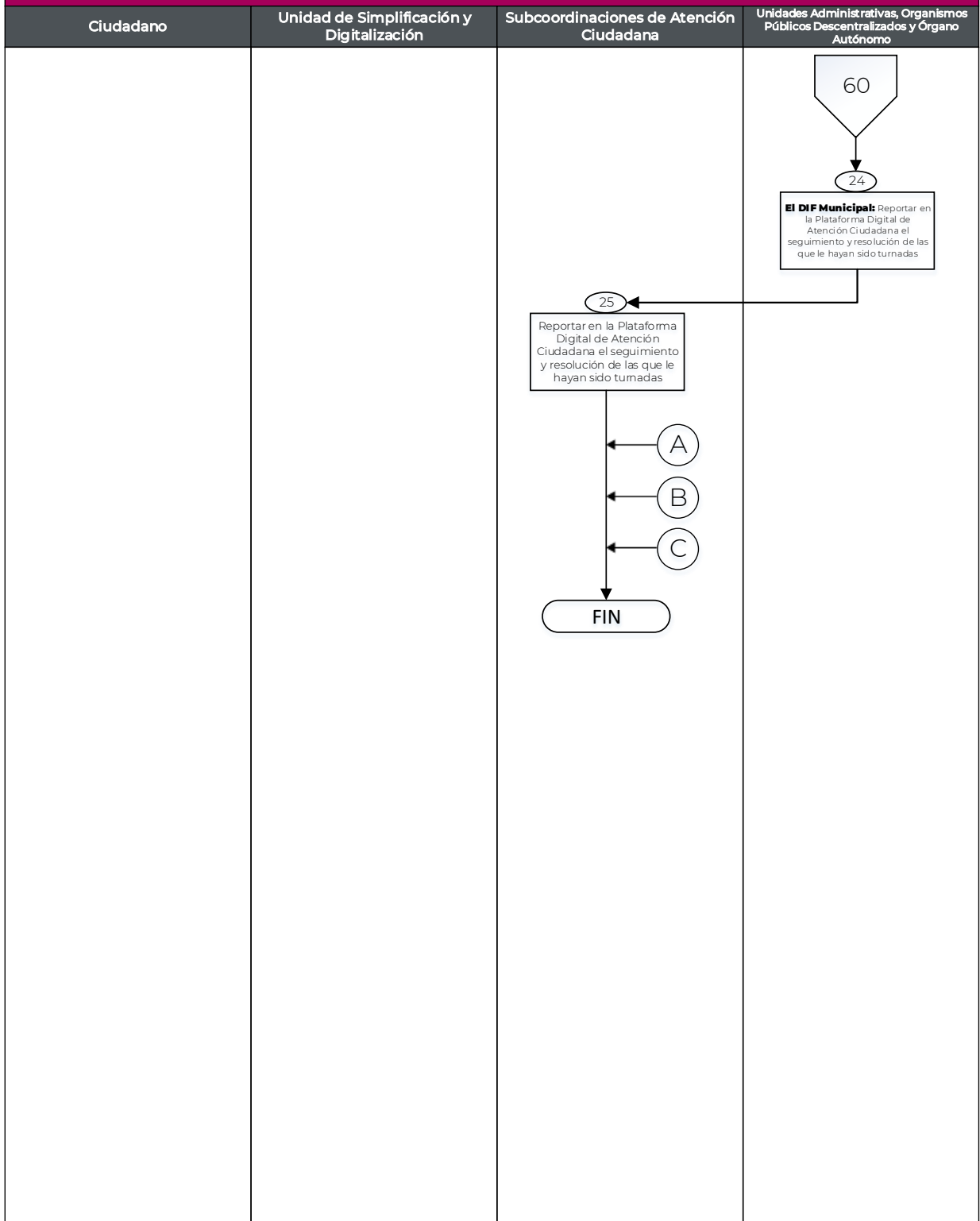
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES CIUDADANAS





CÓDIGO: GCH-USYD-P05-2026

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES CIUDADANAS





6. Procedimiento GCH-USYD-P06-2026

Audiencia Ciudadana

6.1. Objetivo del Procedimiento

Establecer un mecanismo de comunicación directa entre la ciudadanía y las autoridades, que permita escuchar, atender y dar seguimiento a las solicitudes, propuestas, quejas y denuncias ciudadanas. Asimismo, busca fortalecer la participación ciudadana, promover la transparencia en la gestión pública y contribuir a la mejora continua de los servicios gubernamentales.

6.2. Alcances

Aplica a los servidores públicos adscritos a la Unidad de Simplificación y Digitalización, a las Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo que integran el Gobierno Municipal de Chalco, responsables de la recepción, registro, canalización, atención, seguimiento y respuesta hasta su conclusión de las peticiones ciudadanas; así como a los ciudadanos, personas físicas y/o jurídico colectivas e instituciones públicas y representantes de asociaciones civiles que soliciten ser atendidos mediante Audiencia Ciudadana.

6.3. Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 1917. Últimas Reformas 02-06-2026;
- Ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de julio de 2025. Nueva Ley DOF 16-07-2025;
- Lineamientos para la Implementación del Modelo Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 22 de octubre de 2025;
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 2 de marzo de 1993. Última reforma el 16 de junio de 2026;
- Bando Municipal de Chalco 2026, publicada en la Gaceta Municipal el 5 de febrero del 2026;



- Manual General de Organización del Gobierno de Chalco, publicada en Gaceta Municipal julio de 2026; y
- Reglamento Interno de la Unidad de Simplificación y Digitalización, publicada en Gaceta Municipal julio de 2026.

6.4. Identificación del Proceso

Proveedora/or	Requisitos (Entrada)	Proceso	Resultado Final de Valor	Usaria (o) Interno / Externo
Unidad de Simplificación y Digitalización	<ul style="list-style-type: none">• Plataforma Digital de Atención Ciudadana;• Formato de Petición ciudadana;• Identificación oficial del ciudadano;• Clave Única de Registro de Población del ciudadano;• Constancia de Domicilio del ciudadano;• Comprobante de domicilio del ciudadano;• Ficha Audiencia Ciudadana;• Oficio contestación a las peticiones ciudadanas;• Formato de Orden de trabajo;	Audiencia Ciudadana	Incremento en la satisfacción ciudadana respecto de los servicios públicos.	Ciudadano



	<ul style="list-style-type: none">• Formato de vale de entrega recepción de bienes por concepto de apoyo;• Formato de Permiso de acceso a la vivienda; Formato de estudio socioeconómico, expedido por el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia en Chalco;			
--	---	--	--	--

6.5. Responsabilidades

Unidad de Simplificación y Digitalización, en materia de Atención Ciudadana, deberá:

- I. Programar, organizar y dar seguimiento a las Audiencias Ciudadanas;
- II. Instruir la atención y seguimiento a las peticiones ciudadanas recibidas en Audiencia Ciudadana;
- III. Turnar y canalizar las peticiones recibidas en Audiencia Ciudadana a las Unidades Administrativas, Organismos Públicos Descentralizados y Órgano Autónomo Municipales, de acuerdo a su competencia, con el objetivo de analizar y realizar la revisión de factibilidad para dar respuesta a las peticiones, quejas y denuncias ciudadanas, que se hayan registrado, realizando el seguimiento conforme a su competencia;
- IV. Recibir y registrar las quejas y denuncias, recibidas en Audiencia Ciudadana, realizadas a los Servidores Públicos adscritos a la Administración Pública Municipal, las cuales deberán ser canalizadas al Órgano Interno de Control Municipal;



Las Coordinaciones de Atención Ciudadana, deberán:

- I. Brindar atención y seguimiento a las peticiones ciudadanas recibidas en Audiencia Ciudadana, canalizadas que correspondan al sector de su responsabilidad, en coordinación con las Unidades Administrativas, Organismos Públicos Descentralizados y Órgano Autónomo;
- II. Asistir a las audiencias agendadas y colaborar en el seguimiento de los acuerdos generados con las Unidades Administrativas, Organismos Públicos Descentralizados y Órgano Autónomo hasta que se genere una resolución al ciudadano;
- III. Realizar recorridos territoriales en la comunidad señalada en las peticiones cuando así se requiera para verificar y recabar información, registro de fotográfico y levantamiento de fichas técnicas en coordinación con las Unidades Administrativas, Organismos Públicos Descentralizados y Órgano Autónomo;
- IV. Elaborar los reportes correspondientes a las acciones realizadas en seguimiento a las peticiones ciudadanas canalizadas sector de su responsabilidad, los cuales deberán remitirse a la Titular de la Unidad de Simplificación y Digitalización.
- V. Mantener informada de manera constante a la titular de la Unidad de Simplificación y Digitalización;

Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo del Municipio de Chalco, deberán:

- I. Brindar atención y seguimiento a las peticiones recibidas mediante Audiencia Ciudadana, que les sean canalizadas, de acuerdo a su competencia, por la Unidad de Simplificación y Digitalización y los Coordinadores de Atención Ciudadana; y
- II. Reportar en la Plataforma Digital de Atención Ciudadana el seguimiento que realicen a las peticiones recibidas mediante Audiencia Ciudadana, que se les canalicen de acuerdo a su competencia.
- III. Informar a la Unidad de Simplificación y Digitalización y Coordinaciones de Atención Ciudadana, las acciones ejecutadas y el seguimiento brindado a las peticiones recibidas mediante Audiencia Ciudadana, que les sean canalizadas, de acuerdo a su competencia.



6.6. Definiciones

Audiencia Ciudadana: Al mecanismo de participación pública mediante el cual las autoridades, reciben directamente a los habitantes para escuchar sus inquietudes, propuestas, quejas o necesidades.

6.7. Insumos

- Plataforma Digital de Atención Ciudadana;
- Formato de Petición ciudadana;
- Identificación oficial del ciudadano;
- Clave Única de Registro de Población del ciudadano;
- Constancia de Domicilio del ciudadano;
- Comprobante de domicilio del ciudadano;
- Ficha Audiencia Ciudadana;
- Oficio contestación a las peticiones ciudadanas;
- Formato de Orden de trabajo;
- Formato de vale de entrega recepción de bienes por concepto de apoyo;
- Formato de Permiso de acceso a la vivienda;
- Formato de estudio socioeconómico, expedido por el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia en Chalco;

6.8. Resultado

- Peticiones ciudadanas registradas y atendidas de manera ordenada y sistemática.
- Respuestas oportunas y fundamentadas a las solicitudes, quejas y denuncias.
- Seguimiento documentado de cada petición hasta su conclusión.
- Mayor transparencia y rendición de cuentas en la atención ciudadana.
- Mejora en la comunicación entre la ciudadanía y el gobierno municipal.
- Reducción de tiempos de atención y respuesta.
- Generación de indicadores y estadísticas para la toma de decisiones.



- Incremento en la satisfacción ciudadana respecto de los servicios públicos.

6.9. Políticas

- I. Toda persona ciudadana del Municipio de Chalco, podrá realizar su registro de solicitud para Audiencia Ciudadana a través de los medios habilitados, sin discriminación alguna;
- II. Los servidores públicos adscritos a las Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo que integran el Gobierno Municipal de Chalco, deberán brindar atención con profesionalismo, imparcialidad y respeto;
- III. Toda petición recibida mediante Audiencia Ciudadana deberá registrarse en la Plataforma Digital de Atención Ciudadana, mecanismo de control establecido, asignándole un número de folio para su seguimiento;
- IV. Los datos personales de los ciudadanos deberán ser protegidos conforme a la normativa vigente aplicable en materia de protección de datos personales;
- V. El ciudadano que tenga registro para Audiencia Ciudadana, deberá presentarse en la fecha y hora señalada, con su Identificación Oficial vigente, esto con la finalidad de que se identifique;
- VI. Para cada Audiencia Ciudadana solo podrán registrarse tres ciudadanos;
- VII. Las peticiones ciudadanas concernientes a solicitudes de apoyo económico, funerario, logístico, material y asistencial, estarán sujetas a las valoraciones presupuestales que realice la Unidad Administrativa competente;
- VIII. Para el caso en que, derivado de las valoraciones presupuestales realizadas por la Unidad Administrativa competente, resulte positivo brindar algún tipo de apoyo económico, funerario, logístico, material y asistencial, el ciudadano peticionario, para ser beneficiario del apoyo deberá cumplir con la entrega de la documentación que a continuación se enlista:
 9. Copia simple de Identificación Oficial vigente y con residencia en el Municipio de Chalco;
 10. Copia simple de la Clave Única de Registro de Población;



11. Copia simple del comprobante de domicilio con residencia en el Municipio de Chalco, vigente;
12. Original de la Constancia de Domicilio, únicamente para el caso de no contar con el comprobante de domicilio;
13. Escrito de agradecimiento dirigido a la Presidenta Municipal; y
14. Estudio Socioeconómico, aplicado por el personal adscrito al Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia en Chalco, únicamente cuando así sea requerido por la Dirección de Administración.

6.10. Formatos e Instructivos

- Formato de Petición ciudadana;
- Formato de Ficha audiencia ciudadana;
- Formato de Oficio contestación a las peticiones ciudadanas;
- Formato de Ficha de petición ciudadana;
- Formato de Orden de trabajo;
- Formato de vale de entrega recepción de bienes por concepto de apoyo;
- Formato de Permiso de acceso a la vivienda;
- Formato de estudio socioeconómico, expedido por el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia en Chalco;

6.11. Interacción con otros procedimientos

El presente procedimiento interactúa con el Procedimiento GCH-USYD -P05-2026 Atención y Seguimiento a peticiones ciudadanas, emitido por esta misma unidad administrativa.



6.12. Desarrollo

Desarrollo del procedimiento para la atención y seguimiento a las peticiones ciudadanas

No.	Responsable	Actividad
1	Ciudadano	<p>Realizar su registro para solicitar Audiencia Ciudadana por los medios que a continuación se describen:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Realizar su registro en la Ventanilla Única Digital, ubicada en el siguiente link: https://atencionciudadana.chalco.gob.mx/ Para realizar su registro deberá ingresar los siguientes datos: <ol style="list-style-type: none">a) Nombre completob) CURPc) Correo electrónicod) Crea una contraseñae) Teléfono de contactof) Datos de su domiciliog) Aceptación del aviso de privacidad2. Realizar su solicitud de forma presencial y directa en la oficina de Atención Ciudadana, eventos institucionales y jornadas itinerantes.3. Realizar su solicitud vía telefónica a los números de la oficina de Atención Ciudadana, publicados en las páginas oficiales.4. Realizar su solicitud por escrito que deberá ingresar en la Oficialía de Partes Común.5. Realizar su solicitud mediante las Plataformas de Redes Sociales Oficiales

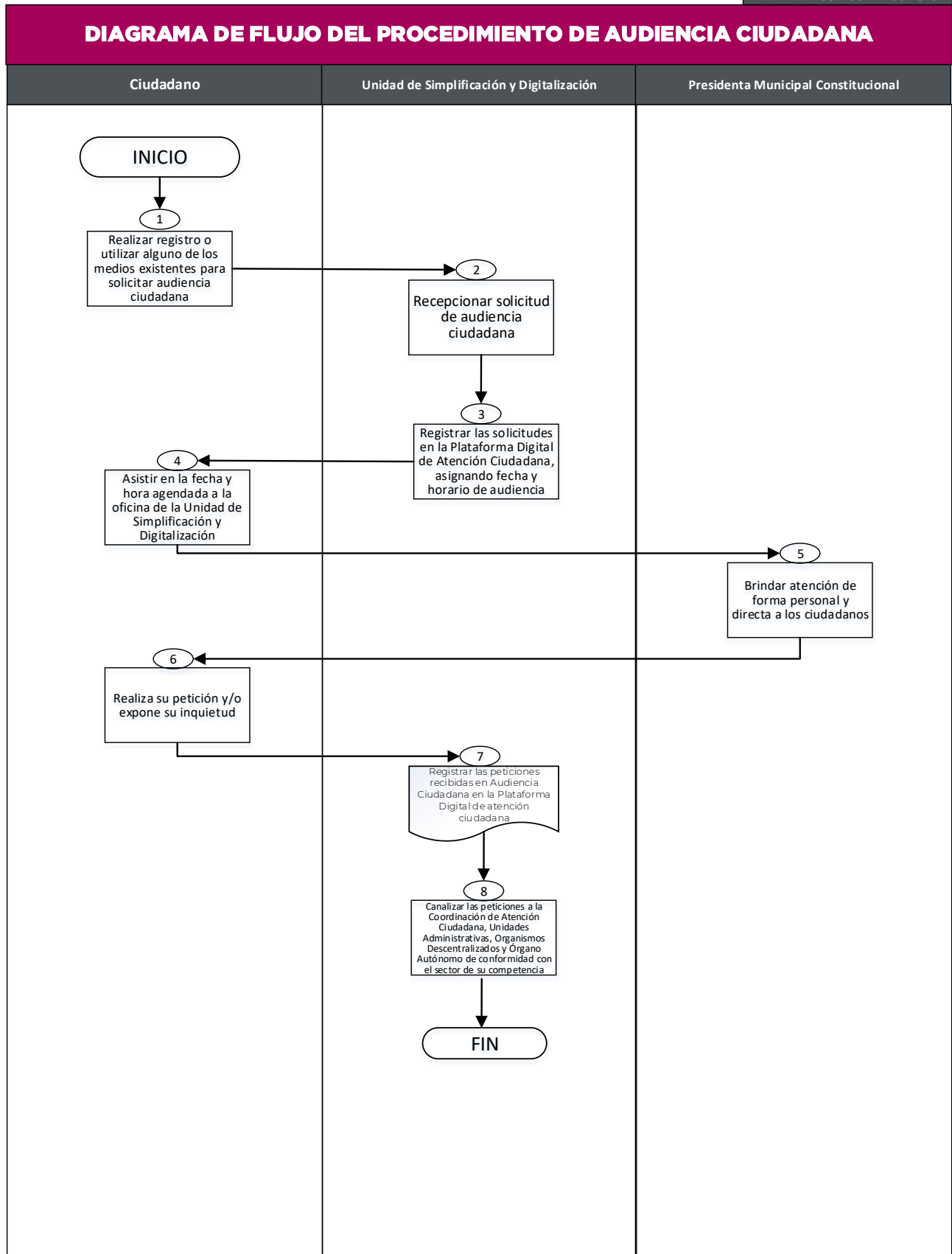


		<p>del Gobierno Municipal de Chalco.</p> <p>Las solicitudes realizadas, por los medios que se describen anteriormente, deberán contener el número de teléfono de contacto, correo electrónico y comunidad donde reside el ciudadano.</p>
2	Unidad de Simplificación y Digitalización	Recepción de las solicitudes.
3	Unidad de Simplificación y Digitalización	Registrar las solicitudes en la Plataforma Digital de Atención Ciudadana, asignando fecha y horario de la Audiencia Ciudadana, generando un número de folio con el cuál se realizará el seguimiento.
4	Ciudadano	Deberá presentarse en la fecha y hora agendada en la oficina de la Unidad de Simplificación y Digitalización con su identificación oficial vigente y esperar su turno de atención.
5	Presidenta Municipal	Mediante protocolo interno establecido se realizará Audiencia Ciudadana, y se brindará la atención de forma personal y directa a los ciudadanos, escuchando y recibiendo sus peticiones, quejas y denuncias.
6	Ciudadano	Realiza su petición y/o expone su inquietud
7	Unidad de Simplificación y Digitalización	Registra las peticiones recibidas en Audiencia Ciudadana en la Plataforma Digital de Atención Ciudadana, generando un número de folio con el cuál se realizará el seguimiento de las atenciones brindadas a las solicitudes.
8	Unidad de Simplificación y Digitalización	<p>Canalizará las peticiones concernientes a solicitudes de servicios municipales a los Coordinadores de Atención Ciudadana de conformidad al sector de su competencia en el territorio municipal, para que brinde la atención y seguimiento que corresponda.</p> <p>Fin de Procedimiento</p>



6.13. Diagramación

CÓDIGO: GCH-USYD-P06-2026





7.Procedimiento GCH-USYD -P07-2026

Creación y modificación de sistemas informáticos.

7.1. Objetivo del Procedimiento

Reducir el tiempo para realizar un trámite, servicio o procesos de las Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo del Municipio, facilitando el manejo de datos e información, mediante la creación y modificación de sistemas informáticos.

7.2. Alcances

Aplica a los servidores públicos adscritos a la Subcoordinación de Gobierno Digital de la Unidad de Simplificación y Digitalización del Gobierno de Chalco, a las Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo del Municipio, en la medida de su interacción con el procedimiento.

7.3. Referencias

- Ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos;
- Lineamientos para la Implementación del Modelo Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos;
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, Sección Segunda, De los Ayuntamientos, Artículo 45, fracción I;
- Bando Municipal de Chalco 2026; y
- Manual General de Organización del Gobierno de Chalco.

7.4. Identificación del Proceso

Proveedora/or	Requisitos (Entrada)	Proceso	Resultado Final de Valor	Usuaría (o) Interno / Externo
Unidad de Simplificación y Digitalización	• Oficio de solicitud de creación o modificación del sistema informático	Creación y Modificación de Sistemas Informáticos	Sistema informático	Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo



7.5. Responsabilidades

La Subcoordinación de Gobierno Digital es la Unidad Administrativa responsable de desarrollar los sistemas informáticos municipales.

Unidad de Simplificación y Digitalización, deberá:

- I. Recibir y canalizar la solicitud de creación o modificación del sistema informático;
- II. Dar seguimiento a la solicitud.

La Subcoordinación de Gobierno Digital, deberá:

- I. Analizar la viabilidad técnica de la creación o modificación del sistema informático;
- II. Realizar el desarrollo, almacenamiento y pruebas de operación del sistema informático;
- III. Realizar los respaldos, modificaciones y correcciones en los sistemas informáticos; y
- IV. Realizar la capacitación de la creación y modificación del sistema informático a las y los servidores públicos de las Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo del Municipio, solicitante.

7.6. Definiciones

Sistemas informáticos: Al conjunto de partes interrelacionadas entre hardware, software y personal informático para la captación, almacenamiento y procesamiento de información.

7.7. Insumos

- Oficio de solicitud de creación o modificación del sistema informático.

7.8. Resultado

- Sistema informático.



7.9. Políticas

- Las Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo del Municipio, deberán señalar en el oficio de solicitud de creación o modificación del sistema informático a la o el servidor público quien fungirá como enlace para la coordinación de mesas de trabajo.
 - I. El tiempo de desarrollo o modificación del sistema informático lo definirá la Subcoordinación de Gobierno Digital en función a la complejidad del mismo.
 - II. Solo se harán modificaciones a los sistemas informáticos desarrollados y administrados por esta Subcoordinación.
 - III.
 - IV. Antes de dar por terminado el desarrollo o la modificación del sistema informático se requiere de un periodo de pruebas por parte de las Dependencias Administrativas y los Organismos Descentralizados solicitantes, siendo éstas las que deberán autorizar, por escrito, la liberación del sistema informático solicitado.
 - V. Los requisitos necesarios para aprobar la solicitud son:
 1. Nombre del sistema informático a crear / modificar.
 2. Justificación de la creación / modificación.
 3. Objetivo.
 4. Diagrama de flujos de los procesos del trámite y/o servicio.
 5. La entrega de solicitudes debe realizarse en un horario de 9:00 a 16:00 horas, de lunes a viernes.

7.10. Formatos e Instructivos

- Sin formatos anexos

7.11. Interacción con otros procedimientos

No aplica



7.12. Desarrollo

Desarrollo del procedimiento para la creación y modificación de sistemas informáticos

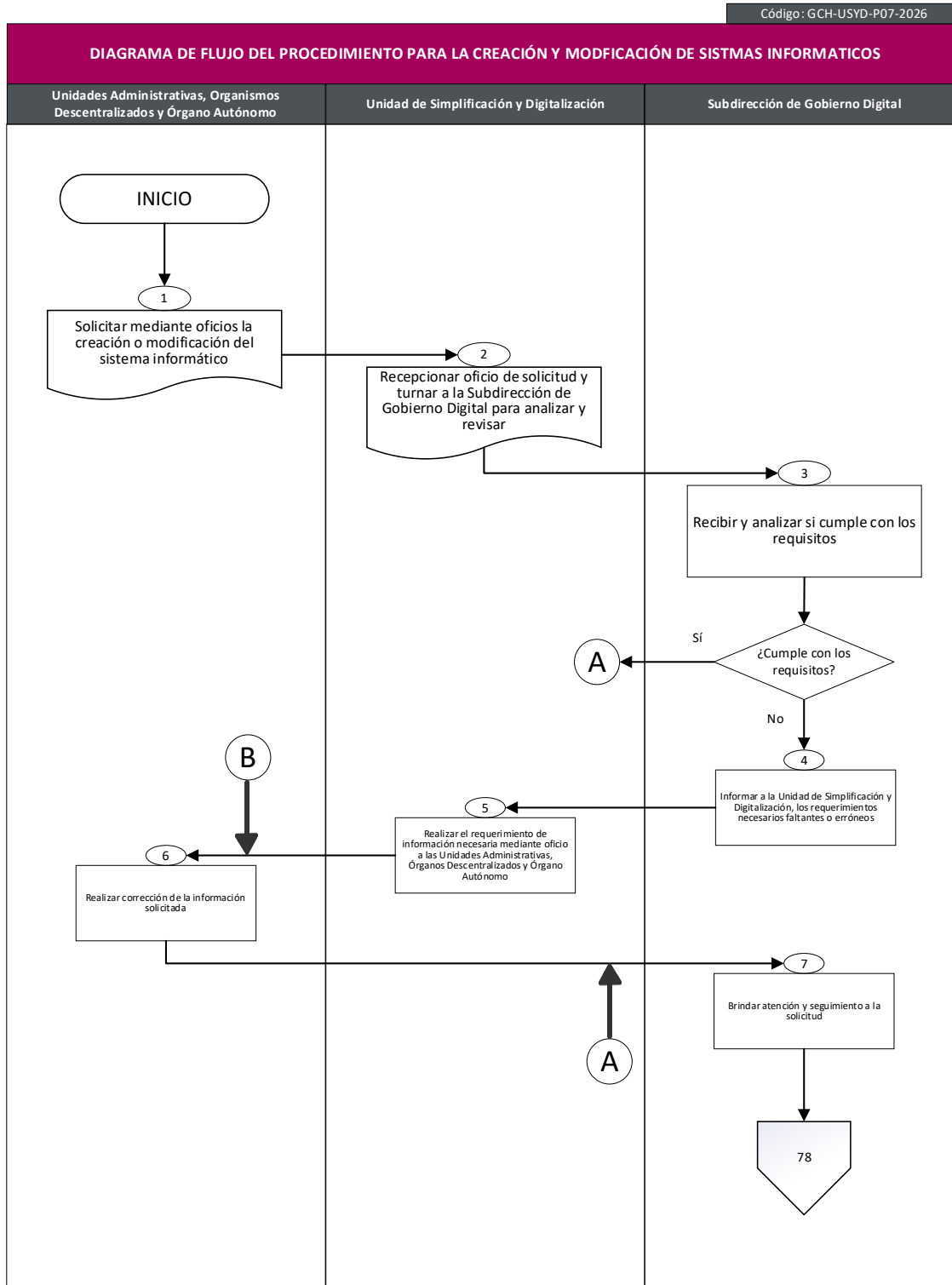
No.	Responsable	Actividad
1	Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo	Realiza solicitud mediante oficio la creación o modificación del sistema informático.
2	Unidad de Simplificación y Digitalización	Recepción oficio de solicitud respecto de la creación o modificación del sistema informático, y se turna a la Subcoordinación de Gobierno Digital para su análisis y revisión.
3	Subcoordinación de Gobierno Digital	<p>Recibe y analiza si la creación o modificación del sistema informático cumple con los requisitos y determina:</p> <p>¿Cumple con los requisitos?</p> <p>No: se continúa con la actividad 4</p> <p>Sí: se continúa con la actividad 7</p>
4	Subcoordinación de Gobierno Digital	Informa a la Unidad de Simplificación y Digitalización, de los requerimientos necesarios faltantes o erróneos.
5	Unidad de Simplificación y Digitalización	Realiza el requerimiento de información necesaria para la creación o modificación del sistema informático, mediante oficio, a las Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo del Municipio de Chalco.



6	Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo del Municipio de Chalco	Realizar la corrección de la información solicitada para la creación o modificación del sistema informático. Se conecta con la actividad 1.
7	Subcoordinación de Gobierno Digital	Brinda la atención y seguimiento a la solicitud de la creación o modificación del sistema informático.
8	Subcoordinación de Gobierno Digital	Realiza la creación o modificación del sistema informático.
9	Subcoordinación de Gobierno Digital	Imparte la capacitación correspondiente al área usuaria para el uso y manejo del sistema informático.
10	Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo del Municipio de Chalco	Hace uso del sistema informático en el periodo de prueba. Y en caso de que se requieran adecuaciones o correcciones: hace de conocimiento a la Unidad de Simplificación y Digitalización. Se conecta con la actividad 6
11	Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo del Municipio de Chalco	En caso de que no haya adecuaciones o correcciones: aprueba la liberación por oficio dirigido a la Unidad de Simplificación y Digitalización.
12	Unidad de Simplificación y Digitalización	Recibe y canaliza la aprobación de la liberación al Subcoordinación de Gobierno Digital.
13	Subcoordinación de Gobierno Digital	Realiza respaldo y liberación del sistema informático. Fin del procedimiento.



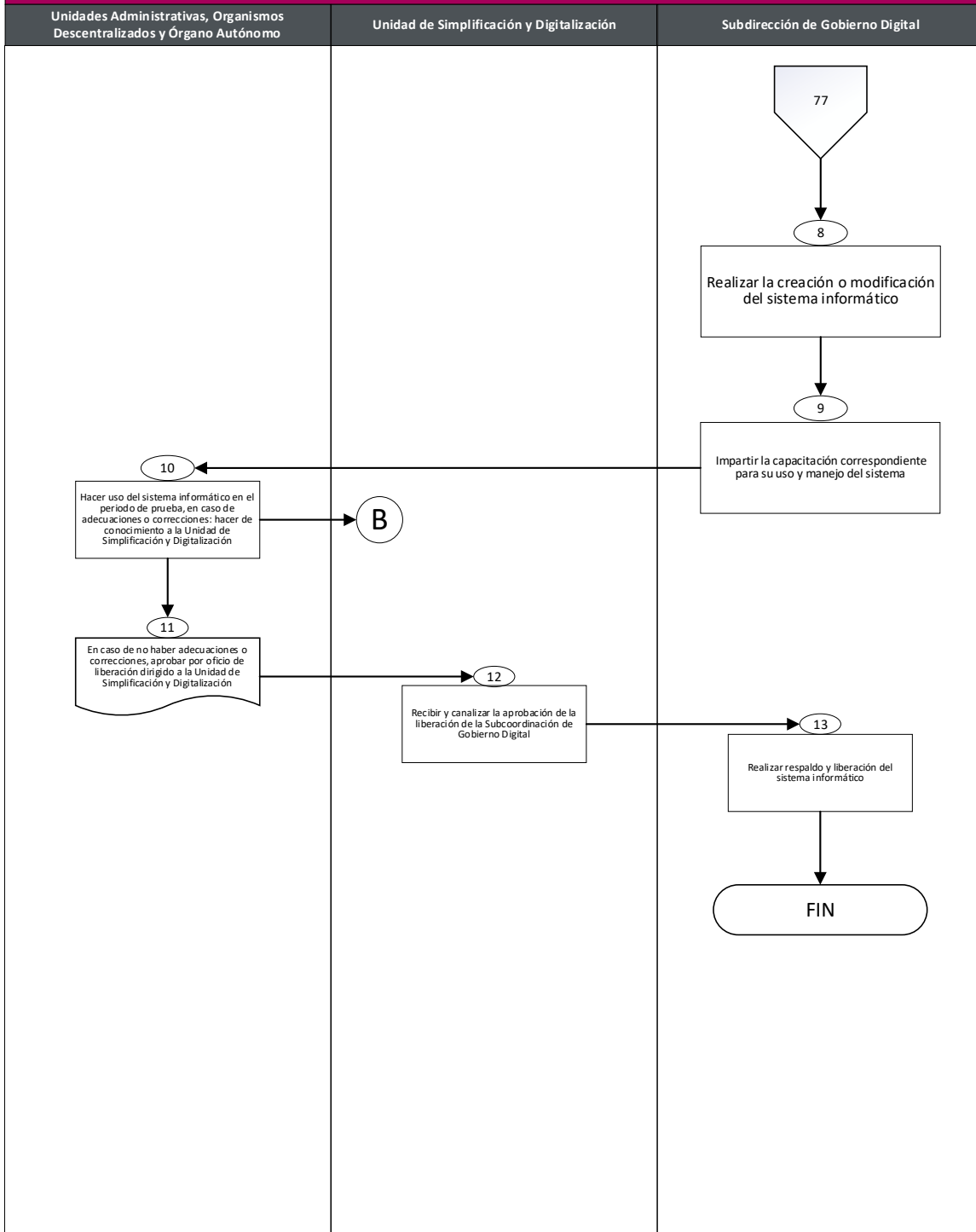
7.13. Diagramación





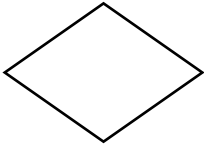
Código: GCH-USYD-P07-2026

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA CREACIÓN Y MODIFICACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS





IV. SIMBOLOGÍA

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



V. DISTRIBUCIÓN

El original del Manual de Procedimientos se encuentra en poder del Titular de la Unidad de Simplificación y Digitalización.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- Presidencia Municipal;
- Sindicatura Municipal;
- Cuerpo de Regidores;
- Secretaría del Ayuntamiento;
- Secretaría Técnica Administrativa;
- Contraloría Municipal;
- Tesorería Municipal;
- Dirección de Administración;
- Dirección de Obras Públicas; y
- Dirección de Desarrollo Económico;



VI. ACTUALIZACIÓN

Manual de Procedimientos de la Unidad de Simplificación y Digitalización;
Julio 2026.

Unidad de Simplificación y Digitalización

Titular

Lic. Ana Mile Enciso González

Historial de actualizaciones:

N/P	Fecha de Actualización	Descripción de la Actualización



VII. VALIDACIÓN

Validó

Abigail Sánchez Martínez
Presidenta Municipal Constitucional de Chalco
RÚBRICA

Vo. Bo.

Marco Antonio Soto de la Torre
Secretario del Ayuntamiento
RÚBRICA

Elaboró

Ana Mile Enciso González
Titular de la Unidad de Simplificación y Digitalización
RÚBRICA





Dado en el Salón de Expresidentes del Palacio Municipal de Chalco, Estado de México, en la **Septuagésima Segunda Sesión Ordinaria de Cabildo**, registrada en el **acta número 098**, celebrada el **primero de julio de dos mil veintiséis**.

APROBACIÓN: 1 de julio de 2026

PUBLICACIÓN: 2 de julio de 2026

VIGENCIA: El presente ordenamiento denominado: **Expedición de 3 Manuales de Procedimientos de diferentes Unidades Administrativas del Gobierno 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 2 de julio de 2026.

(Rúbrica)

Abigail Sánchez Martínez
Presidenta Municipal Constitucional de Chalco,
Estado de México.

(Rúbrica)

Marco Antonio Soto de la Torre
Secretario del Ayuntamiento de Chalco,
Estado de México.



GOBIERNO  DE
• **CHALCO** •
2025-2027