



GOBIERNO DE  
**CHALCO**  
2025-2027

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

---

## UNIDAD DE SIMPLIFICACIÓN Y DIGITALIZACIÓN



© Gobierno de Chalco, 2025-2027  
**Unidad de Simplificación y Digitalización**  
Reforma No. 4, Colonia Centro.  
Chalco, Estado de México, C.P. 56600  
Tel. 55 59 72 82 80 Ext. 2269

**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

**Abigail Sánchez Martínez**  
Presidenta Municipal Constitucional

**José Gerardo Hernández Carmona**  
Síndico Municipal

**Lizbeth Luna Galicia**  
Primera Regidora

**Francisco Javier Landa de Jesús**  
Segundo Regidor

**María del Rosario Espejel Hernández**  
Tercera Regidora

**Jesús Hilario Salgado Rosas**  
Cuarto Regidor

**Alma Castro Arellano**  
Quinta Regidora

**Alejandro Martínez Serrano**  
Sexto Regidor Suplente

**Alison Pamelali Rangel De la Rosa**  
Séptima Regidora

**Miguel Ángel Rivero Carbajal**  
Octavo Regidor

**Francisco Leonardo Falcón Leyte**  
Noveno Regidor

**Marco Antonio Soto de la Torre**  
Secretario del Ayuntamiento



# ÍNDICE

	Pág.
I. PRESENTACIÓN.....	5
III. OBJETIVO GENERAL .....	6
III. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS .....	6
1. Procedimiento GCH-USD-P01-2026 Actualización del Registro Municipal de Trámites y Servicios .....	6
2. Procedimiento GCH-USD -P02-2026 Integración y Actualización del Registro Municipal de Visitadores .....	15
3. Procedimiento GCH-USD-P03-2026 Levantamiento de Protesta Ciudadana del REMTyS .....	25
IV. SIMBOLOGÍA.....	38
V. GLOSARIO.....	29
VI. DISTRIBUCIÓN.....	30
VII. ACTUALIZACIÓN.....	31
VIII. VALIDACIÓN.....	32



## I. PRESENTACIÓN

Una de las estrategias del Gobierno de Chalco 2025-2027 para impulsar su desarrollo institucional es incrementar la comunicación interna y externa, de las 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 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 administrativas internas de la Unidad. Incluye la secuencia lógica de las tareas, los responsables de su ejecución, los insumos necesarios y los productos generados, así como los formatos o documentos que respaldan dichas acciones.

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

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

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



## II. OBJETIVO GENERAL

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

## III. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

### 1. Procedimiento GCH-USD-P01-2026

#### Actualización del Registro Municipal de Trámites y Servicios

##### 1.1. Objetivo del Procedimiento

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

##### 1.2. Alcances

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

##### 1.3. Referencias

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



#### 1.4. Identificación de Proceso

Proveedora/or	Requisitos (Entrada)	Proceso	Resultado Final de Valor	Usaria (o) Interno / Externo
Unidad de Simplificación y Digitalización				

#### 1.5. Responsabilidades

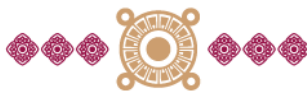
La Unidad de Simplificación y Digitalización deberá: administrar el Catálogo Municipal de Trámites y Servicios, así como coordinar los trabajos para la integración del Registro Municipal de Trámites y Servicios.

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

#### 1.6. Definiciones

#### 1.7. Insumos

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



## **1.8. Resultado**

Cédula de Trámite o Servicio actualizada.

## **1.9. Políticas**

- La actualización de la Cédula se realizará únicamente informando de forma escrita por oficio a la Coordinación sobre los cambios a realizar.
- El enlace de Mejora Regulatoria de los sujetos obligados serán los estrictamente responsables de la legalidad y el contenido de la información que inscriban. En caso de omisión o falsedad de información inscrita por parte de los sujetos obligados en el Registro de Trámites y Servicios serán sancionados de acuerdo con el Reglamento para la Mejora Regulatoria del Municipio de Chalco, periodo 2025-2027.
- Una vez publicada la información, los Sujetos obligados no podrán modificar sus cédulas, hasta previo aviso a la Unidad de Simplificación y Digitalización.

## **1.10. Formatos e instructivos**

- En este procedimiento no se genera ningún formato

## **1.11. Interacción con otros procedimientos**

- No Aplica



## 1.12. Desarrollo

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

No.	Responsable	Actividad
1	La Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria	Envía oficio a las Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo del Gobierno de Chalco solicitándoles designen un enlace para trabajar coordinadamente
2	Las Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo	Responden por oficio indicando el nombre del servidor público que será enlace para la realización de los trabajos de la Unidad de Simplificación y Digitalización
3	La Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria	Solicita a las Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo del Gobierno de Chalco, información de todos los trámites y servicios que realiza al público
4	Las Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo	Hace de conocimiento a la Unidad de Simplificación y Digitalización, sobre todos su trámites y servicios que realiza al público
5	La Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria	Convoca a los enlaces de las Unidades Administrativas que tengan trámites y servicios a una capacitación para el llenado de Cédulas.
6	Los enlaces de la Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y	Asisten a capacitación y realizan el llenado de las Cédulas con base a lo

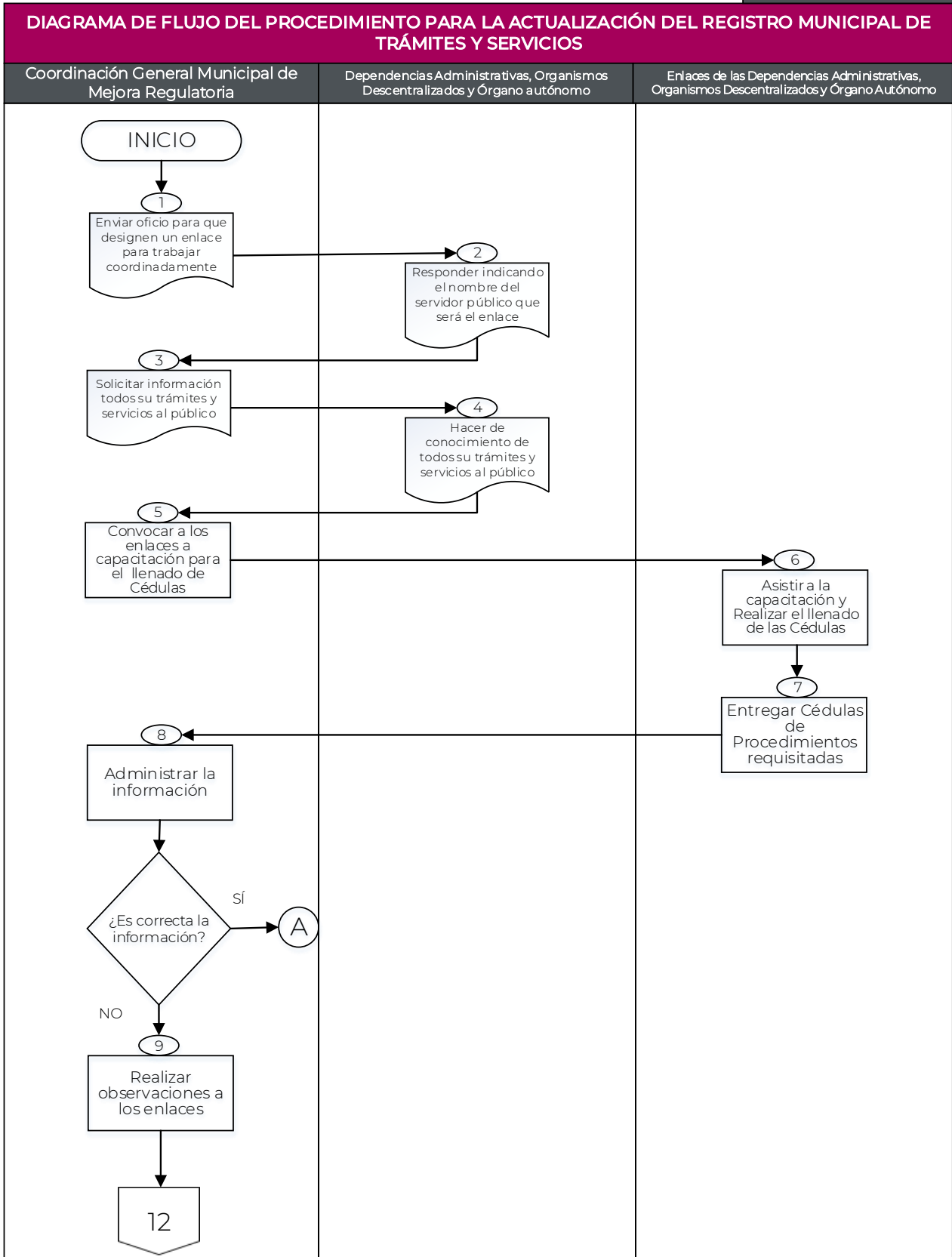


	Órgano Autónomo	establecido en la capacitación.
7	Los enlaces de la Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo	Entrega de las Cédulas debidamente requisitadas a la Unidad de Simplificación y Digitalización
8	La Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria	Administra la información contenida en las Cédulas <b>¿Es correcta la información?</b> No: Continúa en actividad 9 Sí: Continúa en actividad 11
9	La Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria	Realiza observaciones a los enlaces de las Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo dentro de los tres días hábiles después de recibida la información.
10	Las Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo	Corrigen las observaciones a las Cédulas y entregan a la Coordinación.
11	La Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria	Asienta la información correcta en el Registro Municipal de Trámites y Servicios (REMTyS) <b>Fin del Procedimiento</b>



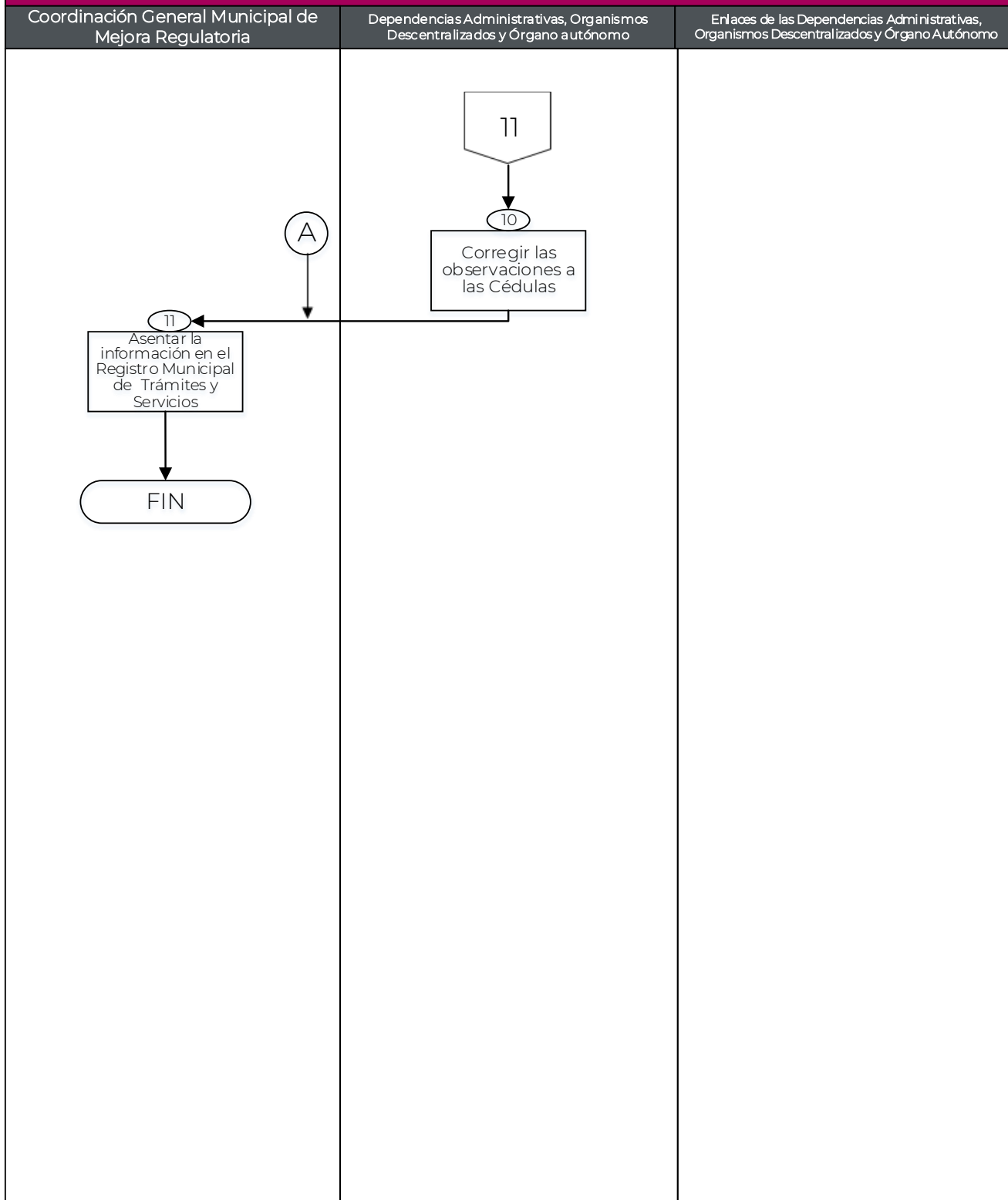
### 1.13. Diagramación

GCH-CGMMR-P01-2025





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





## 2. Procedimiento GCH-USD-P02-2026

### Integración y Actualización del Registro Municipal de Visitadores

#### 2.1. Objetivo del Procedimiento

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

#### 2.2. Alcances

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

#### 2.3. Marco Jurídico

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

#### 2.4. Responsabilidades

La Unidad de Simplificación y Digitalización deberá: administrar el Catálogo Municipal de Visitadores.

Las Unidades Administrativas deberán: proporcionar información a la Unidad de Simplificación y Digitalización.

#### 2.5. Insumos

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



## 2.6. Resultado

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

## 2.7. Políticas

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

## 2.8. Formatos de anexos

- En este procedimiento no se genera ningún formato

## 2.9. Descripción de las actividades

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

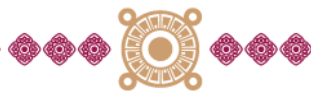
No.	Responsable	Actividad
1	La Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria	Envía un oficio a cada dependencia Administrativa para conocer si estas cuentan con trabajadores sociales, verificadores, inspectores, visitantes



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

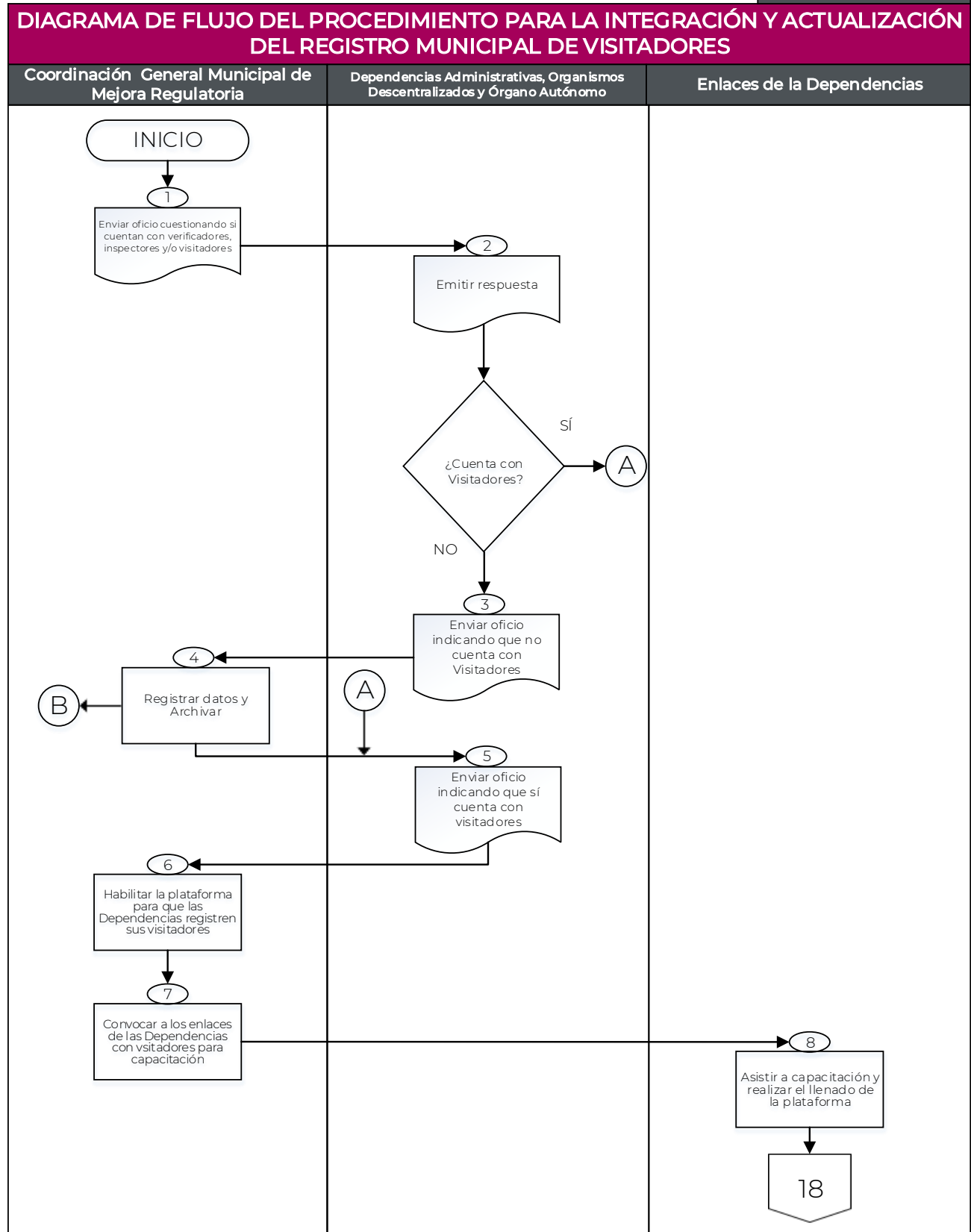


8	Los enlaces de la Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo	Asisten a capacitación y realizan el llenado de la plataforma con base a lo establecido en la capacitación.
9	Las Unidades Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo	Envío de oficio donde informan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



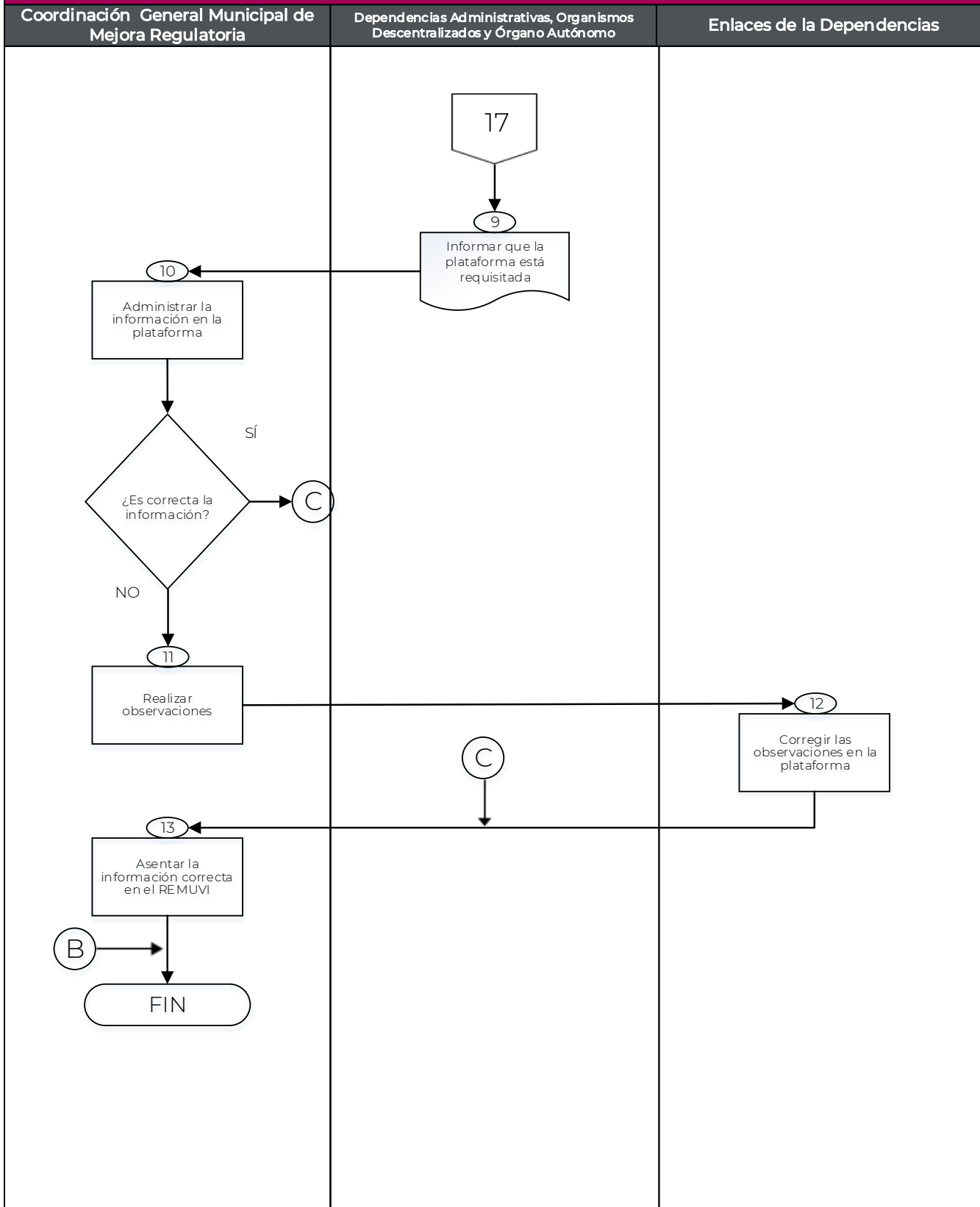
## 2.10 Diagrama de flujo del procedimiento

GCH-CGMMR-P02-2025





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





### 3. Procedimiento GCH-CGMMR-P03-2025

#### Levantamiento de Protesta Ciudadana del REMTyS

##### 3.1. Objetivo del Procedimiento

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

##### 3.2. Alcances

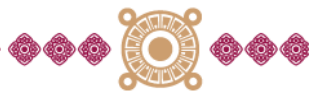
Aplica a los servidores públicos de la Unidad de Simplificación y Digitalización, así como a la ciudadanía que se inconforme por presuntas omisiones y/o inconsistencias en que pueda incurrir el servidor público en su actuar, respecto a los trámites y servicios que ofrecen las Unidades Administrativas,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

##### 3.3. Marco Jurídico

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

##### 3.4. Responsabilidades

La Unidad de Simplificación y Digitalización es la dependencia responsable de dar seguimiento a la Protesta Ciudadana que presente la



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

**La Unidad de Simplificación y Digitalización deberá:** garantizar que el procedimiento de la Protesta Ciudadana sea regulado conforme a la normatividad aplicable y dar el seguimiento correspondiente a la Ciudadanía para que concluya su Trámite o Servicio de acuerdo a la Cédula de trámite y/o servicio y conforme a la normatividad aplicable.

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

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

### **3.5. Insumos**

Formato de Protesta Ciudadana

### **3.6. Resultado**

La Resolución de peticiones o inconformidades ciudadanas.

### **3.7. Políticas**

Únicamente se dará ingreso a la Protesta Ciudadana cuando:

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



### 3.8. Formatos de anexos

- Formato de Protesta ciudadana

### 3.9. Descripción de las actividades

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



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

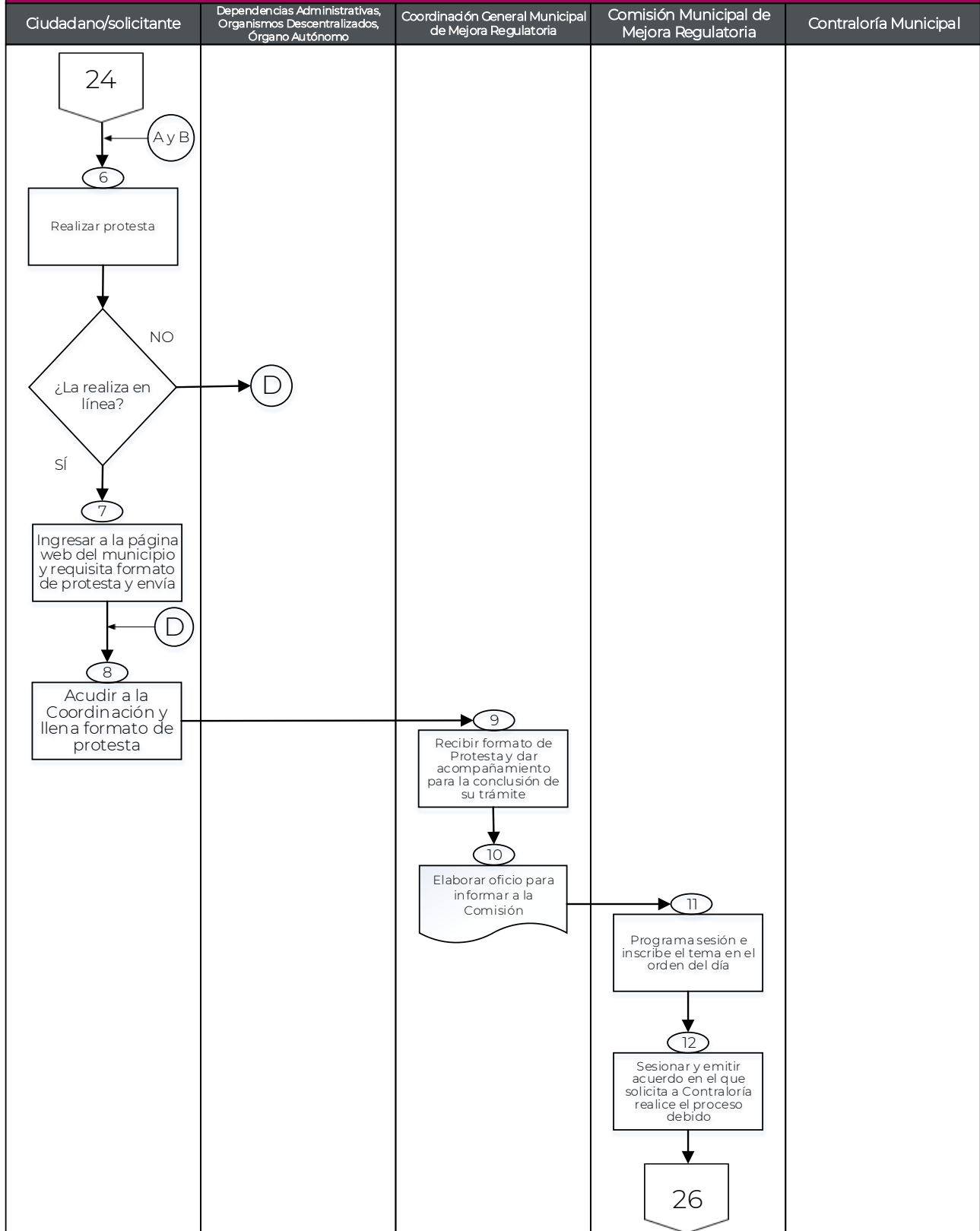


11	La Unidad de Simplificación y Digitalización	Programa sesión e inscribe en el orden del día.
12	La Comisión Municipal de Mejora Regulatoria	Sesiona y emite acuerdo en el que solicita a la Contraloría Municipal realice el proceso debido conforme al actuar del (os) servidores públicos involucrados.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



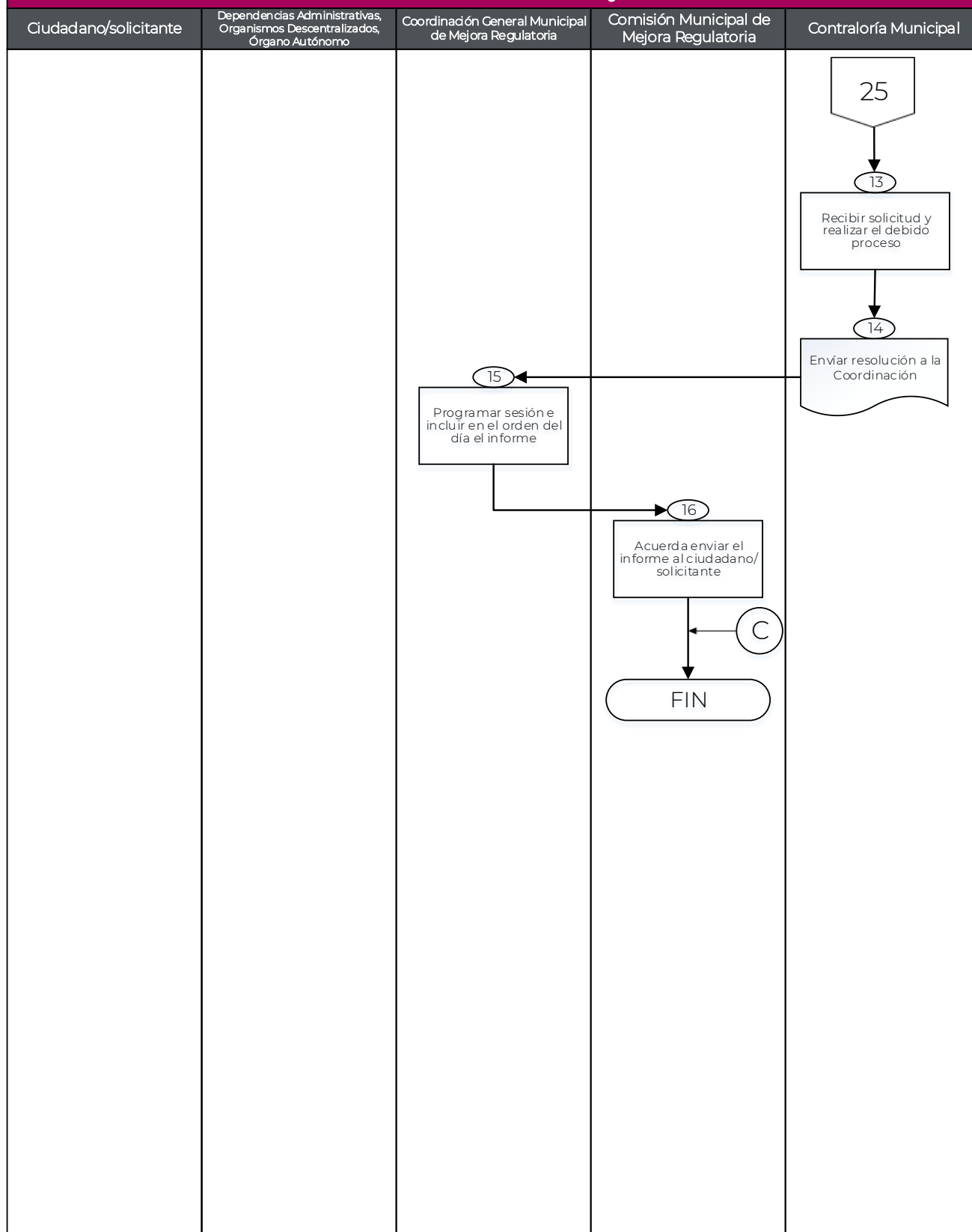


## DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROTESTA CIUDADANA DEL REMTyS



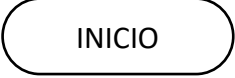



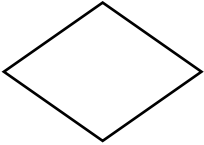
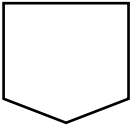



### DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROTESTA CIUDADANA DEL REMTys





## IV. SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	<p><b>Inicio o final del procedimiento:</b> 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><b>Conector de Operación:</b> 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><b>Operación:</b> 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><b>Línea continua:</b> 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><b>Decisión:</b> 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><b>Conector de hoja en un mismo procedimiento.</b> 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><b>Documento:</b> Este símbolo representa un documento, formato o cualquier escrito que se recibe, elabora o envía.</p>



## V. GLOSARIO

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

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

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

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

**Dependencia(s) Administrativa(s):** A las que se refiere el artículo 27 del Bando Municipal vigente.

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

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



**REMTyS:** Registro Municipal de Tramites y Servicios.

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

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

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

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



## VI. DISTRIBUCIÓN

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

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

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



## VII. ACTUALIZACIÓN

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

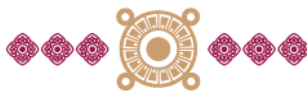
Unidad de Simplificación y Digitalización.

**Titular de la Unidad de Simplificación y Digitalización**

Ana Mile Encizo González

Historial de actualizaciones:

N/P	Fecha de Actualización	Descripción de la Actualización
		•



## VIII. VALIDACIÓN

Valida

Abigail Sánchez Martínez  
Presidenta Municipal Constitucional de Chalco  
RÚBRICA

Vo. Bo.

Marco Antonio Soto de la Torre  
Secretario del Ayuntamiento  
RÚBRICA

Elaboró

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

