GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

PERIÓDICO OFICIAL DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE AMECAMECA, ESTADO DE MÉXICO

6ta. Sección Apartado 2

GACETA MUNICIPAL

2025 • 2027

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

Número: 106 Volumen: 2 Año: 2026	Amecameca, Estado de México, a 28 de octubre de 2026	Ayuntamiento 2025-2027

AMECAMECA
GOBIERNO MUNICIPAL • 2025 • 2027
¡Gobierno para todos,
juntos construyendo futuro!

SUMARIO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE GOBIERNO DIGITAL Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Dra. Ivette Topete García

Presidenta Municipal Constitucional de Amecameca, Estado de México.

A sus habitantes hace saber:

Que el Ayuntamiento de Amecameca, Estado de México, en ejercicio de las facultades conferidas en los artículos 115, fracciones II y III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 122 y 128, fracción III de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 1, 2, 3, 27 , párrafo segundo, 30, 30 Bis, 31, Fracción XIX, de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México; y de conformidad al acuerdo asentado en el punto VIII del orden del día, del acta correspondiente a la Nonagésima Tercera Sesión de Cabildo con carácter de Extraordinaria, celebrada en el Salón de Cabildos del Palacio Municipal, en fecha miércoles veintiocho de octubre de dos mil veintiséis, firmando de conformidad al margen y al calce cada uno de los integrantes del Ayuntamiento Constitucional de Amecameca, Estado de México Administración 2025-2027, que en la sesión intervinieron, así como el Secretario del Ayuntamiento, quien en términos de lo dispuesto por el artículo 91, fracción V, de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, válida el documento. Rúbricas. - Dra. Ivette Topete García, Presidenta Municipal Constitucional; Roberto Estrada Ibáñez, Síndico Municipal; C. Andrea Meneses Castro; Primera Regidora, C. Benjamín Martínez Venegas; Segundo Regidor, C. Adela Romo Medina; Tercera Regidora, C. Erick Soriano Carrichi; Cuarto Regidor, C. Fabiola Constantino Carmona; Quinta Regidora, C. José Ángel Lisjuan Osorio; Sexto Regidor, C. Adriana Sánchez Santos; Séptima Regidora; Mtro. Luis Alberto Galicia Guzmán; Secretario del Ayuntamiento, emite el:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE GOBIERNO DIGITAL Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO

El Secretario del Ayuntamiento de Amecameca, Estado de México, Mtro. Luis Alberto Galicia Guzmán, en uso de las facultades que le confiere el artículo 91, fracciones VIII y XIII de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, certificó y ordenó la publicación de esta Gaceta Municipal.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE GOBIERNO DIGITAL Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

2026

OCTUBRE

AMECAMECA
GOBIERNO MUNICIPAL • 2025 – 2027
¡Gobierno para todos,
juntos construyendo futuro!



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

De la Unidad de Gobierno Digital y Simplificación Administrativa

Gobierno Para Todos
Juntos Construyendo Futuro
2025 – 2027

2026

Ayuntamiento Constitucional de Amecameca 2025-2027

Unidad de Gobierno Digital y Simplificación Administrativa

Plaza de la Constitución S/N, Amecameca Centro, C.P. 56900

Octubre de 2026

Tel. 597 97 8 09 89

Impreso y hecho en Amecameca, Estado de México

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

Manual de Procedimientos de la Unidad de Gobierno Digital y Simplificación Administrativa

ÍNDICE

Procedimientos 7

PROCEDIMIENTO 1: Elaboración y gestión de dictámenes técnicos del proyecto de tecnologías de la información y comunicación en el sistema de dictaminación de bienes informáticos (SIDEM) 7

Objetivo 7

Referencias 7

Definiciones 7

Insumos 7

Resultados 8

Políticas 8

Desarrollo 9

Diagramación 10

Formatos e Instructivos 10

Simbología 11

PROCEDIMIENTO 2: Publicación y actualización de la página web municipal 12

Objetivo 12

Referencias 12

Definiciones 12

Insumos 13

Resultados 14

Políticas 14

Desarrollo 15

Diagramación 16

Formatos e Instructivos 16

Simbología 17

PROCEDIMIENTO 3: Difusión de gacetas municipales en la página web oficial 18

Nombre de la actividad Difusión de gacetas municipales en la página web oficial 21
Formatos e Instructivos 22
Simbología 23
PROCEDIMIENTO 4: Creación de correos electrónicos institucionales y actualización de accesos 24
Referencias 24
Definiciones 24
Insumos 25
Resultados 25
Políticas 25
Desarrollo 27
Diagramación 28
Simbología 29
PROCEDIMIENTO 5: Agenda Digital de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación 30
Objetivo 30
Referencias 30
Definiciones 31
Insumos 31
Resultados 32
Políticas 32
Desarrollo 33
Diagramación 34
Formatos e Instructivos 35
Simbología 38
PROCEDIMIENTO 6: Agenda Regulatoria 39
Objetivo 39
Referencias 39
Definiciones 39
Insumos 39
Resultados 39
Políticas 40
Desarrollo 42
Diagramación 43

Formatos e Instructivos 44
Simbología 47
PROCEDIMIENTO 7: Agenda de Simplificación y Digitalización 48
Objetivo 48
Referencias 48
Definiciones 48
Insumos 48
Resultados 49
Políticas 49
Desarrollo 50
Diagramación 51
Formatos e Instructivos 52
Simbología 54
PROCEDIMIENTO 8: Atención ciudadana presencial 55
Objetivo 55
Referencias 55
Definiciones 55
Insumos 56
Resultados 56
Políticas 56
Desarrollo 57
Diagramación 58
Simbología 58
PROCESO 9: Atención ciudadana mediante WhatsApp institucional 60
Objetivo 60
Referencias 60
Insumos 61
Resultados 61
Políticas 61
Desarrollo 62
Diagramación 64
Simbología 65
PROCESO 10: Atención ciudadana mediante Chatbot del portal Web 66

Objetivo 66
Insumos 67
Resultados 67
Políticas 67
Desarrollo 68
Diagramación 70
Simbología 71
Registro de ediciones 72
Validación 73

Procedimientos

PROCEDIMIENTO 1: Elaboración y gestión de dictámenes técnicos del proyecto de tecnologías de la información y comunicación en el sistema de dictaminación de bienes informáticos (SIDEM)

Objetivo

Incrementar el número de bienes informáticos para las áreas del Municipio de Amecameca con el fin de optimizar y hacer más eficaz el trabajo de las mismas con ayuda de la mejor tecnología.

Referencias

De la ley de gobierno digital y sus municipios del gobierno digital sección primera las dependencias y los organismos auxiliares del poder ejecutivo, los órganos autónomos y los notarios públicos.

Artículo 44. VI Bis. Solicitar el dictamen técnico a la autoridad competente, previa a la adquisición, arrendamiento y/o contratación de bienes y servicios en materia de tecnologías de la información y comunicación, de acuerdo a las especificaciones establecidas en su Reglamento.

Bando municipal de Amecameca 2025
Reglamento Interior de Administración Pública Municipal del Gobierno 2022 – 2024

Definiciones

Dictamen Técnico: Al documento emitido por la autoridad competente, que contiene las especificaciones y requerimientos técnicos, que deben observar los sujetos de la Ley, previo a la adquisición, arrendamiento y/o contratación de bienes o servicios en materia de tecnologías de la información y comunicación.

ADEM: Agencia Digital del Estado de México.

DGGSEI: Dirección General del Sistema Estatal de Informática

SIDEM: Sistema de Dictaminación de Bienes Informáticos

Insumos

Solicitud de la adquisición de un bien informático.

Solicitud de suficiencia Presupuestal.

Respuesta de la Suficiencia Presupuestal

Solicitud mediante oficio del Dictamen Técnico informático

Dictamen Técnico Informático

Resultados

Dictamen Técnico de Proyectos de Tecnologías de la Información y Comunicación entregado en las instalaciones de Toluca en las oficinas de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática.

Políticas

La solicitud del dictamen técnico se realizará únicamente si se valida la información de la partida presupuestal y uso del bien.

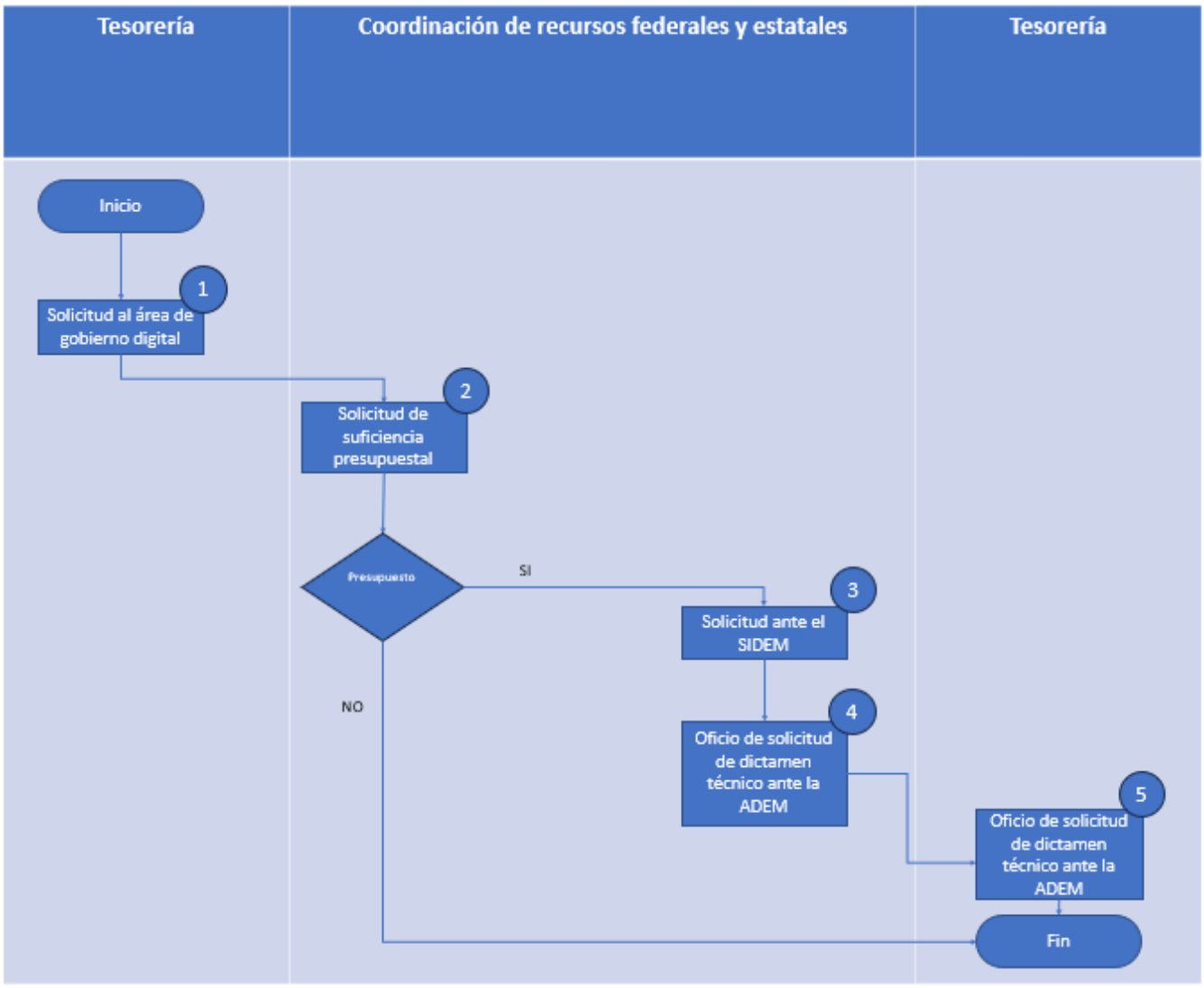
El dictamen se validará en un periodo de 30 a 45 días hábiles.

El dictamen técnico se entregará personalmente en las oficinas del SIDEM en un periodo de 2 meses aproximadamente.

Desarrollo

Nombre de la actividad: Elaboración y Gestión de Dictámenes Técnicos del Proyecto de Tecnologías de la Información y Comunicación en el Sistema de Dictaminaría de Bienes Informáticos (SIDEM)			
Unidad administrativa: Unidad de Gobierno Digital y Simplificación Administrativa	Área responsable: Unidad de Gobierno Digital y Simplificación Administrativa		
Descripción de actividad			
No. de paso	Responsable	Nombre de la Actividad	Desarrollo de la actividad
1	Áreas administrativas	Solicitud a la Unidad de Gobierno Digital y Simplificación Administrativa	Solicitud del área que requiera un bien informático
2	Unidad de Gobierno Digital y Simplificación Administrativa	Solicitud de suficiencia presupuestal	Elaboración del oficio de suficiencia presupuestal para el departamento de contabilidad
3	Unidad de Gobierno Digital y Simplificación Administrativa	Solicitud ante el SIDEM	Elaboración de la solicitud de adquisición del bien informático ante el SIDEM
4	Unidad de Gobierno Digital y Simplificación Administrativa	Oficio de solicitud de Dictamen técnico ante la ADEM	Realizar un oficio para la ADEM para solicitar la realización del Dictamen Técnico de un Bien Informático.
5	ADEM	Entrega del Dictamen Técnico	Elaboración y entrega del Dictamen Técnico de Proyectos de Tecnologías de la Información y Comunicación A Gobierno Digital

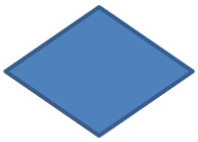
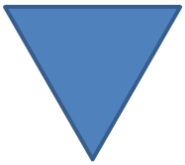
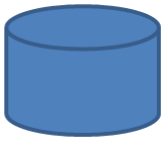
Diagramación



Formatos e Instructivos

Con base a la solicitud de los bienes informáticos, se deberá de entregar a la Coordinación la solicitud del bien informático o en este caso la requisición del mismo.

Simbología

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Terminal. Indica el inicio o la terminación del flujo del proceso		Actividad. Representa una actividad llevada a cabo en el proceso.
	Decisión. Indica un punto en el flujo en que se produce una bifurcación del tipo "SÍ" – "NO"		Documento. Se refiere a un documento utilizado en el proceso, se utilice, se genere o salga del proceso.
	Multidocumento. Refiere a un conjunto de documentos. Por ejemplo, un expediente que agrupa distintos documentos.		Inspección/ firma. Empleado para aquellas acciones que requieren supervisión (como una firma o "visto bueno")
	Base de datos/ aplicación. Empleado para representar la grabación de datos.		Línea de flujo. Proporciona una indicación sobre el sentido de flujo del proceso.

PROCEDIMIENTO 2: Publicación y actualización de la página web municipal

Objetivo

Dar a conocer las publicaciones más destacadas a la población, incrementando el número de visitas en el Sistema Web, en las diferentes plataformas digitales.

Referencias

De la ley de gobierno digital y sus municipios. capítulo cuarto de los portales informativos a los portales transaccionales

Artículo 25. Para la transformación de los portales informativos a portales transaccionales, se podrá hacer uso de aplicaciones desarrolladas por los sujetos de la Ley o por terceros, alineada a la arquitectura gubernamental digital.

Capítulo décimo tercero de la seguridad y protección de datos personales: Artículo 70. fracción II. Contar con respaldos de datos y aplicaciones.

Del bando municipal de Amecameca 2025-2027.

Título octavo, capítulo sexto. del gobierno digital

Artículo 89. Son atribuciones del gobierno municipal de Amecameca en materia de Gobierno Digital, los siguientes:

I. Establecer y ejecutar la política municipal para el fomento, uso y aprovechamiento estratégico de las tecnologías de la información y la comunicación.
II. Establecer las bases para ofrecer mejores servicios públicos y la recaudación a través de las tecnologías de la información y la comunicación de vanguardia.

Definiciones

Sistema Web: Se denomina sistema web a aquellas aplicaciones de software que puede utilizarse accediendo a un servidor web a través de Internet o de una intranet mediante un navegador.

Publicaciones: Es, en esencia, un producto editorial similar a los que estamos acostumbrados (libros, catálogos, revistas…), pero que visualizamos a través de algún tipo de dispositivo digital: tablets, smartphones, eReaders, etc.

Plataformas Digitales: Una plataforma digital es un lugar de Internet, portal o cibersitio, que sirve para almacenar diferentes tipos de información tanto personal como a nivel de negocios

Insumos

Convocatorias PDF.

Formularios online.

Gacetas Municipales.

Reportes Rápidos.

Información turística

Boletines.

Sesiones de cabildo

Cédulas de trámites y Servicios

Números de emergencia

Dependencias del Ayuntamiento.

Sección de transparencia

Formatos de la ley General de Contabilidad Gubernamental del Municipio DIF, IMCUFIDE y OPDAAS.

Avisos de Privacidad.

Resultados

Publicaciones con información relevante, mejores trámites y servicios para la atención oportuna y eficiente de los ciudadanos.

Resolución de Reportes Rápidos por parte de las áreas correspondientes a los ciudadanos de Amecameca.

Políticas

Las publicaciones o cambios se realizarán de lunes a viernes de 9:00 am a 15:00 pm.

Las publicaciones deben de tener el formato PDF de forma comprimida.

Las categorías y las subcategorías son auto gestionables dentro del Sistema Web y la Aplicación Móvil.

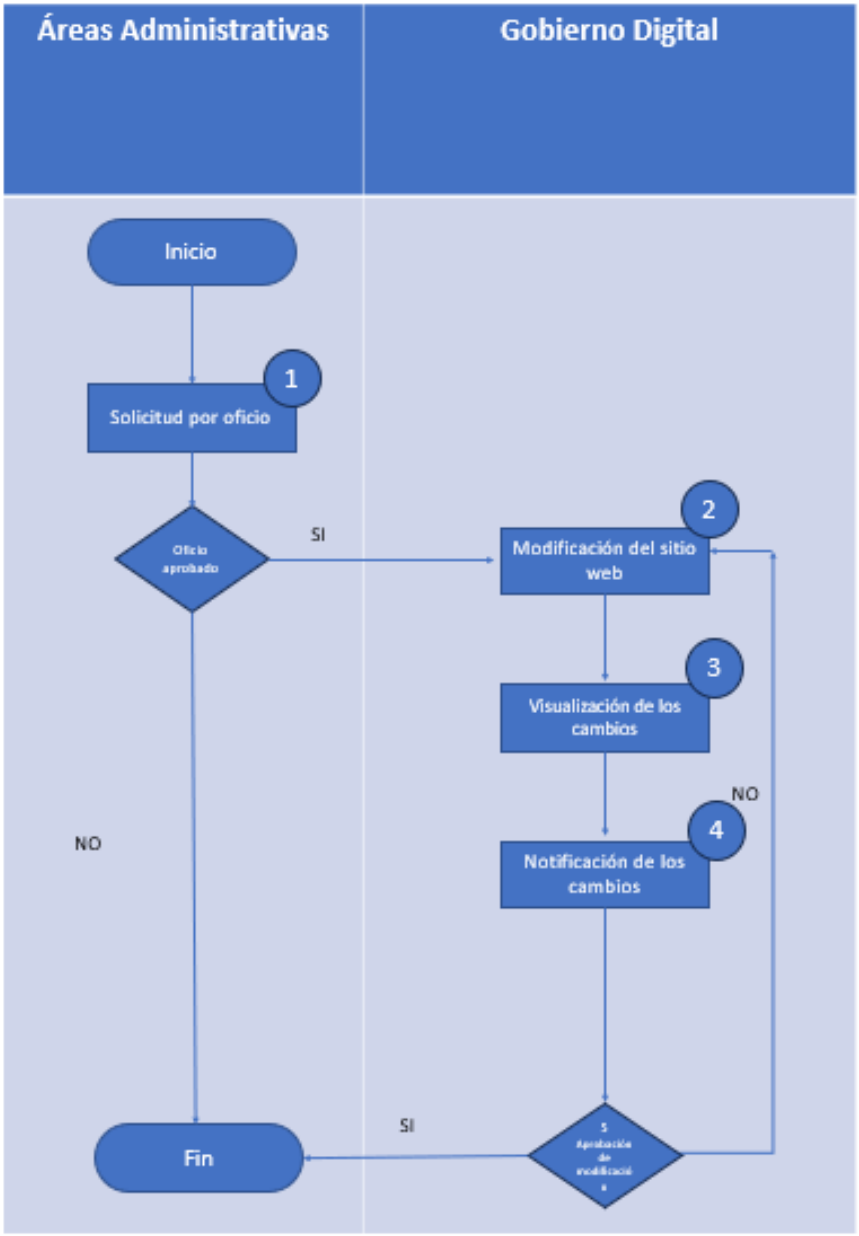
Todas publicaciones a realizar o modificar tardaran de 1 a 2 días hábiles.

Si se requiere el cambio de categoría y/o subcategoría de algún reporte, el turnado, la revisión del estatus y la resolución del mismo se deberá de contar con un oficio de solicitud dirigida a la Coordinación de Gobierno Digital.

Desarrollo

Nombre de la actividad: Publicación y Actualización del Sitio Web Municipal			
Unidad administrativa: Unidad de Gobierno Digital y Simplificación Administrativa	Área responsable: Unidad de Gobierno Digital y Simplificación Administrativa		
Descripción de actividad			
No. de paso	Responsable	Nombre de la Actividad	Desarrollo de la actividad
1	Área solicitante	Solicitud por oficio	Solicitud por oficio del área que requiera creación, modificación o eliminación de alguna publicación o información en alguna sección.
2	Unidad de Gobierno Digital y Simplificación Administrativa	Modificación del sitio web	Creación, modificación, eliminación de las publicaciones en el sitio web.
3	Unidad de Gobierno Digital y Simplificación Administrativa	Visualización de los cambios	Se reflejan los cambios realizados en el sitio web.
4	Unidad de Gobierno Digital y Simplificación Administrativa	Notificación de los cambios	Se les notifica al área solicitantes de los cambios realizados para su aprobación.
5	Áreas solicitantes	Aprobación de modificación	Aprobación de los cambios por el área solicitante, en caso de que haya alguna observación regresar al paso 2

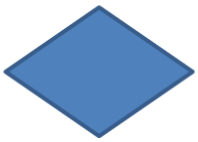
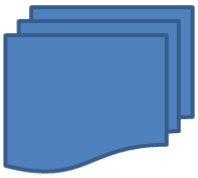
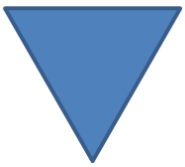
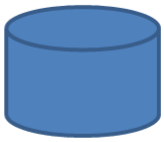
Diagramación



Formatos e Instructivos

Con base a la solicitud de la actualización de la información, se debe de entregar el oficio respectivo a la Coordinación, así como el archivo digital en formato .PDF en medio extraíble o en Disco.

Simbología

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Terminal. Indica el inicio o la terminación del flujo del proceso		Actividad. Representa una actividad llevada a cabo en el proceso.
	Decisión. Indica un punto en el flujo en que se produce una bifurcación del tipo "SÍ" – "NO"		Documento. Se refiere a un documento utilizado en el proceso, se utilice, se genere o salga del proceso.
	Multidocumento. Refiere a un conjunto de documentos. Por ejemplo, un expediente que agrupa distintos documentos.		Inspección/ firma. Empleado para aquellas acciones que requieren supervisión (como una firma o "visto bueno")
	Base de datos/ aplicación. Empleado para representar la grabación de datos.		Línea de flujo. Proporciona una indicación sobre el sentido de flujo del proceso.

PROCEDIMIENTO 3: Difusión de gacetas municipales en la página web oficial
Objetivo

Establecer las actividades para publicar y difundir las gacetas municipales en la página web oficial del Municipio de Amecameca, Estado de México, con la finalidad de facilitar a la ciudadanía el acceso a la información oficial emitida por el gobierno municipal, fortalecer la transparencia y contribuir a la consulta pública de las disposiciones, acuerdos y demás documentos de interés general.

Referencias

Ley de gobierno digital

Artículo 1. La presente Ley es de orden público y de observancia general en el Estado de México y tiene por objeto:

VI. Fomentar la transparencia y la participación ciudadana en la gestión pública.

Ley Orgánica Municipal del Estado de México del capítulo tercero atribuciones de los ayuntamientos.

Artículo 31.- Son atribuciones de los ayuntamientos:

XXXVI. Editar, publicar y difundir la Gaceta Municipal como órgano oficial de comunicación gubernamental, preferentemente en formato electrónico. La edición electrónica de la Gaceta Municipal, firmada digitalmente por la autoridad facultada, tendrá el mismo valor jurídico y probatorio que la versión impresa para todos los efectos legales, administrativos y judiciales conducentes. Su contenido incluirá la difusión de todos los acuerdos de Cabildo de las sesiones que no contengan información clasificada, con apego a las leyes en materia de transparencia y acceso a la información pública, los acuerdos de carácter general tomados por el ayuntamiento y otros asuntos de interés público. Su periodicidad será cuando menos mensual.

Definiciones

Gaceta municipal: Publicación oficial del Ayuntamiento mediante la cual se difunden acuerdos, disposiciones, reglamentos, resoluciones y demás documentos municipales que deban darse a conocer conforme a la normativa aplicable.

Difusión: Acción de dar a conocer información o documentos oficiales a la ciudadanía mediante medios de comunicación institucionales, con el propósito de facilitar su consulta y conocimiento.

Página web oficial: Sitio electrónico institucional del Ayuntamiento de Amecameca destinado a proporcionar información, servicios y documentos oficiales a la ciudadanía.

Publicación electrónica: Incorporación de un documento digital a la página web oficial para que pueda ser consultado por las personas usuarias.

Archivo digital: Documento generado, procesado o almacenado en formato electrónico que permite su consulta mediante dispositivos informáticos.

Insumos

Gaceta municipal digital

Equipo de cómputo

Conexión a internet

Sistema de administración del portal web

Formato digital compatible

Resultados

Gaceta municipal publicada en la página web oficial del Ayuntamiento de Amecameca.

Documento disponible para consulta pública, conforme a las disposiciones aplicables.

Registro o evidencia de la publicación realizada.

Políticas

Recepción de documentos. Únicamente se recibirán para publicación las gacetas municipales remitidas por el área administrativa competente, mediante oficio, correo institucional u otro medio oficialmente autorizado

Integridad documental. El personal responsable deberá verificar que el archivo digital esté completo, sea legible y corresponda a la versión definitiva remitida por el área emisora.

Acceso a la información. Las gacetas municipales deberán publicarse en un apartado de fácil localización dentro del portal institucional, a fin de facilitar su consulta por parte de la ciudadanía.

Formato de publicación. Los documentos deberán cargarse en un formato electrónico compatible con el portal institucional, preferentemente PDF, procurando conservar su integridad y legibilidad.

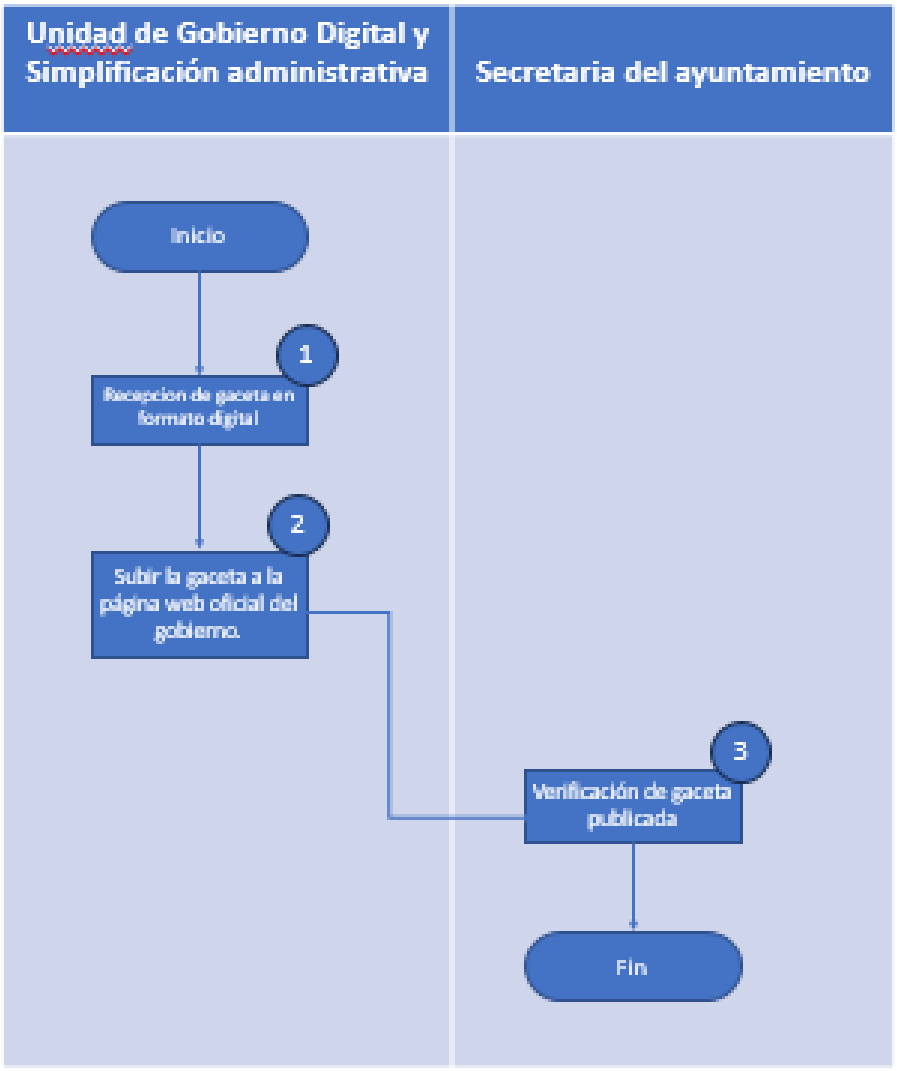
Seguridad de acceso. El personal responsable deberá utilizar únicamente las credenciales autorizadas para administrar la página web y evitar compartirlas con personas no autorizadas.

Verificación de la publicación. Después de publicar cada gaceta, el personal responsable deberá comprobar que el archivo se encuentre disponible, que el enlace funcione y que el documento pueda consultarse o descargarse correctamente.

Desarrollo

Nombre de la actividad Difusión de gacetas municipales en la página web oficial			
Unidad administrativa: Unidad de Gobierno Digital y Simplificación Administrativa	Área responsable: Unidad de Gobierno Digital y Simplificación Administrativa		
Descripción de actividad			
No. de paso	**Responsable**	**Nombre de la Actividad**	**Desarrollo de la actividad**
1	Unidad de Gobierno Digital y Simplificación Administrativa	Recepcion de gaceta en formato digital	Recibe el documento enviado por secretaria del ayuntamiento y verifica que cuente con los archivos y datos necesarios para su publicación..
2	Unidad de Gobierno Digital y Simplificación Administrativa	Subir la gaceta a la página web oficial del gobierno	Accede al sistema de administración del portal institucional y carga el archivo en el apartado correspondiente.
3	Secretaria del Ayuntamiento	Verificacion de gaceta publicada	Verifica que la gaceta se encuentre publicada, que el archivo sea accesible y que el enlace funcione correctamente

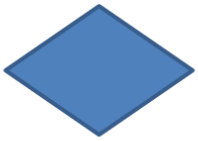
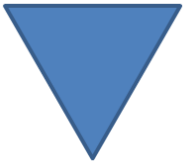
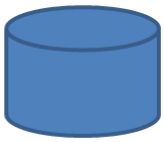
Diagramación



Formatos e Instructivos

Con base a la solicitud de la actualización de la información, se debe de entregar el archivo digital en formato .PDF en medio extraíble o en Disco.

Simbología

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Terminal. Indica el inicio o la terminación del flujo del proceso		Actividad. Representa una actividad llevada a cabo en el proceso.
	Decisión. Indica un punto en el flujo en que se produce una bifurcación del tipo "SÍ" – "NO"		Documento. Se refiere a un documento utilizado en el proceso, se utilice, se genere o salga del proceso.
	Multidocumento. Refiere a un conjunto de documentos. Por ejemplo, un expediente que agrupa distintos documentos.		Inspección/ firma. Empleado para aquellas acciones que requieren supervisión (como una firma o "visto bueno")
	Base de datos/ aplicación. Empleado para representar la grabación de datos.		Línea de flujo. Proporciona una indicación sobre el sentido de flujo del proceso.

PROCEDIMIENTO 4: Creación de correos electrónicos institucionales y actualización de accesos

objetivo

Implementar el control de accesos, controlando la información que circula dentro del Ayuntamiento protegiendo la información, así como la utilización del dominio institucional.

Referencias

De la ley de gobierno digital y sus municipios. capítulo décimo cuarto, de las herramientas tecnológicas

Artículo 73. Los Sujetos de la Ley que con motivo de sus funciones requieran el uso del correo electrónico institucional para la comunicación interna y externa como medio de comunicación oficial, deberán tramitar una cuenta para el uso del mismo ante la Agencia Digital, previo cumplimiento de los requisitos que esta señale.

III. Los dominios que usen para sus portales informativos y transaccionales, así como aplicaciones web deberán ser autorizados por la Agencia Digital a efecto de mantener armonizados e identificables los mismos, de acuerdo a los lineamientos que emita el Consejo.

Definiciones

Correo electrónico Institucional: Un correo institucional es una cuenta de correo electrónico proporcionada por una empresa u organización para uso exclusivo de sus empleados, con el objetivo de facilitar la comunicación interna y externa, así como la gestión de información laboral de forma segura y eficiente.

Dominio: Un correo institucional es una cuenta de correo electrónico proporcionada por una empresa u organización para uso exclusivo de sus empleados, con elobjetivo de facilitar la comunicación interna y externa, así como la gestión de información laboral de forma segura y eficiente.

Contraseña: Una contraseña es una forma de autentificación que utiliza información secreta para controlar el acceso a un recurso.

Servidor: Es un aparato informático que almacena, distribuye y suministra información.

Insumos

Correo electrónico institucional

Servidor

Usuario

Contraseña

Dominio

Resultados

Creación de correos electrónicos institucionales y cambio de accesos, al personal.

Políticas

La creación del Correo Electrónico Institucional, solo el personal autorizado tendrá derecho a una cuenta.

Las cuentas tienen el dominio @amecameca.gob.mx.

La actualización de los accesos debe de ser a más tardar en 72 horas después del alta o baja del personal.

El alta o baja del personal lo debe de informar el área de recursos humanos y la contraloría municipal.

El uso del correo es exclusivo para temas relacionados con el trabajo, está prohibido compartir contraseñas e información sensible o confidencial con personal ajeno a la institución.

No se debe utilizar el correo institucional como un almacenamiento permanente de archivos.

No enviar correos masivos no solicitados (spam) ni compartir archivos innecesariamente grandes sin autorización, para evitar sobrecargar el servidor.

La administración del ayuntamiento podrá monitorear el uso de los correos para detectar actividades sospechosas, pero garantizando siempre el respeto a la privacidad y en cumplimiento de las leyes.

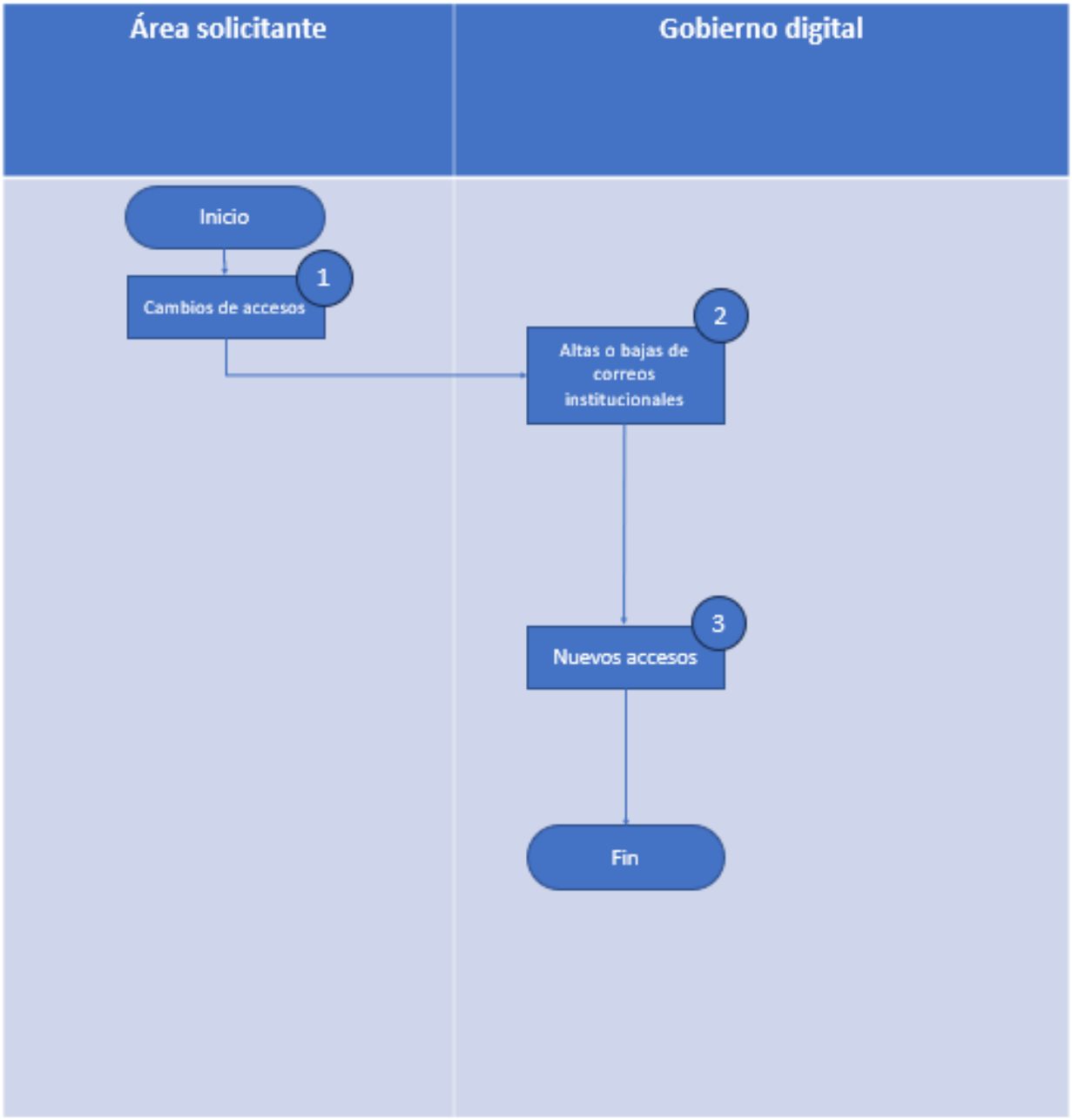
El uso indebido del correo institucional (como compartir información confidencial, uso personal, difusión de información falsa, etc.) puede ser motivo de sanciones que van desde advertencias hasta despidos, según la gravedad de la falta.

Todo trabajador es responsable del contenido que envía o recibe en su cuenta institucional, y debe asegurarse de cumplir con las políticas de la organización.

Desarrollo

Nombre de la actividad: Creación de Correos Electrónicos Institucionales y Actualización de Accesos.			
Unidad administrativa: Unidad de Gobierno Digital y Simplificación Administrativa	Área responsable: Unidad de Gobierno Digital y Simplificación Administrativa		
Descripción de actividad			
No. de paso	Responsable	Nombre de la Actividad	Desarrollo de la actividad
1	Área solicitante	Cambios de accesos	Oficio por parte de Recursos Humanos u Órgano Interno de Control Municipal de la alta o baja del personal para cambios de accesos.
2	Unidad de Gobierno Digital y Simplificación Administrativa	Alta o bajas de correos institucionales	Creación, modificación o eliminación de los correos electrónicos institucionales
3	Unidad de Gobierno Digital y Simplificación Administrativa l	Nuevos accesos	Entrega mediante oficio de los nuevos accesos.

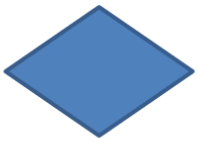
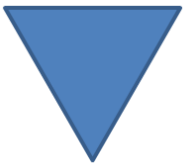
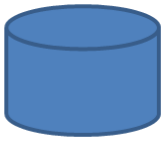
Diagramación



Formatos e Instructivos

Entregar un oficio de solicitud por parte del área responsable para la creación o modificación de accesos de alta o baja del personal.

Simbología

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Terminal. Indica el inicio o la terminación del flujo del proceso		Actividad. Representa una actividad llevada a cabo en el proceso.
	Decisión. Indica un punto en el flujo en que se produce una bifurcación del tipo "SÍ" – "NO"		Documento. Se refiere a un documento utilizado en el proceso, se utilice, se genere o salga del proceso.
	Multidocumento. Refiere a un conjunto de documentos. Por ejemplo, un expediente que agrupa distintos documentos.		Inspección/ firma. Empleado para aquellas acciones que requieren supervisión (como una firma o "visto bueno")
	Base de datos/ aplicación. Empleado para representar la grabación de datos.		Línea de flujo. Proporciona una indicación sobre el sentido de flujo del proceso.

PROCEDIMIENTO 5: Agenda Digital de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación

Objetivo

Supervisar, evaluar y coordinar de manera eficiente el desarrollo, implementación y avance de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) en el municipio, a través de reportes regulares que garanticen la transparencia en el uso de los recursos, la ejecución de programas de transformación digital

Referencias

De la ley de gobierno digital y sus municipios capítulo tercero de los instrumentos del gobierno digital, sección primera, de la agenda digital

Artículo 8. El Consejo sesionará dos veces al año en forma ordinaria y en forma extraordinaria, cuando el presidente lo estime necesario o a petición de la tercera parte de los integrantes.

El Consejo sesionará válidamente con la asistencia de por lo menos la mitad más uno de sus integrantes, siempre que entre ellos se encuentre el Presidente.

Artículo 12. La Agenda Digital contiene los lineamientos estratégicos para la aplicación y conducción de las políticas y las acciones de los sujetos de la presente Ley en materia de Gobierno Digital, a través del uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación y se formulará conforme a las disposiciones de la presente Ley y el Plan de Desarrollo del Estado de México.

Sección segunda, del programa estatal de tecnologías de la información y comunicación, de los programas de trabajo de tecnologías de la información y comunicación

Artículo 15. Los sujetos de la presente Ley deberán formular y presentar al Secretario Técnico del Comité Interno, los Programas de Trabajo, que planeen ejecutar en el ejercicio fiscal siguiente, a efecto de elaborar el Programa Sectorial de Tecnologías de la Información y comunicación conforme a lo establecido en la presente Ley y su Reglamento.

Artículo 16. En septiembre de cada año, el Secretario Técnico deberá integrar el Programa Estatal de Tecnologías de la Información y Comunicación, que es la suma de los Programas Sectoriales de Tecnologías de la Información y Comunicación de cada Sujeto de la Ley.

Capítulo décimo, del monitoreo y evaluación del uso de tecnologías de la información y comunicación, sección primera, de los reportes de avance de los programas de trabajo

Artículo 46. Los Sujetos de la Ley deberán entregar de manera trimestral al Secretario Técnico de su respectivo Comité Interno, el Reporte de Avance de los Programas Sectoriales de Tecnologías de la Información y Comunicación

Definiciones

Agencia Digital: a la agencia digital del gobierno del estado de México.

Programa de Trabajo: instrumento de gobierno digital que contiene los proyectos que desarrollará el sujeto de la ley durante el año inmediato posterior a su elaboración.

PT: Programas de trabajo de tecnologías de la información y de la comunicación Y comunicación.

Sistema: Sistema de integración y seguimiento de los programas de trabajo de tics.

TIC: Tecnologías de la información y de la comunicación.

Insumos

Reporte de Avance Trimestral

Programa Sectorial

Actas de Comité

Capacitación

Resultados

Reporte de Avance trimestral de Tecnologías de la Información y de la Comunicación (Diagnóstico de las Tecnologías). Formato para tesorería.

Reporte de Avance de los Programas de Trabajo Municipal (Acciones de la Agen da Digital). Formato para tesorería.

Avance del Programa Sectorial de Tecnologías de la Información y de la Comunicación.

Programa Sectorial de Tecnologías de la Información y de la Comunicación.
Actas del Comité de Gobierno Digital.

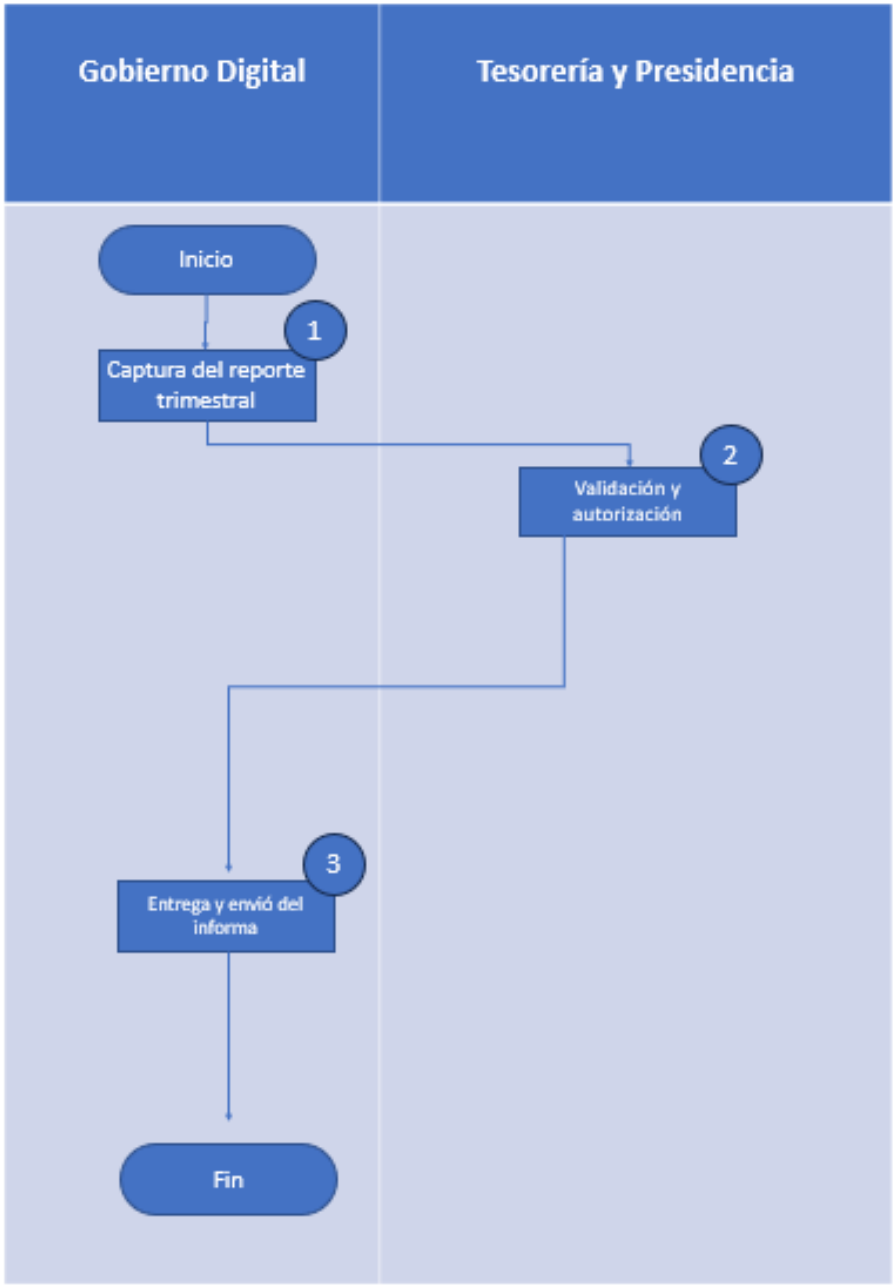
Políticas

Los reportes son elaborados por la Coordinación de Gobierno Digital, la revisión y autorización son por parte de la Subdirección de Administración, la Tesorería Municipal y la Presidencia Municipal.
La captura del avance será realizada cada 3 meses
La sesión del comité interno digital será por lo menos 2 veces al año.
Los reportes conllevan un formato específico que brinda la Agencia Digital y el OSFEM.
La información será de forma segura transparente y eficiente para que los recursos destinados a las tics se utilicen de manera responsable y acorde a los objetivos estratégicos del municipio.

Desarrollo

Nombre de la actividad: Agenda Digital de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación			
Unidad administrativa: Unidad de Gobierno Digital y Simplificación Administrativa	Área responsable: Unidad de Gobierno Digital y Simplificación Administrativa		
Descripción de actividad			
No. de paso	Responsable	Nombre de la Actividad	Desarrollo de la actividad
1	Unidad de Gobierno Digital y Simplificación Administrativa	Captura del reporte Trimestral	Captura del Informe trimestral y anual del programa de tecnologías de información y comunicaciones Agenda Digital en el Sistema de Integración y seguimiento de los programas de trabajo de TIC de la Agenda Digital del Estado de México
2	Tesorería y Presidencia	Validación y autorización	Las áreas de Tesorería y Presidencia validan, autorizan y firman el avance del acuse de entrega del programa de tecnologías de la información y comunicación.
3	Unidad de Gobierno Digital y Simplificación Administrativa	Entrega y envío de informe	Entrega y envió de los informes trimestrales y anuales del programa de tecnologías de información y comunicación Agenda Digital de la Agencia Digital del Estado de México.

Diagramación



Formatos e Instructivos

Con base a los avances se elaboran los siguientes reportes:

FORMATO 1: PROGRAMA SECTORIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN 2025.

GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México."

ESTADO DE MÉXICO ¡El poder de servir!

PROGRAMA SECTORIAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN 2025

Sujeto de la Ley: Municipio de Amecameca Fecha: 05 de junio de 2025

P r e s e n t e.

En cumplimiento a los artículos 15 de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios y 33, 34 y 35 de su Reglamento, se emite el Programa Sectorial de Tecnologías de la Información y Comunicación, de la unidad administrativa a su cargo, a través del Sistema de integración y seguimiento de los Programas de Trabajo de TIC, siendo el que a continuación se describe:

Unidad Administrativa	Número de Proyectos	Número de Estrategias	Número de Estandares	Número de Metadatos	Infraestructura de TIC							Costos	Medidas en materia de protección de datos personales
					Número de Equipos	Número de Impresoras	Número de Servidores	Número de Servicios en la nube	Número de Servicio de Internet	Número de Centro de Datos	Número de Aplicaciones		
Ayuntamiento de Amecameca, Informática	4	3	2	2	87	41	4	4	15	0	1	1	1
Municipio de Amecameca	0	0	0	0	-	-	-	-	0	0	0	0	0
Totales	**4**	**3**	**2**	**2**	**87**	**41**	**4**	**4**	**15**	**0**	**1**	**1**	**1**

Autorizó

Nombre, Cargo y Firma

Elaboró

Nombre, Cargo y Firma

Validó

Nombre, Cargo y Firma

FORMATO 2: AVANCES EN EL PROGRAMA DE TRABAJO DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES.

GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

ESTADO DE MÉXICO ¡El poder de servir!

AVANCE DEL PROGRAMA SECTORIAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES 2025

Sujeto de la Ley: Municipio de Amecameca 05 de junio de 2025

Con fundamento en los artículos 10, 16, 46, 47, 48 y 50 de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, se emite el avance del Programa Sectorial de Tecnologías de Información y Comunicaciones correspondiente al periódo:

Id Proyecto	Organización	Nombre del Proyecto	Porcentaje de Avance	Estatus	No. de dictamenes por proyecto
8867	Ayuntamiento de Amecameca, Informática	Adquisiciones de Bienes Informáticos	30	En Proceso	0
9895	Ayuntamiento de Amecameca, Informática	Adquisiciones de Bienes Informaticos	-	No Iniciado	0
8864	Ayuntamiento de Amecameca, Informática	Amecameca App	30	En Proceso	0
8866	Ayuntamiento de Amecameca, Informática	Página Web del Municipio de Amecameca	30	En Proceso	0

Elaboró

Nombre y cargo

FORMATO 3: ACUSE DE ENTREGA DEL PROGRAMA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN 2025.

GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

ESTADO DE MÉXICO ¡El poder de servir!

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México."

Acuse de Entrega del Programa de Trabajo de Tecnologías de la Información y Comunicación 2025

Unidad Administrativa: Ayuntamiento de Amecameca, Informática

Sujeto de la Ley: Municipio de Amecameca

Fecha: 29 de abril de 2025

P r e s e n t e.

Por medio del presente, se hace entrega de la información capturada en el Sistema de integración y seguimiento de los Programas de Trabajo de Tecnologías de la Información y Comunicación, siendo la que a continuación se describe:

Unidad Administrativa	Número de Proyectos	Número de Estrategias	Número de Estándares	Número de Metadatos	Infraestructura de TIC							Costos	Medidas en materia de protección de Datos Personales
					Número de Equipos	Número de Impresoras	Número de Servidores	Servicios en la nube	Número de Servicio de Internet	Número de Centro de Datos	Número de Aplicaciones		
Ayuntamiento de Amecameca, Informática	4	3	2	2	87	41	4	4	15	1	1	1	1

FORMATO 4: REPORTE DE AVANCE DE LOS PROGRAMAS DE TRABAJO MUNICIPAL DIAGNÓSTICO DE LAS TECNOLOGÍAS.

Ayuntamiento de Amecameca. Estado de México 2025-2027

Municipio de

Reporte de Avance de los Programas de Trabajo Municipal (Acciones de la Agenda Digital)

Del 1 de enero al 31 de marzo de 2025 (Cifras en pesos)

AMECAMECA Gobierno para todos

Número	Políticas y/o acciones	Eje de la Agenda Digital	Objetivo de Desarrollo Sustentable	Presupuesto	Fuente de Presupuesto	Trimestre para la Ejecución	Área Responsable de la Implementación	Área Responsable de la Ejecución
1	Fortalecer el portal electrónico del Ayuntamiento para mantener informada a la población	E3 Gobierno digital	Objetivo 16. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles	100,000	Recursos federales 150101	Cuarto	Coordinación de gobierno digital	Coordinación de gobierno digital
2	Fortalecer el portal electrónico con ayuda de la aplicación móvil llamada AmecamecaApp del Ayuntamiento para mantener informada a la población	E3 Gobierno digital	Objetivo 16. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles	100,000	Recursos federales 150101	Cuarto	Coordinación de gobierno digital	Coordinación de gobierno digital
3	Gestionar ante las instancias de gobierno federal y estatal, así como el sector privado la ampliación de infraestructura para la conectividad digital	E3 Gobierno digital	Objetivo 17. Fortalecer los medios de la ejecución y revitalizar la alianza mundial para el desarrollo sostenible	100,000	Recursos estatales 160101, Recursos propios 110101 FAS 250105	Cuarto	Coordinación de gobierno digital	Coordinación de gobierno digital

Fuente: Elaboración del OSFEM.

FORMATO 5: REPORTE DE AVANCE DE LOS PROGRAMAS DE TRABAJO MUNICIPAL ACCIONES DE LA AGENDA DIGITAL.

Municipio de Amecameca

Ayuntamiento de Amecameca. Estado de México 2025-2027

Reporte de Avance de los Programas de Trabajo Municipal (Diagnóstico de las Tecnologías) Del 1 de enero al 31 de marzo de 2025

Número	Tipo de Bien/Servicio Informático	Cantidad	Estado físico del bien informático	Observaciones y/o Comentarios
1	Equipos de computo	78	Regular	Muchos equipos debido al tiempo de adquisición son muy lentos
2	Equipos de impresión (multifuncionales)	13	Regular	Los equipos funcionan bien pero requieren mantenimiento
3	Equipos de impresión (impresoras láser)	35	Regular	Los equipos funcionan bien pero requieren mantenimiento
4	Equipos de impresión (plotter)	3	Regular	Los equipos funcionan bien pero requieren mantenimiento
5	Servidores Virtualizados	1	Bien	El servidor funciona adecuadamente
6	Servidores físicos	1	Regular	El servidor requiere mucho mantenimiento para que funcione
7	Servidores en la nube	2	Bien	Los servicios son buenos
8	Centro de datos	0	NA	NA
9	aplicaciones	1	Regular	La aplicación está cargada en ambas plataformas, está en revisión por parte de Apple
10	Servicios de internet	13	Regular	Telmex 50 Mbps a 100 Mbps de forma simétrica

Fuente: Elaboración del OSFEM.

FORMATO 6: SESIÓN DEL COMITÉ DE GOBIERNO DIGITAL.

Ayuntamiento de Amecameca
Estado de México
2025 - 2027

AMECAMECA Gobierno para Todos

"2025. Bicentenario de la vida Municipal del Estado de Mexico.

Acta de la Primera Sesión Ordinaria del Comité Interno de Gobierno Digital del Municipio de Amecameca

En Amecameca, Estado de México, siendo las 18:00 horas del 25 de febrero del 2025, en el salón de expresidentes del Municipio de Amecameca , en Plaza de la constitución S/N, Amecameca, Estado de México, C.P. 56900 se reunieron en términos de los artículos 46, 47, y 48 de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios así como los artículos 47 y 48 del Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios , se reunieron los servidores públicos : Dra. Ivette Topete García, Presidenta Municipal Constitucional y Presidenta del Comité de Gobierno Digital, Lic. Selene Aurora Romero Hidalgo, Coordinadora de Gobierno Digital y Secretaria Técnica; Mtra. Karen Kimberly Fuentes Sisniega, Subdirectora de Administración y Secretaria Ejecutiva; Arq. Raúl Muñoz Galicia, Coordinador de Gobierno y Vocal; Perla López Carrillo , Tesorera Municipal y Vocal ; Lic. Bertha Adriana Solares Ramos, Coordinadora General de Mejora Regulatoria y Vocal; Lic. Armando Díaz Gonzáles, Director Jurídico y Vocal; Mtra. Mayra Janina Flores Serrano, Contralora Municipal, quienes haciendo uso de la palabra, la presidenta municipal y presidenta del comité, dio la bienvenida y declaró formalmente el inicio de la sesión.

Haciendo uso de la voz la Dra. Ivette Topete García, Presidenta Constitucional de Amecameca asigna en ese momento a la Mtra. Karen Kimberly Fuentes Sisniega, secretaria ejecutiva del Comité Interno de Gobierno Digital del Municipio de Amecameca.

Punto número uno del orden del día, la Secretaria Ejecutiva del Comité Interno de Gobierno Digital del Municipio de Amecameca informó la existencia del cuórum legal de acuerdo con el registro de asistencia.

La presidenta del Comité Interno de Gobierno Digital del Municipio de Amecameca, instruyó a la Secretaria dar lectura al punto número dos.

Punto número dos. Lectura y en su caso aprobación del orden del día.

Registro de Asistencia

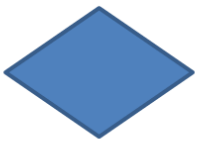
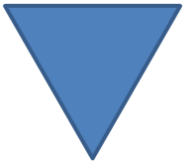
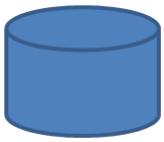
ORDEN DEL DÍA

1.	**Lista de asistencia y declaración del quórum legal.**
2.	**Lectura y aprobación del orden del día.**

Plaza de la Constitución S/N, Amecameca, Estado de México. C.P. 56900 Tel. 59 7978 0989

Gobierno de Amecameca 2025-2027

Simbología

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Terminal. Indica el inicio o la terminación del flujo del proceso		Actividad. Representa una actividad llevada a cabo en el proceso.
	Decisión. Indica un punto en el flujo en que se produce una bifurcación del tipo "SÍ" – "NO"		Documento. Se refiere a un documento utilizado en el proceso, se utilice, se genere o salga del proceso.
	Multidocumento. Refiere a un conjunto de documentos. Por ejemplo, un expediente que agrupa distintos documentos.		Inspección/ firma. Empleado para aquellas acciones que requieren supervisión (como una firma o "visto bueno")
	Base de datos/ aplicación. Empleado para representar la grabación de datos.		Línea de flujo. Proporciona una indicación sobre el sentido de flujo del proceso.

PROCEDIMIENTO 6: Agenda Regulatoria

Objetivo

Planificar, transparentar y mejorar la creación de normas por parte del gobierno. En términos claros, sirve para organizar qué regulaciones se van a emitir, modificar o eliminar en un periodo determinado.

Referencias

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 139 BIS

Ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos

Definiciones

Agenda Regulatoria:

Herramienta de planeación anual que tiene por objeto registrar las propuestas regulatorias que los Sujetos Obligados pretenden expedir.

Análisis de Impacto Regulatorio

Herramienta que tiene por objeto que las Regulaciones que se emitan generen el mayor beneficio posible para la sociedad, con el menor costo burocrático posible, y que sean la mejor alternativa para resolver un problema público;

Disposición de carácter general

Reglamentos, decretos, normas técnicas, bandos, acuerdos, circulares y demás disposiciones administrativas.

Insumos

Formato para el Análisis de Impacto Regulatorio de Exención Periódico, Ordinario o Emergencia el cual será aprobado y con el visto bueno a si mismo con la firma de aprobación de la Dirección Jurídica y de Gobierno

Resultados

Formato de impacto regulatorio

Actualización, modificación o en su caso creación de nuevas disposiciones o reformas existentes

Políticas

Ley Nacional para la Eliminar Trámites Burocráticos

Capitulo II, Sección II

Artículo 26. La Agenda Regulatoria es la herramienta de planeación que tiene como objetivo, anticipar, organizar y dar seguimiento al diseño, elaboración y expedición de Regulaciones por parte de los Sujetos Obligados.

Artículo 27. Los Sujetos Obligados deberán presentar, durante el mes de enero de cada año, ante la Autoridad de Simplificación y Digitalización correspondiente, una Agenda Regulatoria que contendrá las Propuestas Regulatorias que pretendan publicar en el Medio de Difusión Oficial correspondiente, en los siguientes 12 meses.

Los Sujetos Obligados podrán actualizar en la Agenda Regulatoria sus Propuestas Regulatorias en cualquier momento.

Los Sujetos Obligados sólo podrán someter a consideración de la Autoridad de Simplificación y Digitalización para dar cumplimiento a lo establecido en los artículos 34 y 37 de esta Ley, las Propuestas Regulatorias que hayan sido incluidas en su Agenda Regulatoria.

Artículo 28. La Autoridad Nacional o Local someterá la Agenda Regulatoria de los Sujetos Obligados a consulta pública, durante un plazo mínimo de diez días.

Artículo 29. Las Propuestas Regulatorias que se incluyan en la Agenda Regulatoria de los Sujetos Obligados deberá incluir, al menos, la siguiente información:

I. Nombre preliminar;

II. Fundamento jurídico para emitir la Propuesta Regulatoria;

III. Materia sobre la que versará;

IV. Problemática que se pretende resolver;

V. Alternativas consideradas para atender la problemática;

VI. Identificar posibles costos burocráticos y beneficios;

VII. Identificar, en su caso, las acciones de simplificación y digitalización asociadas a la Propuesta Regulatoria

VIII. Fecha tentativa de presentación de la Propuesta Regulatoria ante la Autoridad de Simplificación y Digitalización.

Artículo 30. La Autoridad de Simplificación y Digitalización podrá intervenir en el proceso de elaboración del proyecto regulatorio, con el propósito de brindar acompañamiento y asesoría para garantizar las buenas prácticas regulatorias, así como el cumplimiento de los principios y objetivos de esta Ley.

Artículo 31. Los Sujetos Obligados no tendrán la obligación de incluir en su Agenda Regulatoria las propuestas regulatorias que se ubiquen en alguno de los siguientes supuestos:

I. La Propuesta Regulatoria que tiene como objetivo resolver o prevenir una situación de emergencia;

II. La publicidad de la Propuesta Regulatoria o la materia que contiene, podría comprometer los efectos que se pretenden lograr con su expedición;

III. La expedición de la Propuesta Regulatoria no crea costos burocráticos;

IV. La Propuesta Regulatoria representa una reducción sustancial de costos burocráticos, ya sea porque simplifica o digitaliza trámites o servicios previstos en alguna normativa vigente, o

V. La Propuesta Regulatoria sea emitida por la persona titular del Poder Ejecutivo en los distintos órdenes de gobierno.

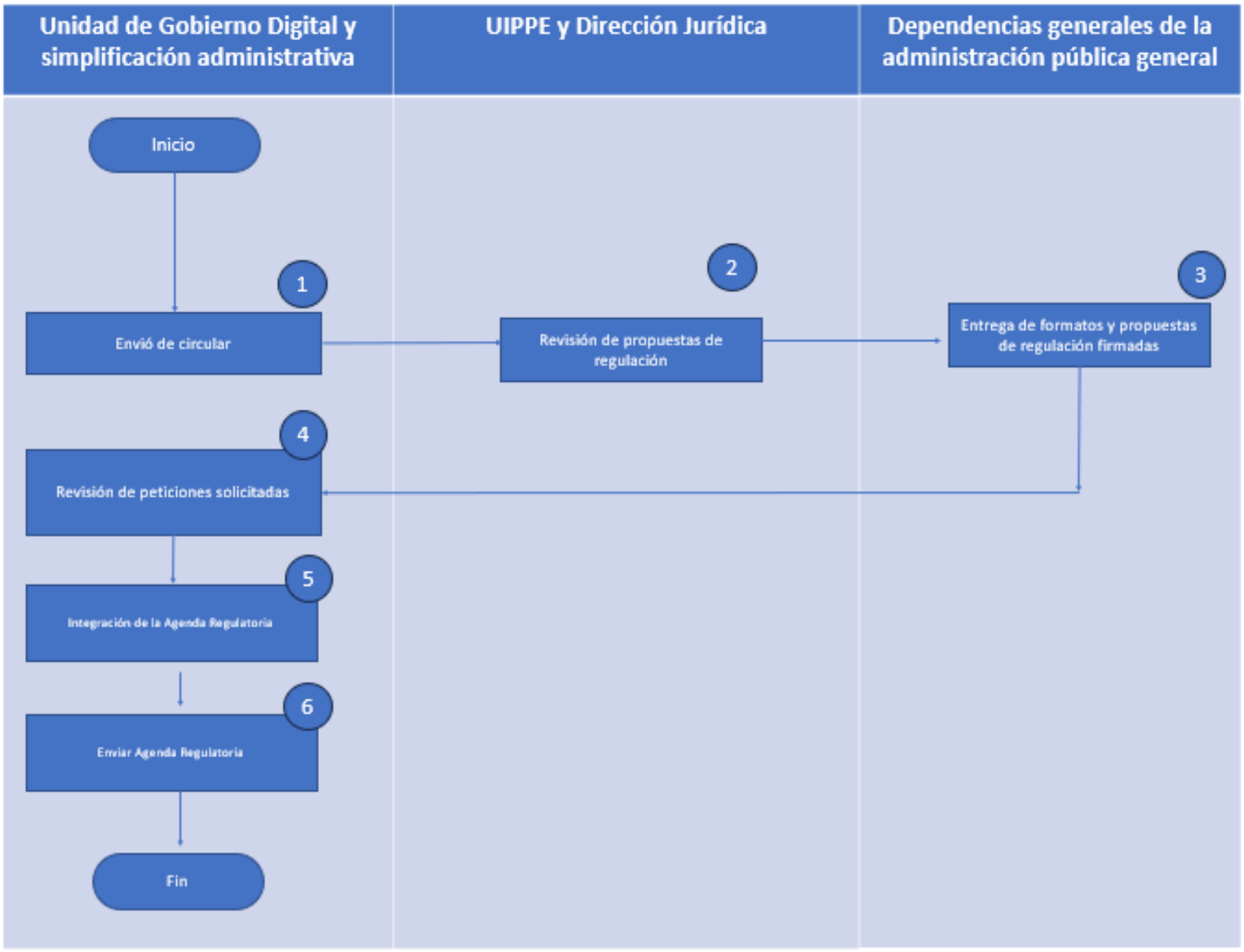
La Autoridad Nacional, mediante los lineamientos correspondientes, determinará los mecanismos y plazos que deberán observar los Sujetos Obligados para informar a la Autoridad de Simplificación y Digitalización, las Propuestas Regulatorias emitidas en los términos del presente artículo.

Artículo 32. La Autoridad de Simplificación y Digitalización, podrá emitir recomendaciones sobre el contenido de la Agenda Regulatoria, o sobre los costos burocráticos de la Propuesta Regulatoria desde su etapa de planeación, para garantizar las buenas prácticas regulatorias, la simplificación y digitalización.

Desarrollo

Nombre de la actividad: AGENDA REGULATORIA			
Unidad administrativa: Unidad de Gobierno Digital y Simplificación Administrativa	Área responsable: Unidad de Gobierno Digital y Simplificación Administrativa		
Descripción de actividad			
No. de paso	Responsable	Nombre de la Actividad	Desarrollo de la actividad
1	Unidad de Gobierno Digital y Simplificación Administrativa	Envió de circular	Se envía una circular a todas las áreas administrativas y organismo descentralizados, que informen si tienen alguna actualización, modificación o nueva regulación. De ser afirmativa su respuesta se solicita el llenado de lo formatos AIR y Descripción de la propuesta
2	UIPPE y Dirección Jurídica	Revisión	Los sujetos obligados deberán pasar su información para una previa revisión al área de UIPPE y Dirección de Jurídico
3	Areas generales de la administración pública municipal	Entregar formatos	Los sujetos obligados deberán entregar sus propuestas de regulación firmadas y selladas por Jurídico y UIPPE junto con sus formatos.
4	Unidad de Gobierno Digital y Simplificación Administrativa	Revisión de peticiones solicitadas	La UGDYSA recibe y verifica el contenido y concordancia de los datos con las áreas para su implementación en la agenda regulatoria
5	Unidad de Gobierno Digital y Simplificación Administrativa	Integración de la agenda regulatoria	La UGDYSA integrará la agenda regulatoria y acuerdo al art.27 de la ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos los sujetos obligados deberán presentar durante el mes de enero de cada año, ante la UGDYSA sus propuestas de regulación.
6	Unidad de Gobierno Digital y Simplificación Administrativa	Enviar Agenda Regulatoria	La Agenda Regulatoria es enviada a la Autoridad Estatal para su revisión.

Diagramación



Formatos e Instructivos

CGMR/Formato de concentrado de propuestas/001

En este formato se centran las propuestas que en general las áreas en las que se pretenda resolver o prevenir una situación en particular.



AUTORIDAD ESTATAL DE SIMPLIFICACIÓN Y DIGITALIZACIÓN
AGENDA REGULATORIA AÑO 2026

CONCENTRADO DE PROPUESTAS

No. de propuesta	Fecha de elaboración	Nombre de la propuesta Normativa	Área Administrativa que la propone	Tipo de Análisis de Impacto Regulatorio	Fecha de elaboración del AIR	Fecha tentativa de presentación (Publicado en Gaceta Municipal)
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						
11.						
12.						
13.						
14.						
15.						

REQUERIMIENTOS
El número de propuestas debe de ser igual al número de formatos de registro y descripción de propuestas enviados.
Este formato debe ser requisitado por el Titular de la Autoridad de Simplificación y Digitalización del municipio.
Este formato debe ser enviado a la Autoridad Estatal en versión PDF, de no ser así, se devolverá y no será validado.

Elabora y Valida		Autoriza
Autoridad Municipal de Simplificación y Digitalización		Presidenta (e) Municipal Constitucional

CGMR/Comprobación de las propuestas registradas/002

Es el formato de las propuestas anteriormente entregadas en el formato de concentración y en este formato es la comprobación de la aprobación de las mismas.

AUTORIDAD ESTATAL DE SIMPLIFICACIÓN Y DIGITALIZACIÓN
AGENDA REGULATORIA AÑO 2026

MUNICIPIO DE _____
COMPROBACIÓN DE LAS PROPUESTAS REGISTRADAS EN LA AGENDA REGULATORIA 2026

Fecha: _____

No.	Nombre de la propuesta Normativa	Área administrativa que la propone	Tipo de formato del Análisis de Impacto Regulatorio	Fecha de elaboración del Análisis de Impacto Regulatorio	Fecha de aprobación por el área administrativa	Fecha de elaboración del Oficio Resolutivo por la AMSyD	Fecha de aprobación por la AMSyD	Fecha de Aprobación por el Cabildo y No. de Sesión	Fecha de publicación en la Gaceta Municipal, No. de Gaceta Municipal, Vol. Año
1.									
2.									
3.									
4.									
5.									
6.									
7.									
8.									
9.									
10.									
11.									
12.									
13.									

La Autoridad Municipal de Simplificación y Digitalización, da fe de que la Dirección de _____ en fecha _____ presento e informo del cumplimiento de las propuestas registradas en la Agenda Regulatoria, y cuenta con los documentos soporte citados con los cuales se puede emitir la Certificación de cumplimiento. La Autoridad Estatal de Simplificación y Digitalización se reserva el derecho de solicitar los documentos para verificar la información registrada.

Elabora y Valida		Autoriza
Autoridad Municipal de Simplificación y Digitalización		Presidenta (e) Municipal Constitucional

1

CGMR/Avance Trimestral/003

Cada uno de ellos es llenado de manera particular por área, en la cual solicitan la actualización, modificación o en su caso creación de reglamentos, manuales o lineamientos.

Contendrá el nombre preliminar de los que se actualizará, modificará o creará, así como la explicación de los motivos por el cual se hará la petición, firma del representante de cada área, así como el visto bueno para las modificaciones correspondientes.



AUTORIDAD ESTATAL DE SIMPLIFICACIÓN Y DIGITALIZACIÓN
AGENDA REGULATORIA AÑO 2026

DESCRIPCIÓN DE LAS PROPUESTAS

SE UTILIZA UN FORMATO PARA CADA PROPUESTA REGULATORIA.

MUNICIPIO:						
Dependencia/Organismo Descentralizado (clave y nombre):						
Responsable y/o Enlace de Simplificación y Digitalización de la Dependencia:						
Fecha de elaboración: 16 de abril			¿Es Reconducción?	Si	X	No
Total, de Regulaciones de la Dependencia Municipal:			Número de regulaciones prioritarios 2026:			NO. PROPUESTA: 1

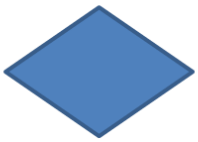
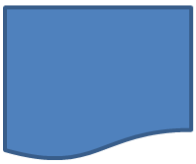
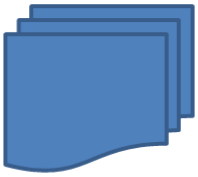
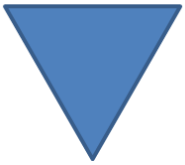
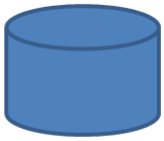
Código	Nombre preliminar de la propuesta (nueva / Modif. X / Actualización)	Materia sobre la que versará la Regulación (Nombre del área que propone la regulación)	Problemática que se pretende resolver con la Propuesta Regulatoria	Justificación para emitir la Propuesta Regulatoria	Fecha tentativa de presentación, es la fecha en la cual el documento normativo propuesto está publicado en GM
					30 de abril

Observaciones

Nombre y Cargo de quién lo Elaboró	Nombre y Cargo del Titular de la Dependencia Municipal	Nombre del Titular de la Autoridad de Simplificación y Digitalización
_____	_____	_____

LNETB. Artículo 27. Los Sujetos Obligados deberán presentar, durante el mes de enero de cada año, ante la Autoridad de Simplificación y Digitalización correspondiente, una Agenda Regulatoria que contendrá las Propuestas Regulatorias que pretendan publicar en el Medio de Difusión Oficial correspondiente, en los siguientes 12 meses.
Los Sujetos Obligados podrán actualizar en la Agenda Regulatoria sus Propuestas Regulatorias en cualquier momento.
LNETB. Artículo 37. Los Sujetos Obligados que pretendan emitir una Regulación, elaborarán su respectivo Análisis de Impacto Regulatorio y por conducto de su Enlace de Simplificación y Digitalización, lo enviarán para su evaluación a la Autoridad de Simplificación y Digitalización correspondiente, con al menos veinte días de anticipación a la fecha en la que pretenda publicarla en el Medio de Difusión Oficial.

Simbología

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Terminal. Indica el inicio o la terminación del flujo del proceso		Actividad. Representa una actividad llevada a cabo en el proceso.
	Decisión. Indica un punto en el flujo en que se produce una bifurcación del tipo "SÍ" – "NO"		Documento. Se refiere a un documento utilizado en el proceso, se utilice, se genere o salga del proceso.
	Multidocumento. Refiere a un conjunto de documentos. Por ejemplo, un expediente que agrupa distintos documentos.		Inspección/ firma. Empleado para aquellas acciones que requieren supervisión (como una firma o "visto bueno")
	Base de datos/ aplicación. Empleado para representar la grabación de datos.		Línea de flujo. Proporciona una indicación sobre el sentido de flujo del proceso.

PROCEDIMIENTO 7: Agenda de Simplificación y Digitalización

Objetivo

Es transformar la manera en que ciudadanos y empresas interactúan con el gobierno, haciendo los procesos más ágiles, accesibles y eficientes mediante el uso de tecnología.

Referencias

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (28 de mayo 2021)
Ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos

Definiciones

Agenda de Simplificación y Digitalización:

Herramienta de planeación semestral que tiene por objeto fijar las metas de simplificación y digitalización de Trámites y Servicios a cargo de los Sujetos Obligados;

Simplificación

Acciones para reducir trámites, requisitos y tiempos de resolución; para eliminar procesos innecesarios y cualquier costo burocrático que facilite a las personas el acceso y obtención de Trámites y Servicios;

Digitalización

Proceso que emplea tecnologías de la información y comunicación para sistematizar, automatizar y agilizar los procesos institucionales para la atención de Trámites y Servicios, y la reducción de la interacción presencial entre las personas y las autoridades, a fin de eliminar espacios de corrupción y discrecionalidad;

Insumos

Formato 1 DPI
Formatos 1 DPTS

Resultados

Formato 1 DPTS Se concentrarán las propuestas de descripción por trámites y servicios y en ellas se detallará el objetivo principal la necesidad de implementar acciones en materia regulatoria

Formato 1 DPI descripción por trámite o servicio

Políticas

Ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos

Artículo 22. Los Sujetos Obligados podrán registrar en su Agenda de Simplificación y Digitalización, acciones adicionales en cualquier momento. Los proyectos de simplificación y digitalización programados en la Agenda que no sean realizados durante el periodo correspondiente, se contemplarán en el siguiente semestre, teniendo prioridad. En todo caso, el Sujeto Obligado deberá justificar las razones por las que no se cumplieron las acciones programadas en los plazos estipulados en la Agenda.

Las Autoridades de Simplificación y Digitalización difundirán la Agenda de Simplificación y Digitalización para su consulta pública durante al menos veinte días, a fin de recabar comentarios y propuestas de los interesados. Los Sujetos Obligados valorarán los comentarios recibidos y, en su caso, los incluirán en sus propuestas.

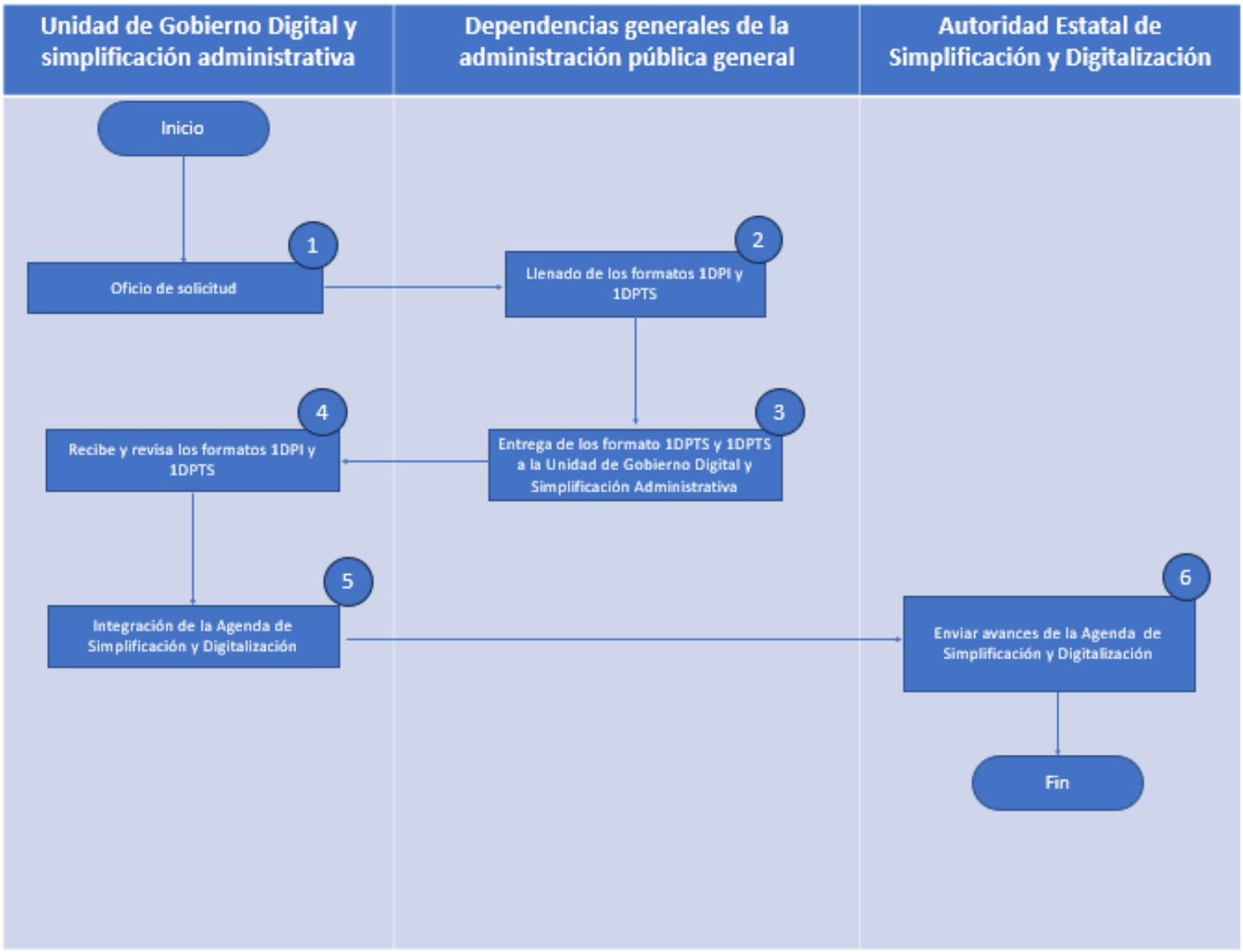
Artículo 23. Las Autoridades de Simplificación y Digitalización podrán emitir recomendaciones a los Sujetos Obligados respecto de su Agenda de Simplificación y Digitalización.

Las recomendaciones de las Autoridades de Simplificación y Digitalización para los Sujetos Obligados, se deberán incorporar a su Agenda en un plazo no mayor a diez días hábiles. En el caso de los Sujetos Obligados de la Administración Pública Federal o local, según corresponda, estas recomendaciones serán de carácter vinculante.

Desarrollo

Nombre de la actividad: Agenda de Simplificación y Digitalización			
Unidad administrativa: Unidad de Gobierno Digital y Simplificación Administrativa	Área responsable: Unidad de Gobierno digital y Simplificación Administrativa		
Descripción de actividad			
No. de paso	Responsable	Nombre de la Actividad	Desarrollo de la actividad
1	Unidad de Gobierno Digital y Simplificación Administrativa	**Oficio de solicitud**	**De acuerdo al art. 21 de la ley Nacional para Eliminación Burocráticos, la UGDYSA enviará un oficio de solicitud para integrar la propuesta de solicitud de las demás áreas**
2	Áreas Generales de la Administración Pública	Realizan el llenado de los formatos 1DPI (Descripción de Propuesta Interna) y 1DPTS (Descripción Por Trámite y Servicio)	Cada una de las áreas administrativas realizan el llenado de sus formatos 1DPI y 1DPTS con sus propuestas de mejora.
3	Áreas Generales de la Administración Pública	Entrega del formato 1DPTS (Descripción Por Trámite y Servicio) y 1DPI (Descripción de Propuesta Interna) a esta Unidad.	Cada una de las áreas entregan sus formatos debidamente llenados con sus propuestas de mejora ya firmados y sellados.
	Unidad de Gobierno Digital y Simplificación Administrativa	Recibe y revisa los formatos 1DPI y 1DPTS	La Unidad realiza una revisión de cada uno de los formatos en busca de que cumplan con los requisitos para que apliquen como una mejora.
5	Unidad de Gobierno Digital y Simplificación Administrativa	Integración de la Agenda de Simplificación y Digitalización	La UGDYSA integra la Agenda de Simplificación y Digitalizacion con los formatos oficiales tomando en cuenta las propuestas 1DPI y 1 DPTS, entregadas posteriormente por las áreas administrativas.
8	Unidad de Gobierno Digital y Simplificación Administrativa	Enviar avances de la Agenda	Se Notificará a la Autoridad Nacional o Local, según corresponda, en los primeros quince días de los meses de enero y julio de cada año el avance de la Agenda.

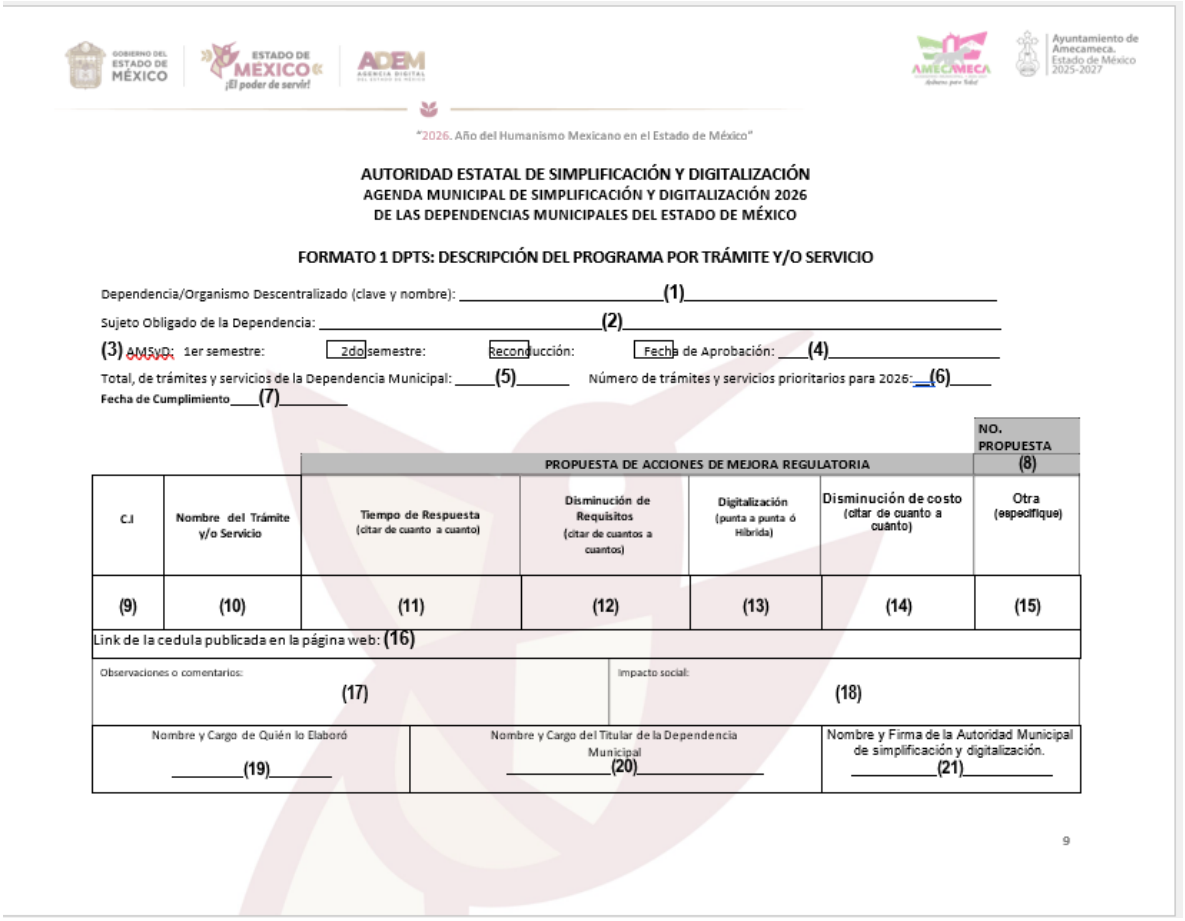
Diagramación



Formatos e Instructivos

CGMR/Formato 1 DPTS/001

Descripción por trámite y servicio con el objetivo de generar resultados favorables dentro de un mismo entorno a las necesidades de los ciudadanos



"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México"

AUTORIDAD ESTATAL DE SIMPLIFICACIÓN Y DIGITALIZACIÓN
AGENDA MUNICIPAL DE SIMPLIFICACIÓN Y DIGITALIZACIÓN 2026
DE LAS DEPENDENCIAS MUNICIPALES DEL ESTADO DE MÉXICO

FORMATO 1 DPTS: DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA POR TRÁMITE Y/O SERVICIO

Dependencia/Organismo Descentralizado (clave y nombre): _____(1)_____

Sujeto Obligado de la Dependencia: _____(2)_____

(3) AM5yD: 1er semestre: 2do semestre: Reconducción: Fecha de Aprobación: ___(4)_____

Total, de trámites y servicios de la Dependencia Municipal: ____(5)_____ Número de trámites y servicios prioritarios para 2026: ___(6)____

Fecha de Cumplimiento____(7)_____

		NO. PROPUESTA (8)				
		PROPUESTA DE ACCIONES DE MEJORA REGULATORIA				
C.I	Nombre del Trámite y/o Servicio	Tiempo de Respuesta (citar de cuanto a cuanto)	Disminución de Requisitos (citar de cuantos a cuantos)	Digitalización (punta a punta ó Híbrida)	Disminución de costo (citar de cuanto a cuánto)	Otra (especifique)
(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)

Link de la cedula publicada en la página web: (16)

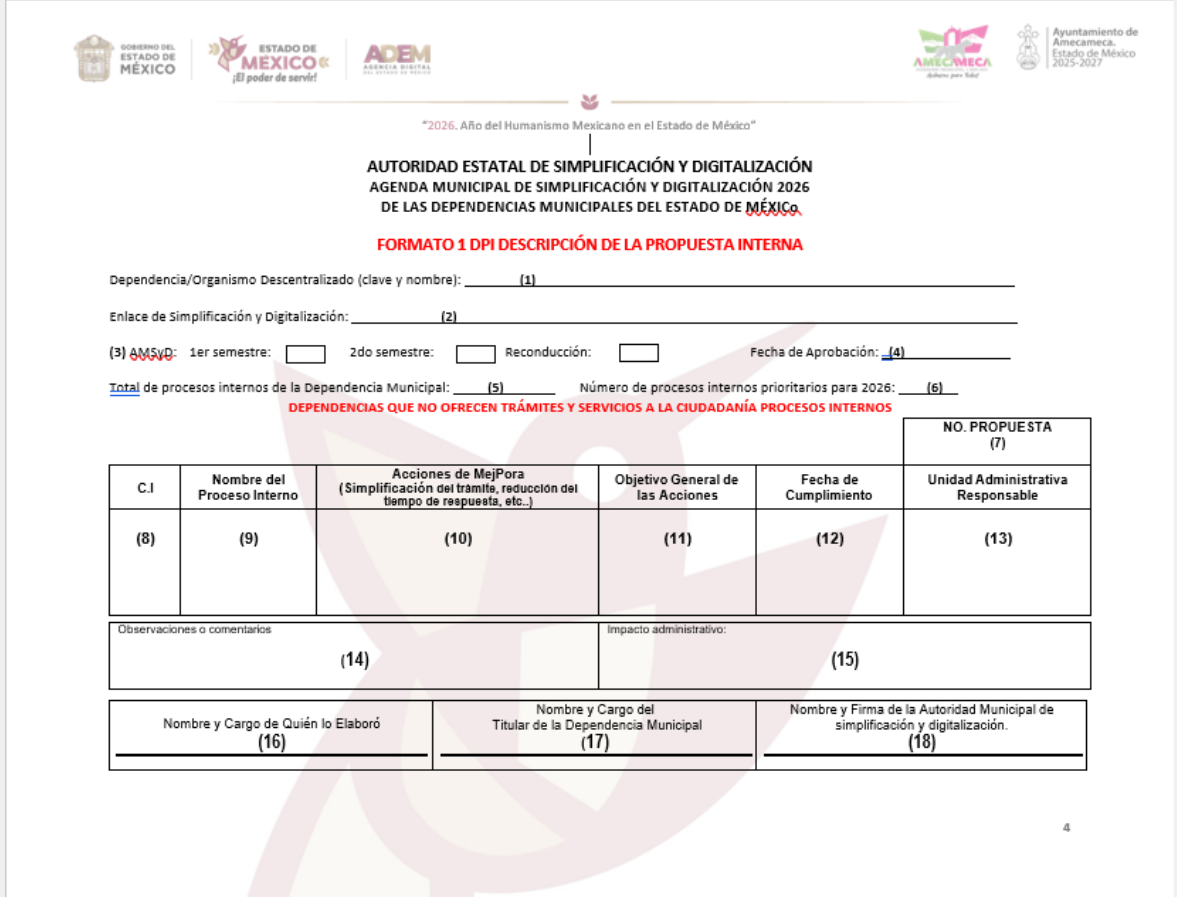
Observaciones o comentarios: (17)	Impacto social: (18)

Nombre y Cargo de Quién lo Elaboró _____(19)_____	Nombre y Cargo del Titular de la Dependencia Municipal _____(20)_____	Nombre y Firma de la Autoridad Municipal de simplificación y digitalización. _____(21)_____

9

CGMR/FORMATO 1 DPI/002

Descripción de propuesta interna en la cual cada área evaluara las necesidades y las mejoras a presentar



"2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México"

AUTORIDAD ESTATAL DE SIMPLIFICACIÓN Y DIGITALIZACIÓN
AGENDA MUNICIPAL DE SIMPLIFICACIÓN Y DIGITALIZACIÓN 2026
DE LAS DEPENDENCIAS MUNICIPALES DEL ESTADO DE MÉXICO

FORMATO 1 DPI DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA INTERNA

Dependencia/Organismo Descentralizado (clave y nombre): (1)

Enlace de Simplificación y Digitalización: (2)

(3) AMSyD: 1er semestre: ☐ 2do semestre: ☐ Reconducción: ☐ Fecha de Aprobación: (4)

Total de procesos internos de la Dependencia Municipal: (5) Número de procesos internos prioritarios para 2026: (6)

DEPENDENCIAS QUE NO OFRECEN TRÁMITES Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA PROCESOS INTERNOS

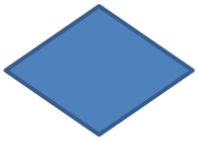
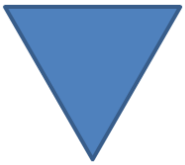
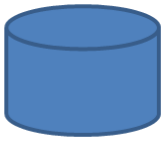
					NO. PROPUESTA (7)
C.I	Nombre del Proceso Interno	Acciones de MejPora (Simplificación del trámite, reducción del tiempo de respuesta, etc..)	Objetivo General de las Acciones	Fecha de Cumplimiento	Unidad Administrativa Responsable
(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)

Observaciones o comentarios	Impacto administrativo:
(14)	(15)

Nombre y Cargo de Quién lo Elaboró	Nombre y Cargo del Titular de la Dependencia Municipal	Nombre y Firma de la Autoridad Municipal de simplificación y digitalización.
(16)	(17)	(18)

4

Simbología

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Terminal. Indica el inicio o la terminación del flujo del proceso		Actividad. Representa una actividad llevada a cabo en el proceso.
	Decisión. Indica un punto en el flujo en que se produce una bifurcación del tipo "SÍ" – "NO"		Documento. Se refiere a un documento utilizado en el proceso, se utilice, se genere o salga del proceso.
	Multidocumento. Refiere a un conjunto de documentos. Por ejemplo, un expediente que agrupa distintos documentos.		Inspección/ firma. Empleado para aquellas acciones que requieren supervisión (como una firma o "visto bueno")
	Base de datos/ aplicación. Empleado para representar la grabación de datos.		Línea de flujo. Proporciona una indicación sobre el sentido de flujo del proceso.

PROCEDIMIENTO 8: Atención ciudadana presencial

Objetivo

Brindar atención directa a las personas que acudan de manera presencial al Ayuntamiento, proporcionando información, orientación, asesoría, canalización y seguimiento respecto de trámites, servicios y asuntos municipales.

Referencias

Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares
Ley Orgánica Municipal del Estado De México;
Ley Nacional de Eliminación de Trámites Burocráticos.

Definiciones

Información: Datos, requisitos, procedimientos, horarios, costos, plazos, ubicación y demás elementos relacionados con los trámites y servicios municipales que se proporcionan a las personas usuarias.

Orientación: Acción mediante la cual se proporciona a la persona usuaria información clara, precisa y suficiente para identificar el trámite, servicio, procedimiento o área competente que puede atender su necesidad

Registro de Atención Ciudadana: Instrumento físico o digital utilizado para documentar las atenciones realizadas, incluyendo, según corresponda, la fecha, asunto, canal de atención, área responsable, canalización, seguimiento y resultado de la atención.

Trámite: Cualquier solicitud o gestión que las personas realizan ante una autoridad competente para cumplir una obligación o ejercer un derecho, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables.

Acompañamiento: Apoyo proporcionado a la persona usuaria durante el desarrollo de una gestión, con el propósito de facilitar su comprensión, canalización y seguimiento, sin sustituir las atribuciones de la dependencia competente.

Insumos

Bitácora física o electrónicas

Papelería.

Equipo de computo

Resultados

Brindar atención ciudadana de manera oportuna, eficiente y cordial, proporcionando información, orientación y asesoría sobre los trámites y servicios municipales, así como canalizando las solicitudes a las áreas competentes para su atención y seguimiento, cuando corresponda, a fin de facilitar la gestión de la ciudadanía y contribuir a mejorar la calidad de los servicios que ofrece el Gobierno Municipal de Amecameca.

Políticas

La atención será gratuita.

Toda persona deberá recibir un trato digno, respetuoso y sin discriminación.

El personal deberá proporcionar información clara, precisa, completa y actualizada.

No deberán solicitarse requisitos diferentes de los establecidos legalmente y publicados oficialmente.

La persona servidora pública deberá requerir únicamente los datos personales estrictamente necesarios para brindar la atención.

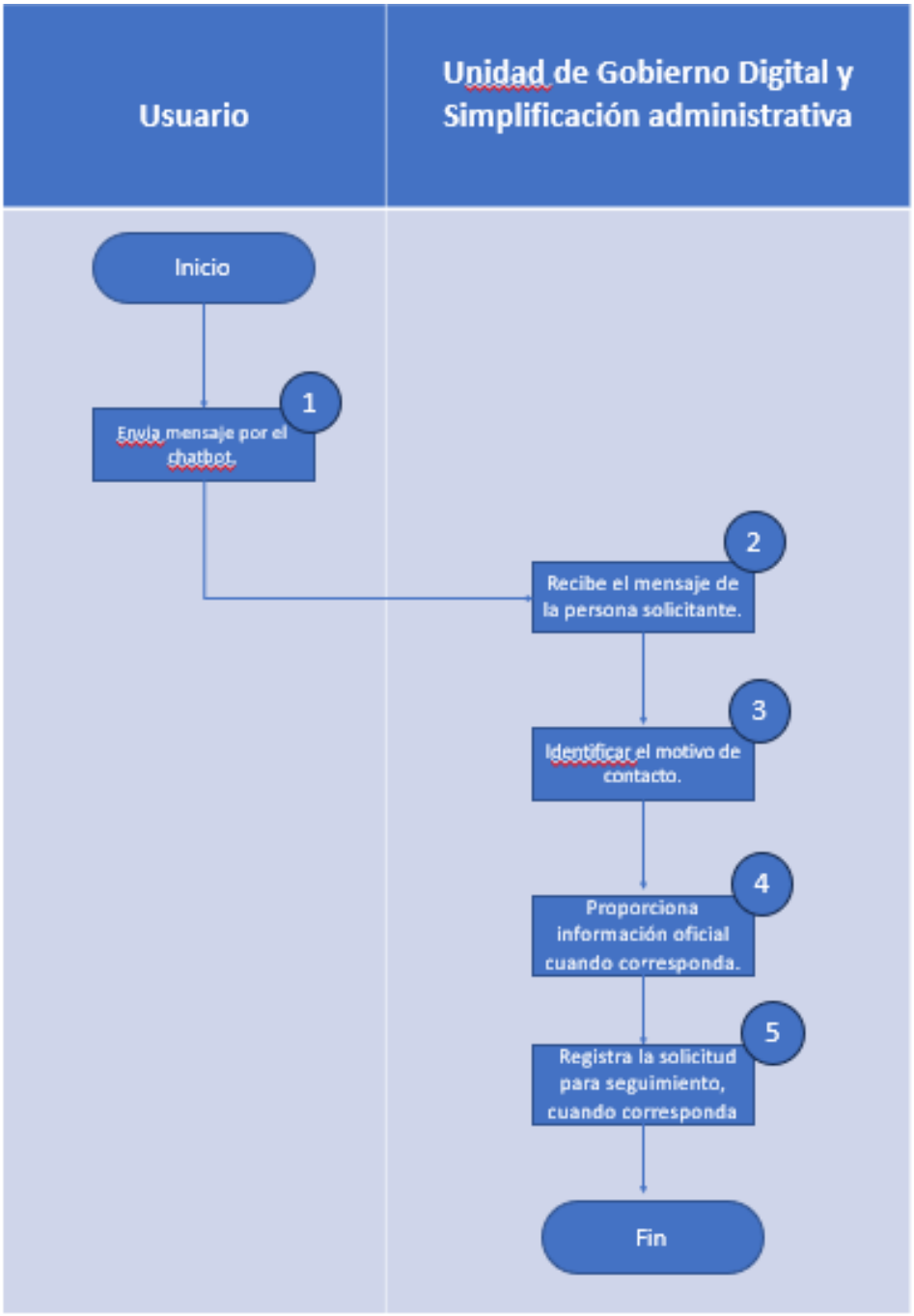
Cuando el asunto corresponda a otra dependencia municipal, la persona será orientada y canalizada al área competente.

El personal deberá portar identificación institucional durante el horario de atención de 9:00 a 17:00 hrs de lunes a viernes y los sábados de 9:00 a 13:00 hrs.

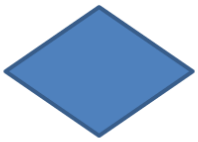
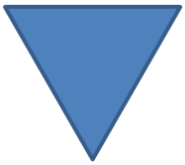
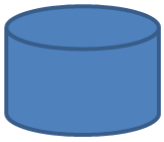
Desarrollo

Nombre de la actividad: Atención Ciudadana Presencial			
Unidad administrativa: Unidad de Gobierno Digital y Simplificación Administrativa	Área responsable: Unidad de Gobierno Digital y Simplificación Administrativa		
Descripción de actividad			
No. de paso	Responsable	Nombre de la Actividad	Desarrollo de la actividad
1	Peticionario (Ente público o privado)	Recibe a la persona solicitante.	Recibe a la persona solicitante en el módulo de Atención Ciudadana, de manera presencial o a través de los medios de atención habilitados por la Unidad.
2	Auxiliar Administrativo de la Unidad de Gobierno Digital y Simplificación Administrativa	Escucha y determina la necesidad de la persona.	Escucha atentamente a la persona solicitante, identifica su necesidad y obtiene la información necesaria para comprender el asunto que desea consultar o gestionar.
3	Auxiliar Administrativo de la Unidad de Gobierno Digital y Simplificación Administrativa	Identifica si se trata de información, orientación, asesoría, trámite, servicio, queja, solicitud o canalización	Determina la naturaleza de la solicitud e identifica si corresponde a información, orientación, asesoría, trámite, servicio, queja, solicitud o canalización a otra dependencia municipal.
4	Auxiliar Administrativo de la Unidad de Gobierno Digital y Simplificación Administrativa	Proporciona información.	Proporciona la información, orientación o asesoría correspondiente cuando el asunto pueda ser atendido directamente, procurando que la persona solicitante comprenda los pasos que debe seguir.
5	Auxiliar Administrativo de la Unidad de Gobierno Digital y Simplificación Administrativa	Una vez dicha la información registra la atención y genera folio o mecanismo interno de seguimiento.	Registra la atención brindada cuando corresponda, asentando los datos necesarios de la solicitud y generando un folio o mecanismo interno de seguimiento, conforme a los procedimientos establecidos y a las disposiciones aplicables en materia de protección de datos personales.

Diagramación



Simbología

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Terminal. Indica el inicio o la terminación del flujo del proceso		Actividad. Representa una actividad llevada a cabo en el proceso.
	Decisión. Indica un punto en el flujo en que se produce una bifurcación del tipo "SÍ" – "NO"		Documento. Se refiere a un documento utilizado en el proceso, se utilice, se genere o salga del proceso.
	Multidocumento. Refiere a un conjunto de documentos. Por ejemplo, un expediente que agrupa distintos documentos.		Inspección/ firma. Empleado para aquellas acciones que requieren supervisión (como una firma o "visto bueno")
	Base de datos/ aplicación. Empleado para representar la grabación de datos.		Línea de flujo. Proporciona una indicación sobre el sentido de flujo del proceso.

PROCESO 9: Atención ciudadana mediante WhatsApp institucional

Objetivo

Establecer el procedimiento para recibir, atender, orientar, canalizar y dar seguimiento a solicitudes ciudadanas mediante el WhatsApp institucional del Ayuntamiento de Amecameca

Referencias

Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares
Ley Orgánica Municipal del Estado De México;
Ley Nacional de Eliminación de Trámites Burocráticos.

Definiciones

WhatsApp Institucional: Canal digital oficial habilitado por el Ayuntamiento de Amecameca mediante la plataforma WhatsApp, destinado a proporcionar atención, orientación e información a la ciudadanía, así como recibir y canalizar solicitudes relacionadas con trámites y servicios municipales.

Mensaje de Atención: Comunicación recibida o enviada a través del WhatsApp Institucional relacionada con una solicitud, consulta, orientación, trámite, servicio, queja, sugerencia o asunto de competencia municipal.

Solicitud Digital: Petición realizada por una persona usuaria mediante WhatsApp Institucional para obtener información, orientación, asesoría, atención o seguimiento respecto de un trámite, servicio o asunto municipal.

Respuesta: Información proporcionada por el personal autorizado a través de WhatsApp Institucional en atención a una solicitud o consulta de la persona usuaria.

Horario de Atención: Periodo establecido por el Ayuntamiento durante el cual se encuentra disponible la atención mediante WhatsApp Institucional. Los mensajes recibidos fuera de dicho horario serán atendidos conforme a las condiciones y tiempos establecidos.

Registro de Atención Digital: Registro físico o electrónico mediante el cual se documentan las solicitudes recibidas por WhatsApp Institucional, incluyendo, según corresponda, fecha y hora, asunto, área responsable, canalización, seguimiento y resultado de la atención.

Evidencia de Atención: Mensajes, registros, folios, capturas, archivos, documentos o cualquier otro medio que permita acreditar la recepción, atención, canalización, seguimiento o conclusión de una solicitud, observando en todo momento las disposiciones aplicables en materia de protección de datos personales.

Insumos

Bitácora electrónica

Equipo de computo

Resultados

Brindar atención, orientación e información a la ciudadanía mediante el WhatsApp Institucional del Ayuntamiento de Amecameca, facilitando la atención y, en su caso, canalización de solicitudes relacionadas con trámites, servicios y asuntos de competencia municipal, procurando una atención accesible, oportuna y de calidad

Políticas

El WhatsApp institucional será utilizado exclusivamente para atención y orientación relacionada con asuntos municipales.

El servicio de atención será gratuito.

El personal deberá utilizar lenguaje claro, sencillo, respetuoso e incluyente.

No deberá solicitarse información personal que no sea estrictamente necesaria.

Cuando se requieran datos personales, deberá informarse el tratamiento correspondiente conforme al aviso de privacidad aplicable.

El personal no deberá proporcionar información cuya difusión se encuentre restringida por disposición legal.

Las conversaciones y evidencias de atención deberán conservarse conforme a las disposiciones aplicables en materia de protección de datos personales, archivos y transparencia.

Cuando el asunto no pueda resolverse mediante WhatsApp, se deberá informar a la persona el canal adecuado.

Cuando sea necesaria la presencia física, se deberá proporcionar la ubicación, horario y datos necesarios para acudir al canal presencial.

Realizar un reporte periódicamente de las atenciones que se realizan por este medio

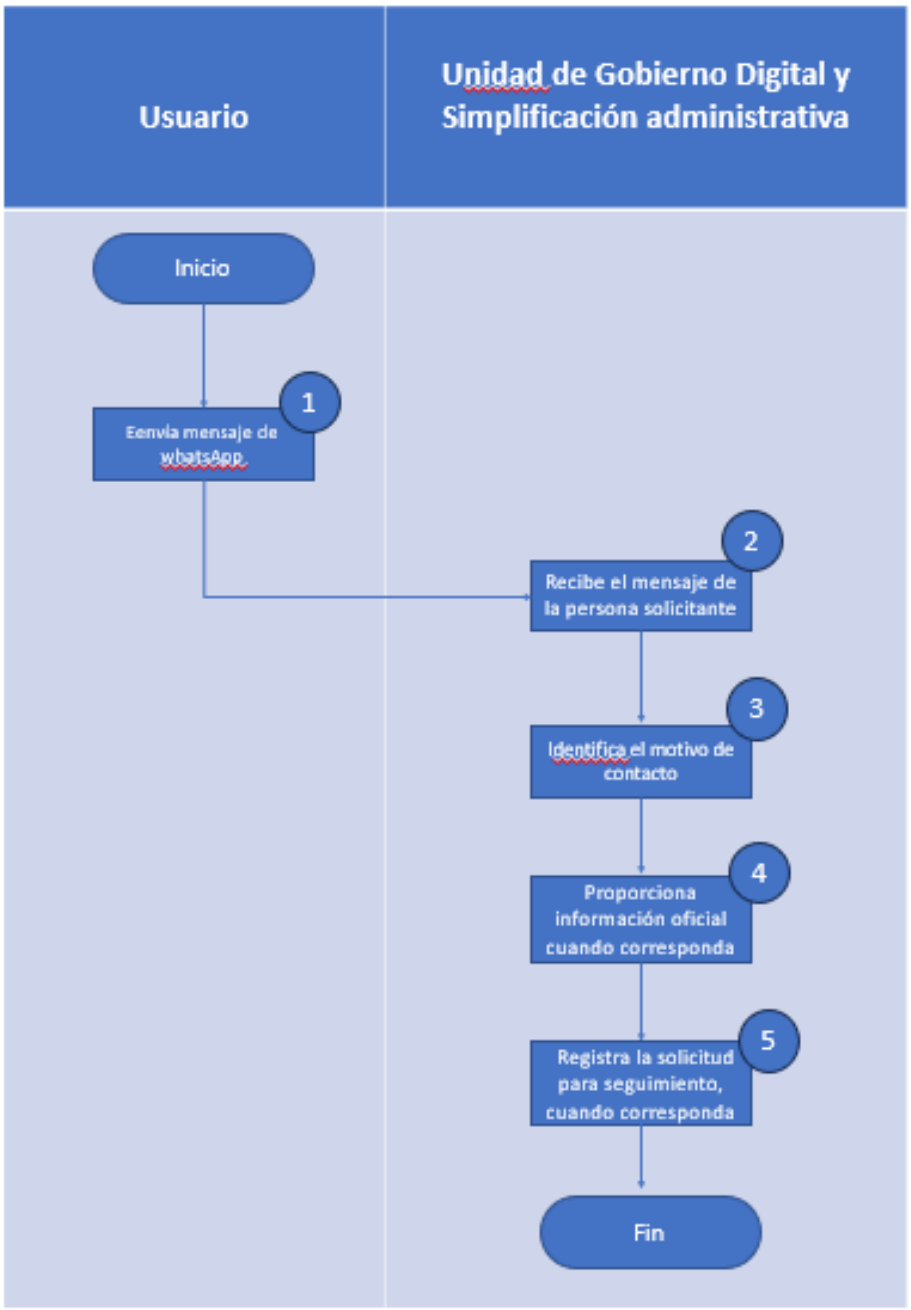
El personal deberá portar identificación institucional durante el horario de atención de 9:00 a 17:00 hrs de lunes a viernes y los sábados de 9:00 a 13:00 hrs.

Desarrollo

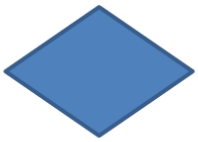
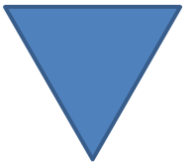
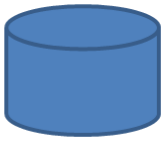
Nombre de la actividad: Atención ciudadana mediante WhatsApp institucional			
Unidad administrativa: Unidad de Gobierno Digital y Simplificación Administrativa	Área responsable: Unidad de Gobierno Digital y Simplificación Administrativa		
Descripción de actividad			
No. de paso	**Responsable**	**Nombre de la Actividad**	**Desarrollo de la actividad**
1	Peticionario (Ente público o privado)	Recibe el mensaje de la persona solicitante.	Recibe el mensaje de la persona solicitante a través del WhatsApp oficial del gobierno.
2	Auxiliar Administrativo de la Unidad de Gobierno Digital y Simplificación Administrativa	Identifica el motivo de contacto. .	. Analiza el mensaje recibido e identifica el motivo del contacto, determinando si se trata de una consulta de información, orientación sobre trámites y servicios, solicitud de asesoría, queja o requerimiento de atención por parte de alguna dependencia municipal.

3	Auxiliar Administrativo de la Unidad de Gobierno Digital y Simplificación Administrativa	Proporciona información oficial cuando corresponda.	Proporciona a la persona solicitante información oficial, clara y actualizada sobre los trámites y servicios municipales, incluyendo, cuando corresponda, requisitos, costos, horarios, ubicación, procedimientos y medios para realizar la gestión.
4	Auxiliar Administrativo de la Unidad de Gobierno Digital y Simplificación Administrativa	Registra la solicitud para seguimiento, cuando corresponda Cierra la solicitud	Registra el resultado de la atención en el sistema, plataforma o bitácora correspondiente y actualiza el estado de la solicitud, realizando el cierre del registro cuando se haya concluido la atención conforme al procedimiento establecido.

Diagramación



Simbología

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Terminal. Indica el inicio o la terminación del flujo del proceso		Actividad. Representa una actividad llevada a cabo en el proceso.
	Decisión. Indica un punto en el flujo en que se produce una bifurcación del tipo "SÍ" – "NO"		Documento. Se refiere a un documento utilizado en el proceso, se utilice, se genere o salga del proceso.
	Multidocumento. Refiere a un conjunto de documentos. Por ejemplo, un expediente que agrupa distintos documentos.		Inspección/ firma. Empleado para aquellas acciones que requieren supervisión (como una firma o "visto bueno")
	Base de datos/ aplicación. Empleado para representar la grabación de datos.		Línea de flujo. Proporciona una indicación sobre el sentido de flujo del proceso.

PROCESO 10: Atención ciudadana mediante Chatbot del portal Web

Objetivo

Proporcionar orientación automatizada e información inicial a las personas usuarias del portal institucional del Ayuntamiento mediante el chatbot, facilitando el acceso a información sobre trámites, servicios y dependencias municipales.

Definiciones

Chatbot: Herramienta tecnológica de atención automatizada que interactúa con las personas usuarias mediante conversaciones digitales y proporciona información previamente configurada sobre trámites, servicios y temas de interés municipal.

Portal Web Institucional: Sitio web oficial del Ayuntamiento de Amecameca mediante el cual se proporciona información pública y se ponen a disposición de la ciudadanía contenidos, trámites, servicios y herramientas digitales de atención.

Consulta: Solicitud de información realizada por una persona usuaria mediante el chatbot respecto de un trámite, servicio, requisito, procedimiento, ubicación, horario o asunto de competencia municipal.

Respuesta Automatizada: Información proporcionada por el chatbot de manera automática con base en los contenidos y respuestas previamente configurados en el sistema.

Registro de Interacción: Información generada por la interacción entre la persona usuaria y el chatbot, que permite identificar las consultas realizadas y, cuando resulte procedente, generar información para el seguimiento y mejora del servicio.

Insumos

Bitácora electrónica

Equipo de computo

Resultados

Brindar a la ciudadanía información y orientación de manera automatizada mediante el chatbot disponible en el Portal Web Institucional del Ayuntamiento de Amecameca, facilitando el acceso a información sobre trámites, servicios y asuntos de competencia municipal, así como la canalización a los medios o áreas correspondientes cuando sea necesario.

Políticas

El chatbot deberá identificarse como sistema automatizado.

El chatbot deberá proporcionar información basada únicamente en fuentes oficiales y actualizadas.

La información deberá revisarse periódicamente.

Cuando el chatbot no pueda resolver la consulta, deberá proporcionar una alternativa de atención.

El chatbot deberá indicar, cuando corresponda, el canal presencial o WhatsApp institucional para recibir atención personalizada.

El chatbot no deberá sustituir la resolución de trámites que legalmente corresponda a una persona servidora pública o autoridad competente.

Cuando el chatbot recopile datos personales, deberá observar las disposiciones aplicables en materia de protección de datos personales.

VIII. Se deberá evitar solicitar datos personales cuando éstos no sean necesarios para la finalidad específica de la interacción.

Las respuestas deberán utilizar lenguaje claro, sencillo y comprensible.

La Unidad deberá mantener actualizado el contenido utilizado por el chatbot.

Realizar un reporte periódicamente de las atenciones que se realizan por este medio

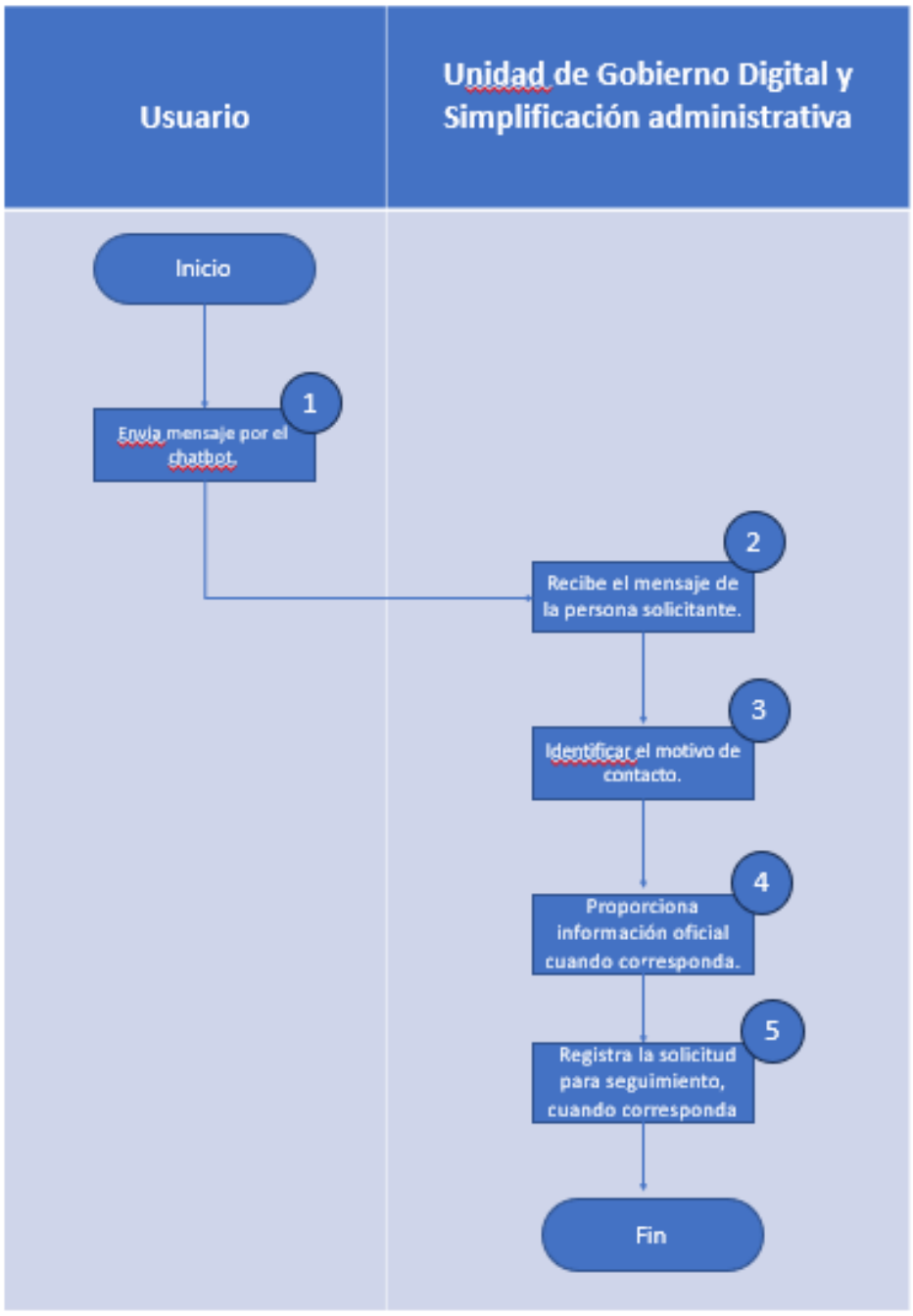
El personal deberá portar identificación institucional durante el horario de atención de 9:00 a 17:00 hrs de lunes a viernes y los sábados de 9:00 a 13:00 hrs.

Desarrollo

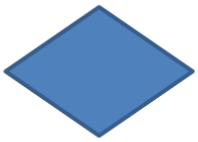
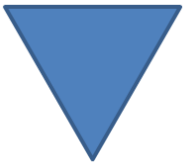
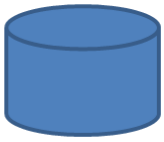
Nombre de la actividad: Atención ciudadana mediante chatbot del portal web			
Unidad administrativa: Unidad de Gobierno Digital y Simplificación Administrativa	Área responsable: Unidad de Gobierno Digital y Simplificación Administrativa		
Descripción de actividad			
No. de paso	**Responsable**	**Nombre de la Actividad**	**Desarrollo de la actividad**
1	Peticionario (Ente público o privado)	Recibe el mensaje de la persona solicitante.	Recibe el mensaje de la persona solicitante a través de los medios digitales habilitados por el Gobierno Municipal, tales como el sitio web institucional, chatbot o plataformas de mensajería autorizadas.
2	Auxiliar Administrativo de la Unidad de Gobierno Digital y Simplificación Administrativa	Identifica el motivo de contacto. .	. Analiza el mensaje recibido e identifica el motivo del contacto, determinando si se trata de una consulta de información, orientación sobre trámites y servicios, solicitud de asesoría, queja o requerimiento de atención por parte de alguna dependencia municipal.
3	Auxiliar Administrativo de la Unidad	Proporciona información oficial cuando corresponda.	Proporciona a la persona solicitante información oficial, clara y actualizada

	de Gobierno Digital y Simplificación Administrativa		sobre los trámites y servicios municipales, incluyendo, cuando corresponda, requisitos, costos, horarios, ubicación, procedimientos y medios para realizar la gestión.
4	Auxiliar Administrativo de la Unidad de Gobierno Digital y Simplificación Administrativa	Registra la solicitud para seguimiento, cuando corresponda Cierra la solicitud	Registra el resultado de la atención en el sistema, plataforma o bitácora correspondiente y actualiza el estado de la solicitud, realizando el cierre del registro cuando se haya concluido la atención conforme al procedimiento establecido.

Diagramación



Simbología

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Terminal. Indica el inicio o la terminación del flujo del proceso		Actividad. Representa una actividad llevada a cabo en el proceso.
	Decisión. Indica un punto en el flujo en que se produce una bifurcación del tipo "SÍ" – "NO"		Documento. Se refiere a un documento utilizado en el proceso, se utilice, se genere o salga del proceso.
	Multidocumento. Refiere a un conjunto de documentos. Por ejemplo, un expediente que agrupa distintos documentos.		Inspección/ firma. Empleado para aquellas acciones que requieren supervisión (como una firma o "visto bueno")
	Base de datos/ aplicación. Empleado para representar la grabación de datos.		Línea de flujo. Proporciona una indicación sobre el sentido de flujo del proceso.

Registro de ediciones

Primera edición	Elaboración del Reglamento Interno
Abril de 2026	
Octubre 2026	

Validación

R U B R Í C A

Dra. Ivette Topete García

Presidenta Municipal Constitucional de Amecameca

R U B R Í C A

Mtro. Luis Alberto Galicia Guzmán

Secretario del Ayuntamiento

R U B R Í C A

Ing. Selene Aurora Romero Hidalgo

Titular de la Unidad de Gobierno Digital y

Simplificación Administrativa

DIRECTORIO

Dra. Ivette Topete García
Presidente Municipal Constitucional de Amecameca

C. Roberto Estrada Ibáñez
Síndico Municipal

C. Andrea Meneses Castro
Primera Regidora

C. Benjamín Martínez Venegas
Segundo Regidor

Dra. Adela Romo Medina
Tercera Regidora

Lic. Erick Soriano Carrichi
Cuarto Regidor

C. Fabiola Constantino Carmona
Quinto Regidor

C. José Ángel Lisjuan Osorio
Sexto Regidor

C. Adriana Sánchez Santos
Séptimo Regidor

Mtro. Luis Alberto Galicia Guzmán
Secretario del Ayuntamiento

Con fundamento en el artículo 31, fracción I de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, la **Dra. Ivette Topete García, Presidenta Municipal Constitucional de Amecameca, Estado de México**, emite el siguiente:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE GOBIERNO DIGITAL Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

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

Amecameca, Estado de México, a los 28 días del mes de octubre del año 2026.

(Rúbrica)
Dra. Ivette Topete García
Presidenta Municipal Constitucional de
Amecameca,Estado de México.

(Rúbrica)
Mtro. Luis Alberto Galicia Guzmán
Secretario del Ayuntamiento de
Amecameca,Estado de México.