



GACETA DEL GOBIERNO



ESTADO DE MÉXICO

Periódico Oficial del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México

REGISTRO DGC NUM. 001 1021 CARACTERISTICAS 113282801

Mariano Matamoros Sur No. 308 C.P. 50130

Tomo CLXXXIX

A:202/3/001/02

Número de ejemplares impresos: 600

Toluca de Lerdo, Méx., martes 5 de enero de 2010

No. 3

SUMARIO:

SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE
LEGALIZACIONES.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE
LEGALIZACIONES VALLE DE MÉXICO.

"2010. AÑO DEL BICENTENARIO DE LA INDEPENDENCIA DE MÉXICO"

SECCION SEGUNDA

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO

SECRETARIA GENERAL DE GOBIERNO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE LEGALIZACIONES

Edición:	Quinta
Fecha:	Noviembre de 2009
Código:	202201002
Página:	

Índice

	Presentación
I.	Objetivo General
II.	Identificación e Interacción de Procesos
III.	Relación de Procesos y Procedimientos
IV.	Descripción de los Procedimientos
	Proceso: "Legalización y Apostillamiento de Documentos Públicos"
	2.1 Atención en Módulo de Recepción
	2.2 Legalización o Apostillamiento de Documentos Públicos
	2.3 Entrega de Documentos Legalizados o Apostillados
	2.4 Emisión de Respuesta por Documentos Retenidos
V.	Simbología
VI.	Registro de Ediciones
VII.	Distribución
VIII.	Validación
	Anexos
	Protocolo de Atención al Usuario

Presentación

La sociedad mexiquense exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr, con hechos, obras y acciones, mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

Por ello, el licenciado Enrique Peña Nieto, Gobernador Constitucional del Estado de México, impulsa la construcción de un gobierno eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. El ciudadano es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos su prioridad.

En este contexto, la Administración Pública Estatal transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y el buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de sistemas de gestión de calidad.

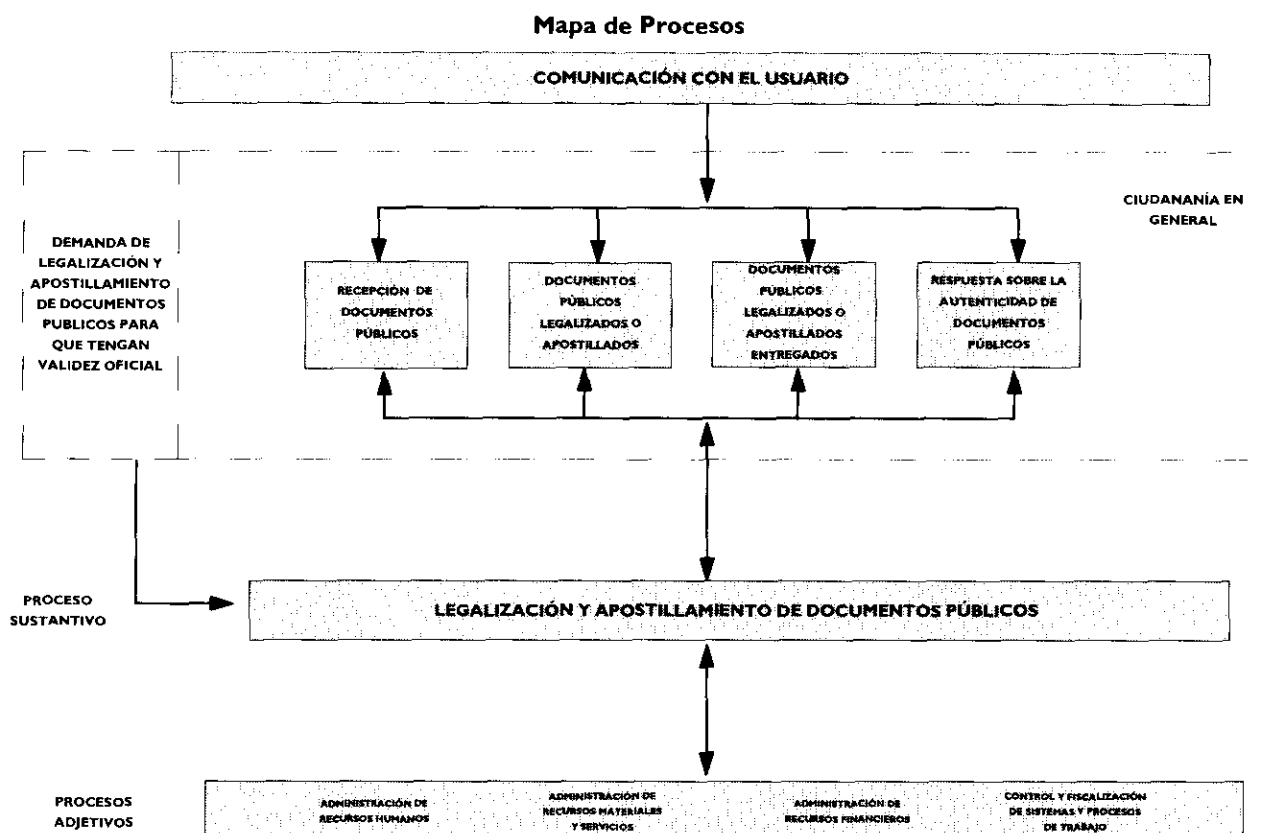
El presente manual administrativo documenta los procedimientos necesarios para proporcionar atención al ciudadano que requiere validar las firmas autógrafas y sellos oficiales de los documentos públicos expedidos por funcionarios públicos estatales y municipales en ejercicio de sus funciones, y que contribuyen a mejorar la actividad y a dar cumplimiento a los objetivos del Departamento de Legalizaciones.

Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

I. Objetivo General

Mejorar la calidad, eficiencia y eficacia de los trámites y servicios que proporciona el Departamento de Legalizaciones, mediante la formalización y estandarización de los métodos y procedimientos de trabajo y la difusión de las políticas y formatos, para la correcta atención a la ciudadanía.

II. Identificación e Interacción de Procesos



III. Relación de Procesos y Procedimientos

Proceso: “Legalización y Apostillamiento de Documentos Públicos”: De la solicitud a la entrega de documentos legalizados o apostillados o, en su caso, respuesta sobre documentos retenidos.

- 2.1 Atención en Módulo de Recepción.
- 2.2 Legalización o Apostillamiento de Documentos Públicos.
- 2.3 Entrega de Documentos Legalizados y Apostillados.
- 2.4 Emisión de Respuesta por Documentos Retenidos.

IV. Descripción de los Procedimientos**Proceso: “Legalización y Apostillamiento de Documentos Públicos”****Procedimiento 2.1: Atención en Módulo de Recepción**

Objetivo: Mejorar la eficiencia de los servicios brindados a los usuarios del Departamento de Legalizaciones, mediante la revisión de los documentos a legalizar o apostillar y el direccionamiento correspondiente, de acuerdo al trámite solicitado y a la situación de los documentos presentados.

Alcance:

- Aplica a los servidores públicos del Departamento de Legalizaciones que tengan a su cargo la atención en el Módulo de Recepción y la revisión de los documentos públicos a legalizar y/o apostillar.
- Aplica a todos los usuarios que soliciten legalizar o apostillar un documento público expedido por funcionarios estatales y/o municipales del Estado de México.

Referencias:

- Convención de la Haya.
- Convenio de Coordinación que celebran el Gobierno del Estado de México y la Secretaría de Relaciones Exteriores para la instrumentación de la Convención por la que se suprime el requisito de legalización de los documentos públicos extranjeros. Gaceta del Gobierno, 12 de octubre de 1994.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, Artículo 21, fracción VII. Gaceta del Gobierno, 11 de diciembre del 2008.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios, Artículo 71. Gaceta del Gobierno, 9 de marzo de 1999.
- Reglamento Interior de la Secretaría General de Gobierno, Artículo 26, fracción VI. Gaceta del Gobierno, 9 de febrero del 2009.
- Manual de General de Organización de la Secretaría General de Gobierno, Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 202201002 Departamento de Legalizaciones. Gaceta del Gobierno, 23 de marzo de 2007.
- Acuerdo Delegatorio.

Responsabilidades:

El Módulo de Recepción del Departamento de Legalizaciones es el responsable de revisar que los documentos se encuentren sellados, firmados y cotejados por la autoridad correspondiente, que no presenten borraduras o enmendaduras y sean legibles y que hayan sido expedidos por servidor público o fedatario del Estado de México.

El responsable del Módulo de Recepción deberá:

- Revisar que los usuarios presenten los requisitos establecidos para la legalización o apostillamiento de documentos.
- Revisar que el documento a legalizar o apostillar se encuentre sellado, firmado y cotejado por la autoridad correspondiente, que no presente borraduras o enmendaduras, sea legible para continuar con el trámite y que la fecha de expedición no sea mayor a la de presentación del documento.
- Revisar que la firma y sello que aparece en el documento a legalizar y/o apostillar se encuentre registrado en la base de datos del Catálogo de Firmas y Sellos del sistema de legalizaciones.
- En su caso, verificar que el destino del documento a apostillar sea uno de los países que forman parte de la Convención de la Haya y, en caso de no corresponder, informar al usuario que debe legalizar su documento para continuar con su trámite ante la Secretaría de Gobernación, de Relaciones Exteriores y la Embajada o Consulado del país en donde desea que sea válido su documento.

Definiciones:

Legalización: Consiste en certificar la legitimidad de firmas y/o sellos en documentos públicos.

Apostillamiento: Consiste en certificar la legitimidad de firmas y sellos de un documento público, que vaya a tener validez en cualquiera de los países que forman parte del Convenio de La Haya.

Convenio de La Haya: Acuerdo por el que se suprime el requisito de legalización diplomática y consular de los documentos que se originen en un país que se encuentre adherido al Convenio de La Haya, los cuales deberán ser reconocidos en cualquier otro país que forme parte de la Convención, sin requerir de otro tipo de autenticidad.

Documento: Instrumento o escrito en el que consta la narración y circunstancias de un hecho o que constituya, modifique o extinga relaciones jurídicas.

Documento Público: El otorgado con la solemnidad requerida por la ley, por funcionarios públicos autorizados para tal efecto.

Documento Apócrifo: Instrumento o escrito que aún cuando consta de la narración y circunstancias de un hecho y cumple con ciertas características de forma, difiere de los documentos emitidos por la autoridad correspondiente tales como las firmas, sellos y aspectos de seguridad que le dan autenticidad a los documentos oficiales.

Insumos:**Para ingresar un trámite:**

- Solicitud verbal de legalización o apostilla.
- Documento a legalizar o apostillar con sello y firma de la autoridad que lo expidió y, en caso de ser un documento educativo con el cotejo de las autoridades correspondientes y el sello lacrado en la fotografía del interesado.
- Formato Universal de Pago por el concepto del trámite que se va a realizar.
- Pago de derechos correspondiente.

Para solicitar respuesta de un trámite ingresado o de un documento retenido:

- Original y copia de Identificación Oficial vigente.
- Ticket de Recepción de Documentos.

Resultados:

- Entrega de turno de atención y direccionamiento al área de atención del Departamento de Legalizaciones.

Interacción con otros procedimientos:

- Entrega de Documentos Legalizados o Apostillados.
- Emisión de Respuesta por Documento Retenido.
- Legalización o Apostillamiento de Documentos Públicos.

Políticas:**P-DL-PI/01**

Cuando el trámite solicitado sea apostilla y el país donde se desea que tenga validez no forme parte de la Convención de la Haya, el servidor público del Módulo de Recepción informará al usuario que la apostilla no procede y que en su lugar deberá legalizar el documento ante la Secretaría de Gobernación, de Relaciones Exteriores y en la Embajada o Consulado del país que corresponda.

P-DL-PI/02

Cuando el documento a legalizar o apostillar no sea jurisdicción del Departamento de Legalizaciones, informará al usuario lo correspondiente y le devolverá los documentos presentados.

P-DL-PI/03

El servidor público del Módulo de Recepción, antes de entregar el turno de atención, deberá verificar que los documentos a legalizar o apostillar:

- Tengan nombre, cargo y firma autógrafa del funcionario estatal o municipal facultado.
- Se encuentren cotejados por la autoridad correspondiente, en caso de documentos educativos.
- Tengan el sello estampado en la fotografía del interesado, en caso de documentos educativos.
- No presenten borraduras o enmendaduras.
- Sean legibles.

- Que la fecha de expedición no sea mayor a la fecha en que se presenta el documento.
- En caso de que el usuario solicite apostilla, que el país se encuentre en los países que forman parte de la Convención de la Haya.

P-DL-PI/04

El servidor público del Módulo de Recepción revisará y cotejará que las firmas y sellos del documento coincidan con los autorizados y registrados en la base de datos del Catálogo de Firmas y Sellos del sistema de legalizaciones; en caso de que no exista registro de éstos o no coincidan los sellos y firmas, se considerará como improcedente el trámite y, previo visto bueno del Jefe del Departamento de Legalizaciones, se retendrá el documento para su verificación o cotejo correspondiente.

P-DL-PI/05

Únicamente el personal autorizado del Departamento de Legalizaciones tendrá acceso a la base de datos del Catálogo de Firmas y Sellos del sistema de legalizaciones, por contener información de carácter confidencial.

P-DL-PI/06

El servidor público del Módulo de Recepción revisará el documento y en caso de que éste vaya a surtir efectos en el extranjero, le sugerirá al usuario que verifique con la Embajada o Consulado el tiempo que debe tener de expedición su documento para su vigencia.

P-DL-PI/07

El servidor público del Módulo de Recepción entregará los documentos retenidos al Jefe del Departamento de Legalizaciones, indicándole el motivo de la improcedencia para su seguimiento.

P-DL-PI/08

El Jefe de Departamento de Legalizaciones solicitará a las autoridades correspondientes el registro de sellos y firmas cuando no se cuente con éstos, a efecto de dar respuesta a los usuarios respecto de los documentos retenidos por esta circunstancia.

P-DL-PI/09

El Jefe de Departamento solicitará a la unidad jurídica que corresponda la verificación del documento retenido por dudas de autenticidad, a efecto de dar respuesta a los usuarios respecto de los documentos retenidos.

P-DL-PI/10

El titular del Departamento de Legalizaciones verificará que el Catálogo de Firmas y Sellos impreso y del sistema de legalizaciones se encuentre actualizado en forma constante y, en su caso, establecerá los mecanismos de coordinación necesarios para obtener las firmas y sellos que se requieran para legalizar o apostillar los documentos, según corresponda.

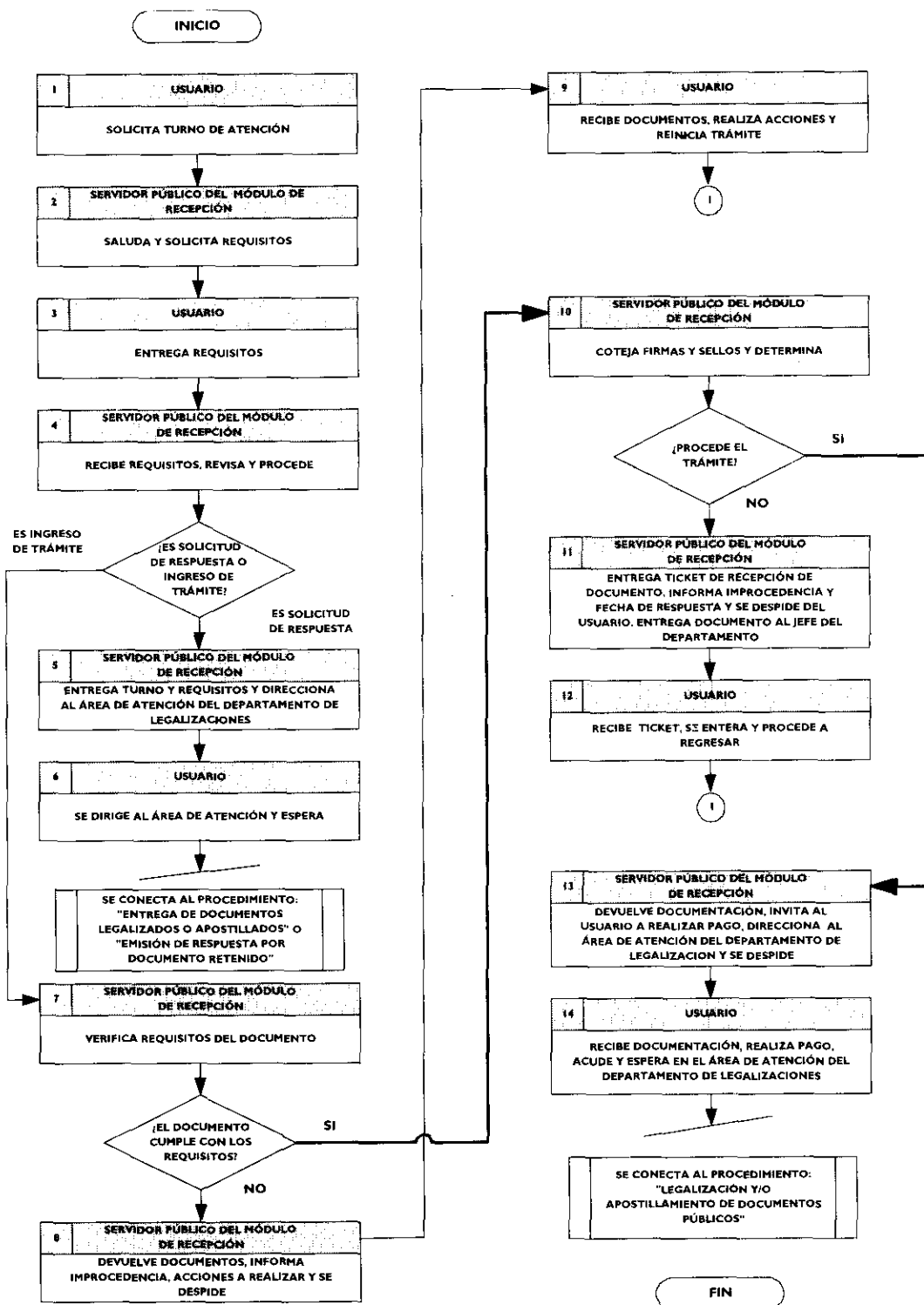
Desarrollo:
Procedimiento 2.1: Atención en Módulo de Recepción

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Usuario	Solicita turno al servidor público del Módulo de Recepción para su atención en el Departamento de Legalizaciones.	
2	Servidor Público del Módulo de Recepción	Se entera, saluda al usuario aplicando el protocolo de atención y le solicita los requisitos documentales.	- Protocolo de Atención
3	Usuario	Entrega el documento a legalizar o apostillar en original, en su caso, Ticket de Recepción de Documentos e Identificación Oficial vigente, según sea el caso.	- Documento a legalizar o apostillar - Ticket de Recepción de Documentos e Identificación Oficial vigente
4	Servidor Público del Módulo de Recepción	Recibe requisitos documentales y procede según corresponda.	
5	Servidor Público del Módulo de Recepción	Es solicitud de respuesta Imprime turno de atención para respuesta de trámite ingresado o documento retenido, lo entrega al usuario junto con el Ticket de Recepción de Documentos e Identificación Oficial vigente y le indica espere su llamado y pase al Departamento de Legalizaciones.	- Turno de Atención - Ticket de Recepción de Documentos - Identificación Oficial vigente

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
6	Usuario	Recibe turno de atención, Ticket de Recepción de Documentos e Identificación Oficial vigente, espera su llamado y se dirige al Departamento de Legalizaciones. Se conecta a los procedimientos: “Entrega de Documentos Legalizados o Apostillados” o “Emisión de Respuesta por Documento Retenido”.	– Turno de Atención – Ticket de Recepción de Documentos – Identificación Oficial vigente
7	Servidor Público del Módulo de Recepción	Es ingreso de trámite Verifica que la solicitud y el documento a legalizar o apostillar cumplan con los requisitos (Política P-DL-PI/03) y procede según corresponda.	– Documento a legalizar o apostillar – Política P-DL-PI/03
8	Servidor Público del Módulo de Recepción	El documento no cumple con los requisitos Informa al usuario que su documento no es correcto, se lo devuelve y le sugiere que acuda ante la instancia correspondiente para que le agreguen los requisitos faltantes y que solicite un nuevo turno para su atención. Se despide aplicando el protocolo de atención.	– Documento a legalizar o apostillar – Protocolo de atención
9	Usuario	Recibe su documento, se entera que está incorrecto, se retira, complementa los requisitos del documento y reinicia el trámite. Se conecta a la operación No. 1.	– Documento a legalizar o apostillar
10	Servidor Público del Módulo de Recepción	Los requisitos del documento son correctos Coteja en el Catálogo de Firmas y Sellos que los sellos y firmas del documento sean auténticas (Política P-DL-PI/04) y determina si procede el trámite. No procede el trámite	– Catálogo de Firmas y Sellos – Documento a legalizar o apostillar – Política P-DL-PI/04
11	Servidor Público del Módulo de Recepción	Elabora Ticket de Recepción de Documentos en dos tantos, anexa uno al original y entrega uno al usuario informándole los motivos de la improcedencia y la fecha de respuesta. Despide al usuario aplicando el protocolo de atención y entrega el documento en original y copia y el ticket al Jefe del Departamento de Legalizaciones.	– Documento a legalizar o apostillar – Ticket de Recepción de Documentos
12	Usuario	Recibe Ticket de Recepción de Documentos, se entera y procede a regresar en la fecha indicada. Se conecta a la operación No. 1.	– Ticket de Recepción de Documentos
13	Servidor Público del Módulo de Recepción	Procede el trámite Devuelve el documento en original al usuario y le solicita realizar el pago por el derecho solicitado, que regrese para su turno de atención, esperar su llamado y pasar al Departamento de Legalizaciones.	– Documento a legalizar o apostillar – Turno de Atención
14	Usuario	Recibe documento presentado, se entera, realiza pago por el derecho solicitado, regresa, recibe turno de atención y espera en el área de atención ser llamado para pasar al Departamento de Legalizaciones. Se conecta al procedimiento: “Legalización y/o Apostillamiento de Documentos Públicos”.	– Documento a legalizar o apostillar – Turno de Atención – Recibo de pago

Diagrama:

Procedimiento 2.1: Atención en Módulo de Recepción



Medición:

Indicadores para medir la capacidad de respuesta del procedimiento:

$$\frac{\text{Número diario de turnos entregados}}{\text{Número diario de turnos solicitados}} \times 100 = \% \text{ de turnos asignados.}$$

Indicadores para medir la eficiencia en el desarrollo de las operaciones específicas del procedimiento:

$$\frac{\text{Tiempo ocupado en cotejar las firmas y sellos por documento}}{\text{Tiempo estándar establecido para el cotejo de firmas y sellos por documento}} \times 100 = \% \text{ de tiempo utilizado respecto del estandarizado.}$$

Estándar de tiempo para el cotejo de firmas y sellos:

Menos de 3 minutos.

Registro de evidencias:

La atención de usuarios en el Módulo de Recepción queda registrada en el Ticket de Recepción de Documentos y en los turnos de atención que se entregan a los interesados.

Formatos e instructivos:**Ticket de Recepción de Documentos**

	GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	
Ticket Núm. _____ Ampara _____		
Toluca, de Lerdo, México a _____		
Recibido por _____		
Entrega de documento a partir de las _____ hrs. del día siguiente hábil.		
NOTA: SIN TICKET E IDENTIFICACIÓN OFICIAL NO HABRÁ ENTREGA DE DOCUMENTOS. IFE, PASAPORTE, CÉDULA PROFESIONAL, FM2, FM3.		
USTED TIENE HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010. PARA RECOGER SUS DOCUMENTOS.		

Instructivo de Llenado

Instructivo para llenar el formato: Ticket de Recepción de Documentos.		
Objetivo: Llevar un control de los documentos que se reciben para su legalización o apostillamiento.		
Distribución y Destinatario: El formato se genera en dos tantos.		
Distribución: Un tanto se integra al documento original y uno se entrega al usuario.		
Destino: Los dos tantos del Ticket se destruyen una vez entregado el documento legalizado o apostillado.		
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Ticket Núm.	Línea para anotar el número consecutivo de control de los documentos recibidos.
2	Ampara	Espacio para escribir el trámite a realizar.
3	Toluca Méx. ...	Campos para anotar el día, mes y año en que fue recibido el documento para realizar el trámite.
4	Recibido por	Área para indicar el nombre del servidor público que recibió el documento para trámite.
5	Entrega de ...	Línea para escribir a partir de que hora puede recoger su documento legalizado o apostillado el usuario.

Ticket de Recepción de Certificados tramitados por el plantel educativo

	GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	 Compromiso Gobierno que cumple
Ticket Núm. _____ Ampara _____ Legalizaciones. Toluca de Lerdo, México a _____ Recibido por _____		
Nombre de la Escuela o solicitante _____		
Solicito sean entregados los certificados en : _____ (Marcar 1 opción)		
DEPARTAMENTO DE LEGALIZACIONES. CENTRO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS "MIGUEL HIDALGO Y COSTILLA" PUERTA "G" Ubicado en Urawa No. 100, Colonia Izcalli IPIEM, Toluca, Estado de México. Horario de atención de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.		
OFICINA DE LEGALIZACIONES DEL VALLE DE MEXICO. CENTRO DE SERVICIOS ADMINSTRATIVOS "IGNACIO ALLENDE" PUERTA "J" Ubicado en Mexicas No. 63, Colonia Santa Cruz Acatlán, Naucalpan de Juárez, Estado de México. Horario de atención de lunes a viernes de 9:00 a 15:30 horas.		
Entrega de documentos a partir de las _____ hrs. del día _____.		
NOTA: SIN TICKET E IDENTIFICACIÓN OFICIAL NO HABRÁ ENTREGA DE DOCUMENTOS. IFE, PASAPORTE, CÉDULA PROFESIONAL, FM2, FM3. USTED TIENE HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010. PARA RECOGER SUS DOCUMENTOS.		

Instructivo de Llenado

Instructivo para llenar el formato: Ticket de Recepción de Certificados tramitados por el plantel educativo		
Objetivo: Llevar un control de los documentos que se reciben para su legalización.		
Distribución y Destinatario: El formato se genera en dos tantos.		
Distribución: Un tanto se integra al documento original y uno se entrega al usuario.		
Destino: Los dos tantos del Ticket se destruyen una vez entregados los documentos legalizados		
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Ticket Núm.	Línea para anotar el número consecutivo de control de los documentos recibidos.
2	Ampara	Espacio para escribir el número de trámites a realizar.
3	Toluca Méx. ...	Campos para anotar el día, mes y año en que fue recibido el documento para realizar el trámite.
4	Recibido por	Área para indicar el nombre del servidor público que recibió los documentos para trámite.
5	Solicito sean ...	Espacio para marcar la opción donde el solicitante recogerá sus documentos.
6	Entrega de ...	Línea para escribir a partir de que hora puede recoger sus documentos legalizados el usuario.
7	Del día...	Línea para escribir a partir de que día puede recoger sus documentos legalizados el usuario.

Procedimiento 2.2: Legalización o Apostillamiento de Documentos Públicos

Objetivo: Certificar la autenticidad de las firmas autógrafas y sellos oficiales que son colocados en documentos expedidos por funcionarios públicos estatales y municipales en ejercicio de sus funciones, a efecto de detectar que no circulen documentos oficiales apócrifos y los que sean presentados con el trámite de legalización o apostillamiento tengan validez legal ante la autoridad solicitante o en países que forman parte de la Convención de la Haya.

Alcance:

- Aplica a todos los servidores públicos del Departamento de Legalizaciones que participan en la legalización y apostillamiento de documentos públicos expedidos por funcionarios estatales y/o municipales del Estado de México.
- Aplica a todos los usuarios que soliciten legalizar o apostillar un documento público expedido por funcionarios estatales y/o municipales del Estado de México.

Referencias:

- Convención de la Haya.
- Convenio de Coordinación que celebran el Gobierno del Estado de México y la Secretaría de Relaciones Exteriores para la instrumentación de la Convención por la que se suprime el requisito de legalización de los documentos públicos extranjeros. Gaceta del Gobierno, 12 de octubre de 1994.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, Artículo 21, fracción VII. Gaceta del Gobierno, 11 de diciembre del 2008.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios, Artículo 71. Gaceta del Gobierno, 9 de marzo de 1999.
- Reglamento Interior de la Secretaría General de Gobierno, Artículo 26 fracción VI. Gaceta del Gobierno, 9 de febrero del 2009.
- Manual de General de Organización de la Secretaría General de Gobierno, Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 202201002 Departamento de Legalizaciones. Gaceta del Gobierno, 23 de marzo de 2007.
- Acuerdo Delegatorio.

Responsabilidades:

El Departamento de Legalizaciones es el responsable de certificar la autenticidad de las firmas y sellos de los documentos públicos que soliciten los ciudadanos, planteles educativos y notarios.

El Receptor y Operador de Trámites deberá:

- Elaborar la etiqueta de Legalización o tarjeta de Apostilla.
- Adherir al documento la etiqueta de legalización o de apostilla y sellarla.
- Registrar la apostilla en la libreta correspondiente.

El Jefe del Departamento de Legalizaciones deberá:

- Revisar y firmar el documento a legalizar o apostillar.

Definiciones:

Legalización: Consiste en certificar la legitimidad de firmas y/o sellos en documentos públicos.

Apostillamiento: Consiste en certificar la legitimidad de firmas y sellos de un documento público, que vaya a tener validez en cualquiera de los países que forman parte del Convenio de La Haya.

Convenio de La Haya: Acuerdo por el que se suprime el requisito de legalización diplomática y consular de los documentos que se originen en un país que se encuentre adherido al Convenio de La Haya, los cuales deberán ser reconocidos en cualquier otro país que forme parte de la Convención, sin requerir de otro tipo de autenticidad.

Documento: Instrumento o escrito en el que consta la narración y circunstancias de un hecho o que constituya, modifique o extinga relaciones jurídicas.

Documento Público: El otorgado con la solemnidad requerida por la ley, por funcionarios públicos autorizados para ello.

Certificar: Hacer constar por escrito una realidad de hecho por quien tenga fe pública o atribución para ello.

Cotejo: Examen que se hace de dos escritos o documentos comparándolos entre sí, para determinar si son iguales.

Insumos:

- Turno de Atención.
- Documento a legalizar o apostillar.
- Recibo de pago de derechos por el trámite solicitado.

Resultados:

- Documento público legalizado o apostillado (Certificación de la autenticidad de las firmas de los servidores públicos estatales y/o municipales en el documento).

Interacción con otros procedimientos:

- Atención en Módulo de Recepción.
- Entrega de Documentos Públicos Legalizados o Apostillados.
- Emisión de Respuesta por Documento Retenido.

Políticas:**P-DL-P2/01**

En caso de que el titular del Departamento de Legalizaciones no se encuentre presente por motivo justificado o no se puedan concluir los trámites de legalización o apostilla por causas de fuerza mayor; los mismos se entregarán al día hábil siguiente.

P-DL-P2/02

A los trámites recibidos de los usuarios-gestores se les dará seguimiento inmediatamente después de concluir la atención al público, a efecto de entregar la respuesta el día señalado y su tramitación se realizará conforme al procedimiento e instructivo de trabajo establecido para la legalización y apostillamiento de documentos.

P-DL-P2/03

Cuando el número de documentos a legalizar o apostillar sea mayor a quince, la respuesta a la solicitud será establecida de acuerdo a las cargas de trabajo y previa aprobación del titular del Departamento de Legalizaciones.

P-DL-P2/04

Cuando la respuesta a la solicitud no sea inmediata el Receptor y Operador de Trámites le indicará al usuario que para poder recoger su documentación deberá presentar su Ticket de Recepción de Documentos y una Identificación Oficial vigente y en caso de no presentarla, no se le podrán entregar los documentos ingresados.

P-DL-P2/05

Cuando el usuario haya extraviado el Ticket de Recepción de Documentos deberá hacer un escrito dirigido al Jefe del Departamento de Legalizaciones en donde, bajo protesta de decir verdad, indique que extravió el Ticket de Recepción de Documentos, deberá asimismo solicitar la búsqueda indicando el tipo de trámite que solicitó (legalización y/o apostilla), el número de trámites que solicitó, el tipo de documento de que se trata, a nombre de quien está el documento y la fecha de solicitud del trámite, así como identificación oficial en original y copia, debiendo regresar en el tiempo que se le indique.

P-DL-P2/06

Cuando el Receptor y Operador de Trámites llame un turno y el usuario no se presente formará el turno en fila de atención hasta dos ocasiones más, si aún después del tercer llamado no se presenta cancelará el mismo y si llegara a presentarse el usuario reclamando la atención lo invitará a que pase al Módulo de Recepción para que le asignen un nuevo turno.

P-DL-P2/07

El Receptor y Operador de Trámites elaborará las etiquetas de legalización y las tarjetas de apostillamiento siguiendo lo señalado en el Instructivo "e Trabajo IT-DL-P2/O-07.

P-DL-P2/08

Cuando la firma y sello que aparece en un documento a legalizar y/o apostillar no aparezca en el Catálogo de Firmas y Sellos del sistema de legalizaciones y éste tenga más de 3 años de expedición, se le sugerirá al usuario solicitar una copia certificada más reciente de su documento; o el Vo.Bo. de la institución que expidió el documento.

P-DL-P2/09

Los documentos que se reciban antes de las 14:00 horas quedarán disponibles para su entrega el mismo día, en un máximo de tres horas a partir de la recepción del documento y recibo de pago de derechos; sin que excedan de quince documentos, incluyendo legalizaciones y apostillas por usuario.

P-DL-P2/10

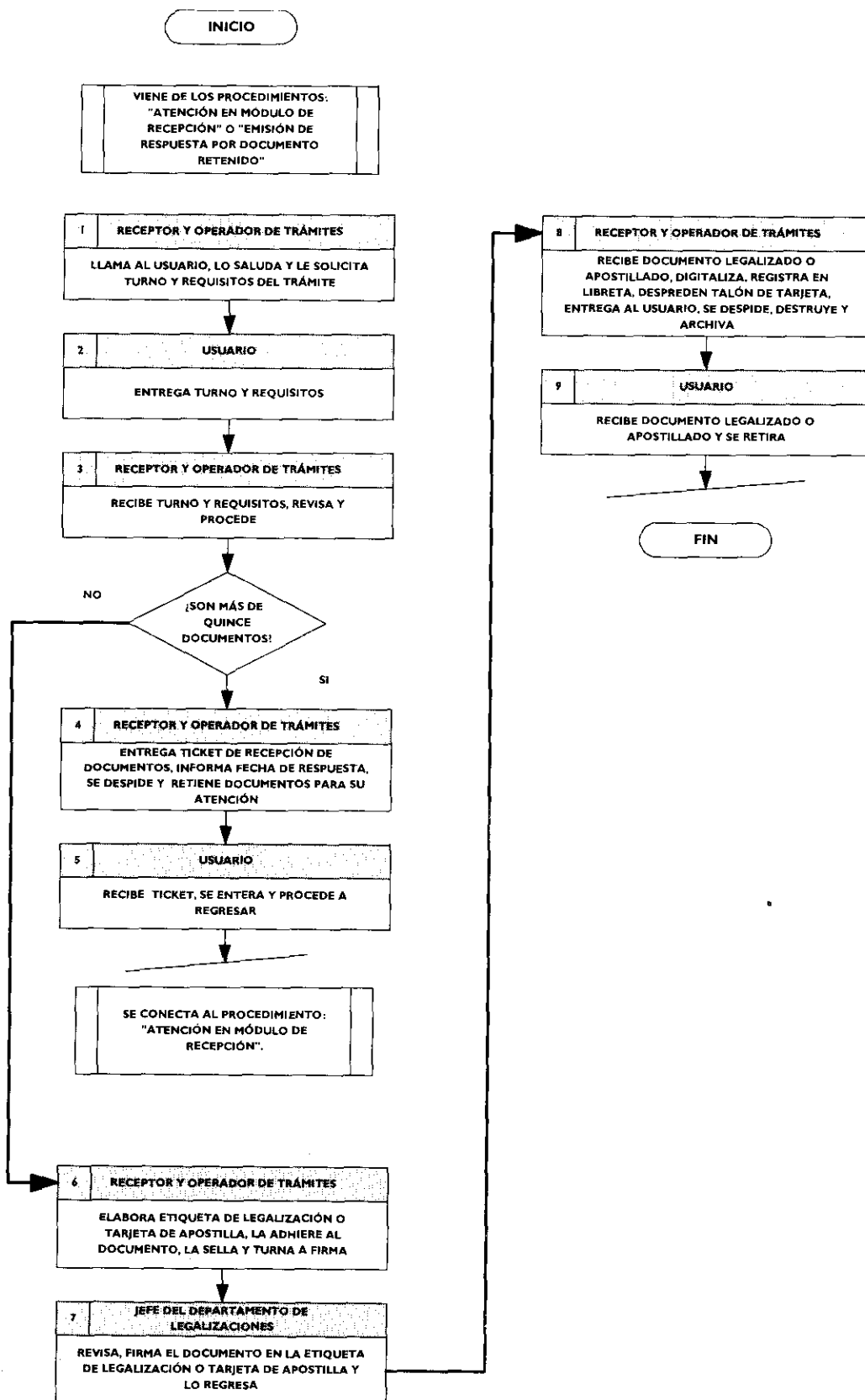
El Departamento de Legalizaciones certificará únicamente la firma, la capacidad del signatario y/o el sello conforme a sus atribuciones, sin legitimar el contenido del documento para el cual se expidió; por lo que no se hará responsable del contenido bajo ninguna circunstancia.

Procedimiento 2.2: Legalización o Apostillamiento de Documentos Públicos

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene del procedimiento: "Atención en Módulo de Recepción" o "Emisión de Respuesta por Documento Retenido".	
1	Receptor y Operador de Trámites	Llama al usuario, lo saluda aplicando el protocolo de atención y le solicita turno de atención, documento a legalizar o apostillar y recibo de pago.	- Protocolo de Atención
2	Usuario	Entrega turno de atención y requisitos documentales.	- Turno de Atención - Documento a legalizar o apostillar - Recibo de pago
3	Receptor y Operador de Trámites	Recibe turno de atención y requisitos documentales, revisa número de documentos a legalizar o apostillar y procede según corresponda.	- Turno de Atención - Documento a legalizar o apostillar - Recibo de pago
4	Receptor y Operador de Trámites	Son más de quince documentos Elabora Ticket de Recepción de Documentos en dos tantos, anexa uno a los originales y uno lo entrega al usuario informándole la fecha de respuesta y lo despide aplicando el Protocolo de Atención. Retiene documentación para su trámite conforme al instructivo de trabajo IT-DL-P2/O-07 .	- Protocolo de Atención - Documento a legalizar o apostillar - Ticket de Recepción de Documentos - Recibo de pago - Instructivo de trabajo IT-DL-P2/O-07
5	Usuario	Recibe Ticket de Recepción de Documentos, se entera de la fecha de respuesta y se retira. Se conecta al procedimiento "Atención en Módulo de Recepción".	- Ticket de Recepción de Documentos
6	Receptor y Operador de Trámites	Son quince o menos documentos Elabora etiqueta de legalización o tarjeta de apostilla conforme al instructivo de trabajo IT-DL-P2/O-07 , la adhiere al documento, sella y turna al Jefe del Departamento para revisión y firma. Retiene Ticket y recibo de pago.	- Documento a legalizar o apostillar - Ticket de Recepción de Documentos - Recibo de pago
7	Jefe del Departamento de Legalizaciones	Recibe el o los documentos a legalizar y o apostillar, revisa, firma y regresa al Receptor y Operador de Trámites.	- Documento legalizado o apostillado
8	Receptor y Operador de Trámites	Recibe el o los documentos legalizados y/o apostillados, en su caso, desprende el talón de las tarjetas de apostilla. Registra las apostillas realizadas y entrega documentos al usuario y lo despide aplicando el protocolo de atención. Archiva talón de apostillas, libreta de registro y recibo de pago para su control y seguimiento. Destruye Ticket de Recepción de Documentos.	- Documento legalizado o apostillado - Ticket de Recepción de Documentos - Talón de Tarjeta de apostilla - Recibo de pago. - Protocolo de atención
9	Usuario	Recibe el o los documentos legalizados y o apostillados y se retira.	- Documentos legalizados o apostillados

Diagrama:

Procedimiento 2.2: Legalización o Apostillamiento de Documentos Públicos



Instructivo de Trabajo

IT-DL-P2/O-07

Elaboración de etiquetas de legalización o tarjetas de apostillamiento

Etiquetas de legalización

El Receptor y Operador de Trámites ingresa a la pantalla de legalizaciones del Sistema, captura en los campos que corresponda el número de documentos a legalizar, el tipo de documento, la clave del municipio, la fecha de cotejo del documento, la línea de captura de pago y costo; coteja con el Catálogo de Firmas y Sellos, captura el campo de fecha de legalización y nombre de quien está el documento; verifica que los datos sean correctos e imprime la etiqueta. Asimismo, verifica que tenga número de legalización, número y monto del recibo de pago y la leyenda de legalización de conformidad con lo dispuesto por el Artículo 21, fracción VII de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, así como el nombre del funcionario y la fecha de expedición de la legalización y la adhiere al documento, coloca sello oficial, y continúa con el procedimiento.

Tarjetas de apostilla

El Receptor y Operador de Trámites ingresa a la pantalla de apostillas del Sistema de Legalizaciones, captura en los campos que muestran el importe de pago de derechos, el número de trámite de apostillamiento, el tipo de documento, el nombre del titular del documento y la fecha de expedición; coteja en el Catálogo de Firmas y Sellos del Sistema de Legalizaciones y verifica el nombre y cargo del funcionario que firma el apostillamiento. Asimismo, verifica que los datos sean correctos, imprime la tarjeta de apostilla y desprende el talón; adhiere la tarjeta al documento, coloca sellos oficiales y registra en la libreta de apostilla el documento, el nombre del titular del documento, fecha de expedición del documento, fecha de apostilla, costo por el pago de derechos, línea de captura, el país en el que se va a presentar el documento apostillado y que se encuentra dentro del Convenio de la Haya, asunto y nombre del funcionario que expidió el documento, a efecto de continuar con el procedimiento.

Medición:

Indicadores para medir la capacidad de respuesta del procedimiento:

$$\frac{\text{Número de documentos legalizados o apostillados entregados a usuarios-ciudadanos diariamente}}{\text{Número de solicitudes de documentos a legalizar o apostillar de usuarios-ciudadanos diariamente}} \times 100 = \% \text{ de documentos legalizados o apostillados y entregados a los usuarios-ciudadanos diariamente.}$$

Indicadores para medir la eficiencia en el desarrollo de las operaciones específicas del procedimiento:

$$\frac{\text{Tiempo ocupado en capturar los datos de las etiquetas de legalización o tarjetas de apostilla por documento}}{\text{Tiempo estándar establecido para capturar los datos de las etiquetas de legalización o tarjetas de apostilla por documento (- de 5 minutos)}} \times 100 = \% \text{ de tiempo utilizado respecto del estandarizado.}$$

$$\frac{\text{Tiempo ocupado en la impresión de una etiqueta de legalización o tarjeta de apostilla}}{\text{Tiempo estándar establecido para la impresión de una etiqueta de legalización o tarjeta de apostilla (- de 2 minutos)}} \times 100 = \% \text{ de tiempo utilizado respecto del estandarizado.}$$

$$\frac{\text{Tiempo transcurrido de la impresión de la etiqueta o tarjeta de apostilla a la entrega al usuario}}{\text{Tiempo estándar establecido entre la impresión de una etiqueta de legalización o tarjeta de apostilla a la entrega al usuario (- de 2 minutos)}} \times 100 = \% \text{ de tiempo utilizado respecto del estandarizado.}$$

Estándar de respuesta:

Menos de 10 minutos.

Registro de evidencias:

Los documentos legalizados y apostillados quedan registrados en el Sistema de Legalización de Documentos; y los documentos apostillados y su entrega queda registrada en el Libro de Apostillas del Departamento de Legalizaciones.

Formatos e instructivos:

Ticket de Recepción de Documentos

	GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	 Compromiso Gobierno que cumple
Ticket Núm. _____ Ampara _____ Toluca, de Lerdo, México a _____ Recibido por _____ Entrega de documento a partir de las _____ hrs. del día siguiente hábil. NOTA: SIN TICKET E IDENTIFICACIÓN OFICIAL NO HABRÁ ENTREGA DE DOCUMENTOS. IFE, PASAPORTE, CÉDULA PROFESIONAL, FM2, FM3. USTED TIENE HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010. PARA RECOGER SUS DOCUMENTOS.		

Instructivo de Llenado

Instructivo para llenar el formato: Ticket de Recepción de Documentos.		
Objetivo: Llevar un control de los documentos que se reciben para su legalización o apostillamiento.		
Distribución y Destinatario: El formato se genera en dos tantos.		
Distribución: Un tanto se integra al documento original y uno se entrega al usuario.		
Destino: Los dos Tickets se destruyen una vez entregado el documento legalizado o apostillado.		
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Ticket Núm.	Línea para anotar el número consecutivo de control de los documentos recibidos.
2	Ampara	Espacio para escribir el trámite a realizar.
3	Toluca Méx. ...	Campos para anotar el día, mes y año en que fue recibido el documento para realizar el trámite.
4	Recibido por	Área para indicar el nombre del servidor público que recibió el documento para trámite.
5	Entrega de ...	Línea para escribir a partir de que hora el usuario puede recoger su documento legalizado o apostillado.

Ticket de Recepción de Certificados tramitados por el plantel educativo

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO		 Compromiso Gobierno que cumple	
Ticket Núm. _____		Ampara _____	
Legalizaciones. Toluca de Lerdo, México a _____		Recibido por _____	
Nombre de la Escuela o solicitante _____			
Solicito sean entregados los certificados en : _____ (Marcar 1 opción)			
DEPARTAMENTO DE LEGALIZACIONES. CENTRO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS "MIGUEL HIDALGO Y COSTILLA" PUERTA "G" Ubicado en Urawa No. 100, Colonia Izcalli IPIEM, Toluca, Estado de México. Horario de atención de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.			
OFICINA DE LEGALIZACIONES DEL VALLE DE MEXICO. CENTRO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS "IGNACIO ALLENDE" PUERTA "J" Ubicado en Mexicas No. 63, Colonia Santa Cruz Acatlán, Naucalpan de Juárez, Estado de México. Horario de atención de lunes a viernes de 9:00 a 15:30 horas.			
Entrega de documentos a partir de las _____ hrs. del día _____			
NOTA: SIN TICKET E IDENTIFICACIÓN OFICIAL NO HABRÁ ENTREGA DE DOCUMENTOS. IFE, PASAPORTE, CÉDULA PROFESIONAL, FM2, FM3. USTED TIENE HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010. PARA RECOGER SUS DOCUMENTOS.			

Instructivo de Llenado

Instructivo para llenar el formato: Ticket de Recepción de Certificados tramitados por el plantel educativo		
Objetivo: Llevar un control de los documentos que se reciben para su legalización.		
Distribución y Destinatario: El formato se genera en dos tantos.		
Distribución: Un tanto se integra al documento original y uno se entrega al usuario.		
Destino: Los dos tantos del Ticket se destruyen una vez entregados los documentos legalizados.		
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Ticket Núm.	Línea para anotar el número consecutivo de control de los documentos recibidos.
2	Ampara	Espacio para escribir el número de trámites a realizar.
3	Toluca Méx. ...	Campos para anotar el día, mes y año en que fue recibido el documento para realizar el trámite.
4	Recibido por	Área para indicar el nombre del servidor público que recibió los documentos para trámite.
5	Solicito sean ...	Espacio para marcar la opción donde el solicitante recogerá sus documentos.
6	Entrega de ...	Línea para escribir a partir de que hora puede recoger sus documentos legalizados el usuario.
7	Del día...	Línea para escribir a partir de que día puede recoger sus documentos legalizados el usuario.

Procedimiento 2.3: Entrega de Documentos Legalizados o Apostillados

Objetivo: Entregar los documentos legalizados o apostillados a los usuarios que los ingresaron para su trámite al Departamento de Legalizaciones.

Alcance:

- Aplica a los servidores públicos del Departamento de Legalizaciones que tengan a su cargo la entrega de los documentos legalizados o apostillados.
- Aplica a todos los usuarios que presenten turno de atención, Ticket de Recepción de Documentos e identificación oficial y soliciten la entrega de los documento (s) legalizado (s) o apostillado (s) que ampara su ticket.

Referencias:

- Convención de la Haya.
- Convenio de Coordinación que celebran el Gobierno del Estado de México y la Secretaría de Relaciones Exteriores para la instrumentación de la Convención por la que se suprime el requisito de legalización de los documentos públicos extranjeros. Gaceta del Gobierno, 12 de octubre de 1994.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, Artículo 21, fracción VII. Gaceta del Gobierno, 11 de diciembre del 2008.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios, Artículo 71. Gaceta del Gobierno, 9 de marzo de 1999.
- Reglamento Interior de la Secretaría General de Gobierno, Artículo 26 fracción VI. Gaceta del Gobierno, 9 de febrero del 2009.
- Manual de General de Organización de la Secretaría General de Gobierno, Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 202201002 Departamento de Legalizaciones. Gaceta del Gobierno, 23 de marzo de 2007.
- Acuerdo Delegatorio.

Responsabilidades:

El Departamento de Legalizaciones es el responsable de entregar en la fecha indicada los documentos legalizados y apostillados ingresados por los usuarios que los solicitan.

El Receptor y Operador de Trámites deberá:

- Entregar los documentos legalizados y/o apostillados al usuario que se identifique y presente el Ticket de Recepción de Documentos que ampare dicha solicitud.

Definiciones:

Documento Legalizado: Documento público donde se hace constar, mediante una etiqueta adherida al mismo, sellada y firmada por la autoridad competente, la certificación de la legitimidad de firmas y/o sellos plasmados en el mismo.

Documento Apostillado: Documento público donde se certifica, mediante una tarjeta adherida al mismo, sellada y firmada por la autoridad competente, que la firma y/o sello plasmados en el mismo fueron colocados por una autoridad en uso de sus facultades, para hacerlo valer en alguno de los 97 países que forman parte de la Convención de la Haya.

Insumos:

- Turno de Atención.
- Identificación Oficial vigente.
- Ticket de Recepción de Documentos.

Resultados:

- Documento público legalizado o apostillado entregado.

Interacción con otros procedimientos:

- Atención en Módulo de Recepción.
- Legalización o Apostillamiento de Documentos Públicos.

Políticas:**P-DL-P3/01**

El Receptor y Operador de Trámites no entregará ningún documento legalizado o apostillado si el usuario no presenta su Ticket de Recepción de Documentos, Identificación Oficial vigente y turno de atención.

P-DL-P3/02

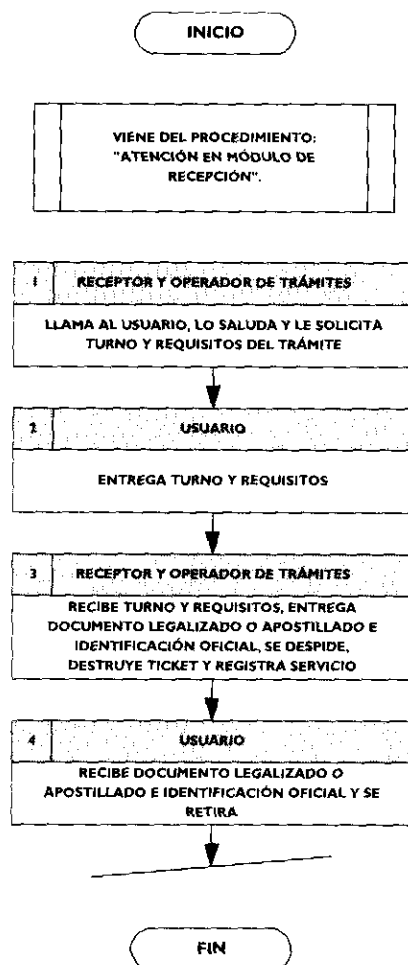
Cuando el Receptor y Operador de Trámites llame un turno y el usuario no se presente formará el turno en fila de atención hasta dos ocasiones más, si aún después del tercer llamado no se presenta cancelará el mismo y si llegara a presentarse el usuario reclamando la atención lo invitará a que pase al Módulo de Recepción para que le asignen un nuevo turno.

P-DL-P3/03

Una vez que el usuario reciba el documento legalizado y/o apostillado, no se admitirán reclamaciones posteriores al día en que fue entregado al usuario.

Procedimiento 2.3: Entrega de Documentos Legalizados o Apostillados

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene de la operación No. 6 del procedimiento: "Atención en Módulo de Recepción".	
1	Receptor y Operador de Trámites	Llama al usuario, lo saluda aplicando el protocolo de atención y le solicita turno, Ticket de Recepción de Documentos e Identificación Oficial vigente.	- Protocolo de atención
2	Usuario	Entrega turno de atención, Ticket de Recepción de Documentos e Identificación Oficial vigente.	- Turno de Atención - Ticket de Recepción de Documentos - Identificación Oficial vigente
3	Receptor y Operador de Trámites	Recibe turno de atención, Ticket de Recepción de Documentos e Identificación Oficial vigente, extrae el o los documentos legalizados y o apostillados y entrega al usuario junto con su identificación oficial. Se despide aplicando el Protocolo de Atención, destruye Ticket y registra servicio.	- Turno de Atención - Ticket de Recepción de Documentos - Identificación Oficial vigente - Documento (s) a legalizar o apostillar
4	Usuario	Recibe el o los documentos legalizados y o apostillados junto con su identificación oficial y se retira.	- Documento (s) a legalizar o apostillar - Identificación Oficial vigente

Diagrama:**Procedimiento 2.3: Entrega de Documentos Legalizados o Apostillados****Medición:****Indicadores para medir la capacidad de respuesta del procedimiento:**

$$\frac{\text{Número diario de documentos legalizados o apostillados entregados}}{\text{Número diario de solicitudes de entrega de documentos legalizados o apostillados}} \times 100 = \% \text{ de documentos legalizados o apostillados entregados.}$$

Indicadores para medir la eficiencia en el desarrollo de las operaciones específicas del procedimiento:

$$\frac{\text{Tiempo ocupado en localizar los documentos legalizados o apostillados y entregarlos al usuario}}{\text{Tiempo estándar establecido para la localización de los documentos legalizados o apostillados y su entrega al usuario}} \times 100 = \% \text{ de tiempo ocupado respecto del estandarizado.}$$

Estándar de respuesta:

Menos de 3 minutos.

Registro de evidencias:

La entrega de documentos apostillados queda registrada en el Libro de Apostillas del Departamento de Legalizaciones.

Formatos e instructivos:

Ticket de Recepción de Documentos

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	 Compromiso Gobierno que cumple
Ticket Núm. _____ Ampara _____	
Toluca, de Lerdo, México a _____	
Recibido por _____	
Entrega de documento a partir de las _____ hrs. del día siguiente hábil.	
NOTA: SIN TICKET E IDENTIFICACIÓN OFICIAL NO HABRÁ ENTREGA DE DOCUMENTOS. IFE, PASAPORTE, CÉDULA PROFESIONAL, FM2, FM3. USTED TIENE HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010. PARA RECOGER SUS DOCUMENTOS.	

Instructivo de Llenado

Instructivo para llenar el formato: Ticket de Recepción de Documentos.		
Objetivo: Llevar un control de los documentos que se reciben para su legalización o apostillamiento.		
Distribución y Destinatario: El formato se general en dos tantos.		
Distribución: Un formato se integra al documento original y uno se entrega al usuario.		
Destino: Los Tickets se destruyen una vez entregado el documento legalizado o apostillado.		
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Ticket Núm.	Línea para anotar el número consecutivo de control de los documentos recibidos.
2	Ampara	Espacio para escribir el trámite a realizar.
3	Toluca Méx. ...	Campos para anotar el día, mes y año en que fue recibido el documento para realizar el trámite.
4	Recibido por	Área para indicar el nombre del servidor público que recibió el documento para trámite.
5	Entrega de ...	Línea para escribir a partir de que hora el usuario puede recoger su documento legalizado o apostillado.

Ticket de Recepción de Certificados tramitados por el plantel educativo

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	 Compromiso Gobierno que cumple
Ticket Núm. _____ Ampara _____ Legalizaciones. Toluca de Lerdo, México a _____ Recibido por _____	
Nombre de la Escuela o solicitante _____	
Solicito sean entregados los certificados en : _____ (Marcar 1 opción)	
DEPARTAMENTO DE LEGALIZACIONES. CENTRO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS "MIGUEL HIDALGO Y COSTILLA" PUERTA "G" Ubicado en Urawa No. 100, Colonia Izcalli IPIEM, Toluca, Estado de México. Horario de atención de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.	☐
OFICINA DE LEGALIZACIONES DEL VALLE DE MEXICO. CENTRO DE SERVICIOS ADMINSTRATIVOS "IGNACIO ALLENDE" PUERTA "J" Ubicado en Mexicas No. 63, Colonia Santa Cruz Acatlán, Naucalpan de Juárez, Estado de México. Horario de atención de lunes a viernes de 9:00 a 15:30 horas.	☐
Entrega de documentos a partir de las _____ hrs. del día _____	
NOTA: SIN TICKET E IDENTIFICACIÓN OFICIAL NO HABRÁ ENTREGA DE DOCUMENTOS. IFE, PASAPORTE, CÉDULA PROFESIONAL, FM2, FM3. USTED TIENE HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010. PARA RECOGER SUS DOCUMENTOS.	

Instructivo de Llenado

Instructivo para llenar el formato: Ticket de Recepción de Certificados tramitados por el plantel educativo		
Objetivo: Llevar un control de los documentos que se reciben para su legalización.		
Distribución y Destinatario: El formato se genera en dos tantos.		
Distribución: Un formato se integra al documento original y uno se entrega al usuario.		
Destino: Los Tickets se destruyen una vez entregados los documentos legalizados.		
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Ticket Núm.	Línea para anotar el número consecutivo de control de los documentos recibidos.
2	Ampara	Espacio para escribir el número de trámites a realizar.
3	Toluca Méx. ...	Campos para anotar el día, mes y año en que fue recibido el documento para realizar el trámite.
4	Recibido por	Área para indicar el nombre del servidor público que recibió los documentos para trámite.
5	Solicito sean ...	Espacio para marcar la opción donde el solicitante recogerá sus documentos.
6	Entrega de ...	Línea para escribir a partir de que hora puede recoger sus documentos legalizados el usuario.
7	Del día...	Línea para escribir a partir de que día puede recoger sus documentos legalizados el usuario.

Procedimiento 2.4: Emisión de Respuesta por Documento Retenido

Objetivo: Dar respuesta de los documentos públicos retenidos por falta de registro de firmas y sellos o por suponerse apócrifos.

Alcance:

Aplica a todos los servidores públicos del Departamento de Legalizaciones que se encarguen de la respuesta a las solicitudes relacionadas con la retención de documentos por falta de registro o por presumirse de apócrifos.

Aplica a todos los usuarios que presenten Ticket de Recepción de Documentos, Turnos de Atención y Credencial Oficial vigente y soliciten respuesta por los documentos retenidos.

Referencias:

- Convención de la Haya.
- Convenio de Coordinación que celebran el Gobierno del Estado de México y la Secretaría de Relaciones Exteriores para la instrumentación de la Convención por la que se suprime el requisito de legalización de los documentos públicos extranjeros. Gaceta del Gobierno, 12 de octubre de 1994.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, Artículo 21, fracción VII. Gaceta del Gobierno, 11 de diciembre del 2008.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios, Artículo 71. Gaceta del Gobierno, 9 de marzo de 1999.
- Reglamento Interior de la Secretaría General de Gobierno, Artículo 26 fracción VI. Gaceta del Gobierno, 9 de febrero del 2009.
- Manual de General de Organización de la Secretaría General de Gobierno, Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 202201002 Departamento de Legalizaciones. Gaceta del Gobierno, 23 de marzo de 2007.
- Acuerdo Delegatorio.

Responsabilidades:

El Departamento de Legalizaciones es el responsable de emitir las respuestas que soliciten los usuarios por los documentos retenidos.

El Receptor y Operador de Trámites deberá:

- Devolver los documentos públicos retenidos y que sean auténticos e invitar a los usuarios a realizar el pago por el derecho solicitado.
- Canalizar a los usuarios a las unidades jurídicas cuando así corresponda.

Definiciones:

Documento: Instrumento o escrito en el que consta la narración y circunstancias de un hecho o que constituya modifique o extinga relaciones jurídicas.

Documento Público: El otorgado con las solemnidades requeridas por la ley, por funcionarios públicos autorizados para ello.

Cotejo: Examen que se hace de dos escritos o documentos comparándolos entre sí, para determinar si son iguales.

Insumos:

- Turno de Atención.
- Identificación Oficial vigente.
- Ticket de Recepción de Documentos.

Resultados:

- Devolución del documento cotejado de auténtico.
- Canalización del usuario a la Unidad Jurídica correspondiente.

Interacción con otros procedimientos:

- Atención en Módulo de Recepción.
- Legalización o Apostillamiento de Documentos Públicos.
- Entrega de Documentos Públicos Legalizados o Apostillados.

Políticas:**P-DL-P4/01**

El Receptor y Operador de Trámites reprogramará, en los casos que la respuesta sea inmediata, la atención de los usuarios a quienes les sean devueltos los documentos retenidos para su verificación, a efecto de que puedan continuar su trámite de legalización o apostillamiento.

P-DL-P4/02

Cuando el Receptor y Operador de Trámites llame un turno y el usuario no se presente formará el turno en fila de atención hasta dos ocasiones más, si aún después del tercer llamado no se presenta cancelará el mismo y si llegara a presentarse el usuario reclamando la atención lo invitará a que pase al Módulo de Recepción para que le asignen un nuevo turno.

P-DL-P4/03

Cuando el Receptor y Operador de Trámites no localice la respuesta solicitada en el expediente de pendientes, informará al Jefe del Departamento, a efecto de que le dé el seguimiento correspondiente y se pueda dar respuesta al usuario cuando éste se presente.

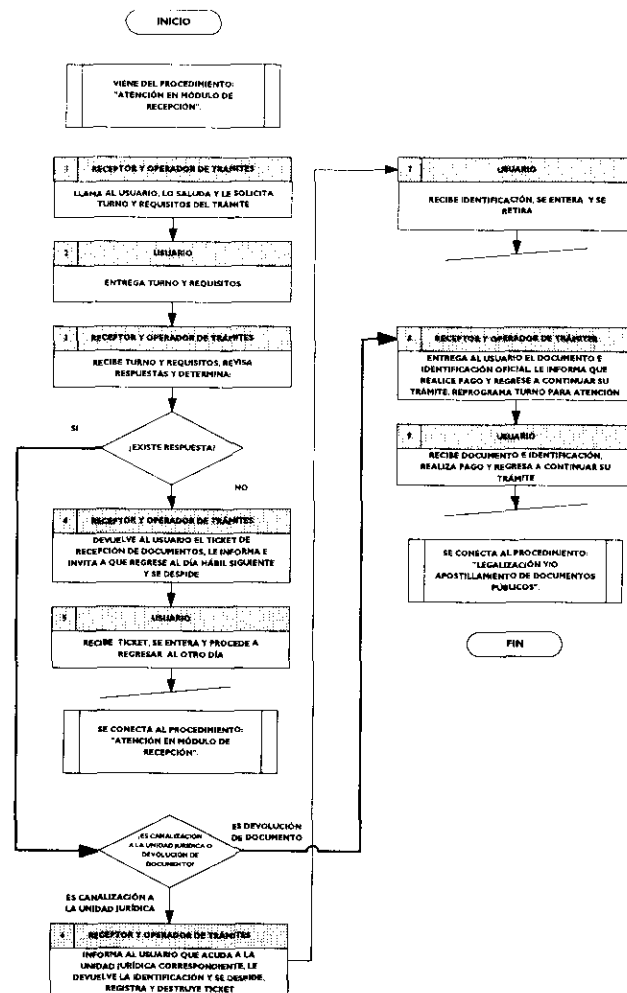
Procedimiento 2.4: Emisión de Respuesta por Documento Retenido

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Receptor y Operador de Trámites	Viene de la operación No. 6 del procedimiento: "Atención en Módulo de Recepción". Llama al usuario, lo saluda aplicando el protocolo de atención y le solicita turno, Ticket de Recepción de Documentos e Identificación Oficial vigente.	- Protocolo de atención
2	Usuario	Entrega turno de atención, Ticket de Recepción de Documentos e Identificación Oficial vigente.	- Turno de Atención - Ticket de Recepción de Documentos - Identificación Oficial vigente
3	Receptor y Operador de Trámites	Recibe turno de atención, Ticket de Recepción de Documentos e Identificación Oficial vigente, verifica respuesta en el expediente de documentos retenidos, en su caso, extrae documento y procede según corresponda.	- Turno de Atención - Ticket de Recepción de Documentos - Identificación Oficial vigente
4	Receptor y Operador de Trámites	No existe respuesta para el documento retenido Devuelve el Ticket de Recepción de Documentos e Identificación Oficial al usuario, le informa lo correspondiente, lo invita para que regrese el siguiente día hábil y se despide aplicando el protocolo de atención.	- Expediente de documentos retenidos - Ticket de Recepción de Documentos - Identificación Oficial vigente
5	Usuario	Recibe el Ticket de Recepción de Documento e identificación oficial, se entera y procede a regresar el día indicado. Se conecta al procedimiento "Atención en el Módulo de Recepción". Existe respuesta para el documento retenido, determina: Es canalización del usuario a la Unidad Jurídica	- Protocolo de atención - Documento a legalizar o apostillar - Identificación Oficial vigente

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
6	Receptor y Operador de Trámites	Informa al usuario que debe acudir ante la Unidad Jurídica que corresponda para aclarar observaciones a su documento, le devuelve la Identificación Oficial y se despide aplicando el protocolo de atención. Registra respuesta, extrae copia del documento y Ticket de Recepción de Documentos y destruye.	- Ticket de Recepción de Documentos - Identificación Oficial vigente - Protocolo de atención
7	Usuario	Se entera, recibe Identificación Oficial y se retira.	- Identificación Oficial vigente
8	Receptor y Operador de Trámites	Es devolución de documento retenido Entrega el documento al usuario junto con su Identificación Oficial y turno de atención, le informa que debe realizar el pago por el derecho solicitado y regresar (en 10 minutos) para continuar su trámite. Reprograma turno de atención.	- Documento a legalizar o apostillar - Identificación Oficial vigente
9	Usuario	Recibe turno de atención, documento e Identificación Oficial, se entera, realiza pago por el derecho solicitado y espera en el área de atención su llamado al Departamento de Legalizaciones. Se conecta al procedimiento: "Legalización y/o Apostillamiento de Documentos Públicos".	- Documento a legalizar o apostillar - Identificación Oficial vigente - Recibo de pago

Diagrama:

Procedimiento 2.4: Emisión de Respuesta por Documento Retenido



Medición:**Indicadores para medir la capacidad de respuesta del procedimiento:**

$$\frac{\text{Número diario de respuestas emitidas por documentos retenidos}}{\text{Número diario de solicitudes de respuesta por documentos retenidos}} \times 100 = \% \text{ de respuestas emitidas por documentos retenidos.}$$

Indicadores para medir la eficiencia en el desarrollo de las operaciones específicas del procedimiento:

$$\frac{\text{Tiempo ocupado en localizar una respuesta y emitirla al usuario}}{\text{Tiempo estándar establecido para la localización en expediente de la respuesta y la emisión de la misma al usuario}} \times 100 = \% \text{ de tiempo ocupado del estandarizado.}$$

Estándar de respuesta:

Menos de 3 minutos.

Registro de evidencias:

La respuesta de documentos retenidos queda registrada en la libreta de Seguimiento de documentos apócrifos del Departamento de Legalizaciones.

Formatos e instructivos:**Ticket de Recepción de Documentos**

	GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	
Ticket Núm. _____ Ampara _____		
Toluca, de Lerdo, México a _____		
Recibido por _____		
Entrega de documento a partir de las _____ hrs. del día siguiente hábil.		
NOTA: SIN TICKET E IDENTIFICACIÓN OFICIAL NO HABRÁ ENTREGA DE DOCUMENTOS. IFE, PASAPORTE, CÉDULA PROFESIONAL, FM2, FM3.		
USTED TIENE HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010. PARA RECOGER SUS DOCUMENTOS.		

Instructivo de Llenado

Instructivo para llenar el formato: Ticket de Recepción de Documentos.		
Objetivo: Llevar un control de los documentos que se reciben para su legalización o apostillamiento.		
Distribución y Destinatario: El formato se genera en dos tantos.		
Distribución: Un tanto se integra al documento original y uno se entrega al usuario.		
Destino: Los Tickets se destruyen una vez que se da respuesta al usuario.		
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Ticket Núm.	Línea para anotar el número consecutivo de control de los documentos recibidos.
2	Ampara	Espacio para escribir el trámite a realizar.
3	Toluca Méx. ...	Campos para anotar el día, mes y año en que fue recibido el documento para realizar el trámite.
4	Recibido por	Área para indicar el nombre del servidor público que recibió el documento para trámite.
5	Entrega de ...	Línea para escribir a partir de que hora el usuario puede recoger su documento legalizado o apostillado.

Ticket de Recepción de Certificados tramitados por el plantel educativo

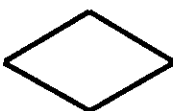
	GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO		Compromiso Gobierno que cumple
Ticket Núm. _____ Ampara _____ Legalizaciones. Toluca de Lerdo, México a _____ Recibido por _____			
Nombre de la Escuela o solicitante _____			
Solicito sean entregados los certificados en : _____ (Marcar 1 opción)			
DEPARTAMENTO DE LEGALIZACIONES. CENTRO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS "MIGUEL HIDALGO Y COSTILLA" PUERTA "G" Ubicado en Urawa No. 100, Colonia Izcalli IPIEM, Toluca, Estado de México. Horario de atención de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.			
OFICINA DE LEGALIZACIONES DEL VALLE DE MEXICO. CENTRO DE SERVICIOS ADMINSTRATIVOS "IGNACIO ALLENDE" PUERTA "J" Ubicado en Mexicas No. 63, Colonia Santa Cruz Acatlán, Naucalpan de Juárez, Estado de México. Horario de atención de lunes a viernes de 9:00 a 15:30 horas.			
Entrega de documentos a partir de las _____ hrs. del día _____			
NOTA: SIN TICKET E IDENTIFICACIÓN OFICIAL NO HABRÁ ENTREGA DE DOCUMENTOS. IFE, PASAPORTE, CÉDULA PROFESIONAL, FM2, FM3.			
USTED TIENE HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010. PARA RECOGER SUS DOCUMENTOS.			

Instructivo de Llenado

Instructivo para llenar el formato: Ticket de Recepción de Certificados tramitados por el plantel educativo		
Objetivo: Llevar un control de los documentos que se reciben para su legalización.		
Distribución y Destinatario: El formato se genera en dos tantos.		
Distribución: Un tanto se integra al documento original y uno se entrega al usuario.		
Destino: Los Tickets se destruyen una vez entregados los documentos legalizados.		
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Ticket Núm.	Línea para anotar el número consecutivo de control de los documentos recibidos.
2	Ampara	Espacio para escribir el número de trámites a realizar.
3	Toluca Méx. ...	Campos para anotar el día, mes y año en que fue recibido el documento para realizar el trámite.
4	Recibido por	Área para indicar el nombre del servidor público que recibió los documentos para trámite.
5	Solicito sean ...	Espacio para marcar la opción donde el solicitante recogerá sus documentos.
6	Entrega de ...	Línea para escribir a partir de que hora puede recoger sus documentos legalizados el usuario.
7	Del día...	Línea para escribir a partir de que día puede recoger sus documentos legalizados el usuario.

V. Simbología

Para la elaboración de los diagramas se utilizaron símbolos o figuras ANSI (American National Standard Institute), los cuales tienen la representación y significado siguiente:

Símbolo	Representa
	Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	Conector de Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación lejana dentro del mismo procedimiento.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso.
	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.
	Línea continua. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una pequeña punta de flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	Fuera de flujo. Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.
	Conector de procedimientos. Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar, dentro del símbolo, el nombre del procedimiento del cual se deriva o hacia donde va.

VI. Registro de Ediciones

Primera edición (Diciembre de 2006): Elaboración del manual.
 Segunda edición (Julio de 2007): Actualización del manual.
 Tercera edición (Mayo de 2008): Actualización del manual.
 Cuarta edición (Diciembre de 2008): Actualización del manual.
 Quinta edición (Noviembre de 2009): Actualización del manual.

VII. Distribución

El original del Manual de Procedimientos se encuentra resguardado en el Departamento de Legalizaciones.

Las copias controladas están distribuidas de la manera siguiente:

- Dirección Técnica y del Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno".

VIII. Validación

M. en D. José Octavio Tinajero Zenil
 Director Técnico y del Periódico Oficial
 "Gaceta del Gobierno"
 (Rúbrica).

Lic. Marisol del Pilar Contreras Sandoval
Jefe del Departamento de Legalizaciones
(Rúbrica).

Anexos**Protocolo de Atención al Usuario:**

Objetivo: Homogeneizar el trato y atención hacia los usuarios, priorizando la calidez, disponibilidad y actitud positiva de los servidores públicos, así como la eficiencia y eficacia de los servicios proporcionados.

Protocolo de Atención al Ciudadano para los Servidores Públicos del Módulo de Recepción.**Preparación:**

- Dispóngase con una actitud positiva, considerando que la atención al ciudadano es parte fundamental de su trabajo.
- Mantenga una presentación personal adecuada al rol que representa (formal y sobria).
- Tenga siempre su identificación visible.
- Disponga de todos los materiales, documentos y sistemas que requiera para el desempeño de su trabajo.

En atención:

- Haga contacto visual con el ciudadano, viéndolo a la cara, muestre una expresión facial de agrado y con una sonrisa salúdele amable y cordialmente:
(Bienvenido Señor/Señora, buenos días/buenas tardes ¿En qué puedo servirle?).
- En todo momento de la atención muestre amabilidad y cortesía, tratándolo de Usted.
- Actúe con diligencia y agilidad en la atención que brinda.
- Priorice y dedíquese en forma exclusiva al ciudadano que está atendiendo, no interrumpa el proceso de atención por ningún distractor. Responda a las preguntas del ciudadano proporcionándole la mayor información posible sobre su trámite, de manera clara y concisa.
- Una vez precisado el trámite o servicio, indíquelo al ciudadano cual es el procedimiento siguiente, en caso de que así se requiera, a donde debe acudir para continuar su trámite o donde deberá realizar su pago.
- Al recibir el agradecimiento del ciudadano, respóndale:
(A sus ordenes Señor/Señora En el Gobierno del Estado de México estamos para servirle).

Protocolo de Atención al Ciudadano para los Receptores y Operadores de Trámites.**Preparación:**

- Dispóngase con una actitud positiva, considerando que la atención al ciudadano es parte fundamental de su trabajo.
- Mantenga una presentación personal adecuada al rol que representa (sobria y formal).
- Tenga siempre su identificación visible.
- Disponga de todos los materiales y documentos que requiera para el desempeño de su trabajo.
- Verifique que todos los sistemas de apoyo estén en operación.

En atención:

- Haga contacto visual con el ciudadano y viéndolo a la cara, muestre una expresión facial de agrado y con una sonrisa salúdele amable y cordialmente:
(Buenos días/Buenas tardes Señor/Señora, Mi nombre es estoy a sus ordenes).
- Muestre su disposición de servicio invitándole a que exprese sus dudas o trámite a realizar.
- Dispóngase a escuchar con atención al ciudadano para determinar con la mayor precisión las necesidades que le son planteadas.
- En todo momento de la atención, muestre amabilidad y cortesía y una vez que el ciudadano se haya identificado, llámele respetuosamente por su nombre si le es posible:
(Muy bien Señor/Señora).

- Priorice y dedíquese en forma exclusiva al ciudadano que está atendiendo, no interrumpa el proceso de atención por ningún distractor.
- Responda las preguntas del ciudadano, entregándole el máximo posible de información pertinente al trámite que está realizando.
- Evite polemizar o discutir con el ciudadano.
- Una vez concluido el trámite o servicio, indíquelo al ciudadano cual es el procedimiento siguiente, en caso de que así se requiera, a donde debe acudir para continuar su trámite.
- Despidase cordialmente del ciudadano al terminar la atención.
(Señor/Señora..... me dio gusto atenderle).

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE LEGALIZACIONES VALLE DE MEXICO

Edición:	Segunda
Fecha:	Noviembre de 2009
Código:	202201002
Página:	

Índice

	Presentación
I.	Objetivo General
II.	Identificación e Interacción de Procesos
III.	Relación de Procesos y Procedimientos
IV.	Descripción de los Procedimientos
	Proceso: “Legalización y Apostillamiento de Documentos Públicos”
	2.1 Atención en Módulo de Recepción
	2.2 Legalización o Apostillamiento de Documentos Públicos
	2.3 Entrega de Documentos Legalizados o Apostillados
	2.4 Emisión de Respuesta por Documentos Retenidos
V.	Simbología
VI.	Registro de Ediciones
VII.	Distribución
VIII.	Validación
	Anexos
	Protocolo de Atención al Usuario

Presentación

La sociedad mexiquense exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr, con hechos, obras y acciones, mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

Por ello, el licenciado Enrique Peña Nieto, Gobernador Constitucional del Estado de México, impulsa la construcción de un gobierno eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. El ciudadano es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos su prioridad.

En este contexto, la Administración Pública Estatal transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y el buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de sistemas de gestión de calidad.

El presente manual administrativo documenta los procedimientos necesarios para proporcionar atención al ciudadano que requiere validar las firmas autógrafas y sellos oficiales de los documentos públicos expedidos por funcionarios públicos estatales y municipales en ejercicio de sus funciones, y que contribuyen a mejorar la actividad y a dar cumplimiento a los objetivos de la Oficina de Legalizaciones Valle de México.

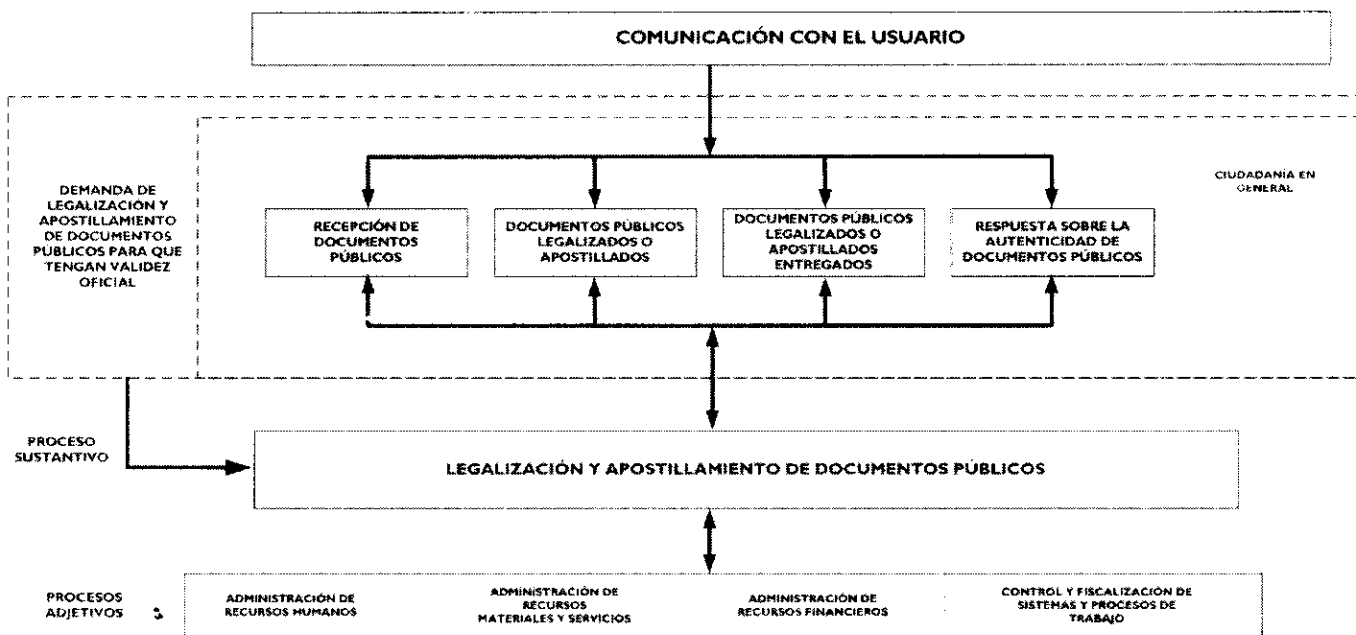
Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

I. Objetivo General

Mejorar la calidad, eficiencia y eficacia de los trámites y servicios que proporciona la Oficina de Legalizaciones Valle de México, mediante la formalización y estandarización de los métodos y procedimientos de trabajo y la difusión de las políticas y formatos, para la correcta atención a la ciudadanía.

II. Identificación e Interacción de Procesos

Mapa de Procesos



III. Relación de Procesos y Procedimientos

Proceso: “Legalización y Apostillamiento de Documentos Públicos”: De la solicitud a la entrega de documentos legalizados o apostillados o, en su caso, respuesta sobre documentos retenidos.

- 2.1 Atención en Módulo de Recepción
- 2.2 Legalización o Apostillamiento de Documentos Públicos
- 2.3 Entrega de Documentos Legalizados y Apostillados
- 2.4 Emisión de Respuesta por Documentos Retenidos

IV. Descripción de los Procedimientos

Proceso: “Legalización y Apostillamiento de Documentos Públicos”

Procedimiento 2.1: Atención en Módulo de Recepción

Objetivo: Mejorar la eficiencia de los servicios brindados a los usuarios de la Oficina de Legalizaciones Valle de México, mediante la revisión de los documentos a legalizar o apostillar y el direccionamiento correspondiente, de acuerdo al trámite solicitado y a la situación de los documentos presentados.

Alcance:

- Aplica a los servidores públicos de la Oficina de Legalizaciones Valle de México que tengan a su cargo la atención en el Módulo de Recepción y la revisión de los documentos públicos a legalizar y/o apostillar.

- Aplica a todos los usuarios que soliciten legalizar o apostillar un documento público expedido por funcionarios estatales y/o municipales del Estado de México.

Referencias:

- Convención de la Haya.
- Convenio de Coordinación que celebran el Gobierno del Estado de México y la Secretaría de Relaciones Exteriores para la instrumentación de la Convención por la que se suprime el requisito de legalización de los documentos públicos extranjeros. Gaceta del Gobierno, 12 de octubre de 1994.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, Artículo 21, fracción VII. Gaceta del Gobierno, 11 de diciembre del 2008.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios, Artículo 71. Gaceta del Gobierno, 9 de marzo de 1999.
- Reglamento Interior de la Secretaría General de Gobierno, Artículo 26 fracción VI. Gaceta del Gobierno, 9 de febrero del 2009.
- Manual de General de Organización de la Secretaría General de Gobierno, Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 202201002 Departamento de Legalizaciones. Gaceta del Gobierno, 23 de marzo de 2007.
- Acuerdo Delegatorio.

Responsabilidades:

El Módulo de Recepción de la Oficina de Legalizaciones Valle de México es el responsable de revisar que los documentos se encuentren sellados, firmados y cotejados por la autoridad correspondiente, que no presenten borraduras o enmendaduras y sean legibles y que hayan sido expedidos por servidor público o fedatario del Estado de México.

El responsable del Módulo de Recepción deberá:

- Revisar que los usuarios presenten los requisitos establecidos para la legalización o apostillamiento de documentos.
- Revisar que el documento a legalizar o apostillar se encuentre sellado, firmado y cotejado por la autoridad correspondiente, que no presente borraduras o enmendaduras, sea legible para continuar con el trámite y que la fecha de expedición no sea mayor a la de presentación del documento.
- Revisar que la firma y sello que aparece en el documento a legalizar y/o apostillar se encuentre registrado en la base de datos del Catálogo de Firmas y Sellos del sistema de legalizaciones.
- En su caso, verificar que el destino del documento a apostillar sea uno de los países que forman parte de la Convención de la Haya y, en caso de no corresponder, informar al usuario que debe legalizar su documento para continuar con su trámite ante la Secretaría de Gobernación, de Relaciones Exteriores y la Embajada o Consulado del país en donde desea que sea válido su documento.

Definiciones:

Legalización: Consiste en certificar la legitimidad de firmas y/o sellos en documentos públicos.

Apostillamiento: Consiste en certificar la legitimidad de firmas y sellos de un documento público, que vaya a tener validez en cualquiera de los países que forman parte del Convenio de La Haya.

Convenio de La Haya: Acuerdo por el que se suprime el requisito de legalización diplomática y consular de los documentos que se originen en un país que se encuentre adherido al Convenio de La Haya, los cuales deberán ser reconocidos en cualquier otro país que forme parte de la Convención, sin requerir de otro tipo de autenticidad.

Documento: Instrumento o escrito en el que consta la narración y circunstancias de un hecho o que constituya, modifique o extinga relaciones jurídicas.

Documento Público: El otorgado con la solemnidad requerida por la ley, por funcionarios públicos autorizados para tal efecto.

Documento Apócrifo: Instrumento o escrito que aún cuando consta de la narración y circunstancias de un hecho y cumple con ciertas características de forma, difiere de los documentos emitidos por la autoridad correspondiente tales como las firmas, sellos y aspectos de seguridad que le dan autenticidad a los documentos oficiales.

Insumos:**Para ingresar un trámite:**

- Solicitud verbal de legalización o apostilla.

- Documento a legalizar o apostillar con sello y firma de la autoridad que lo expidió y, en caso de ser un documento educativo con el cotejo de las autoridades correspondientes y el sello lacrado en la fotografía del interesado.
- Formato Universal de Pago por el concepto del trámite que se va a realizar.
- Pago de derechos correspondiente.

Para solicitar respuesta de un trámite ingresado o de un documento retenido:

- Original y copia de Identificación Oficial vigente.
- Ticket de Recepción de Documentos.

Resultados:

- Entrega de turno de atención y direccionamiento al área de atención de la Oficina de Legalizaciones Valle de México.

Interacción con otros procedimientos:

- Entrega de Documentos Legalizados o Apostillados.
- Emisión de Respuesta por Documento Retenido.
- Legalización o Apostillamiento de Documentos Públicos.

Políticas:**P-DL-PI/01**

Cuando el trámite solicitado sea apostilla y el país donde se desea que tenga validez no forme parte de la Convención de la Haya, el servidor público del Módulo de Recepción informará al usuario que la apostilla no procede y que en su lugar deberá legalizar el documento ante la Secretaría de Gobernación, de Relaciones Exteriores y en la Embajada o Consulado del país que corresponda.

P-DL-PI/02

Cuando el documento a legalizar o apostillar no sea jurisdicción de la Oficina de Legalizaciones Valle de México, informará al usuario lo correspondiente y le devolverá los documentos presentados.

P-DL-PI/03

El servidor público del Módulo de Recepción, antes de entregar el turno de atención, deberá verificar que los documentos a legalizar o apostillar:

- Tengan nombre, cargo y firma autógrafa del funcionario estatal o municipal facultado.
- Se encuentren cotejados por la autoridad correspondiente, en caso de documentos educativos.
- Tengan el sello estampado en la fotografía del interesado, en caso de documentos educativos.
- No presenten borraduras o enmendaduras.
- Sean legibles.
- Que la fecha de expedición no sea mayor a la fecha en que se presenta el documento.
- En caso de que el usuario solicite apostilla, que el país se encuentre en los países que forman parte de la Convención de la Haya.

P-DL-PI/04

El servidor público del Módulo de Recepción revisará y cotejará que las firmas y sellos del documento coincidan con los autorizados y registrados en la base de datos del Catálogo de Firmas y Sellos.

P-DL-PI/05

Únicamente el personal autorizado del Departamento de Legalizaciones tiene acceso, por contener información de carácter confidencial; en caso de que no exista registro de éstos o no coincidan los sellos y firmas, se considerará como improcedente el trámite y, previo visto bueno del Jefe del Departamento de Legalizaciones, se retendrá el documento para su verificación o cotejo correspondiente.

P-DL-PI/06

El servidor público del Módulo de Recepción revisará el documento y en caso de que éste vaya a surtir efectos en el extranjero, le sugerirá al usuario que verifique con la Embajada o Consulado el tiempo que debe tener de expedición su documento para su vigencia.

P-DL-PI/07

El servidor público del Módulo de Recepción remitirá los documentos retenidos al Jefe del Departamento de Legalizaciones, indicándole el motivo de la improcedencia para su seguimiento.

P-DL-PI/08

El Jefe de Departamento de Legalizaciones solicitará a las autoridades correspondientes el registro de sellos y firmas cuando no se cuente con éstos, a efecto de dar respuesta a los usuarios respecto de los documentos retenidos por esta circunstancia.

P-DL-PI/09

El Jefe de Departamento solicitará a la unidad jurídica que corresponda la verificación del documento retenido por dudas de autenticidad, a efecto de dar respuesta a los usuarios respecto de los documentos retenidos.

P-DL-PI/10

El titular del Departamento de Legalizaciones verificará que el Catálogo de Firmas y Sellos impreso y del sistema de legalizaciones se encuentre actualizado en forma constante y, en su caso, establecerá los mecanismos de coordinación necesarios para obtener las firmas y sellos que se requieran para legalizar o apostillar los documentos, según corresponda.

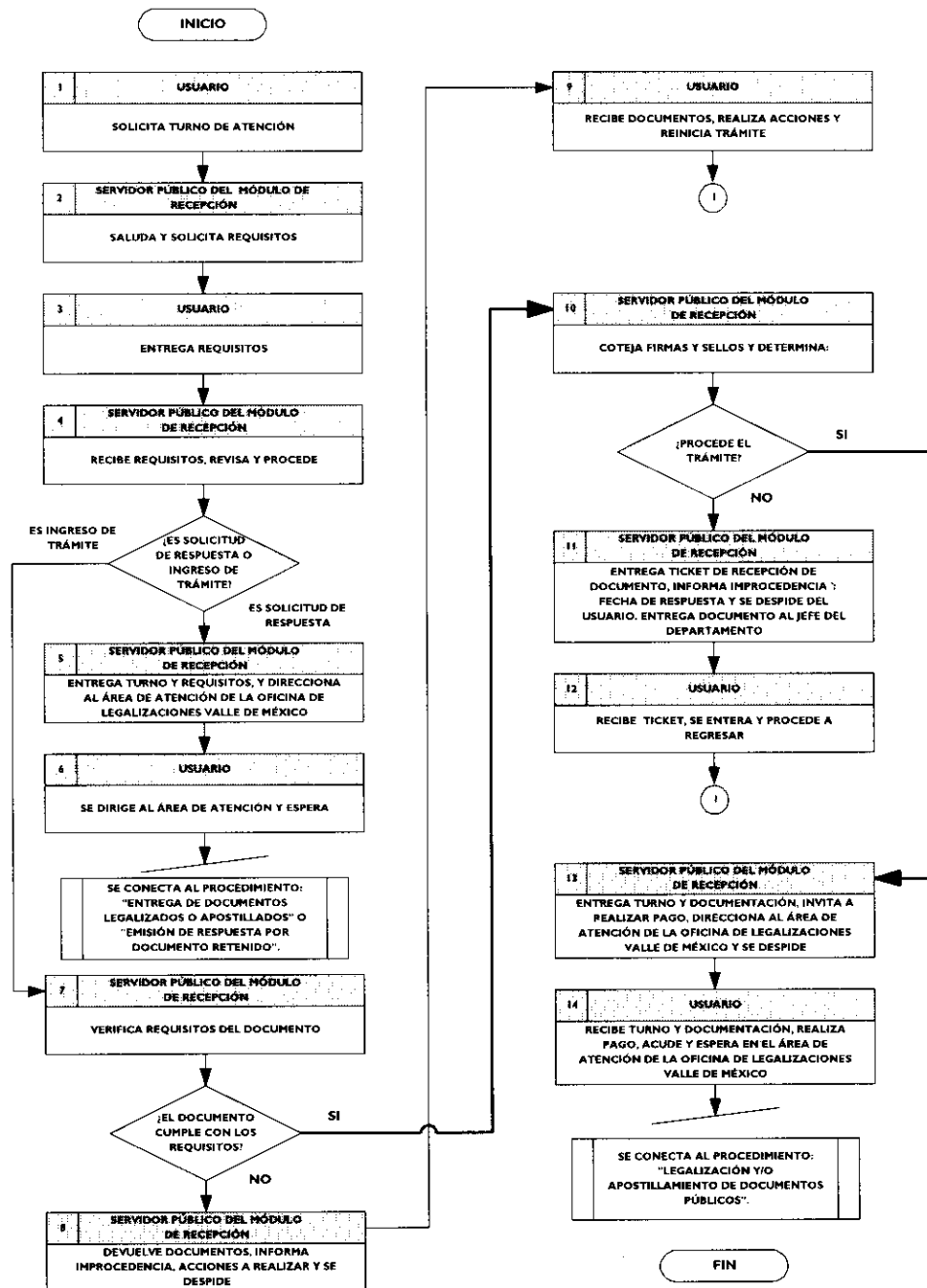
Desarrollo:**Procedimiento 2.1: Atención en Módulo de Recepción**

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Usuario	Solicita turno al servidor público del Módulo de Recepción para su atención en la Oficina de Legalizaciones Valle de México.	
2	Servidor Público del Módulo de Recepción	Se entera, saluda al usuario aplicando el protocolo de atención y le solicita los requisitos documentales.	– Protocolo de Atención
3	Usuario	Entrega el documento a legalizar o apostillar en original, en su caso, Ticket de Recepción de Documentos e Identificación Oficial vigente, según sea el caso.	– Documento a legalizar o apostillar – Ticket de Recepción de Documentos – Identificación Oficial vigente
4	Servidor Público del Módulo de Recepción	Recibe requisitos documentales y procede según corresponda. Es solicitud de respuesta	
5	Servidor Público del Módulo de Recepción	Imprime turno de atención para respuesta de trámite ingresado o documento retenido, lo entrega al usuario junto con el Ticket de Recepción de Documentos e Identificación Oficial vigente y le indica espere su llamado y pase a la Oficina de Legalizaciones Valle de México.	– Turno de Atención – Ticket de Recepción de Documentos – Identificación Oficial vigente
6	Usuario	Recibe turno de atención, Ticket de Recepción de Documentos e Identificación Oficial vigente, espera su llamado y se dirige a la Oficina de Legalizaciones Valle de México. Se conecta a los procedimientos: “Entrega de Documentos Legalizados o Apostillados” o “Emisión de Respuesta por Documento Retenido”.	– Turno de Atención – Ticket de Recepción de Documentos – Identificación Oficial vigente
7	Servidor Público del Módulo de Recepción	Es ingreso de trámite Verifica que la solicitud y el documento a legalizar o apostillar cumplan con los requisitos (Política P-DL-PI/03) y procede según corresponda. El documento no cumple con los requisitos	– Documento a legalizar o apostillar – Política P-DL-PI/03

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
8	Servidor Público del Módulo de Recepción	Informa al usuario que su documento no es correcto, se lo devuelve y le sugiere que acuda ante la instancia correspondiente para que le agreguen los requisitos faltantes y que solicite un nuevo turno para su atención. Se despide aplicando el protocolo de atención.	– Documento a legalizar o apostillar – Protocolo de atención
9	Usuario	Recibe su documento, se entera que está incorrecto, se retira, complementa los requisitos del documento y reinicia el trámite. Se conecta a la operación No. 1. Los requisitos del documento son correctos	– Documento a legalizar o apostillar
10	Servidor Público del Módulo de Recepción	Coteja en el Catálogo de Firmas y Sellos que los sellos y firmas del documento sean auténticas (Política P-DL-PI/04) y determina si procede el trámite. No procede el trámite	– Catálogo de Firmas y Sellos – Documento a legalizar o apostillar – Política P-DL-PI/04
11	Servidor Público del Módulo de Recepción	Elabora Ticket de Recepción de Documentos en dos tantos, anexa uno al original y entrega uno al usuario informándole los motivos de la improcedencia y la fecha de respuesta. Despide al usuario aplicando el protocolo de atención y remite el documento en original y copia y el ticket al Jefe del Departamento de Legalizaciones.	– Documento a legalizar o apostillar – Ticket de Recepción de Documentos
12	Usuario	Recibe Ticket de Recepción de Documentos, se entera y procede a regresar en la fecha indicada. Se conecta a la operación No. 1. Procede el trámite	– Ticket de Recepción de Documentos
13	Servidor Público del Módulo de Recepción	Devuelve el documento en original al usuario, le solicita realizar el pago por el derecho solicitado, que regrese para su turno de atención, esperar su llamado y pasar a la Oficina de Legalizaciones Valle de México.	– Documento a legalizar o apostillar – Turno de Atención
14	Usuario	Recibe documento presentado, se entera, realiza pago por el derecho solicitado, regresa, recibe turno de atención y espera en el área de atención ser llamado para pasar a la Oficina de Legalizaciones Valle de México. Se conecta al procedimiento: “Legalización y/o Apostillamiento de Documentos Públicos”.	– Documento a legalizar o apostillar – Turno de Atención – Recibo de pago

Diagrama:

Procedimiento 2.1: Atención en Módulo de Recepción



Medición:

Indicadores para medir la capacidad de respuesta del procedimiento:

$$\frac{\text{Número diario de turnos entregados}}{\text{Número diario de turnos solicitados}} \times 100 = \% \text{ de turnos asignados.}$$

Indicadores para medir la eficiencia en el desarrollo de las operaciones específicas del procedimiento:

$$\frac{\text{Tiempo ocupado en cotejar las firmas y sellos por documento}}{\text{Tiempo estándar establecido para el cotejo de firmas y sellos por documento}} \times 100 = \% \text{ de tiempo utilizado respecto del estandarizado.}$$

Estándar de tiempo para el cotejo de firmas y sellos:

Menos de 3 minutos.

Registro de evidencias:

La atención de usuarios en el Módulo de Recepción queda registrada en el Ticket de Recepción de Documentos y en los turnos de atención que se entregan a los interesados.

Formatos e instructivos:**Ticket de Recepción de Documentos**

	GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO		Compromiso Gobierno que cumple
Ticket Núm. _____		Ampara _____	
Naucalpan de Juárez , México a _____			
Recibido por _____			
Entrega de documento a partir de las _____ hrs. del día siguiente hábil.			
NOTA: SIN TICKET E IDENTIFICACIÓN OFICIAL NO HABRÁ ENTREGA DE DOCUMENTOS. IFE, PASAPORTE, CÉDULA PROFESIONAL, FM2, FM3. USTED TIENE HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010. PARA RECOGER SUS DOCUMENTOS.			

Instructivo de Llenado

Instructivo para llenar el formato: Ticket de Recepción de Documentos.		
Objetivo: Llevar un control de los documentos que se reciben para su legalización o apostillamiento.		
Distribución y Destinatario: El formato se genera en dos tantos.		
Distribución: Un tanto se integra al documento original y uno se entrega al usuario.		
Destino: Los dos tantos del Ticket se destruyen una vez entregado el documento legalizado o apostillado.		
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Ticket Núm.	Línea para anotar el número consecutivo de control de los documentos recibidos.
2	Ampara	Espacio para escribir el trámite a realizar.
3	Toluca Méx. ...	Campos para anotar el día, mes y año en que fue recibido el documento para realizar el trámite.
4	Recibido por	Área para indicar el nombre del servidor público que recibió el documento para trámite.
5	Entrega de ...	Línea para escribir a partir de que hora puede recoger su documento legalizado o apostillado el usuario.

Ticket de Recepción de Certificados tramitados por el plantel educativo

	GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	 Compromiso Gobierno que cumple
Ticket Núm. _____ Ampara _____ Legalizaciones. Naucalpan de Juárez, México a _____ Recibido por _____		
Nombre de la Escuela o solicitante _____		
Solicito sean entregados los certificados en : _____ (Marcar 1 opción)		
DEPARTAMENTO DE LEGALIZACIONES. CENTRO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS "MIGUEL HIDALGO Y COSTILLA" PUERTA "G" Ubicado en Urawa No. 100, Colonia Izcalli IPIEM, Toluca, Estado de México. Horario de atención de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.		
OFICINA DE LEGALIZACIONES DEL VALLE DE MEXICO. CENTRO DE SERVICIOS ADMINISITRATIVOS "IGNACIO ALLENDE" PUERTA "J" Ubicado en Mexicas No. 63, Colonia Santa Cruz Acatlán, Naucalpan de Juárez, Estado de México. Horario de atención de lunes a viernes de 9:00 a 15:30 horas.		
Entrega de documentos a partir de la: _____ hrs. del día _____		
NOTA: SIN TICKET E IDENTIFICACIÓN OFICIAL NO HABRÁ ENTREGA DE DOCUMENTOS. IFE, PASAPORTE, CÉDULA PROFESIONAL, FM2, FM3. USTED TIENE HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010. PARA RECOGER SUS DOCUMENTOS.		

Instructivo de Llenado

Instructivo para llenar el formato: Ticket de Recepción de Certificados tramitados por el plantel educativo		
Objetivo: Llevar un control de los documentos que se reciben para su legalización.		
Distribución y Destinatario: El formato se genera en dos tantos.		
Distribución: Un tanto se integra al documento original y uno se entrega al usuario.		
Destino: Los dos tantos del Ticket se destruyen una vez entregados los documentos legalizados.		
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Ticket Núm.	Línea para anotar el número consecutivo de control de los documentos recibidos.
2	Ampara	Espacio para escribir el número de trámites a realizar.
3	Naucalpan de ...	Campos para anotar el día, mes y año en que fue recibido el documento para realizar el trámite.
4	Recibido por	Área para indicar el nombre del servidor público que recibió los documentos para trámite.
5	Solicito sean ...	Espacio para marcar la opción donde el solicitante recogerá sus documentos.
6	Entrega de ...	Línea para escribir a partir de que hora puede recoger sus documentos legalizados el usuario.
7	Del día...	Línea para escribir a partir de que día puede recoger sus documentos legalizados el usuario.

Procedimiento 2.2: Legalización o Apostillamiento de Documentos Públicos

Objetivo: Certificar la autenticidad de las firmas autógrafas y sellos oficiales que son colocados en documentos expedidos por funcionarios públicos estatales y municipales en ejercicio de sus funciones, a efecto de detectar que no circulen documentos oficiales apócrifos y los que sean presentados con el trámite de legalización o apostillamiento tengan validez legal ante la autoridad solicitante o en países que forman parte de la Convención de la Haya.

Alcance:

- Aplica a todos los servidores públicos de la Oficina de Legalizaciones Valle de México, que participan en la legalización y apostillamiento de documentos públicos expedidos por funcionarios estatales y/o municipales del Estado de México.
- Aplica a todos los usuarios que soliciten legalizar o apostillar un documento público expedido por funcionarios estatales y/o municipales del Estado de México.

Referencias:

- Convención de la Haya.
- Convenio de Coordinación que celebran el Gobierno del Estado de México y la Secretaría de Relaciones Exteriores para la instrumentación de la Convención por la que se suprime el requisito de legalización de los documentos públicos extranjeros. Gaceta del Gobierno, 12 de octubre de 1994.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, Artículo 21, fracción VII. Gaceta del Gobierno, 11 de diciembre del 2008.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios, Artículo 71. Gaceta del Gobierno, 9 de marzo de 1999.
- Reglamento Interior de la Secretaría General de Gobierno, Artículo 26 fracción VI. Gaceta del Gobierno, 9 de febrero del 2009.
- Manual de General de Organización de la Secretaría General de Gobierno, Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 202201002 Departamento de Legalizaciones. Gaceta del Gobierno, 23 de marzo de 2007.
- Acuerdo Delegatorio.

Responsabilidades:

La Oficina de Legalizaciones Valle de México es la responsable de certificar la autenticidad de las firmas y sellos de los documentos públicos que soliciten los ciudadanos, planteles educativos y notarios.

El Receptor y Operador de Trámites deberá:

- Elaborar la etiqueta de Legalización o tarjeta de Apostilla.
- Adherir al documento la etiqueta de legalización o de apostilla y sellarla.
- Registrar la apostilla en la libreta correspondiente.

El Jefe del Departamento de Legalizaciones deberá:

- Revisar y firmar el documento a legalizar o apostillar.

Definiciones:

Legalización: Consiste en certificar la legitimidad de firmas y/o sellos en documentos públicos.

Apostillamiento: Consiste en certificar la legitimidad de firmas y sellos de un documento público, que vaya a tener validez en cualquiera de los países que forman parte del Convenio de La Haya.

Convenio de La Haya: Acuerdo por el que se suprime el requisito de legalización diplomática y consular de los documentos que se originen en un país que se encuentre adherido al Convenio de La Haya, los cuales deberán ser reconocidos en cualquier otro país que forme parte de la Convención, sin requerir de otro tipo de autenticidad.

Documento: Instrumento o escrito en el que consta la narración y circunstancias de un hecho o que constituya, modifique o extinga relaciones jurídicas.

Documento Público: El otorgado con la solemnidad requerida por la ley, por funcionarios públicos autorizados para ello.

Certificar: Hacer constar por escrito una realidad de hecho por quien tenga fe pública o atribución para ello.

Cotejo: Examen que se hace de dos escritos o documentos comparándolos entre sí, para determinar si son iguales.

Insumos:

- Turno de Atención.
- Documento a legalizar o apostillar.
- Recibo de pago de derechos por el trámite solicitado.

Resultados:

- Documento público legalizado o apostillado (Certificación de la autenticidad de las firmas de los servidores públicos estatales y/o municipales en el documento).

Interacción con otros procedimientos:

- Atención en Módulo de Recepción.
- Entrega de Documentos Públicos Legalizados o Apostillados.
- Emisión de Respuesta por Documento Retenido.

Políticas:**P-DL-P2/01**

En caso de que el titular del Departamento de Legalizaciones no se encuentre presente por motivo justificado o no se puedan concluir los trámites de legalizaciones o apostilla por causas de fuerza mayor; los mismos se entregarán al día hábil siguiente.

P-DL-P2/02

A los trámites recibidos de los usuarios-gestores se les dará seguimiento inmediatamente después de concluir la atención al público, a efecto de entregar la respuesta el día señalado y su tramitación se realizará conforme al procedimiento e instructivo de trabajo establecido para la legalización y apostillamiento de documentos.

P-DL-P2/03

Cuando el número de documentos a legalizar o apostillar sea mayor a quince, la respuesta a la solicitud será establecida de acuerdo a las cargas de trabajo y previa aprobación del titular del Departamento de Legalizaciones.

P-DL-P2/04

Cuando la respuesta a la solicitud no sea inmediata el Receptor y Operador de Trámites le indicará al usuario que para poder recoger su documentación deberá presentar su Ticket de Recepción de Documentos y una Identificación Oficial vigente y en caso de no presentarla, no se le podrán entregar los documentos ingresados.

P-DL-P2/05

Cuando el usuario haya extraviado el Ticket de Recepción de Documentos deberá hacer un escrito dirigido al Jefe del Departamento de Legalizaciones en donde, bajo protesta de decir verdad, indique que extravió el Ticket de Recepción de Documentos, deberá asimismo solicitar la búsqueda indicando el tipo de trámite que solicitó (legalización y/o apostilla), el número de trámites que solicitó, el tipo de documento de que se trata, a nombre de quien está el documento y la fecha de solicitud del trámite, así como identificación oficial en original y copia, debiendo regresar en el tiempo que se le indique.

P-DL-P2/06

Cuando el Receptor y Operador de Trámites llame un turno y el usuario no se presente formará el turno en fila de atención hasta dos ocasiones más, si aún después del tercer llamado no se presenta cancelará el mismo y si llegara a presentarse el usuario reclamando la atención lo invitará a que pase al Módulo de Recepción para que le asignen un nuevo turno.

P-DL-P2/07

El Receptor y Operador de Trámites elaborará las etiquetas de legalización y las tarjetas de apostillamiento siguiendo lo señalado en el Instructivo de Trabajo IT-DL-P2/O-07.

P-DL-P2/08

Cuando la firma y sello que aparece en un documento a legalizar y/o apostillar no aparezca en el Catálogo de Firmas y Sellos del sistema de legalizaciones y éste tenga más de 3 años de expedición, se le sugerirá al usuario solicitar una copia certificada más reciente de su documento; o el Vo.Bo. de la institución que expidió el documento.

P-DL-P2/09

Los documentos que se reciban antes de las 15:00 horas quedarán disponibles para su entrega al día siguiente hábil a partir de las 11:00 horas, sin que excedan de quince documentos, incluyendo legalizaciones y apostillas por usuario.

P-DL-P2/10

El Departamento de Legalizaciones certificará únicamente la firma, la capacidad del signatario y/o el sello conforme a sus atribuciones, sin legitimar el contenido del documento para el cual se expidió; por lo que no se hará responsable del contenido bajo ninguna circunstancia.

P-DL-P2/11

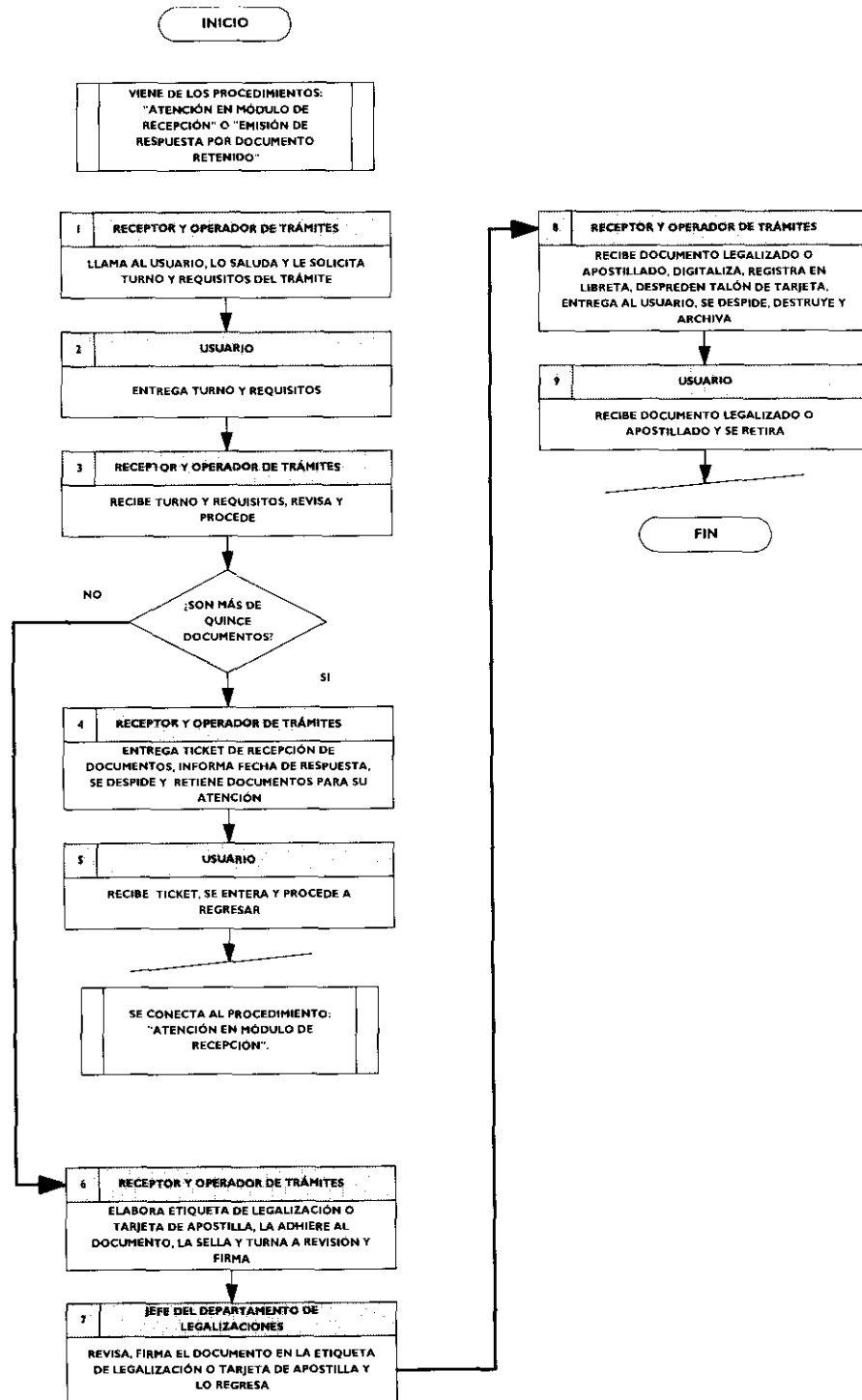
Los documentos que se reciban posterior a las 15:00 horas quedarán disponibles para su entrega al tercer día siguiente hábil a partir de las 11:00 horas.

Procedimiento 2.2: Legalización o Apostillamiento de Documentos Públicos

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene del procedimiento: "Atención en Módulo de Recepción" o "Emisión de Respuesta por Documento Retenido".	
1	Receptor y Operador de Trámites	Llama al usuario, lo saluda aplicando el protocolo de atención y le solicita turno de atención, documento a legalizar o apostillar y recibo de pago.	– Protocolo de Atención
2	Usuario	Entrega turno de atención y requisitos documentales.	– Turno de Atención – Documento a legalizar o apostillar – Recibo de pago
3	Receptor y Operador de Trámites	Recibe turno de atención y requisitos documentales, revisa número de documentos a legalizar o apostillar y procede según corresponda.	– Turno de Atención – Documento a legalizar o apostillar – Recibo de pago
		Son más de quince documentos	
4	Receptor y Operador de Trámites	Elabora Ticket de Recepción de Documentos en dos tantos, anexa uno a los originales y uno lo entrega al usuario informándole la fecha de respuesta y lo despide aplicando el Protocolo de Atención. Retiene documentación para su trámite conforme al instructivo de trabajo IT-DL-P2/O-07.	– Protocolo de Atención – Documento a legalizar o apostillar – Ticket de Recepción de Documentos – Recibo de pago – Instructivo de trabajo IT-DL-P2/O-07
5	Usuario	Recibe Ticket de Recepción de Documentos, se entera de la fecha de respuesta y se retira.	– Ticket de Recepción de Documentos
		Se conecta al procedimiento "Atención en Módulo de Recepción".	
		Son quince o menos documentos	
6	Receptor y Operador de Trámites	Elabora etiqueta de legalización o tarjeta de apostilla conforme al instructivo de trabajo IT-DL-P2/O-07, la adhiere al documento, sella y remite al Jefe del Departamento para revisión y firma. Retiene documento con su Ticket y recibo de pago.	– Documento a legalizar o apostillar – Ticket de Recepción de Documentos
7	Jefe del Departamento de Legalizaciones	Recibe el o los documentos a legalizar y o apostillar, revisa, firma y regresa al Receptor y Operador de Trámites.	– Documento legalizado o apostillado
8	Receptor y Operador de Trámites	Recibe el o los documentos legalizados y/o apostillados, en su caso, desprende el talón de las tarjetas de apostilla. Registra las apostillas realizadas y entrega documentos al usuario y lo despide aplicando el protocolo de atención. Archiva talón de apostillas, libreta de registro y recibo de pago para su control y seguimiento. Destruye Ticket de Recepción de Documentos.	– Documento legalizado o apostillado – Ticket de Recepción de Documentos – Talón de Tarjeta de apostilla – Recibo de pago. – Protocolo de atención
9	Usuario	Recibe el o los documentos legalizados y o apostillados y se retira.	– Documentos legalizados o apostillados

Diagrama:

Procedimiento 2.2: Legalización o Apostillamiento de Documentos Públicos



Instructivo de Trabajo

IT-DL-P2/O-07

Elaboración de etiquetas de legalización o tarjetas de apostillamiento

Etiquetas de legalización

El Receptor y Operador de Trámites ingresa a la pantalla de legalizaciones del Sistema, captura en los campos que corresponda el número de documentos a legalizar, el tipo de documento, la clave del municipio, la fecha de cotejo del documento, la línea de captura de pago y costo; coteja con el Catálogo de Firmas y Sellos, captura el campo de fecha de legalización y a nombre de quien está el documento; verifica que los datos sean correctos e imprime la etiqueta. Asimismo, verifica que tenga número de legalización, número y monto del recibo de pago y la leyenda de legalización de conformidad con lo dispuesto por el Artículo 21, fracción VII de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, así como el nombre del funcionario y la fecha de expedición de la legalización y la adhiere al documento, coloca sello oficial y continúa con el procedimiento.

Tarjetas de apostilla

El Receptor y Operador de Trámites ingresa a la pantalla de apostillas del Sistema de Legalizaciones, captura en los campos que muestran el importe de pago de derechos, el número de trámite de apostillamiento, el tipo de documento, el nombre del titular del documento y la fecha de expedición; coteja en el Catálogo de Firmas y Sellos del Sistema de Legalizaciones y verifica el nombre y cargo del funcionario que firma el apostillamiento. Verifica que los datos sean correctos, imprime la tarjeta de apostilla y desprende talón; adhiere la tarjeta al documento, coloca sellos oficiales y registra en la libreta de apostilla el documento, el nombre del titular del documento, la fecha de expedición del documento, la fecha de apostilla, el costo por el pago de derechos, la línea de captura y el país en el que se va a presentar el documento apostillado y que se encuentra dentro del Convenio de la Haya, asunto y nombre del funcionario que expidió el documento, a efecto de continuar con el procedimiento.

Medición:

Indicadores para medir la capacidad de respuesta del procedimiento:

$$\frac{\text{Número de documentos legalizados o apostillados entregados a usuarios-ciudadanos diariamente}}{\text{Número de solicitudes de documentos a legalizar o apostillar de usuarios-ciudadanos diariamente}} \times 100 = \% \text{ de documentos legalizados o apostillados y entregados a los usuarios-ciudadanos diariamente.}$$

Indicadores para medir la eficiencia en el desarrollo de las operaciones específicas del procedimiento:

$$\frac{\text{Tiempo ocupado en capturar los datos de las etiquetas de legalización o tarjetas de apostilla por documento}}{\text{Tiempo estándar establecido para capturar los datos de las etiquetas de legalización o tarjetas de apostilla por documento (- de 5 minutos)}} \times 100 = \% \text{ de tiempo utilizado respecto del estandarizado.}$$

$$\frac{\text{Tiempo ocupado en la impresión de una etiqueta de legalización o tarjeta de apostilla}}{\text{Tiempo estándar establecido para la impresión de una etiqueta de legalización o tarjeta de apostilla (- de 2 minutos)}} \times 100 = \% \text{ de tiempo utilizado respecto del estandarizado.}$$

$$\frac{\text{Tiempo transcurrido de la impresión de la etiqueta o tarjeta de apostilla a la entrega al usuario}}{\text{Tiempo estándar establecido entre la impresión de una etiqueta de legalización o tarjeta de apostilla a la entrega al usuario (- de 2 minutos)}} \times 100 = \% \text{ de tiempo utilizado respecto del estandarizado.}$$

Estándar de respuesta:

Al siguiente día hábil a la recepción del trámite.

Registro de evidencias:

Los documentos legalizados y apostillados quedan registrados en el Sistema de Legalización de Documentos; y los documentos apostillados y su entrega queda registrada en el Libro de Apostillas de la Oficina de Legalizaciones Valle de México.

Formatos e instructivos:**Ticket de Recepción de Documentos**

	GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	 Compromiso Gobierno que cumple
Ticket Núm. _____ Ampara _____		
Naucalpan de Juárez , México a _____		
Recibido por _____		
Entrega de documento a partir de las _____ hrs. del día siguiente hábil.		
NOTA: SIN TICKET E IDENTIFICACIÓN OFICIAL NO HABRÁ ENTREGA DE DOCUMENTOS. IFE, PASAPORTE, CÉDULA PROFESIONAL, FM2, FM3.		
USTED TIENE HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010. PARA RECOGER SUS DOCUMENTOS.		

Instructivo de Llenado

Instructivo para llenar el formato: Ticket de Recepción de Documentos.		
Objetivo: Llevar un control de los documentos que se reciben para su legalización o apostillamiento.		
Distribución y Destinatario: El formato se genera en dos tantos.		
Distribución: Un tanto se integra al documento original y uno se entrega al usuario.		
Destino: Los dos Tickets se destruyen una vez entregado el documento legalizado o apostillado.		
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Ticket Núm.	Línea para anotar el número consecutivo de control de los documentos recibidos.
2	Ampara	Espacio para escribir el trámite a realizar.
3	Toluca Méx. ...	Campos para anotar el día, mes y año en que fue recibido el documento para realizar el trámite.
4	Recibido por	Área para indicar el nombre del servidor público que recibió el documento para trámite.
5	Entrega de ...	Línea para escribir a partir de que hora el usuario puede recoger su documento legalizado o apostillado.

Ticket de Recepción de Certificados tramitados por el plantel educativo

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO		 Compromiso Gobierno que cumple	
Ticket Núm. _____ Ampara _____ Legalizaciones. Naucalpan de Juárez, México a _____ Recibido por _____			
Nombre de la Escuela o solicitante _____			
Solicito sean entregados los certificados en : _____ (Marcar 1 opción)			
DEPARTAMENTO DE LEGALIZACIONES. CENTRO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS "MIGUEL HIDALGO Y COSTILLA" PUERTA "G" Ubicado en Urawa No. 100, Colonia Izcalli IPIEM, Toluca, Estado de México. Horario de atención de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.			
OFICINA DE LEGALIZACIONES DEL VALLE DE MEXICO. CENTRO DE SERVICIOS ADMINISITRATIVOS "IGNACIO ALLENDE" PUERTA "J" Ubicado en Mexicas No. 63, Colonia Santa Cruz Acatlán, Naucalpan de Juárez, Estado de México. Horario de atención de lunes a viernes de 9:00 a 15:30 horas.			
Entrega de documentos a partir de las _____ hrs. del día _____			
NOTA: SIN TICKET E IDENTIFICACIÓN OFICIAL NO HABRÁ ENTREGA DE DOCUMENTOS. IFE, PASAPORTE, CÉDULA PROFESIONAL, FM2, FM3.			
USTED TIENE HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010. PARA RECOGER SUS DOCUMENTOS.			

Instructivo de Llenado

Instructivo para llenar el formato: Ticket de Recepción de Certificados tramitados por el plantel educativo		
Objetivo: Llevar un control de los documentos que se reciben para su legalización.		
Distribución y Destinatario: El formato se genera en dos tantos.		
Distribución: Un tanto se integra al documento original y uno se entrega al usuario.		
Destino: Los dos tantos del Ticket se destruyen una vez entregados los documentos legalizados.		
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Ticket Núm.	Línea para anotar el número consecutivo de control de los documentos recibidos.
2	Ampara	Espacio para escribir el número de trámites a realizar.
3	Toluca Méx. ...	Campos para anotar el día, mes y año en que fue recibido el documento para realizar el trámite.
4	Recibido por	Área para indicar el nombre del servidor público que recibió los documentos para trámite.
5	Solicito sean ...	Espacio para marcar la opción donde el solicitante recogerá sus documentos.
6	Entrega de ...	Línea para escribir a partir de que hora puede recoger sus documentos legalizados el usuario.
7	Del día...	Línea para escribir a partir de que día puede recoger sus documentos legalizados el usuario.

Procedimiento 2.3: Entrega de Documentos Legalizados o Apostillados

Objetivo: Entregar los documentos legalizados o apostillados a los usuarios que los ingresaron para su trámite a la Oficina de Legalizaciones Valle de México.

Alcance:

- Aplica a los servidores públicos de la Oficina de Legalizaciones Valle de México que tengan a su cargo la entrega de los documentos legalizados o apostillados.
- Aplica a todos los usuarios que presenten turno de atención, Ticket de Recepción de Documentos e identificación oficial y soliciten la entrega de los documento (s) legalizado (s) o apostillado (s) que ampara su ticket.

Referencias:

- Convención de la Haya.
- Convenio de Coordinación que celebran el Gobierno del Estado de México y la Secretaría de Relaciones Exteriores para la instrumentación de la Convención por la que se suprime el requisito de legalización de los documentos públicos extranjeros. Gaceta del Gobierno, 12 de octubre de 1994.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, Artículo 21, fracción VII. Gaceta del Gobierno, 11 de diciembre del 2008.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios, Artículo 71. Gaceta del Gobierno, 9 de marzo de 1999.
- Reglamento Interior de la Secretaría General de Gobierno, Artículo 26 fracción VI. Gaceta del Gobierno, 9 de febrero del 2009.
- Manual de General de Organización de la Secretaría General de Gobierno, Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 202201002 Departamento de Legalizaciones. Gaceta del Gobierno, 23 de marzo de 2007.
- Acuerdo Delegatorio.

Responsabilidades:

La Oficina de Legalizaciones Valle de México es la responsable de entregar en la fecha indicada los documentos legalizados y apostillados ingresados por los usuarios que los solicitan.

El Receptor y Operador de Trámites deberá:

- Entregar los documentos legalizados y/o apostillados al usuario que se identifique y presente el Ticket de Recepción de Documentos que ampare dicha solicitud.

Definiciones:

Documento Legalizado: Documento público donde se hace constar, mediante una etiqueta adherida al mismo, sellada y firmada por la autoridad competente, la certificación de la legitimidad de firmas y/o sellos plasmados en el mismo.

Documento Apostillado: Documento público donde se certifica, mediante una tarjeta adherida al mismo, sellada y firmada por la autoridad competente, que la firma y/o sello plasmados en el mismo fueron colocados por una autoridad en uso de sus facultades, para hacerlo valer en alguno de los 97 países que forman parte de la Convención de la Haya.

Insumos:

- Turno de Atención.
- Identificación Oficial vigente.
- Ticket de Recepción de Documentos.

Resultados:

- Documento público legalizado o apostillado entregado.

Interacción con otros procedimientos:

- Atención en Módulo de Recepción.
- Legalización o Apostillamiento de Documentos Públicos.

Políticas:**P-DL-P3/01**

El Receptor y Operador de Trámites no entregará ningún documento legalizado o apostillado si el usuario no presenta su Ticket de Recepción de Documentos, Identificación Oficial vigente y turno de atención.

P-DL-P3/02

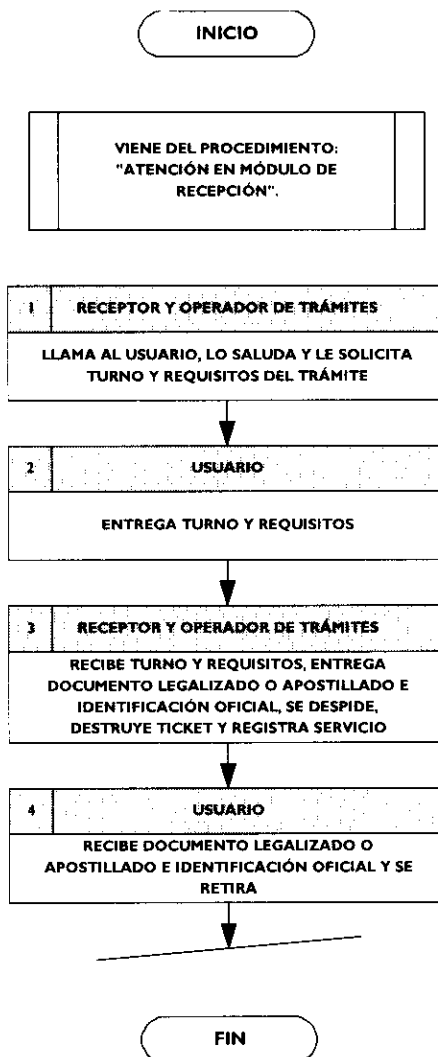
Cuando el Receptor y Operador de Trámites llame un turno y el usuario no se presente formará el turno en fila de atención hasta dos ocasiones más, si aún después del tercer llamado no se presenta cancelará el mismo y si llegara a presentarse el usuario reclamando la atención lo invitará a que pase al Módulo de Recepción para que le asignen un nuevo turno.

P-DL-P3/03

Una vez que el usuario reciba el documento legalizado y/o apostillado, no se admitirán reclamaciones posteriores al día en que fue entregado al usuario.

Procedimiento 2.3: Entrega de Documentos Legalizados o Apostillados

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
		Viene de la operación No. 6 del procedimiento: "Atención en Módulo de Recepción".	
1	Receptor y Operador de Trámites	Llama al usuario, lo saluda aplicando el protocolo de atención y le solicita turno, Ticket de Recepción de Documentos e Identificación Oficial vigente.	– Protocolo de atención
2	Usuario	Entrega turno de atención, Ticket de Recepción de Documentos e Identificación Oficial vigente.	– Turno de Atención – Ticket de Recepción de Documentos – Identificación Oficial vigente
3	Receptor y Operador de Trámites	Recibe turno de atención, Ticket de Recepción de Documentos e Identificación Oficial vigente, extrae el o los documentos legalizados y o apostillados y entrega al usuario junto con su identificación oficial. Se despide aplicando el Protocolo de Atención, destruye Ticket y registra servicio.	– Turno de Atención – Ticket de Recepción de Documentos – Identificación Oficial vigente – Documento (s) a legalizar o apostillar
4	Usuario	Recibe el o los documentos legalizados y o apostillados junto con su identificación oficial y se retira.	– Documento (s) a legalizar o apostillar – Identificación Oficial vigente

Diagrama:**Procedimiento 2.3: Entrega de Documentos Legalizados o Apostillados****Medición:****Indicadores para medir la capacidad de respuesta del procedimiento:**

$$\frac{\text{Número diario de documentos legalizados o apostillados entregados}}{\text{Número diario de solicitudes de entrega de documentos legalizados o apostillados}} \times 100 = \% \text{ de documentos legalizados o apostillados entregados.}$$

Indicadores para medir la eficiencia en el desarrollo de las operaciones específicas del procedimiento:

$$\frac{\text{Tiempo ocupado en localizar los documentos legalizados o apostillados y entregarlos al usuario}}{\text{Tiempo estándar establecido para la localización de los documentos legalizados o apostillados y su entrega al usuario}} \times 100 = \% \text{ de tiempo ocupado respecto del estandarizado.}$$

Estándar de respuesta:

Menos de 3 minutos.

Registro de evidencias:

La entrega de documentos apostillados queda registrada en el Libro de Apostillas de la Oficina de Legalizaciones Valle de México.

Formatos e instructivos:**Ticket de Recepción de Documentos**

	GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	 Compromiso Gobierno que cumple
Ticket Núm. _____ Ampara _____		
Naucalpan de Juárez , México a _____		
Recibido por _____		
Entrega de documento a partir de las _____ hrs. del día siguiente hábil.		
NOTA: SIN TICKET E IDENTIFICACIÓN OFICIAL NO HABRÁ ENTREGA DE DOCUMENTOS. IFE, PASAPORTE, CÉDULA PROFESIONAL, FM2, FM3.		
USTED TIENE HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010. PARA RECOGER SUS DOCUMENTOS.		

Instructivo de Llenado**Instructivo para llenar el formato: Ticket de Recepción de Documentos.****Objetivo:** Llevar un control de los documentos que se reciben para su legalización o apostillamiento.**Distribución y Destinatario:** El formato se general en dos tantos.**Distribución:** Un formato se integra al documento original y uno se entrega al usuario.**Destino:** Los Tickets se destruyen una vez entregado el documento legalizado o apostillado.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Ticket Núm.	Línea para anotar el número consecutivo de control de los documentos recibidos.
2	Ampara	Espacio para escribir el trámite a realizar.
3	Toluca Méx. ...	Campos para anotar el día, mes y año en que fue recibido el documento para realizar el trámite.
4	Recibido por	Área para indicar el nombre del servidor público que recibió el documento para trámite.
5	Entrega de ...	Línea para escribir a partir de que hora el usuario puede recoger su documento legalizado o apostillado.

Ticket de Recepción de Certificados tramitados por el plantel educativo

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO		 Compromiso Gobierno que cumple	
Ticket Núm. _____ Ampara _____ Legalizaciones. Naucalpan de Juárez, México a _____ Recibido por _____ Nombre de la Escuela o solicitante _____ Solicito sean entregados los certificados en : _____ (Marcar 1 opción)			
DEPARTAMENTO DE LEGALIZACIONES. CENTRO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS "MIGUEL HIDALGO Y COSTILLA" PUERTA "G" Ubicado en Urawa No. 100, Colonia Izcalli IPIEM, Toluca, Estado de México. Horario de atención de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.			
OFICINA DE LEGALIZACIONES DEL VALLE DE MEXICO. CENTRO DE SERVICIOS ADMINSTRATIVOS "IGNACIO ALLENDE" PUERTA "J" Ubicado en Mexicas No. 63, Colonia Santa Cruz Acatlán, Naucalpan de Juárez, Estado de México. Horario de atención de lunes a viernes de 9:00 a 15:30 horas.			
Entrega de documentos a partir de las _____ hrs. del día _____			
NOTA: SIN TICKET E IDENTIFICACIÓN OFICIAL NO HABRÁ ENTREGA DE DOCUMENTOS. IFE, PASAPORTE, CÉDULA PROFESIONAL, FM2, FM3.			
USTED TIENE HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010. PARA RECOGER SUS DOCUMENTOS.			

Instructivo de Llenado

Instructivo para llenar el formato: Ticket de Recepción de Certificados tramitados por el plantel educativo		
Objetivo: Llevar un control de los documentos que se reciben para su legalización.		
Distribución y Destinatario: El formato se genera en dos tantos.		
Distribución: Un tanto se integra al documento original y uno se entrega al usuario.		
Destino: Los Tickets se destruyen una vez entregados los documentos legalizados.		
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Ticket Núm.	Línea para anotar el número consecutivo de control de los documentos recibidos.
2	Ampara	Espacio para escribir el número de trámites a realizar.
3	Toluca Méx. ...	Campos para anotar el día, mes y año en que fue recibido el documento para realizar el trámite.
4	Recibido por	Área para indicar el nombre del servidor público que recibió los documentos para trámite.
5	Solicito sean ...	Espacio para marcar la opción donde el solicitante recogerá sus documentos.
6	Entrega de ...	Línea para escribir a partir de que hora puede recoger sus documentos legalizados el usuario.
7	Del día...	Línea para escribir a partir de que día puede recoger sus documentos legalizados el usuario.

Procedimiento 2.4: Emisión de Respuesta por Documento Retenido

Objetivo: Dar respuesta de los documentos públicos retenidos por falta de registro de firmas y sellos o por suponerse apócrifos.

Alcance:

Aplica a todos los servidores públicos de la Oficina de Legalizaciones Valle de México que se encarguen de la respuesta a las solicitudes relacionadas con la retención de documentos por falta de registro o por presumirse de apócrifos.

Aplica a todos los usuarios que presenten Ticket de Recepción de Documentos, Turnos de Atención y Credencial Oficial vigente y soliciten respuesta por los documentos retenidos.

Referencias:

- Convención de la Haya.
- Convenio de Coordinación que celebran el Gobierno del Estado de México y la Secretaría de Relaciones Exteriores para la instrumentación de la Convención por la que se suprime el requisito de legalización de los documentos públicos extranjeros. Gaceta del Gobierno, 12 de octubre de 1994.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, Artículo 21, fracción VII. Gaceta del Gobierno, 11 de diciembre del 2008.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios, Artículo 71. Gaceta del Gobierno, 9 de marzo de 1999.
- Reglamento Interior de la Secretaría General de Gobierno, Artículo 26 fracción VI. Gaceta del Gobierno, 9 de febrero del 2009.
- Manual de General de Organización de la Secretaría General de Gobierno, Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 202201002 Departamento de Legalizaciones. Gaceta del Gobierno, 23 de marzo de 2007.
- Acuerdo Delegatorio.

Responsabilidades:

La Oficina de Legalizaciones Valle de México es la responsable de emitir las respuestas que soliciten los usuarios por los documentos retenidos.

El Receptor y Operador de Trámites deberá:

- Devolver los documentos públicos retenidos y que sean auténticos e invitar a los usuarios a realizar el pago por el derecho solicitado.
- Canalizar a los usuarios a las Unidades Jurídicas cuando así corresponda.

Definiciones:

Documento: Instrumento o escrito en el que consta la narración y circunstancias de un hecho o que constituya modifique o extinga relaciones jurídicas.

Documento Público: El otorgado con las solemnidades requeridas por la ley, por funcionarios públicos autorizados para ello.

Cotejo: Examen que se hace de dos escritos o documentos comparándolos entre sí, para determinar si son iguales.

Insumos:

- Turno de Atención.
- Identificación Oficial vigente.
- Ticket de Recepción de Documentos.

Resultados:

- Devolución del documento cotejado de auténtico.
- Canalización del usuario a la Unidad Jurídica correspondiente.

Interacción con otros procedimientos:

- Atención en Módulo de Recepción.
- Legalización o Apostillamiento de Documentos Públicos.
- Entrega de Documentos Públicos Legalizados o Apostillados.

Políticas:**P-DL-P4/01**

El Receptor y Operador de Trámites reprogramará, en los casos que la respuesta sea inmediata, la atención de los usuarios a quienes les sean devueltos los documentos retenidos para su verificación, a efecto de que puedan continuar su trámite de legalización o apostillamiento.

P-DL-P4/02

Cuando el Receptor y Operador de Trámites llame un turno y el usuario no se presente formará el turno en fila de atención hasta dos ocasiones más, si aún después del tercer llamado no se presenta cancelará el mismo y si llegara a presentarse el usuario reclamando la atención lo invitará a que pase al Módulo de Recepción para que le asignen un nuevo turno.

P-DL-P4/03

Cuando el Receptor y Operador de Trámites no localice la respuesta solicitada en el expediente de pendientes, informará al Jefe del Departamento, a efecto de que le dé el seguimiento correspondiente y se pueda dar respuesta al usuario cuando éste se presente.

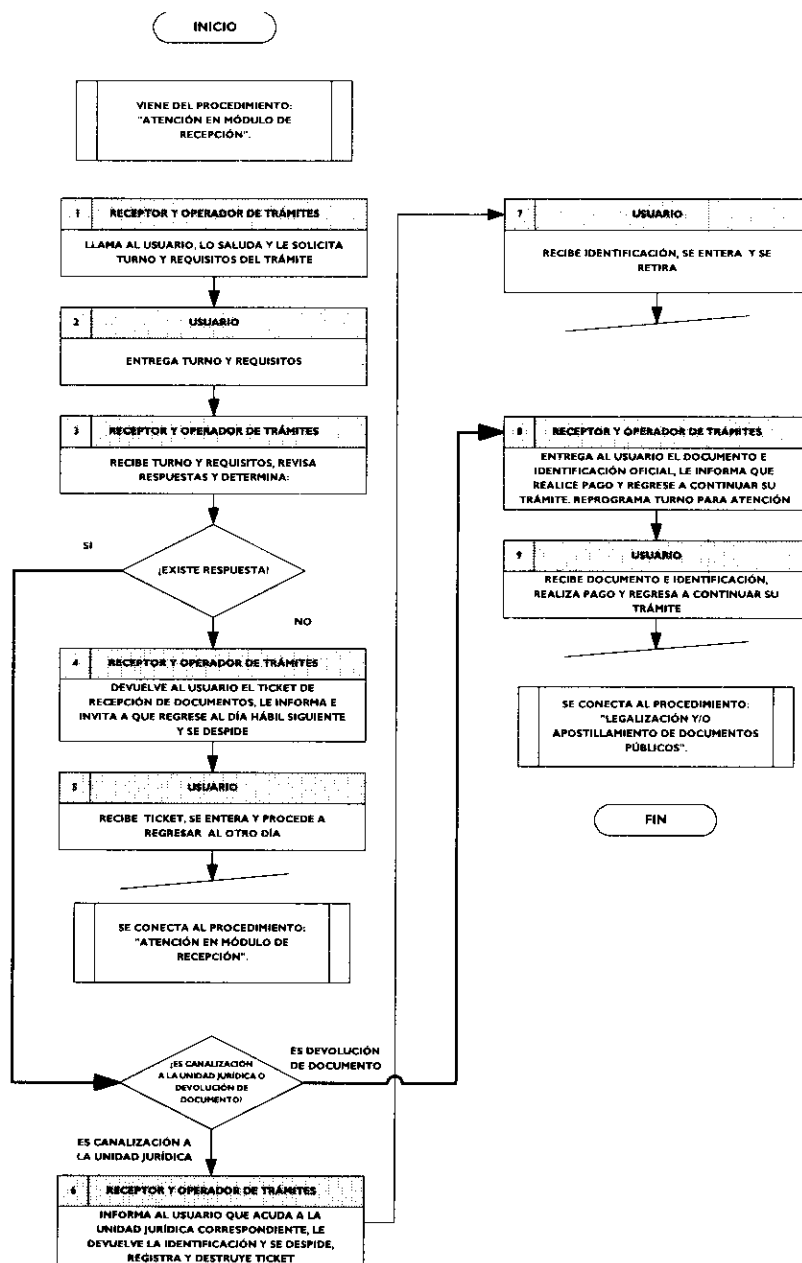
Procedimiento 2.4: Emisión de Respuesta por Documento Retenido

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
1	Receptor y Operador de Trámites	Viene de la operación No. 6 del procedimiento: "Atención en Módulo de Recepción". Llama al Usuario, lo saluda aplicando el protocolo de atención y le solicita turno, Ticket de Recepción de Documentos e Identificación Oficial vigente.	- Protocolo de atención
2	Usuario	Entrega turno de atención, Ticket de Recepción de Documentos e Identificación Oficial vigente.	- Turno de Atención - Ticket de Recepción de Documentos - Identificación Oficial vigente
3	Receptor y Operador de Trámites	Recibe turno de atención, Ticket de Recepción de Documentos e Identificación Oficial vigente, verifica respuesta en el expediente de documentos retenidos, en su caso, extrae documento y procede según corresponda. No existe respuesta para el documento retenido	- Turno de Atención - Ticket de Recepción de Documentos - Identificación Oficial vigente - Expediente de documentos retenidos
4	Receptor y Operador de Trámites	Devuelve el Ticket de Recepción de Documentos e Identificación Oficial al Usuario, le informa lo correspondiente, lo invita para que regrese el siguiente día hábil y se despide aplicando el protocolo de atención.	- Ticket de Recepción de Documentos - Identificación Oficial vigente - Protocolo de atención
5	Usuario	Recibe el Ticket de Recepción de Documento e identificación oficial, se entera y procede a regresar el día indicado. Se conecta al procedimiento "Atención en el Módulo de Recepción". Existe respuesta para el documento retenido, determina: Es canalización del usuario a la Unidad Jurídica	- Documento a legalizar o apostillar - Identificación Oficial vigente
6	Receptor y Operador de Trámites	Informa al usuario que debe acudir ante la Unidad Jurídica que corresponda para aclarar observaciones a su documento, le devuelve la Identificación Oficial y se despide aplicando el protocolo de atención. Registra respuesta, extrae copia del documento y Ticket de Recepción de Documentos y destruye.	- Ticket de Recepción de Documentos - Identificación Oficial vigente - Protocolo de atención
7	Usuario	Se entera, recibe Identificación Oficial y se retira. Es devolución de documento retenido	- Identificación Oficial vigente

No.	Responsable	Actividad	Documentos Involucrados
8	Receptor y Operador de Trámites	Entrega el documento al usuario junto con su Identificación Oficial y turno de atención, le informa que debe realizar el pago por el derecho solicitado y regresar (en 10 minutos) para continuar su trámite. Reprograma turno de atención.	– Documento a legalizar o apostillar – Identificación Oficial vigente
9	Usuario	Recibe turno de atención, documento e Identificación Oficial, se entera, realiza pago por el derecho solicitado y espera en el área de atención su llamado a la Oficina de Legalizaciones Valle de México. Se conecta al procedimiento: "Legalización y/o Apostillamiento de Documentos Públicos".	– Documento a legalizar o apostillar – Identificación Oficial vigente – Recibo de pago

Diagrama:

Procedimiento 2.4: Emisión de Respuesta por Documento Retenido



Medición:

Indicadores para medir la capacidad de respuesta del procedimiento:

$$\frac{\text{Número diario de respuestas emitidas por documentos retenidos}}{\text{Número diario de solicitudes de respuesta por documentos retenidos}} \times 100 = \% \text{ de respuestas emitidas por documentos retenidos.}$$

Indicadores para medir la eficiencia en el desarrollo de las operaciones específicas del procedimiento:

$$\frac{\text{Tiempo ocupado en localizar una respuesta y emitirla al usuario}}{\text{Tiempo estándar establecido para la localización en expediente de la respuesta y la emisión de la misma al usuario}} \times 100 = \% \text{ de tiempo ocupado del estandarizado.}$$

Estándar de respuesta:

Menos de 3 minutos.

Registro de evidencias:

La respuesta de documentos retenidos queda registrada en la libreta de Seguimiento de documentos apócrifos del Departamento de Legalizaciones.

Formatos e instructivos:

Ticket de Recepción de Documentos

	GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	 Compromiso Gobierno que cumple
Ticket Núm. _____ Ampara _____ Naucalpan de Juárez , México a _____ Recibido por _____ Entrega de documento a partir de las _____ hrs. del día siguiente hábil. NOTA: SIN TICKET E IDENTIFICACIÓN OFICIAL NO HABRÁ ENTREGA DE DOCUMENTOS. IFE, PASAPORTE, CÉDULA PROFESIONAL, FM2, FM3. USTED TIENE HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010. PARA RECOGER SUS DOCUMENTOS.		

Instructivo de Llenado

Instructivo para llenar el formato: Ticket de Recepción de Documentos.
Objetivo: Llevar un control de los documentos que se reciben para su legalización o apostillamiento.
Distribución y Destinatario: El formato se genera en dos tantos.
Distribución: Un tanto se integra al documento original y uno se entrega al usuario.
Destino: Los Tickets se destruyen una vez que se da respuesta al usuario.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Ticket Núm.	Línea para anotar el número consecutivo de control de los documentos recibidos.
2	Ampara	Espacio para escribir el trámite a realizar.
3	Toluca Méx. ...	Campos para anotar el día, mes y año en que fue recibido el documento para realizar el trámite.
4	Recibido por	Área para indicar el nombre del servidor público que recibió el documento para trámite.
5	Entrega de ...	Línea para escribir a partir de que hora el usuario puede recoger su documento legalizado o apostillado.

Ticket de Recepción de Certificados tramitados por el plantel educativo

	GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO		Compromiso Gobierno que cumple
Ticket Núm. _____ Ampara _____ Legalizaciones. Naucalpan de Juárez, México a _____ Recibido por _____			
Nombre de la Escuela o solicitante _____			
Solicito sean entregados los certificados en : _____ (Marcar 1 opción)			
DEPARTAMENTO DE LEGALIZACIONES. CENTRO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS "MIGUEL HIDALGO Y COSTILLA" PUERTA "G" Ubicado en Urawa No. 100, Colonia Izcalli IPIEM, Toluca, Estado de México. Horario de atención de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.			
OFICINA DE LEGALIZACIONES DEL VALLE DE MEXICO. CENTRO DE SERVICIOS ADMINISITRATIVOS "IGNACIO ALLENDE" PUERTA "J" Ubicado en Mexicas No. 63, Colonia Santa Cruz Acatlán, Naucalpan de Juárez, Estado de México. Horario de atención de lunes a viernes de 9:00 a 15:30 horas.			
Entrega de documentos a partir de las _____ hrs. del día _____			
NOTA: SIN TICKET E IDENTIFICACIÓN OFICIAL NO HABRÁ ENTREGA DE DOCUMENTOS. IFE, PASAPORTE, CÉDULA PROFESIONAL, FM2, FM3. USTED TIENE HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010. PARA RECOGER SUS DOCUMENTOS.			

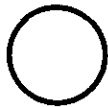
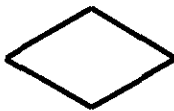
Instructivo de Llenado

Instructivo para llenar el formato: Ticket de Recepción de Certificados tramitados por el plantel educativo		
Objetivo: Llevar un control de los documentos que se reciben para su legalización.		
Distribución y Destinatario: El formato se genera en dos tantos.		
Distribución: Un tanto se integra al documento original y uno se entrega al usuario.		
Destino: Los Tickets se destruyen una vez que se da respuesta al usuario.		
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Ticket Núm.	Línea para anotar el número consecutivo de control de los documentos recibidos.

2	Ampara	Espacio para escribir el número de trámites a realizar.
3	Toluca Méx. ...	Campos para anotar el día, mes y año en que fue recibido el documento para realizar el trámite.
4	Recibido por	Área para indicar el nombre del servidor público que recibió los documentos para trámite.
5	Solicito sean ...	Espacio para marcar la opción donde el solicitante recogerá sus documentos.
6	Entrega de ...	Línea para escribir a partir de que hora puede recoger sus documentos legalizados el usuario.
7	Del día...	Línea para escribir a partir de que día puede recoger sus documentos legalizados el usuario.

V. Simbología

Para la elaboración de los diagramas se utilizaron símbolos o figuras ANSI (American National Standard Institute), los cuales tienen la representación y significado siguiente:

Símbolo	Representa
	Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	Conector de Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación lejana dentro del mismo procedimiento.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso.
	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.
	Línea continua. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una pequeña punta de flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	Fuera de flujo. Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.
	Conector de procedimientos. Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar, dentro del símbolo, el nombre del procedimiento del cual se deriva o hacia donde va.

VI. Registro de Ediciones

Primera edición (Diciembre de 2008): Elaboración del manual.
Segunda edición (Noviembre de 2009): Actualización del manual.

VII. Distribución

El original del Manual de Procedimientos se encuentra resguardado en la Oficina de Legalizaciones Valle de México.

Las copias controladas están distribuidas de la manera siguiente:

- Departamento de Legalizaciones.
- Dirección Técnica y del Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno".

VIII. Validación

M. en D. José Octavio Tinajero Zenil
Director Técnico y del Periódico Oficial
"Gaceta del Gobierno"
(Rúbrica).

Lic. Marisol del Pilar Contreras Sandoval
Jefa del Departamento de Legalizaciones
(Rúbrica).

Anexos**Protocolo de Atención al Usuario:**

Objetivo: Homogeneizar el trato y atención hacia los usuarios, priorizando la calidez, disponibilidad y actitud positiva de los servidores públicos, así como la eficiencia y eficacia de los servicios proporcionados.

Protocolo de Atención al Ciudadano para los Servidores Públicos del Módulo de Recepción.**Preparación:**

- Dispóngase con una actitud positiva, considerando que la atención al ciudadano es parte fundamental de su trabajo.
- Mantenga una presentación personal adecuada al rol que representa (formal y sobria).
- Tenga siempre su identificación visible.
- Disponga de todos los materiales, documentos y sistemas que requiera para el desempeño de su trabajo.

En atención:

- Haga contacto visual con el ciudadano, viéndolo a la cara, muestre una expresión facial de agrado y con una sonrisa salúdele amable y cordialmente:
(Bienvenido Señor/Señora, buenos días/buenas tardes ¿En qué puedo servirle?).

- En todo momento de la atención muestre amabilidad y cortesía, tratándolo de Usted.
- Actúe con diligencia y agilidad en la atención que brinda.
- Priorice y dedíquese en forma exclusiva al ciudadano que está atendiendo, no interrumpa el proceso de atención por ningún distractor. Responda a las preguntas del ciudadano proporcionándole la mayor información posible sobre su trámite, de manera clara y concisa.
- Una vez precisado el trámite o servicio, indíquelo al ciudadano cual es el procedimiento siguiente, en caso de que así se requiera, a donde debe acudir para continuar su trámite o donde deberá realizar su pago.
- Al recibir el agradecimiento del ciudadano, respóndale:
(A sus ordenes Señor/Señora En el Gobierno del Estado de México estamos para servirle).

Protocolo de Atención al Ciudadano para los Receptores y Operadores de Trámites.

Preparación:

- Dispóngase con una actitud positiva, considerando que la atención al ciudadano es parte fundamental de su trabajo.
- Mantenga una presentación personal adecuada al rol que representa (sobria y formal).
- Tenga siempre su identificación visible.
- Disponga de todos los materiales y documentos que requiera para el desempeño de su trabajo.
- Verifique que todos los sistemas de apoyo estén en operación.

En atención:

- Haga contacto visual con el ciudadano y viéndolo a la cara, muestre una expresión facial de agrado y con una sonrisa saludelo amable y cordialmente:
(Buenos días/Buenas tardes Señor/Señora, Mi nombre es estoy a sus ordenes).
- Muestre su disposición de servicio invitándole a que exprese sus dudas o trámite a realizar.
- Dispóngase a escuchar con atención al ciudadano para determinar con la mayor precisión las necesidades que le son planteadas.
- En todo momento de la atención, muestre amabilidad y cortesía y una vez que el ciudadano se haya identificado, llámelo respetuosamente por su nombre si le es posible:
(Muy bien Señor/Señora).
- Priorice y dedíquese en forma exclusiva al ciudadano que está atendiendo, no interrumpa el proceso de atención por ningún distractor.
- Responda las preguntas del ciudadano, entregándole el máximo posible de información pertinente al trámite que está realizando.
- Evite polemizar o discutir con el ciudadano.
- Una vez concluido el trámite o servicio, indíquelo al ciudadano cual es el procedimiento siguiente, en caso de que así se requiera, a donde debe acudir para continuar su trámite.
- Despidase cordialmente del ciudadano al terminar la atención.
(Señor/Señora..... me dio gusto atenderle).