



GACETA DEL GOBIERNO



ESTADO DE MÉXICO

Periódico Oficial del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México

REGISTRO DGC NUM. 001 1021 CARACTERISTICAS 113282801

Director: Lic. Roberto González Cantellano

Mariano Matamoros Sur No. 308 C.P. 50130

Tomo CXCVII

A:202/3/001/02

Número de ejemplares impresos: 300

Toluca de Lerdo, Méx., jueves 20 de marzo de 2014

No. 52

SUMARIO:

CONSEJERÍA JURÍDICA DEL EJECUTIVO ESTATAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE
LEGALIZACIONES.

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

“2014. Año de los Tratados de Teoloyucan”

SECCION TERCERA

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO

CONSEJERÍA JURÍDICA DEL EJECUTIVO ESTATAL



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE LEGALIZACIONES

FEBRERO DE 2014

CONSEJERÍA JURÍDICA DEL EJECUTIVO ESTATAL

Dirección de Legalización y del Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”

© Derechos Reservados.
Octava Edición, Febrero de 2014.
Gobierno del Estado de México.
Consejería Jurídica del Ejecutivo Estatal.
Dirección de Legalización y del Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”.
Departamento de Legalizaciones.
Impreso y hecho en Toluca, México.
Printed and made in Toluca, Mexico.

La reproducción total o parcial de este documento
podrá efectuarse mediante la autorización expresa
de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE LEGALIZACIONES	Edición: Octava
	Fecha: Febrero de 2014
	Código: 227006002
	Página:

CONTENIDO

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"

4.1 Atención en Módulo de Recepción.....

4.2 Legalización o Apostillamiento de Documentos Públicos

4.3 Entrega de Documentos Legalizados o Apostillados

4.4 Emisión de Respuesta por Documentos Retenidos.....

V. SIMBOLOGÍA.....

VI. REGISTRO DE EDICIONES

VII. DISTRIBUCIÓN.....

VIII. VALIDACIÓN

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, se 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.

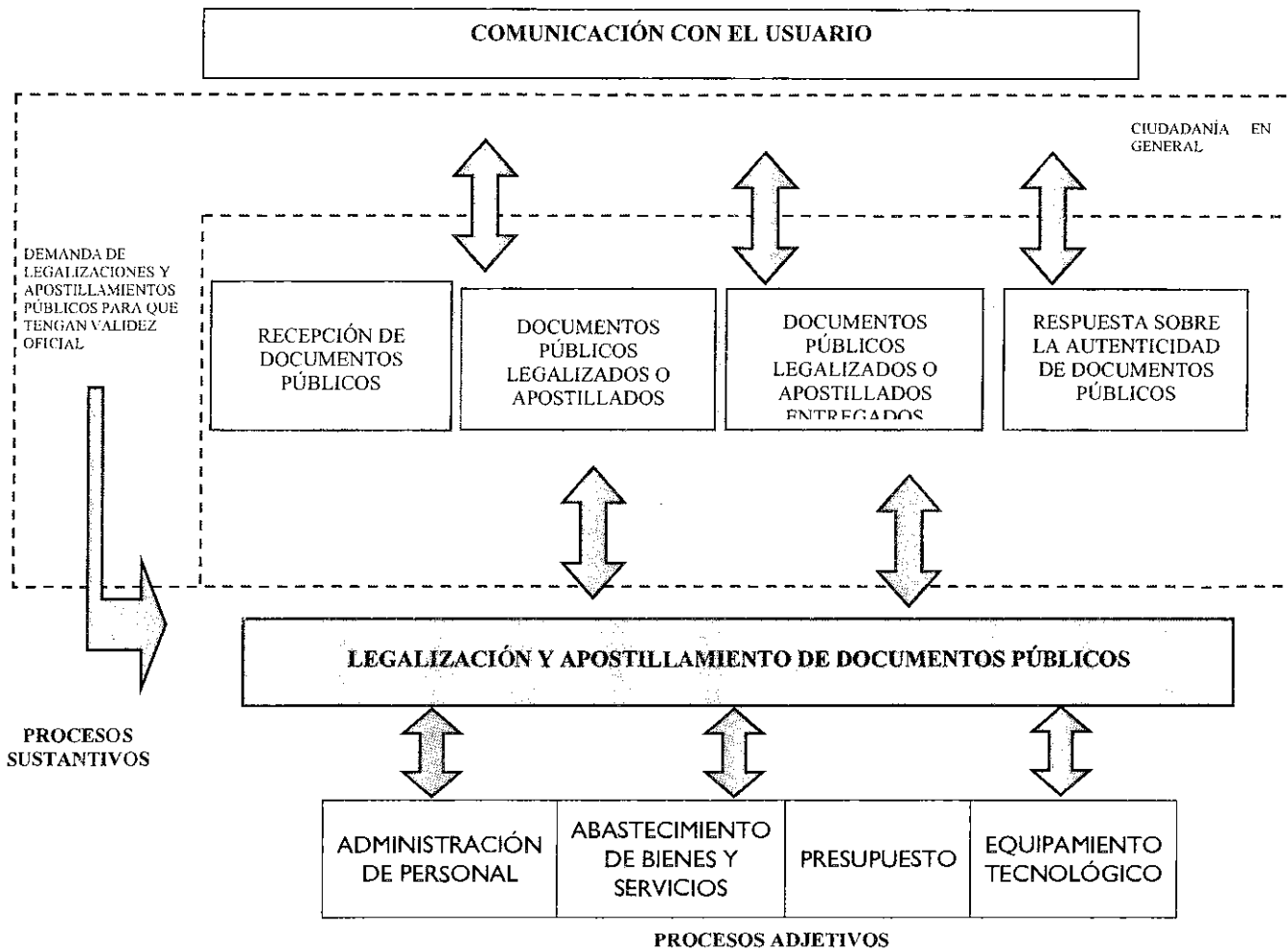
El presente manual administrativo documenta los procedimientos necesarios para proporcionar atención al ciudadano que requiere validar las firmas autógrafas y sellos oficiales de los documentos públicos expedidos por funcionarios públicos estatales y municipales en ejercicio de sus funciones, y que contribuyen 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.

Procedimientos:

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

IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO 4.1: 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.

REFERENCIAS:

- Convención de la Haya. Celebrado el 5 de octubre de 1961.
- Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos Generales del Procedimiento de Apostilla de Documentos y Legalización de Firmas, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 15 de octubre de 2013.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Artículo 38 Ter. fracción XXXIII, publicada en el periódico oficial "Gaceta del Gobierno", el 17 de septiembre de 1981, y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero de Estado de México y Municipios. Artículo 90 Bis, publicado en el periódico oficial "Gaceta del Gobierno", el 9 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interior de la Consejería Jurídica del Ejecutivo Estatal. Artículo 11, fracción V, publicado en el periódico oficial "Gaceta del Gobierno", el 18 de febrero de 2013.
- 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. Derivado de la Convención de la Haya celebrada el 5 de octubre de 1961, publicado en el periódico oficial "Gaceta del Gobierno", el 12 de octubre de 1994.

RESPONSABILIDADES:

El Departamento de Legalizaciones es la unidad administrativa 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 en el Departamento de Legalizaciones, posteriormente en la Dirección de Coordinación Política con los Poderes de la Unión de la Secretaría de Gobernación, después en la Secretaría de Relaciones Exteriores a través de las Delegaciones Metropolitanas o Foráneas y después legalizarlos en la Embajada o Consulado del país en donde surtirá efectos el 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.

Autoridad competente.- La dependencia de la Administración Pública Estatal que se encuentra facultada conforme a la Ley, para realizar la legalización de firmas o para efectuar la emisión de apostillas de documentos de acuerdo a la Convención.

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.

Estado de destino.- Aquél en el que surtirá efectos el Documento público debidamente legalizado o apostillado.

Estado de origen.- Aquél en el que se emitió el Documento Público que se pretende legalizar o apostillar.

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.
- Firma y sello oficial de la autoridad que lo expidió registrado en el Sistema de Legalizaciones.
- Formato Universal de Pago por el concepto del trámite que se va a realizar.
- Recibo de 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:

- Recepción de documento o direccionamiento a la dependencia correspondiente..

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 legalizarlo en primera instancia en el Departamento de Legalizaciones de la Consejería Jurídica del Estado de México, y continuar con la legalización en cadena ante la Dirección de Coordinación Política con los Poderes de la Unión de la Secretaría de Gobernación, después ante la Secretaría de Relaciones Exteriores a través de las Delegaciones Metropolitanas o Foráneas y después ante la Embajada o Consulado del país en donde surtirá efectos el documento, es decir al Estado de destino.
- **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.
 - Que el documento no haya sido expedido por dependencias federales o de otros Estados o el Distrito Federal.
- **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 y de la Oficina de Legalizaciones Valle de México tendrá acceso a la base de datos del Catálogo de Firmas y Sellos del sistema de legalizaciones, 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.

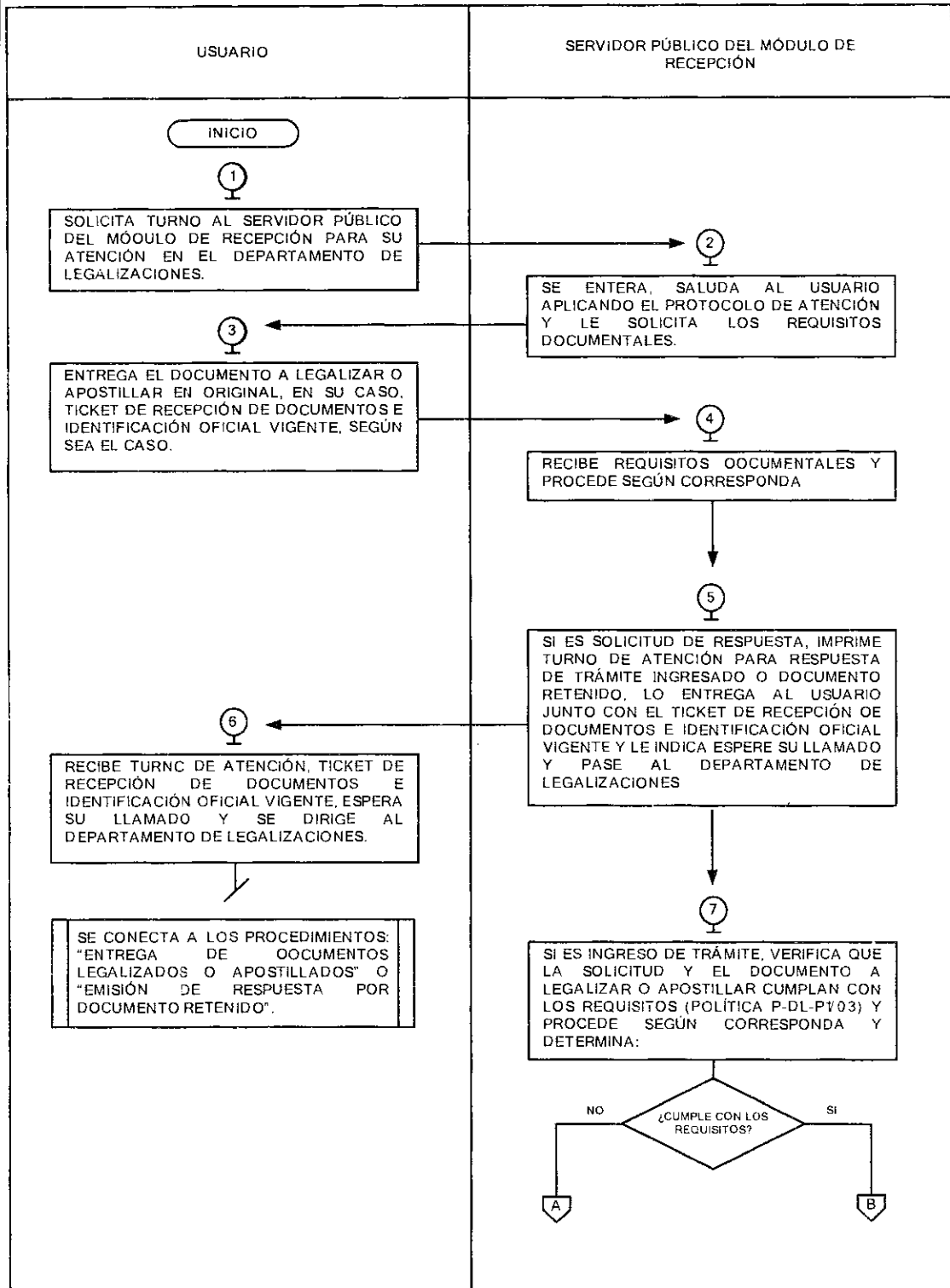
- P-DL-PI/06: El servidor público del Módulo de Recepción revisará el documento y en caso de que éste vaya a surtir efectos en el extranjero, le sugerirá al usuario que verifique con la Embajada o Consulado el tiempo que debe tener de expedición su documento para su vigencia.
- **P-DL-PI/07:** El servidor público del Módulo de Recepción 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 o personal autorizado 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.
- **P-DL-PI/11:** A través del Portal del Gobierno del Estado de México el usuario podrá obtener citas, para legalización y/o apostillamiento de documentos que requieran ser entregados el mismo día; y su tramitación se realizará conforme al procedimiento e instructivo de trabajo establecido para la legalización y apostillamiento de documentos.
- **P-DL-PI/12:** El Departamento de Legalizaciones legalizará y/o apostillará los documentos públicos expedidos por funcionarios públicos estatales y/o municipales en ejercicio de sus funciones como son; actas de nacimiento, actas de divorcio, actas de matrimonio, actas de defunción, actas de soltería, certificados de no antecedentes penales estatales (expedidos en Toluca), o cualquier otro documento de carácter estatal o municipal, y documentos expedidos por notarios públicos del Estado de México (estos últimos con sus excepciones).
- **P-DL-PI/13:** El Departamento de Legalizaciones no legalizará ni apostillará documentos originales expedidos por: dependencias de la Administración Pública Federal, instituciones escolares públicas federales, testimonios originales y ratificaciones de firmas por parte de corredores públicos, instituciones escolares incorporadas a la Secretaría de Educación Pública, documentos de otros Estados o Distrito Federal, copias certificadas por fedatarios públicos (notarios públicos o corredores públicos) de documentos expedidos por dependencias federales, estatales o municipales.
- **P-DL-PI/14:** Los países que integran la Convención de la Haya serán los establecidos en el Convenio del 5 de octubre de 1961, suprimiendo la exigencia de Legalización de los Documentos Públicos Extranjeros.
- P-DL-PI/15: Los documentos federales y los documentos escolares expedidos por dependencias de la Administración Pública Federal, Instituciones Escolares Públicas Federales, Instituciones Escolares Incorporadas a la Secretaría de Educación Pública, Universidades Privadas Incorporadas a la Secretaría de Educación Pública, Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), Universidad Autónoma Metropolitana (UAM), Universidad Autónoma de Chapingo, Instituto Politécnico Nacional (IPN), pólizas, testimonios originales y ratificaciones de firmas por parte de Corredores Públicos, deberán legalizarse o apostillarse en la Dirección de Coordinación Política con los Poderes de la Unión de la Secretaría de Gobernación, ubicada en la calle de Río Amazonas, número 62, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06500; en el Distrito Federal.
- **P-DL-PI/16:** Los documentos estatales expedidos por autoridades o funcionarios de otros Estados o el Distrito Federal deberán legalizarse y/o apostillarse en la Secretaría General de Gobierno de cada Estado.
- **P-DL-PI/17:** El Departamento de Legalizaciones no estará obligado a expedir una legalización o apostilla cuando se trate de documentos cotejados por notarios públicos, ya que la legalización de firmas y/o apostilla solo se adhiere en documentos originales o copia certificada expedida por la autoridad que originalmente tiene la facultad para hacerlo.
- **P-DL-PI/18:** El personal del Departamento de Legalizaciones no es responsable de que las autoridades no registren o actualicen las firmas y sellos oficiales que utilizan en los documentos públicos expedidos en atención a sus funciones.

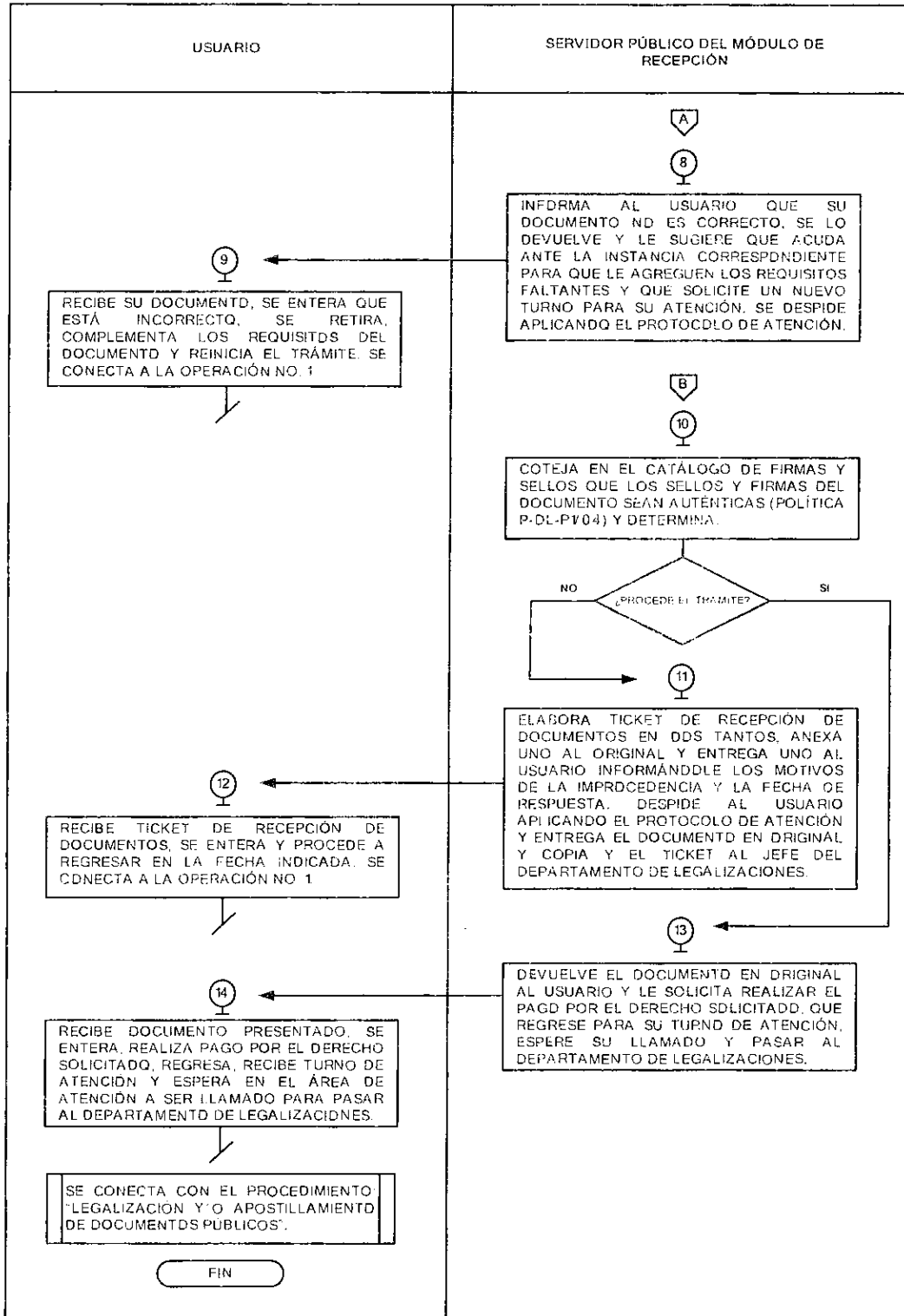
DESARROLLO 4.1: ATENCIÓN EN MÓDULO DE RECEPCIÓN

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Usuario	Solicita turno al servidor público del Módulo de Recepción para su atención en el Departamento de Legalizaciones.
2	Servidor Público del Modulo de Recepción	Se entera, saluda al usuario aplicando el protocolo de atención y le solicita los requisitos documentales.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
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.
4	Servidor Público del Modulo de Recepción	Recibe requisitos documentales y procede según corresponda.
5	Servidor Público del Modulo de Recepción	Si 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.
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".
7	Servidor Público del Modulo de Recepción	Si es ingreso de trámite, verifica que la solicitud y el documento a legalizar o apostillar cumplan con los requisitos (Política P-DL-P1/03) y procede según corresponda y determina: ¿Cumple con los requisitos?
8	Servidor Público del Modulo de Recepción	No, 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.
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.
10	Servidor Público del Modulo de Recepción	Sí, Coteja en el Catálogo de Firmas y Sellos que los sellos y firmas del documento sean auténticas (Política P-DL-P1/04) y determina si procede el trámite:
11	Servidor Público del Modulo de Recepción	No, 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.
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.
13	Servidor Público del Modulo de Recepción	Sí, Devuelve el documento en original al usuario y le solicita realizar el pago por el derecho solicitado, que regrese para su turno de atención, espere su llamado y pasar al Departamento de Legalizaciones.
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 a ser llamado para pasar al Departamento de Legalizaciones. Se conecta con el procedimiento: "Legalización y/o Apostillamiento de Documentos Públicos".

DIAGRAMA: 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.
- Ticket de Recepción de Certificados Tramitados por el Plantel Educativo.

Formato "Ticket de Recepción de Documentos"



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



GRANDE

Ticket Núm. _____ (1) Ampara _____ (2)

Toluca, de Lerdo, México a _____ (3)

Recibido por _____ (4)

Entrega de documento a partir de las _____ (5) hrs.
del día siguiente hábil.

NOTA: SIN TICKET E IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE. NO HABRÁ ENTREGA DE DOCUMENTOS. IFE, PASAPORTE, LICENCIA PARA CONDUCIR, CÉDULA PROFESIONAL, FM2, FM3, CEDULA MIGRATORIA.

USTED TIENE HASTA 30 DÍAS NATURALES, A PARTIR DE LA FECHA DE RECEPCION PARA RECOGER SUS DOCUMENTOS.

**INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO
"Ticket de Recepción de Documentos"**



Objetivo: Llevar un control de los documentos que se reciben para su legalización o apostillamiento.

Elaboración y distribución: El formato se genera en dos tantos, 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.	Anotar el número consecutivo de control de los documentos recibidos.
2	Ampara	Escribir el trámite a realizar.
3	Toluca Méx. ...	Anotar el día, mes y año en que fue recibido el documento para realizar el trámite.
4	Recibido por	Indicar el nombre del servidor público que recibió el documento para trámite.
5	Entrega de ...	Escribir a partir de qué hora puede recoger su documento legalizado o apostillado el usuario.

Formato "Ticket de Recepción de Certificados Tramitados por el Plantel Educativo"

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	 GRANDE
Ticket Núm. _____ (1) Ampara _____ (2) Legalizaciones. Toluca de Lerdo, México a _____ (3) Recibido por _____ (4)	
Entrega de documentos a partir de las _____ (5) hrs. del día. _____ (6)	
NOTA: SIN TICKET E IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE. NO HABRÁ ENTREGA DE DOCUMENTOS. IFE, PASAPORTE, LICENCIA PARA CONDUCIR, CÉDULA PROFESIONAL, CÉDULA MIGRATORIA, FM2, FM3.	
USTED TIENE HASTA 30 DIAS NATURALES, A PARTIR DE LA FECHA DE RECEPCION PARA RECOGER SUS DOCUMENTOS.	

INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO
"Ticket de Recepción de Certificados Tramitados por el Plantel Educativo"

Objetivo: Llevar un control de los documentos que se reciben para su legalización.

Elaboración y distribución: El formato se genera en dos tantos, 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.	Anotar el número consecutivo de control de los documentos recibidos.
2	Ampara	Escribir el número de trámites a realizar.
3	Toluca Méx. ...	Anotar el día, mes y año en que fue recibido el documento para realizar el trámite.
4	Recibido por	Indicar el nombre del servidor público que recibió los documentos para trámite.
5	Entrega de...	Escribir a partir de qué hora puede recoger sus documentos legalizados el usuario.
6	Del día...	Escribir a partir de qué día puede recoger sus documentos legalizados el usuario.

PROCEDIMIENTO 4.2: 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.

REFERENCIAS:

- Convención de la Haya. Celebrado el 5 de octubre de 1961.
- Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos Generales del Procedimiento de Apostilla de Documentos y Legalización de Firmas, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 15 de octubre de 2013.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Artículo 38 Ter. fracción XXXIII, publicada en el periódico oficial "Gaceta del Gobierno", el 17 de septiembre de 1981, y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios. Artículo 90 Bis, publicado en el periódico oficial "Gaceta del Gobierno", el 9 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interior de la Consejería Jurídica del Ejecutivo Estatal. Artículo 11, fracción V, publicada en el periódico oficial "Gaceta del Gobierno", el 18 de febrero de 2013.
- 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. Derivado de la Convención de la Haya celebrada el 5 de octubre de 1961, publicado en el periódico oficial "Gaceta del Gobierno", el 12 de octubre de 1994.

RESPONSABILIDADES:

El Departamento de Legalizaciones es la unidad administrativa 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.

Autoridad competente.- La dependencia de la Administración Pública Estatal que se encuentra facultada conforme a la Ley, para realizar la legalización de firmas o para efectuar la emisión de apostillas de documentos de acuerdo a la Convención.

Estado de destino.- Aquél en el que surtirá efectos el Documento público debidamente legalizado o apostillado.

Estado de origen.- Aquél en el que se emitió el Documento Público que se pretende legalizar o apostillar.

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.

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:

- Turno de Atención.
- Documento a legalizar o apostillar.
- Formato Universal de Pago.
- 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:

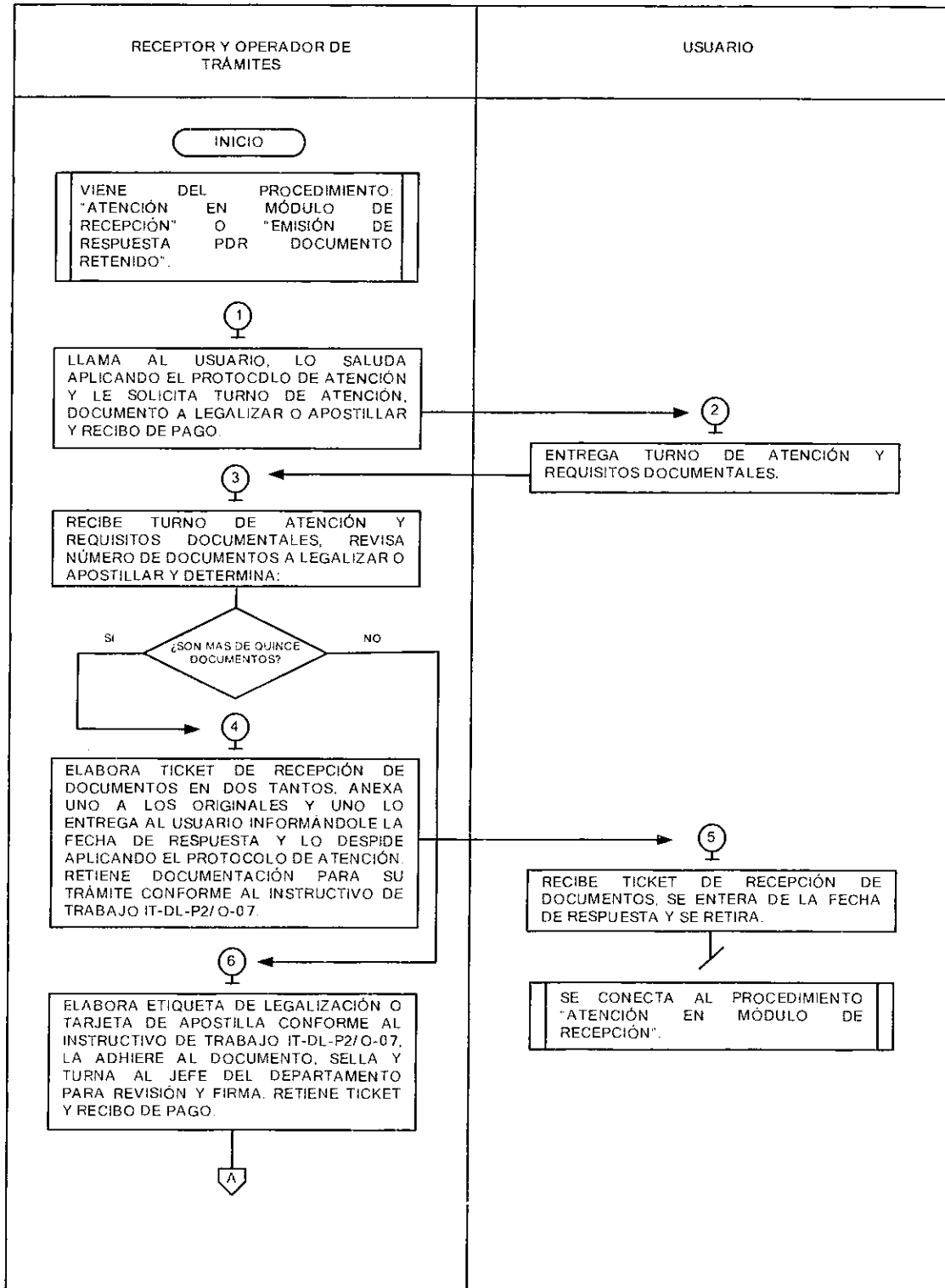
- **P-DL-P2/01:** En caso de que el titular del Departamento de Legalizaciones no se encuentre presente por motivo justificado o no se puedan concluir los trámites de legalización o apostilla por causas de fuerza mayor; los mismos se entregarán al día hábil siguiente.
- **P-DL-P2/02:** A los trámites 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 levantar constancia de recepción de denuncias en donde, indique que extravió o robaron el Ticket de Recepción de Documentos, deberá asimismo solicitar por escrito 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, anexando copia de la identificación oficial debiendo regresar en el tiempo que se le indique. (Aproximadamente 60 minutos).
- **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 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. Excepto en los meses de julio, agosto y septiembre, en días inhábiles y períodos vacacionales
- **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.

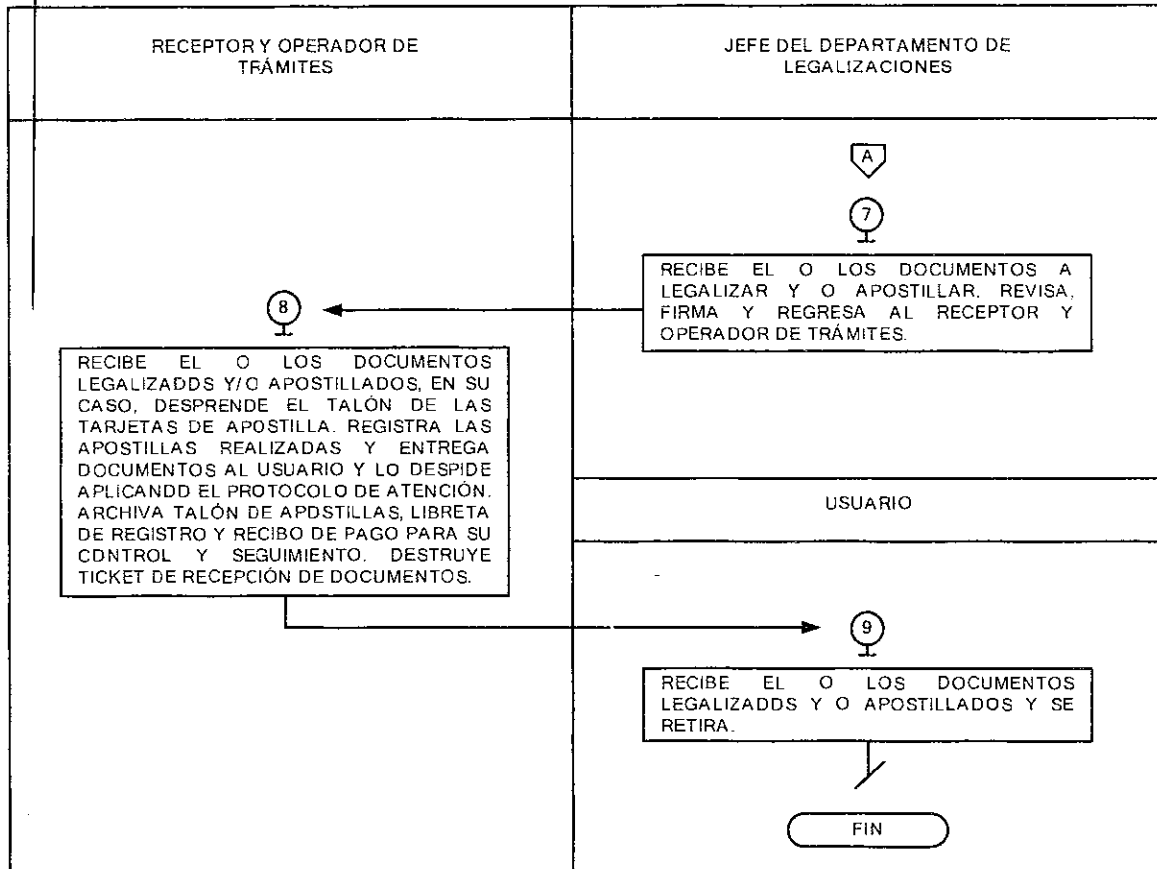
- **P-DL-P2/11:** Cuando el número de documentos a legalizar o apostillar sea mayor a cincuenta, quedarán disponibles para su entrega en un máximo de diez días hábiles; la respuesta a la solicitud se establecerá de acuerdo a las cargas de trabajo; y su tramitación se realizará conforme al procedimiento e instructivo de trabajo establecido para la legalización y apostillamiento de documentos.
- **P-DL-P2/12:** A través del Portal del Gobierno del Estado de México el usuario podrá obtener la información y requisitos necesarios para realizar su trámite de legalización y apostillamiento de documentos públicos estatales, solicitud vía internet por mensajería pre pagada; consistente en certificar la autenticidad de las firmas y sellos que aparecen en documentos públicos expedidos por funcionarios estatales y municipales facultados para hacer constar la legitimidad de los documentos se puede solicitar su trámite de legalización y apostillamiento desde el interior de la República Mexicana y desde el extranjero.
- **P-DL-P2/13:** El horario de atención al público en el Departamento de Legalizaciones será de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas; excepto días festivos y períodos vacacionales.
- **P-DL-P2/14:** El trámite de legalización y/o apostillamiento de documentos públicos del Estado de México, será de un día hábil, es decir se entregará al día siguiente hábil después de que se reciba el documento, formato universal de pago y recibo de pago de derechos correspondiente.

DESARROLLO 4.2: LEGALIZACIÓN O APOSTILLAMIENTO DE DOCUMENTOS PÚBLICOS

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
		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.
2	Usuario	Entrega turno de atención y requisitos documentales.
3	Receptor y Operador de Trámites	Recibe turno de atención y requisitos documentales, revisa número de documentos a legalizar o apostillar y determina: ¿Son más de quince documentos?
4	Receptor y Operador de Trámites	Sí, 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.
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".
6	Receptor y Operador de Trámites	No, 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.
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.
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.
9	Usuario	Recibe el o los documentos legalizados y o apostillados y se retira.

DIAGRAMA: LEGALIZACIÓN O APOSTILLAMIENTO DE DOCUMENTOS PÚBLICOS





MEDICIÓN:

Indicadores para medir la capacidad de respuesta del procedimiento:

Número de documentos legalizados o apostillados entregados a usuarios-ciudadanos diariamente

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

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

Tiempo ocupado en capturar los datos de las etiquetas de legalización o tarjetas de apostilla por documento

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

Tiempo ocupado en la impresión de una etiqueta de legalización o tarjeta de apostilla

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

Tiempo transcurrido de la impresión de la etiqueta o tarjeta de apostilla a la entrega al usuario

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

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 (Referencia página 10).
- Ticket de Recepción de Certificados Tramitados por el Plantel Educativo (Referencia página 11).
- Instructivo de Trabajo.

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 38 Ter. Fracción XXXIII 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 y nombre del funcionario que expidió el documento, a efecto de continuar con el procedimiento.

PROCEDIMIENTO 4.3: 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.

REFERENCIAS:

- Convención de la Haya. Celebrado el 5 de octubre de 1961.
- Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos Generales del Procedimiento de Apostilla de Documentos y Legalización de Firmas, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 15 de octubre de 2013.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Artículo 38 Ter. fracción XXXIII, publicada en el periódico oficial "Gaceta del Gobierno", el 17 de septiembre de 1981, y sus reformas y adiciones.

- Código Financiero del Estado de México y Municipios. Artículo 90 Bis, publicado en el periódico oficial "Gaceta del Gobierno", el 9 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interior de la Consejería Jurídica del Ejecutivo Estatal. Artículo 11, fracción V, publicada en el periódico oficial "Gaceta del Gobierno", el 18 de febrero de 2013.
- 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. Derivado de la Convención de la Haya celebrada el 5 de octubre de 1961, publicado en el periódico oficial "Gaceta del Gobierno", el 12 de octubre de 1994.

RESPONSABILIDADES:

El **Departamento de Legalizaciones** es la unidad administrativa 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 105 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 si el usuario no presenta su Ticket de Recepción de Documentos 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.
- **P-DL-P3/04:** El Receptor y Operador de Trámites no entregará ningún documento apostillado si el usuario no presenta su Ticket de Recepción de Documentos, Identificación Oficial vigente (Credencial para votar, Pasaporte, Licencia para conducir, Cédula Profesional, Cédula Migratoria, FM2 o FM3) y turno de atención.

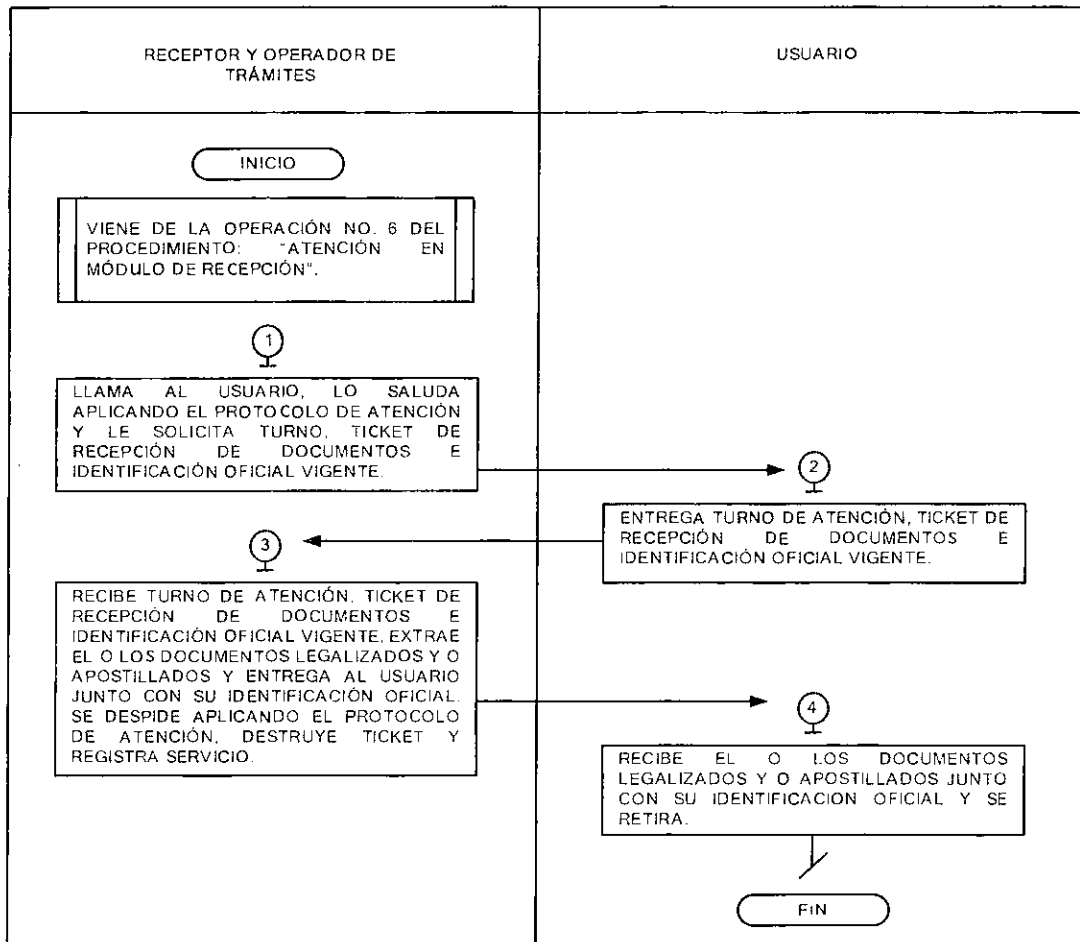
DESARROLLO 4.3: ENTREGA DE DOCUMENTOS LEGALIZADOS O APOSTILLADOS

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
-----	----------------------------------	-----------

Viene de la operación No. 6 del procedimiento: "Atención en Módulo de Recepción".

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
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.
2	Usuario	Entrega turno de atención, Ticket de Recepción de Documentos e 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.
4	Usuario	Recibe el o los documentos legalizados y o apostillados junto con su identificación oficial y se retira.

DIAGRAMA: ENTREGA DE DOCUMENTOS LEGALIZADOS O APOSTILLADOS



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

Número diario de documentos legalizados o apostillados entregados

Número diario de solicitudes de entrega de documentos legalizados o apostillados

$\times 100 =$ % de documentos legalizados o apostillados entregados.

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

Tiempo ocupado en localizar los documentos legalizados o apostillados y entregarlos al usuario

Tiempo estándar establecido para la localización de los documentos legalizados o apostillados y su entrega al usuario

$\times 100 =$ % 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 (Referencia página 10).
- Ticket de Recepción de Certificados Tramitados por el Plantel Educativo (Referencia página 11).

PROCEDIMIENTO 4.4: EMISIÓN DE RESPUESTA POR DOCUMENTOS RETENIDOS**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.

REFERENCIAS:

- Convención de la Haya. Celebrado el 5 de octubre de 1961.
- Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos Generales del Procedimiento de Apostilla de Documentos y Legalización de Firmas, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 15 de octubre de 2013.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Artículo 38 Ter. fracción XXXIII, publicada en el periódico oficial "Gaceta del Gobierno", el 17 de septiembre de 1981, y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios. Artículo 90 Bis, publicado en el periódico oficial "Gaceta del Gobierno", el 9 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interior de la Consejería Jurídica del Ejecutivo Estatal. Artículo 11, fracción V, publicada en el periódico oficial "Gaceta del Gobierno", el 18 de febrero de 2013.
- 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. Derivado de la Convención de la Haya celebrada el 5 de octubre de 1961, publicado en el periódico oficial "Gaceta del Gobierno", el 12 de octubre de 1994.

RESPONSABILIDADES:

El **Departamento de Legalizaciones** es la unidad administrativa 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.

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:

- 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.

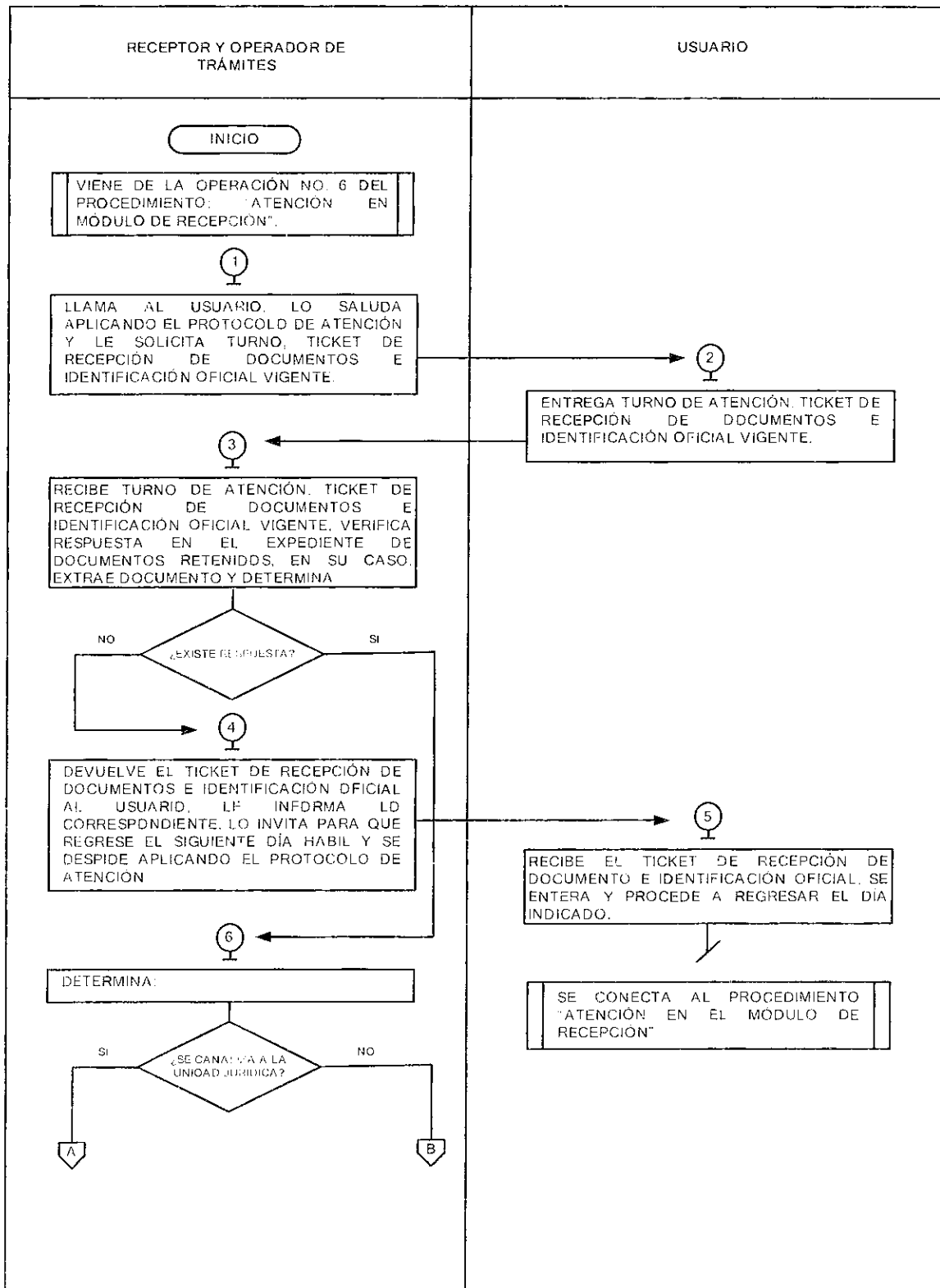
POLÍTICAS:

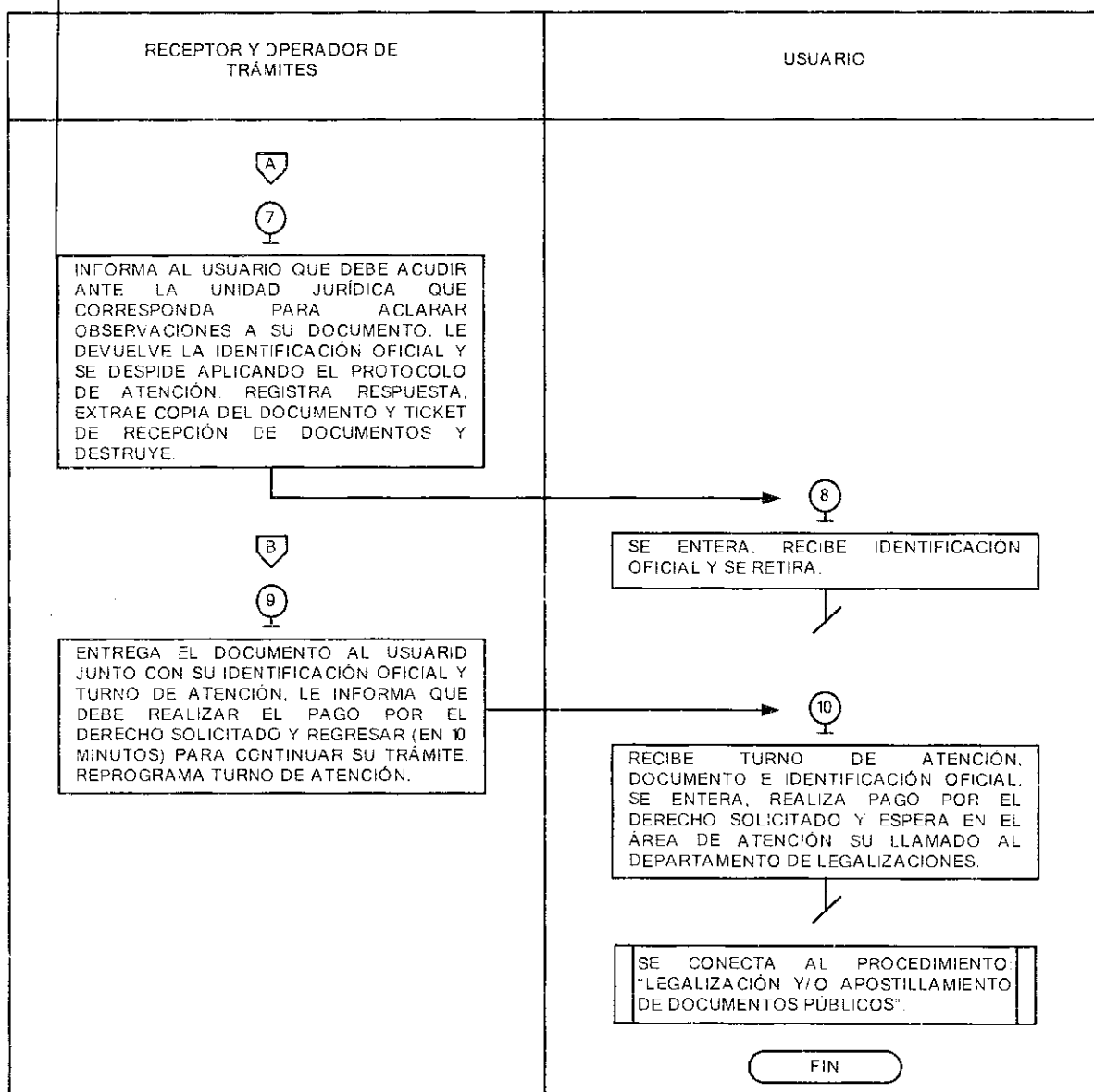
- **P-DL-P4/01.-** El Receptor y Operador de Trámites reprogramará, en los casos que la respuesta sea inmediata, la atención de los usuarios a quienes les sean devueltos los documentos retenidos para su verificación, a efecto de que puedan continuar su trámite de legalización o apostillamiento.
- **P-DL-P4/02.-** 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.
- **P-DL-P4/04.-** Cuando el documento sea retenido por dudas de autenticidad; la respuesta a la solicitud será de cinco a diez días hábiles, la cual se dará únicamente al interesado el cual deberá presentar original y copia de una identificación oficial vigente.
- **P-DL-P4/05.-** El Departamento de Legalizaciones podrá realizar acciones administrativas o penales, distintas al procedimiento de legalización de firmas o apostilla de Documentos públicos, cuando existan indicios de que se trata de documentos apócrifos o fraudulentos, o en el caso de que se presuma que los mismos podrán ser utilizados de manera ilícita.

DESARROLLO 4.4: EMISIÓN DE RESPUESTA POR DOCUMENTOS RETENIDOS

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
		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.
2	Usuario	Entrega turno de atención, Ticket de Recepción de Documentos e 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 determina: ¿Existe respuesta para el documento retenido?
4	Receptor y Operador de Trámites	No, 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.
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".
6	Receptor y Operador de Trámites	Sí, determina: ¿Se canaliza a la Unidad Jurídica?
7	Receptor y Operador de Trámites	Sí, 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.
8	Usuario	Se entera, recibe identificación oficial y se retira.
9	Receptor y Operador de Trámites	No, 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.
10	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".

DIAGRAMA: EMISIÓN DE RESPUESTA POR DOCUMENTOS RETENIDOS





MEDICIÓN:

Indicadores para medir la capacidad de respuesta del procedimiento:

Número diario de respuestas emitidas por documentos retenidos

Número diario de solicitudes de respuesta por documentos retenidos

$\times 100 =$ % de respuestas emitidas por documentos retenidos.

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

Tiempo ocupado en localizar una respuesta y emitirla al usuario

Tiempo estándar establecido para la localización en expediente de la respuesta y la emisión de la misma al usuario

$\times 100 =$ % de tiempo ocupado del estandarizado.

Estándar de respuesta:

Menos de 3 minutos.





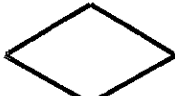




Registro de evidencias:

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 (Referencia página 10).
- Ticket de Recepción de Certificados Tramitados por el Plantel Educativo (Referencia página 11).

V. SIMBOLOGÍA

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 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.
	Conector de hoja en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.
	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. 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.
	Interrupción del procedimiento. En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria e insoslayable.
	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 dónde 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.
Sexta edición (Abril de 2010): Actualización del manual.
Séptima edición (Noviembre de 2010): Actualización del manual.
Octava edición (Febrero de 2014): Actualización del manual.

VII. DISTRIBUCIÓN

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

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- I. Dirección de Legalización y del Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno".

VIII. VALIDACIÓN

Lic. Roberto González Cantellano
Director de Legalización y del Periódico Oficial
"Gaceta del Gobierno"
(Rúbrica).

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



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE LEGALIZACIONES VALLE DE MÉXICO

FEBRERO DE 2014

CONSEJERÍA JURÍDICA DEL EJECUTIVO ESTATAL
Dirección de Legalización y del Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno"

© Derechos Reservados.
Quinta Edición, Febrero de 2014.
Gobierno del Estado de México.
Consejería Jurídica del Ejecutivo Estatal.
Dirección de Legalización y del Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno".
Departamento de Legalizaciones.
Oficina de Legalizaciones Valle de México.
Impreso y hecho en Toluca, México.
Printed and made in Toluca, Mexico.

La reproducción total o parcial de este documento
podrá efectuarse mediante la autorización expresa
de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE LEGALIZACIONES VALLE DE MÉXICO	Edición:	Quinta
	Fecha:	Febrero de 2014
	Código:	227006002
	Página:	

CONTENIDO

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"

4.1 Atención en Módulo de Recepción

4.2 Legalización o Apostillamiento de Documentos Públicos.....

4.3 Entrega de Documentos Legalizados o Apostillados.....

4.4 Emisión de Respuesta por Documentos Retenidos

V. SIMBOLOGÍA

VI. REGISTRO DE EDICIONES.....

VII. DISTRIBUCIÓN

VIII. VALIDACIÓN.....

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, se 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.

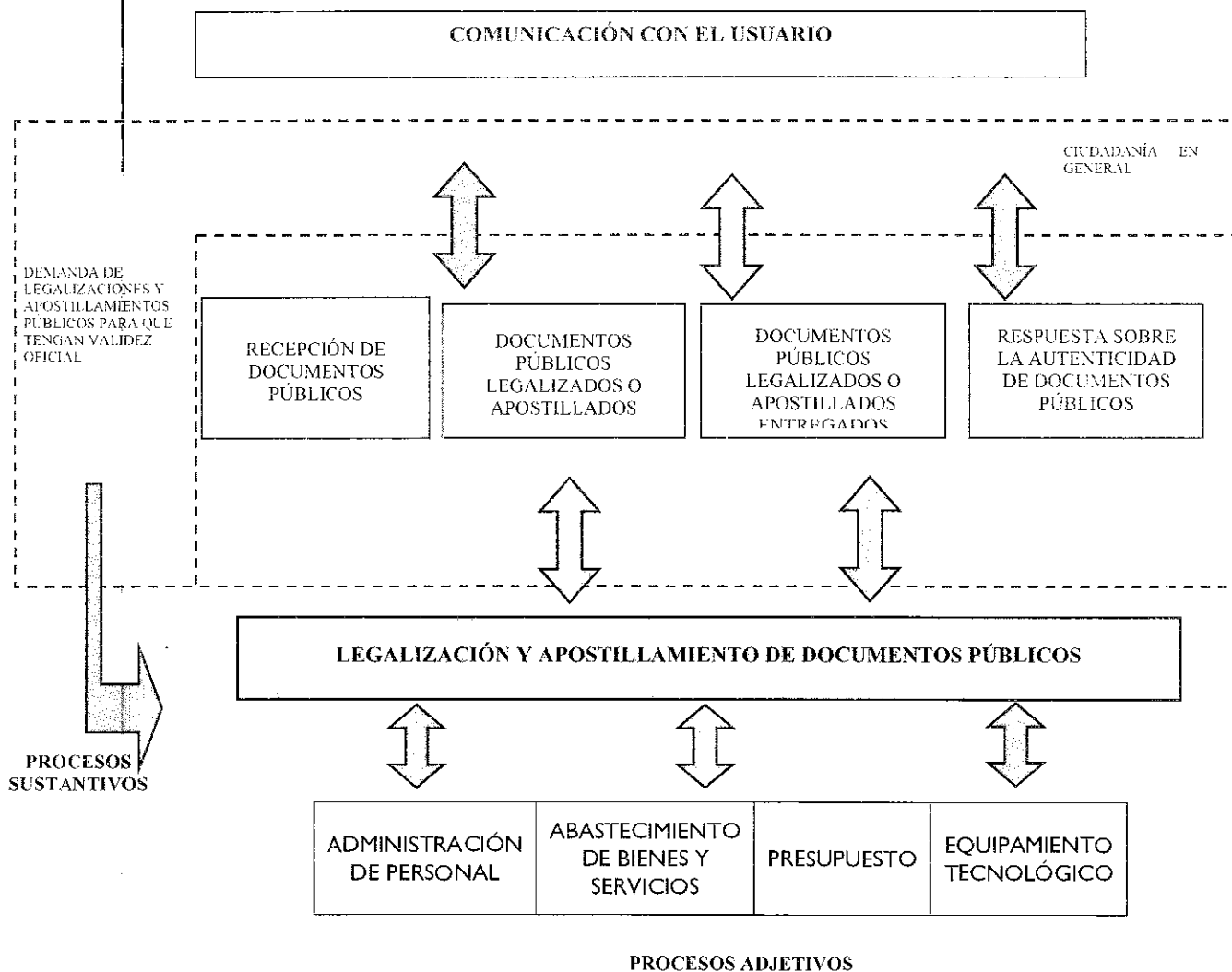
El presente manual administrativo documenta los procedimientos necesarios para proporcionar atención al ciudadano que requiere validar las firmas autógrafas y sellos oficiales de los documentos públicos expedidos por funcionarios públicos estatales y municipales en ejercicio de sus funciones, y que contribuyen 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



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.

Procedimientos:

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

IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO 4.1: 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.

REFERENCIAS:

- Convención de la Haya. Celebrado el 5 de octubre de 1961.
- Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos Generales del Procedimiento de Apostilla de Documentos y Legalización de Firmas, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 15 de octubre de 2013.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Artículo 38 Ter. fracción XXXIII, publicada en el periódico oficial "Gaceta del Gobierno", el 17 de septiembre de 1981, y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios. Artículo 90 Bis., publicado en el periódico oficial "Gaceta del Gobierno", el 9 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interior de la Consejería Jurídica. Artículo 11, fracción V, publicado en el periódico oficial "Gaceta del Gobierno", el 18 de febrero de 2013,
- 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. Derivado de la Convención de la Haya celebrada el 5 de octubre de 1961, publicado en el periódico oficial "Gaceta del Gobierno", el 12 de octubre de 1994.

RESPONSABILIDADES:

La Oficina de Legalizaciones Valle de México es la unidad administrativa 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 en la Oficina de Legalizaciones Valle de México, posteriormente en la Dirección de Coordinación Política con los Poderes de la Unión de la Secretaría de Gobernación, después en la Secretaría de Relaciones Exteriores a través de las Delegaciones Metropolitanas o Foráneas y después legalizarlos en la Embajada o Consulado del país en donde surtirá efectos el 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.

Autoridad competente.- La dependencia de la Administración Pública Estatal que se encuentra facultada conforme a la Ley, para realizar la legalización de firmas o para efectuar la emisión de apostillas de documentos de acuerdo a la Convención.

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.

Estado de destino.- Aquél en el que surtirá efectos el Documento público debidamente legalizado o apostillado.

Estado de origen.- Aquél en el que se emitió el Documento Público que se pretende legalizar o apostillar.

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.
- Recibo de 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:

- Recepción de documento o direccionamiento a la dependencia correspondiente.

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 legalizarlo en primera instancia la Oficina de Legalizaciones Valle de México de la Consejería Jurídica del Estado de México, y continuar con la legalización en cadena ante la Dirección de Coordinación Política con los Poderes de la Unión de la Secretaría de Gobernación, después ante la Secretaría de Relaciones Exteriores a través de las Delegaciones Metropolitanas o Foráneas y después ante la Embajada o Consulado del país en donde surtirá efectos el documento, es decir al Estado de destino.

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, 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.
- Que el documento no haya sido expedido por dependencias federales o de otros Estados o el Distrito Federal.

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.

P-DL-PI/05: Únicamente el personal autorizado del Departamento de Legalizaciones y de la Oficina de Legalizaciones del Injco tendrá acceso a la base de datos del Catálogo de Firmas y Sellos del sistema de legalizaciones, por lo que la 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 dará al documento para su verificación o cotejo correspondiente.

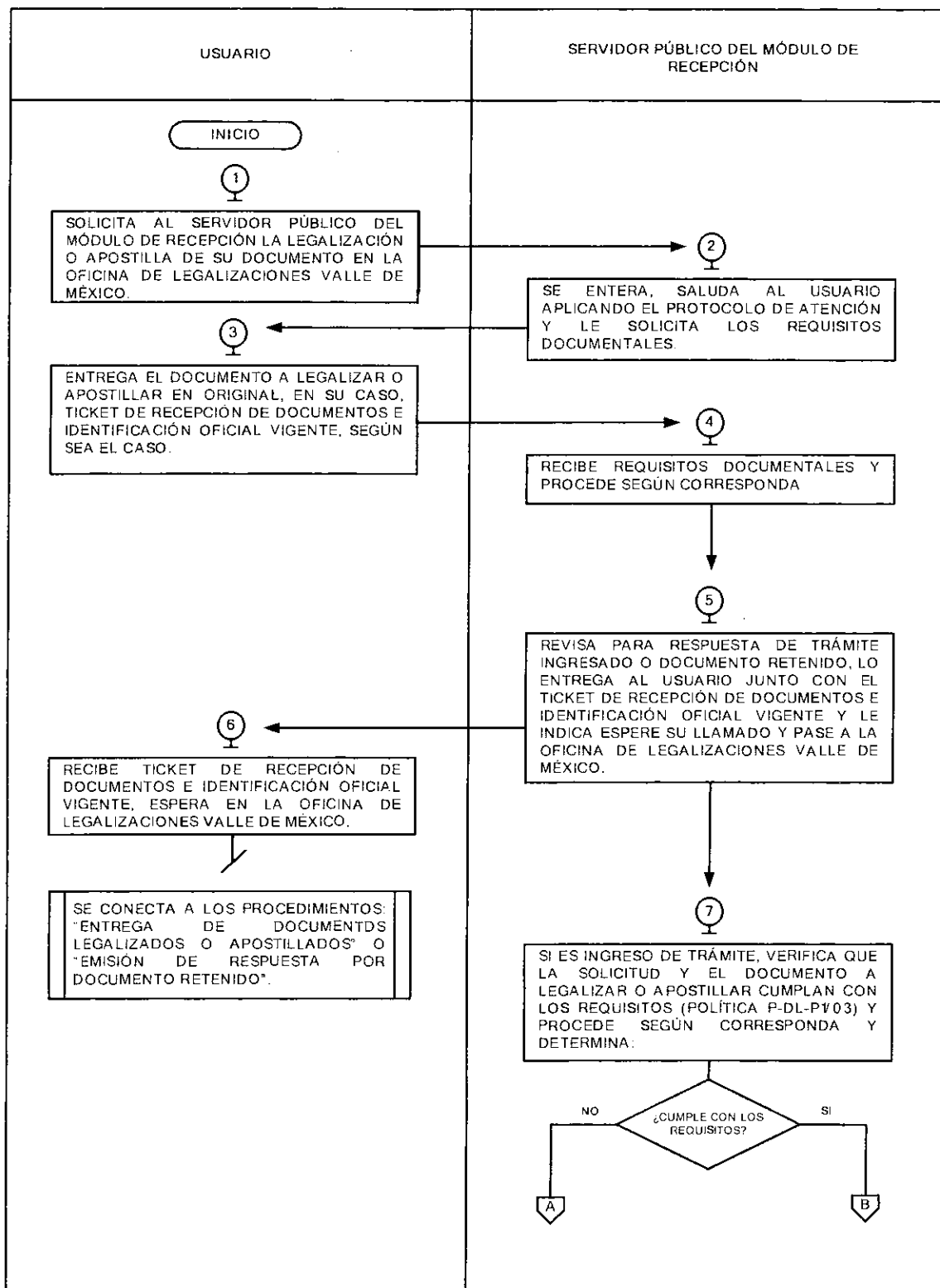
- **P-DL-PI/06:** El servidor público del Módulo de Recepción revisará el documento y en caso de que éste vaya a surtir efectos en el extranjero, le sugerirá al usuario que verifique con la Embajada o Consulado el tiempo que debe tener de expedición su documento para su vigencia.
- **P-DL-PI/07:** El 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 o personal autorizado 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.
- **P-DL-PI/11:** La Oficina de Legalizaciones Valle de México legalizará y/o apostillará los documentos públicos expedidos por funcionarios públicos estatales y/o municipales en ejercicio de sus funciones como son: actas de nacimiento, actas de divorcio, actas de matrimonio, actas de defunción, actas de soltería, certificados de no antecedentes penales estatales (expedidos en Toluca) o cualquier otro documento de carácter estatal o municipal, y documentos expedidos por notarios públicos del Estado de México (estos últimos con sus excepciones).
- **P-DL-PI/12:** La Oficina de Legalizaciones Valle de México no legalizará ni apostillará documentos originales expedidos por: dependencias de la Administración Pública Federal, instituciones escolares públicas federales, testimonios originales y ratificaciones de firmas por parte de corredores públicos, instituciones escolares incorporadas a la Secretaría de Educación Pública, otros Estados o Distrito Federal, copias certificadas por fedatarios públicos (notarios públicos o corredores públicos) de documentos expedidos por dependencias federales, estatales o municipales.
- **P-DL-PI/13:** Los países que integran la Convención de la Haya serán los establecidos en el Convenio del 5 de octubre de 1961, suprimiendo la exigencia de Legalización de los Documentos Públicos Extranjeros.
- **P-DL-PI/14:** Los documentos federales y los documentos escolares expedidos por dependencias de la Administración Pública Federal, Instituciones Escolares Públicas Federales, Instituciones Escolares Incorporadas a la Secretaría de Educación Pública, Universidades Privadas Incorporadas a la Secretaría de Educación Pública, Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), Universidad Autónoma de Metropolitana (UAM), Universidad Autónoma de Chapingo, Instituto Politécnico Nacional (IPN), pólizas, testimonios originales y ratificaciones de firmas por parte de Corredores Públicos, deberán legalizarse o apostillarse en la Dirección de Coordinación Política con los Poderes de la Unión de la Secretaría de Gobernación, ubicada en la calle de Río Amazonas, número 62, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06500; en el Distrito Federal.
- **P-DL-PI/15:** Los documentos estatales expedidos por autoridades o funcionarios de otros Estados o el Distrito Federal deberán legalizarse y/o apostillarse en la Secretaría General de Gobierno de cada Estado.
- **P-DL-PI/16:** La Oficina de Legalizaciones Valle de México no estará obligada a expedir una legalización o apostilla cuando se trate de documentos cotejados por notarios públicos, ya que la legalización de firmas y/o apostilla solo se adhiere en documentos originales o copia certificada expedida por la autoridad que originalmente tiene la facultad para hacerlo.
- **P-DL-PI/17:** El personal de la Oficina de Legalizaciones Valle de México, no es responsable de que las autoridades no registren o actualicen las firmas y sellos oficiales que utilizan en los documentos públicos expedidos en atención a sus funciones

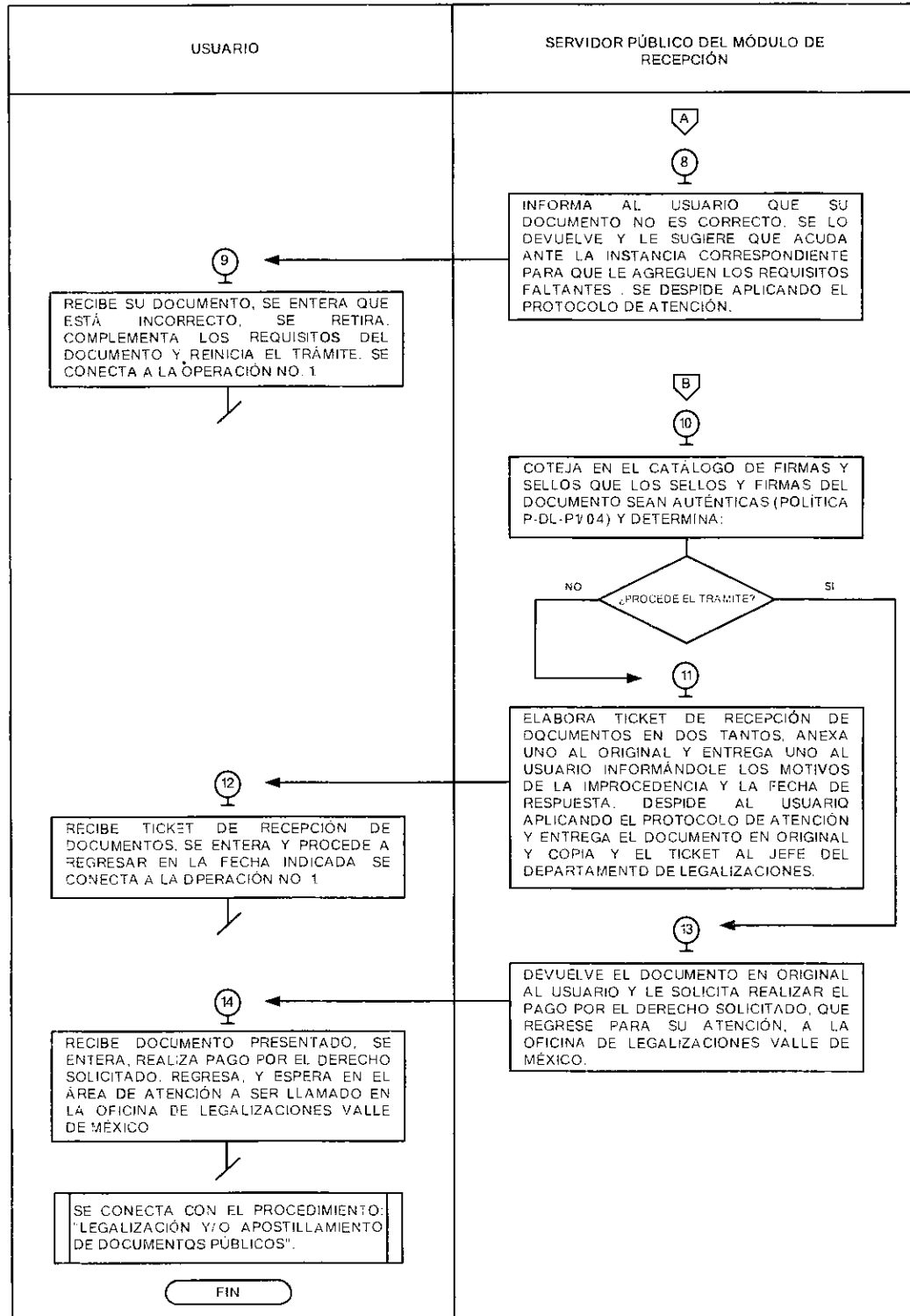
DESARROLLO 4.1: ATENCIÓN EN MÓDULO DE RECEPCIÓN

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Usuario	Solicita al servidor público del Módulo de Recepción la legalización o apostilla de su documento en la Oficina de Legalizaciones Valle de México.
2	Servidor Público del Modulo de Recepción	Se entera, saluda al usuario aplicando el protocolo de atención y le solicita los requisitos documentales.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
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.
4	Servidor Público del Modulo de Recepción	Recibe requisitos documentales y procede según corresponda.
5	Servidor Público del Modulo de Recepción	Si es solicitud de respuesta, revisa 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 en la Oficina de Legalizaciones Valle de México.
6	Usuario	Recibe Ticket de Recepción de Documentos e identificación oficial vigente, espera su llamado en 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".
7	Servidor Público del Modulo de Recepción	Si es ingreso de trámite, verifica que la solicitud y el documento a legalizar o apostillar cumplan con los requisitos (Política P-DL-P1/03) y procede según corresponda y determina: ¿Cumple con los requisitos?
8	Servidor Público del Modulo de Recepción	No, 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. Se despide aplicando el 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.
10	Servidor Público del Modulo de Recepción	Sí, Coteja en el Catálogo de Firmas y Sellos que los sellos y firmas del documento sean auténticas (Política P-DL-P1/04) y determina si procede el trámite:
11	Servidor Público del Modulo de Recepción	No, 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.
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.
13	Servidor Público del Modulo de Recepción	Sí, Devuelve el documento en original al usuario y le solicita realizar el pago por el derecho solicitado, que regrese para su atención, a la Oficina de Legalizaciones Valle de México.
14	Usuario	Recibe documento presentado, se entera, realiza pago por el derecho solicitado, regresa, y espera en el área de atención a ser llamado en la Oficina de Legalizaciones Valle de México. Se conecta con el procedimiento: "Legalización y/o Apostillamiento de Documentos Públicos".

DIAGRAMA: ATENCIÓN EN MÓDULO DE RECEPCIÓN





MEDICIÓN:

Indicadores para medir la capacidad de respuesta del procedimiento:

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

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

Tiempo ocupado en cotejar las firmas y sellos por documento

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

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 que se entregan a los interesados.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- Ticket de Recepción de Documentos.
- Ticket de Recepción de Certificados Tramitados por el Plantel Educativo.

FORMATO “TICKET DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS”

 <p>GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO</p>	 <p>GRANDE</p>
Ticket Núm. _____ (1) Ampara _____ (2)	
Naucalpan de Juárez, México a _____ (3)	
Recibido por _____ (4)	
Entrega de documento a partir de las _____ (5) hrs. del día ____ (6) _____.	
<p>NOTA: SIN TICKET E IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE. NO HABRÁ ENTREGA DE DOCUMENTOS. IFE, PASAPORTE, LICENCIA PARA CONDUCIR, CÉDULA PROFESIONAL, FM2, FM3, CEDULA MIGRATORIA.</p> <p><u>USTED TIENE HASTA 30 DIAS NATURALES. A PARTIR DE LA FECHA DE RECEPCIÓN PARA RECOGER SUS DOCUMENTOS.</u></p>	

**INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO
“TICKET DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS”**

Objetivo: Llevar un control de los documentos que se reciben para su legalización o apostillamiento.



Elaboración y distribución: El formato se genera en dos tantos, 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.	Anotar el número consecutivo de control de los documentos recibidos.
2	Ampara	Escribir el trámite a realizar.
3	Naucalpan. ...	Anotar el día, mes y año en que fue recibido el documento para realizar el trámite.

4	Recibido por	Indicar el nombre del servidor público que recibió el documento para trámite.
5	Entrega de ...	Escribir a partir de qué hora puede recoger su documento legalizado o apostillado el usuario.
6	Del día...	Escribir a partir de qué día puede recoger sus documentos legalizados el usuario.

**FORMATO "TICKET DE RECEPCIÓN DE CERTIFICADOS
TRAMITADOS POR EL PLANTEL EDUCATIVO"**

 <p>GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO</p>	 <p>GRANDE</p>
Ticket Núm. <u> (1) </u> Ampara <u> (2) </u> Legalizaciones. Naucalpan de Juárez, México a <u> (3) </u> Recibido por <u> (4) </u>	
Entrega de documentos a partir de las <u> (5) </u> hrs. del día. <u> (6) </u>	
<p>NOTA: SIN TICKET E IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE. NO HABRÁ ENTREGA DE DOCUMENTOS. IFE, PASAPORTE, LICENCIA PARA CONDUCIR, CÉDULA PROFESIONAL, CÉDULA MIGRATORIA, FM2, FM3.</p> <p>USTED TIENE HASTA 30 DIAS NATURALES, A PARTIR DE LA FECHA DE RECEPCION PARA RECOGER SUS DOCUMENTOS.</p>	

**INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO "TICKET DE RECEPCIÓN
DE CERTIFICADOS TRAMITADOS POR EL PLANTEL EDUCATIVO"**

Objetivo: Llevar un control de los documentos que se reciben para su legalización.

Elaboración y distribución: El formato se genera en dos tantos, 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.	Anotar el número consecutivo de control de los documentos recibidos.
2	Ampara	Escribir el número de trámites a realizar.
3	Toluca Méx. ...	Anotar el día, mes y año en que fue recibido el documento para realizar el trámite.
4	Recibido por	Indicar el nombre del servidor público que recibió los documentos para trámite.
5	Entrega de...	Escribir a partir de qué hora puede recoger sus documentos legalizados el usuario.
6	Del día...	Escribir a partir de qué día puede recoger sus documentos legalizados el usuario.

PROCEDIMIENTO 4.2: 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 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.

REFERENCIAS:

- Convención de la Haya. Celebrado el 5 de octubre de 1961.
- Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos Generales del Procedimiento de Apostilla de Documentos y Legalización de Firmas, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 15 de octubre de 2013.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Artículo 38 Ter. fracción XXXIII, publicada en el periódico oficial "Gaceta del Gobierno", el 17 de septiembre de 1981, y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios. Artículo 90 Bis., publicado en el periódico oficial "Gaceta del Gobierno", el 9 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interior de la Consejería Jurídica. Artículo 11, fracción V, publicado en el periódico oficial "Gaceta del Gobierno", el 18 de febrero de 2013,
- 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. Derivado de la Convención de la Haya celebrada el 5 de octubre de 1961, publicado en el periódico oficial "Gaceta del Gobierno", el 12 de octubre de 1994.

RESPONSABILIDADES:

La **Oficina de Legalizaciones Valle de México** es la unidad administrativa 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.

Autoridad competente.- La dependencia de la Administración Pública Estatal que se encuentra facultada conforme a la Ley, para realizar la legalización de firmas o para efectuar la emisión de apostillas de documentos de acuerdo a la Convención.

Estado de destino.- Aquél en el que surtirá efectos el Documento público debidamente legalizado o apostillado.

Estado de origen.- Aquél en el que se emitió el Documento Público que se pretende legalizar o apostillar.

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.

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:

- Documento a legalizar o apostillar.
- Formato Universal de Pago.
- 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:

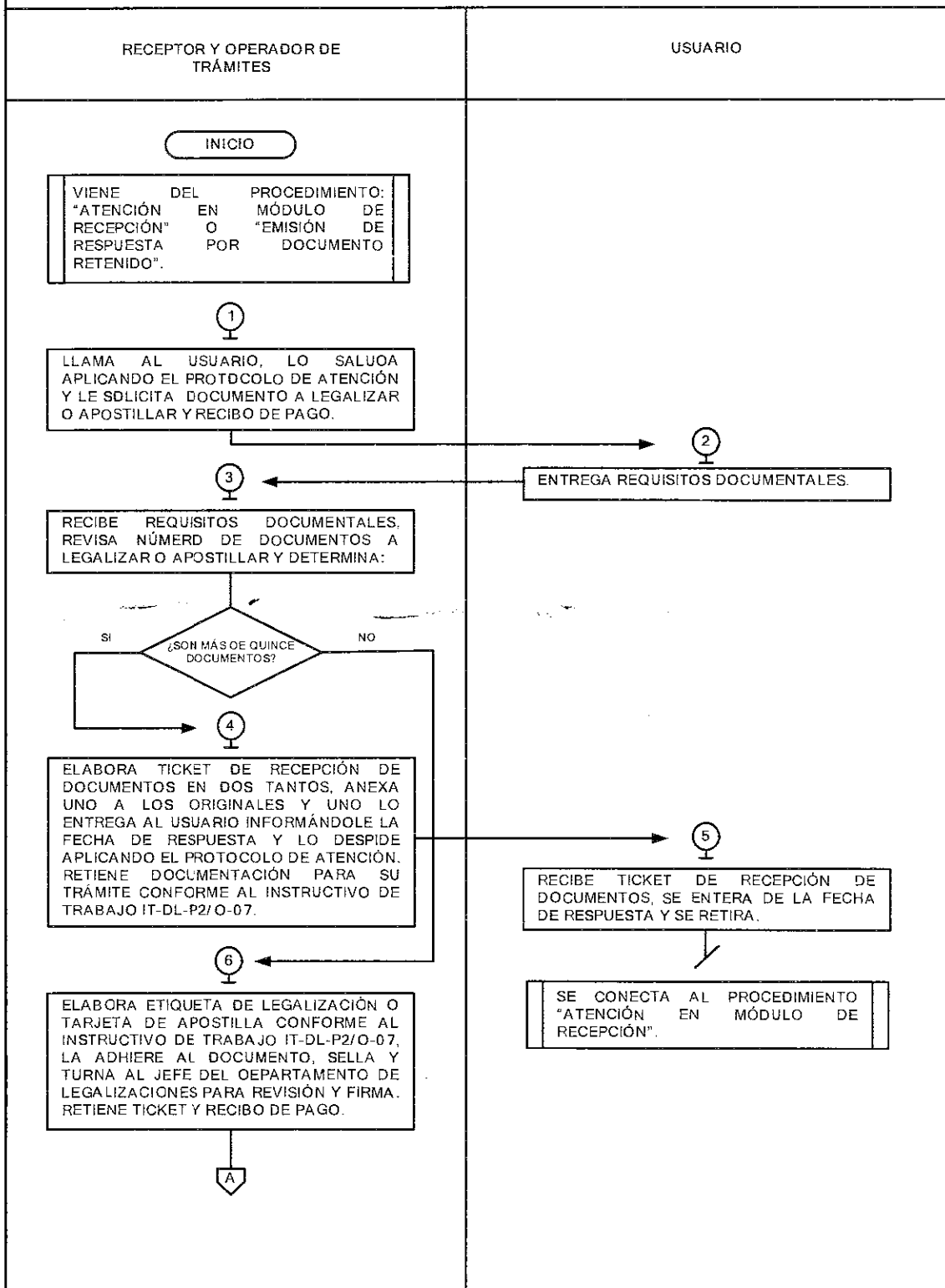
- **P-DL-P2/01:** En caso de que el titular del Departamento de Legalizaciones no se encuentre presente por motivo justificado o no se puedan concluir los trámites de legalización o apostilla por causas de fuerza mayor; los mismos se entregarán en la fecha programada.
- **P-DL-P2/02:** A los trámites 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 levantar constancia de recepción de denuncias en donde, indique que extravió o robaron el Ticket de Recepción de Documentos, deberá asimismo solicitar por escrito 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, anexando copia de la identificación oficial debiendo regresar en el tiempo que se le indique. (Aproximadamente 60 minutos).
- **P-DL-P2/06:** 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-P2/07:** 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-P2/08:** Los documentos que se reciban antes de las 13:30 horas quedarán disponibles para su entrega al cuarto día siguiente hábil a partir de las 11:00 horas, sin que excedan de quince documentos, incluyendo legalizaciones y apostillas por usuario.
- **P-DL-P2/09:** 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-P2/10:** Los documentos que se reciban posterior a las 13:30 horas quedaran disponibles para su entrega al quinto día siguiente hábil a partir de las 11:00 horas.

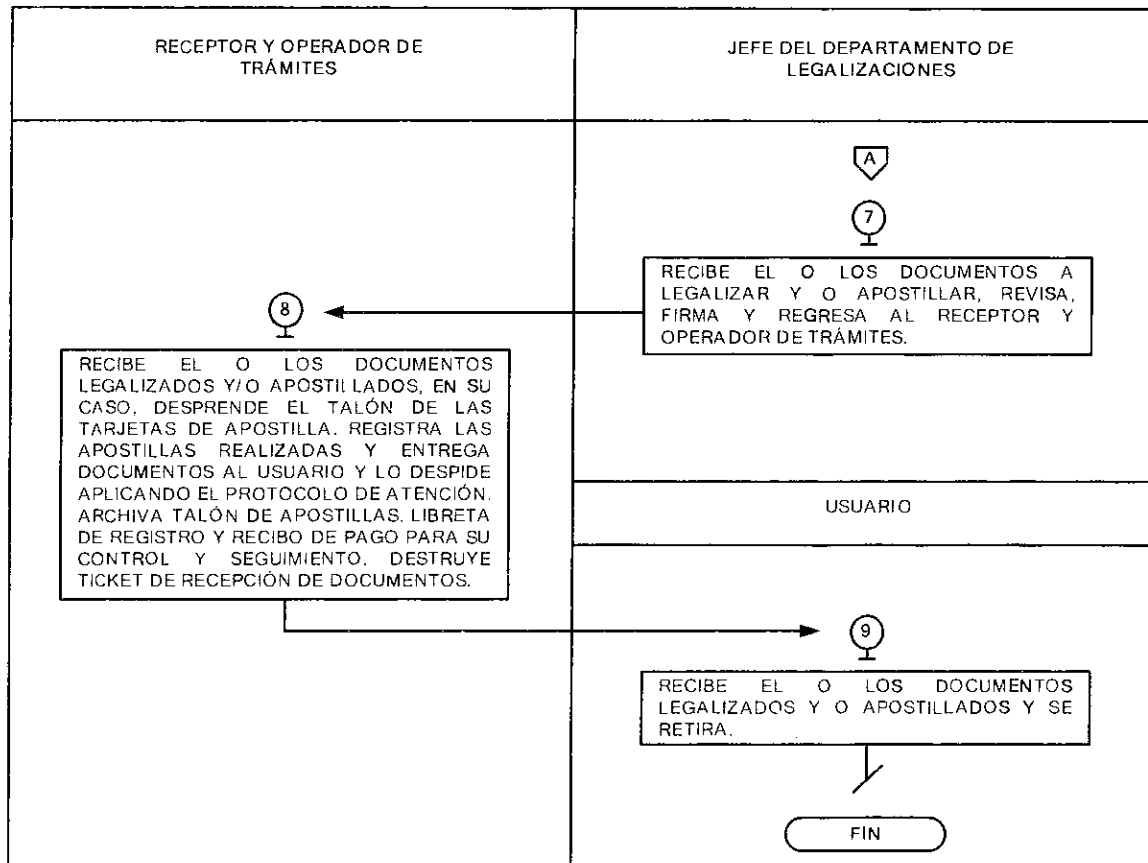
- **P-DL-P2/I 1:** Cuando el número de documentos a legalizar o apostillar sea mayor a cincuenta, quedarán disponibles para su entrega en un máximo de quince días hábiles; la respuesta a la solicitud se establecerá de acuerdo a las cargas de trabajo; y su tramitación se realizará conforme al procedimiento e instructivo de trabajo establecido para la legalización y apostillamiento de documentos.
- **P-DL-P2/I 2:** El horario de atención al público en la Oficina de Legalizaciones Valle de México será de lunes a viernes de 10:00 a 15:30 horas; excepto días festivos y períodos vacacionales.

DESARROLLO 4.2: LEGALIZACIÓN O APOSTILLAMIENTO DE DOCUMENTOS PÚBLICOS

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
		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 documento a legalizar o apostillar y recibo de pago.
2	Usuario	Entrega requisitos documentales.
3	Receptor y Operador de Trámites	Recibe requisitos documentales, revisa número de documentos a legalizar o apostillar y determina: ¿Son más de quince documentos?
4	Receptor y Operador de Trámites	Sí, 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.
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".
6	Receptor y Operador de Trámites	No, 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 de Legalizaciones para revisión y firma. Retiene Ticket y 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.
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.
9	Usuario	Recibe el o los documentos legalizados y o apostillados y se retira.

DIAGRAMA: LEGALIZACIÓN O APOSTILLAMIENTO DE DOCUMENTOS PÚBLICOS





MEDICIÓN:

Indicadores para medir la capacidad de respuesta del procedimiento:

Número de documentos legalizados o apostillados entregados a usuarios-ciudadanos diariamente

Número de solicitudes de documentos a legalizar o apostillar de usuarios-ciudadanos diariamente

$\times 100 =$ % 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:

Tiempo ocupado en capturar los datos de las etiquetas de legalización o tarjetas de apostilla por documento

Tiempo estándar establecido para capturar los datos de las etiquetas de legalización o tarjetas de apostilla por documento (- de 5 minutos)

$\times 100 =$ % de tiempo utilizado respecto del estandarizado.

Tiempo ocupado en la impresión de una etiqueta de legalización o tarjeta de apostilla

Tiempo estándar establecido para la impresión de una etiqueta de legalización o tarjeta de apostilla (- de 2 minutos)

$\times 100 =$ % de tiempo utilizado respecto del estandarizado.

Tiempo transcurrido de la impresión de la etiqueta o tarjeta de apostilla a la entrega al usuario

Tiempo estándar establecido entre la impresión de una etiqueta de legalización o tarjeta de apostilla a la entrega al usuario (- de 2 minutos)

$\times 100 =$ % de tiempo utilizado respecto del estandarizado.

Estándar de respuesta:

Al tercer 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 (Referencia página 35).
- Ticket de Recepción de Certificados Tramitados por el Plantel Educativo (Referencia página 36).
- Instructivo de Trabajo.

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 38 Ter. Fracción XXXIII 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 y nombre del funcionario que expidió el documento, a efecto de continuar con el procedimiento.

PROCEDIMIENTO 4.3: 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.

REFERENCIAS:

- Convención de la Haya. Celebrado el 5 de octubre de 1961.
- Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos Generales del Procedimiento de Apostilla de Documentos y Legalización de Firmas, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 15 de octubre de 2013.

- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Artículo 38 Ter. fracción XXXIII, publicada en el periódico oficial "Gaceta del Gobierno", el 17 de septiembre de 1981, y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios. Artículo 90 Bis., publicado en el periódico oficial "Gaceta del Gobierno", el 9 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interior de la Consejería Jurídica. Artículo 11, fracción V, publicado en el periódico oficial "Gaceta del Gobierno", el 18 de febrero de 2013,
- 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. Derivado de la Convención de la Haya celebrada el 5 de octubre de 1961, publicado en el periódico oficial "Gaceta del Gobierno", el 12 de octubre de 1994.

RESPONSABILIDADES:

La **Oficina de Legalizaciones Valle de México** es la unidad administrativa 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 105 países que forman parte de la Convención de la Haya.

INSUMOS:

- 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 si el usuario no presenta su Ticket de Recepción de Documentos.
- **P-DL-P3/02:** 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.
- **P-DL-P3/03:** El Receptor y Operador de Trámites no entregará ningún documento apostillado si el usuario no presenta su Ticket de Recepción de Documentos, Identificación oficial vigente (Credencial para votar, pasaporte, licencia para conducir, cédula profesional, cédula migratoria, FM2 o FM3).

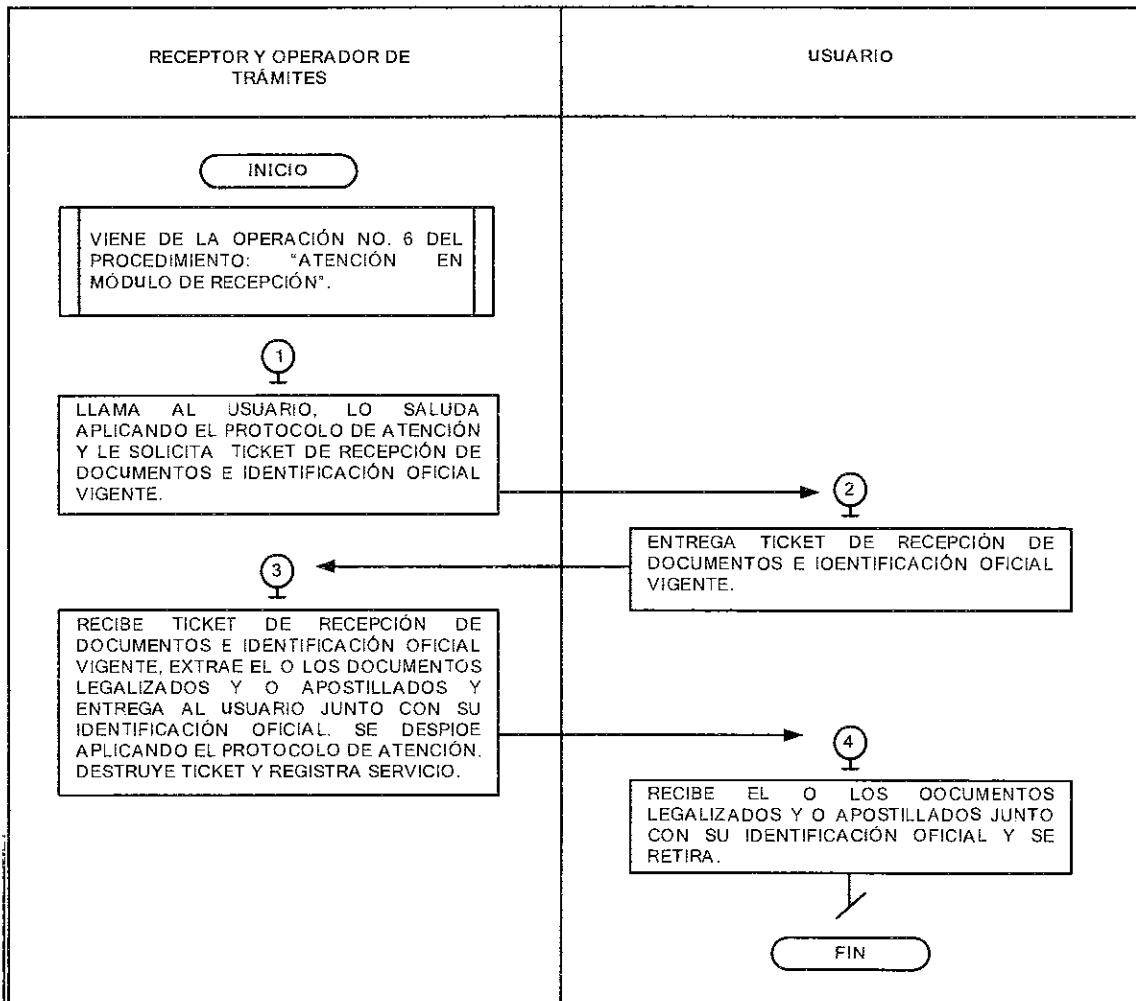
DESARROLLO 4.3: ENTREGA DE DOCUMENTOS LEGALIZADOS O APOSTILLADOS

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
-----	----------------------------------	-----------

Viene de la operación No. 6 del procedimiento: "Atención en Módulo de Recepción".

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Receptor y Operador de Trámites	Llama al usuario, lo saluda aplicando el protocolo de atención y le solicita Ticket de Recepción de Documentos e Identificación Oficial vigente.
2	Usuario	Entrega Ticket de Recepción de Documentos e Identificación Oficial vigente.
3	Receptor y Operador de Trámites	Recibe 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.
4	Usuario	Recibe el o los documentos legalizados y o apostillados junto con su identificación oficial y se retira.

DIAGRAMA: 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 (Referencia página 35).
- Ticket de Recepción de Certificados Tramitados por el Plantel Educativo (Referencia página 36).

PROCEDIMIENTO 4.4: 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.

REFERENCIAS:

- Convención de la Haya. Celebrado el 5 de octubre de 1961.
- Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos Generales del Procedimiento de Apostilla de Documentos y Legalización de Firmas, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 15 de octubre de 2013.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Artículo 38 Ter. fracción XXXIII, publicada en el periódico oficial "Gaceta del Gobierno", el 17 de septiembre de 1981, y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios. Artículo 90 Bis., publicado en el periódico oficial "Gaceta del Gobierno", el 9 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interior de la Consejería Jurídica. Artículo 11, fracción V, publicado en el periódico oficial "Gaceta del Gobierno", el 18 de febrero de 2013.

- 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. Derivado de la Convención de la Haya celebrada el 5 de octubre de 1961, publicado en el periódico oficial "Gaceta del Gobierno", el 12 de octubre de 1994.

RESPONSABILIDADES:

La Oficina de Legalizaciones Valle de México es la unidad administrativa 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.

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:

- 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:

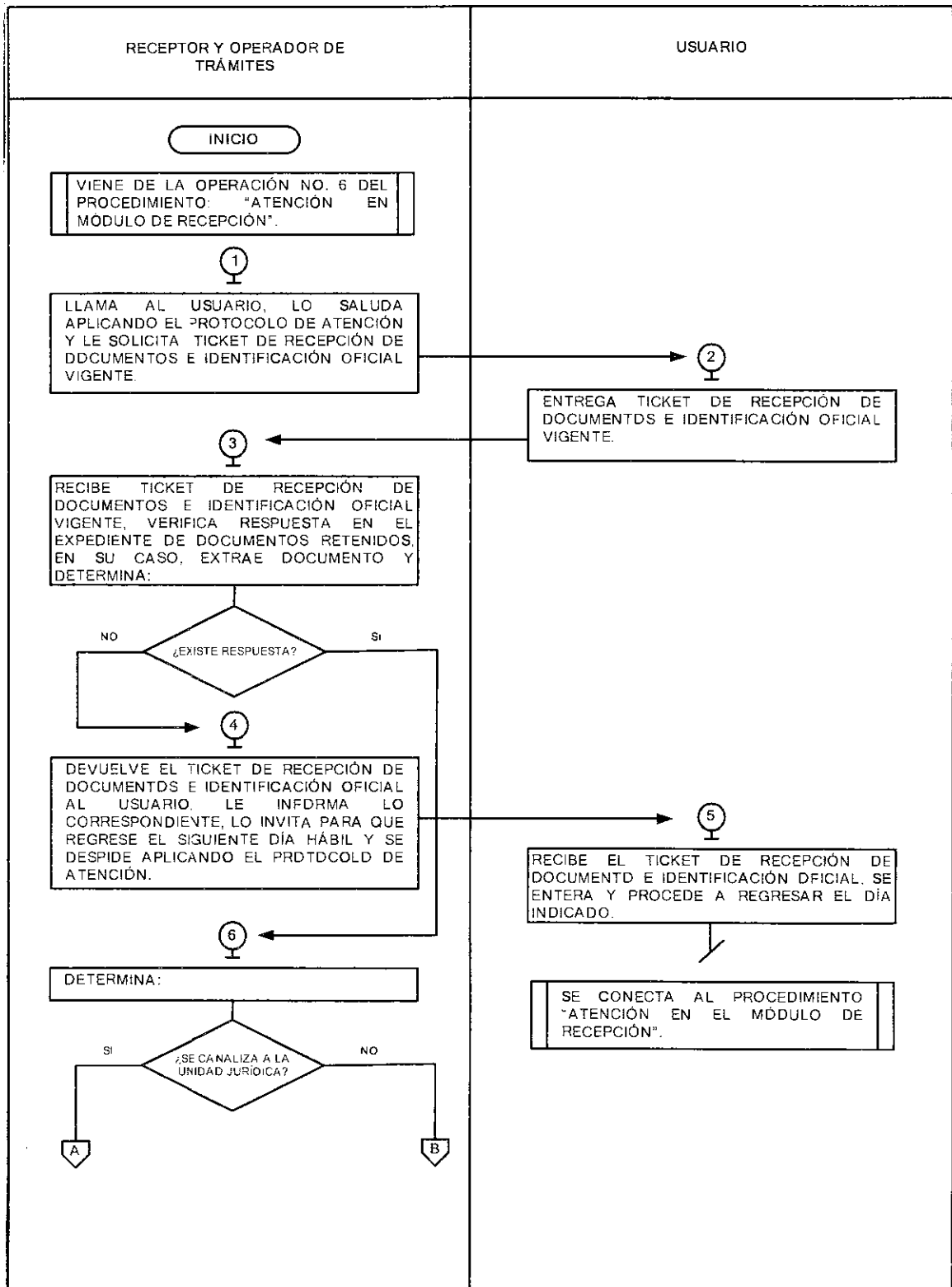
- **P-DL-P4/01:** El Receptor y Operador de Trámites reprogramará, en los casos que la respuesta sea inmediata, la atención de los usuarios a quienes les sean devueltos los documentos retenidos para su verificación, a efecto de que puedan continuar su trámite de legalización o apostillamiento.
- **P-DL-P4/02:** Cuando el Receptor y Operador de Trámites 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.
- **P-DL-P4/03:** Cuando el documento sea retenido por dudas de autenticidad; la respuesta a la solicitud será de diez a quince días hábiles, la cual se dará únicamente al interesado el cual deberá presentar original y copia de una identificación oficial vigente.

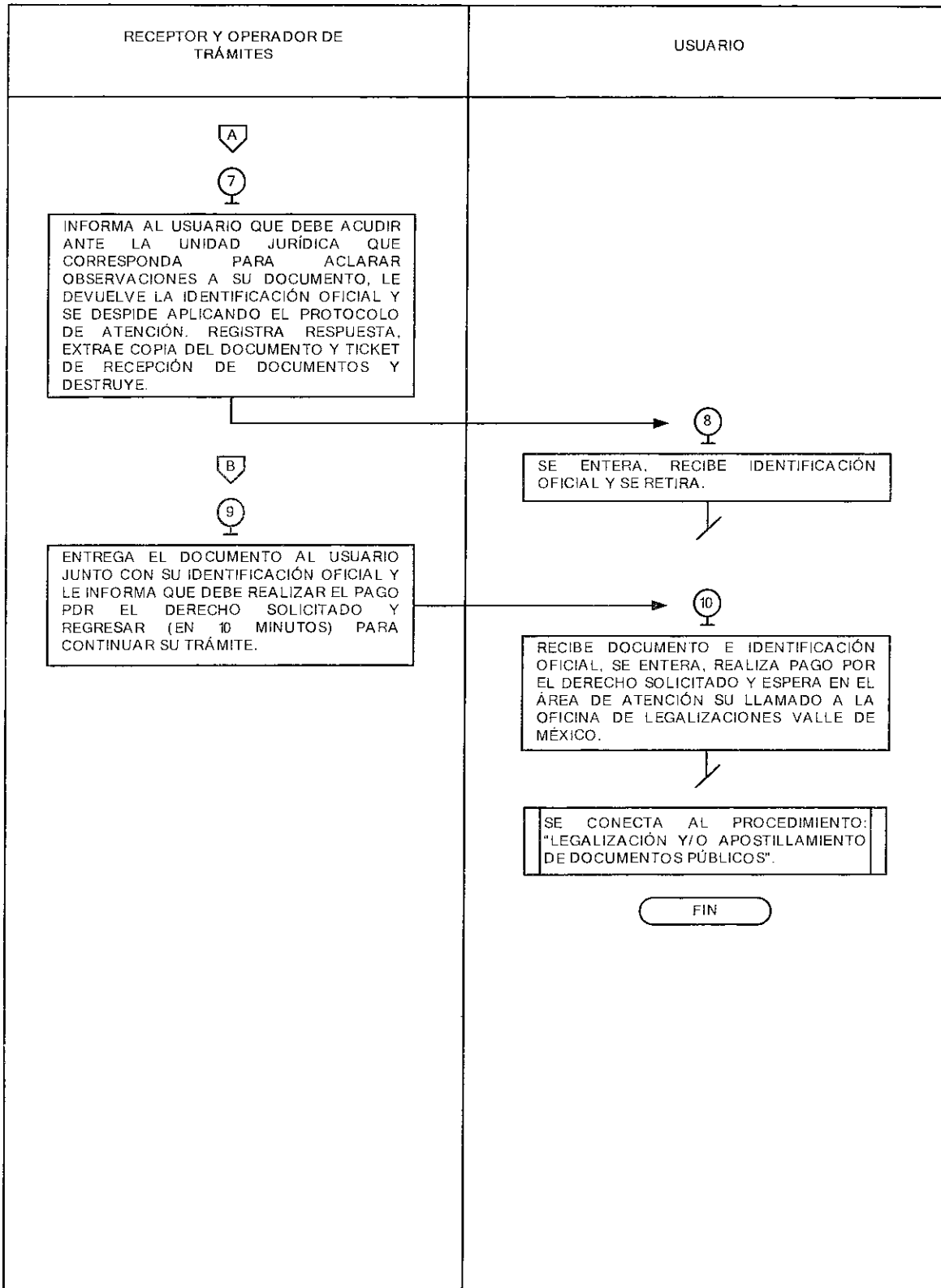
- **P-DL-P4/04:** El Departamento de Legalizaciones podrá realizar acciones administrativas o penales, distintas al procedimiento de legalización de firmas o apostilla de documentos públicos, cuando existan indicios de que se trata de documentos apócrifos o fraudulentos, o en el caso de que se presuma que los mismos podrán ser utilizados de manera ilícita.

DESARROLLO 4.4: EMISIÓN DE RESPUESTA POR DOCUMENTO RETENIDO

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
		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 Ticket de Recepción de Documentos e identificación oficial vigente.
2	Usuario	Entrega Ticket de Recepción de Documentos e identificación oficial vigente.
3	Receptor y Operador de Trámites	Recibe Ticket de Recepción de Documentos e identificación oficial vigente, verifica respuesta en el expediente de documentos retenidos, en su caso, extrae documento y determina: ¿Existe respuesta para el documento retenido?
4	Receptor y Operador de Trámites	No, 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.
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".
6	Receptor y Operador de Trámites	Sí, determina: ¿Se canaliza a la Unidad Jurídica?
7	Receptor y Operador de Trámites	Sí, 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.
8	Usuario	Se entera, recibe identificación oficial y se retira.
9	Receptor y Operador de Trámites	No, entrega el documento al usuario junto con su identificación oficial, le informa que debe realizar el pago por el derecho solicitado y regresar (en 10 minutos) para continuar su trámite.
10	Usuario	Recibe 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".

DIAGRAMA: EMISIÓN DE RESPUESTA POR DOCUMENTO RETENIDO





MEDICIÓN:

Indicadores para medir la capacidad de respuesta del procedimiento:

Número diario de respuestas emitidas por documentos retenidos

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

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:




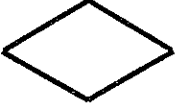



La respuesta de documentos retenidos queda registrada en la libreta de Seguimiento de documentos apócrifos de la Oficina de Legalizaciones Valle de México.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- Ticket de Recepción de Documentos (Referencia página 35).
- Ticket de Recepción de Certificados Tramitados por el Plantel Educativo (Referencia página 36).

V. SIMBOLOGÍA

	Símbolo	Representa
		<p>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.</p>

	<p>Conector de Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación dentro del mismo procedimiento.</p>
	<p>Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso.</p>
	<p>Conector de hoja en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.</p>
	<p>Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.</p>
	<p>Línea continua. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.</p>
	<p>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.</p>
	<p>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 dónde va.</p>

VI. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición (Diciembre de 2008): Elaboración del Manual, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", el 22 de septiembre de 2009.

Segunda edición (Noviembre de 2009): Actualización Manual, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", el 5 de enero de 2010.

Tercera edición (Abril de 2010): Actualización del Manual, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", el 10 de mayo de 2010.

Cuarta edición (Noviembre de 2010): Actualización del Manual, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", el 20 de diciembre de 2010.

Quinta edición (Febrero de 2014): 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 siguiente manera:

1. Dirección de Legalización y del Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno".
2. Departamento de Legalizaciones.

VIII. VALIDACIÓN

Lic. Roberto González Cantellano
Director de Legalización y del Periódico Oficial
"Gaceta del Gobierno"
(Rúbrica).

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