



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

Periódico Oficial

Gaceta del Gobierno

Gobierno del Estado Libre y Soberano de México

REGISTRO DGC NÚM. 0011021 CARACTERÍSTICAS 113282801

Director: Lic. Aarón Navas Alvarez
legislacion.edomex.gob.mx

Mariano Matamoros Sur núm. 308 C.P. 50130

A: 202/3/001/02

Fecha: Toluca de Lerdo, Méx., viernes 3 de junio de 2016

“2016. Año del Centenario de la Instalación del Congreso Constituyente”

Sumario

CONSEJERÍA JURÍDICA DEL EJECUTIVO ESTATAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL
DEPARTAMENTO DE LEGALIZACIONES.

Tomo CCI

Número

101

SECCIÓN TERCERA

Número de ejemplares impresos: 300

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO

CONSEJERÍA JURÍDICA DEL EJECUTIVO ESTATAL

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL
DEPARTAMENTO DE LEGALIZACIONES**

MAYO DE 2016

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE LEGALIZACIONES	Edición:	Novena
	Fecha:	Mayo de 2016
	Código:	227006002
	Página:	

ÍNDICE**Presentación****Objetivo General****Identificación e Interacción de procesos****Relación de procesos y procedimientos****Descripción de los procedimientos****Departamento de Legalizaciones**

- | | |
|--|-----------------|
| 1. Recepción de Solicitudes | 227006002/01/01 |
| 2. Legalización o Apostillamiento de Documentos Públicos | 227006002/02/01 |
| 3. Entrega de Documentos Legalizados o Apostillados | 227006002/03/01 |
| 4. Emisión de Respuesta por Documentos Retenidos | 227006002/04/01 |

Simbología**Registro de ediciones****Distribución****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, el Dr. Eruviel Ávila Villegas, Gobernador Constitucional del Estado de México, impulsa la construcción de un gobierno eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. La ciudadanía 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 la calidad.

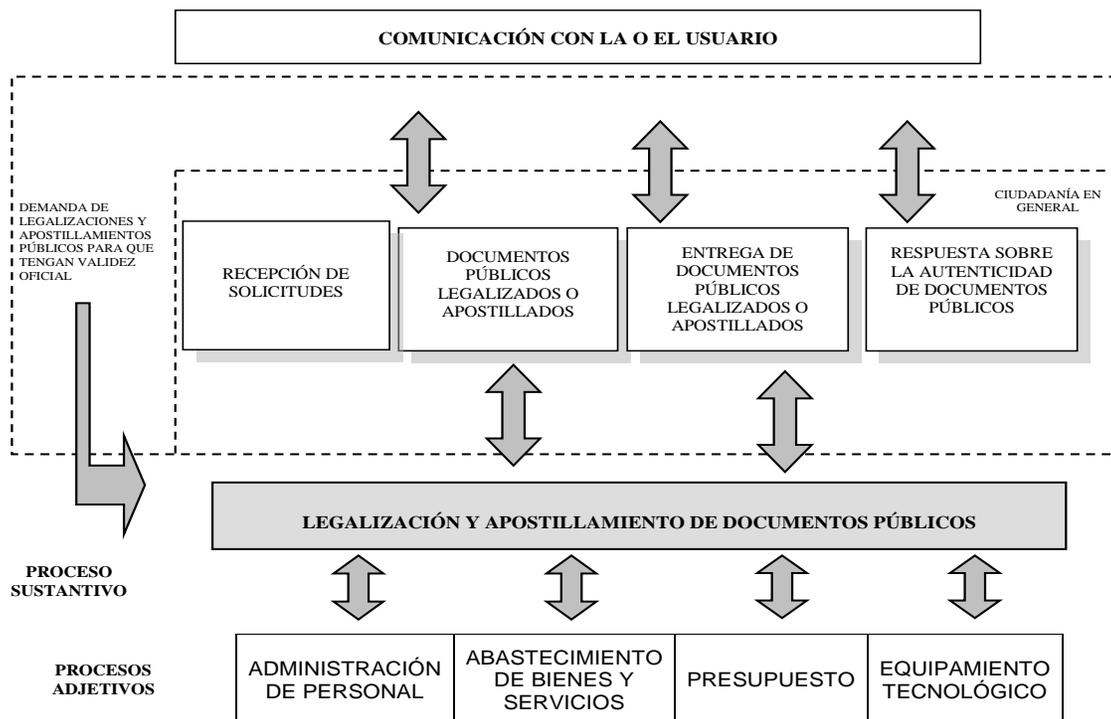
El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión del Departamento de Legalizaciones de la Dirección de Legalización y del Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" de la Consejería Jurídica del Ejecutivo Estatal. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinean la gestión administrativa de esta unidad administrativa del Ejecutivo Estatal.

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

OBJETIVO GENERAL

Mejorar la calidad, eficiencia y eficacia de los trámites y servicios que proporciona el Departamento de Legalizaciones de la Dirección de Legalización y del Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 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.

IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS



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:

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

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN DE SOLICITUDES**OBJETIVO**

Mejorar la eficiencia de los servicios brindados a las usuarias y los usuarios del Departamento de Legalizaciones, mediante la recepción de los documentos a legalizar o apostillar, y su direccionamiento de acuerdo al trámite solicitado y a la situación de los documentos presentados.

ALCANCE

Aplica a las servidoras públicas y a los servidores públicos del Departamento de Legalizaciones que tengan a su cargo la atención en el Módulo de Recepción, así como la recepción y revisión de los documentos públicos a legalizar y/o apostillar.

REFERENCIAS

- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Artículo 38 Ter, fracción XXXIII. Periódico oficial "Gaceta del Gobierno", 17 de septiembre de 1981, y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios. Artículo 94, fracciones I y II. Periódico oficial "Gaceta del Gobierno", 9 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interior de la Consejería Jurídica del Ejecutivo Estatal. Artículo 11, fracción V. Periódico oficial "Gaceta del Gobierno", 18 de febrero de 2013.
- Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos Generales del Procedimiento de Apostilla de Documentos y Legalización de Firmas. Diario Oficial de la Federación, 15 de octubre 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. Periódico oficial "Gaceta del Gobierno", 12 de octubre de 1994.
- Convención de la Haya. Celebrado el 5 de octubre de 1961.

RESPONSABILIDADES

El Departamento de Legalizaciones es la unidad administrativa responsable de recibir y 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 servidora o servidor público, o fedataria o fedatario del Estado de México.

La o el responsable del Módulo de Recepción deberá:

- Revisar que las usuarias o 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.
- 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 a la usuaria o 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

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.

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.

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

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, más que la colocación de la Apostilla.

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

Documento Apócrifo.- Instrumento o escrito que 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.

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 países que forman parte de la Convención de la Haya.

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 Público.- El otorgado con la solemnidad requerida por la ley, por funcionarias públicas y/o funcionarios públicos autorizados para tal efecto.

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

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.

Legalización.- Certificar la legitimidad de firmas y/o sellos en documentos públicos.

INSUMOS

- 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 de la interesada o del interesado.

- Firma y sello 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.

RESULTADOS

- Direccionar los trámites que son ingresados y solicitados en el módulo de recepción del Departamento de Legalizaciones.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

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

POLÍTICAS

- **P-DL-P1/01:** Cuando el trámite solicitado sea apostilla y el país donde se desea que tenga validez no forme parte de la Convención de la Haya, no se realizará el trámite mientras no sea legalizado en primera instancia en el Departamento de Legalizaciones de la Consejería Jurídica del Estado de México, después ante la Dirección de Coordinación Política con los Poderes de la Unión de la Secretaría de Gobernación, ante la Secretaría de Relaciones Exteriores a través de las Delegaciones Metropolitanas o Foráneas y ante la Embajada o Consulado del país de destino en donde surtirá efectos el documento.
- **P-DL-P1/02:** Cuando el documento a legalizar o apostillar no sea jurisdicción del Departamento de Legalizaciones, informará y orientará a la usuaria o al usuario para que acuda a la instancia correspondiente y le devolverá los documentos presentados.
- **P-DL-P1/03:** La servidora pública o 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, se considerará como improcedente el trámite y, previo visto bueno de la Jefa o del Jefe del Departamento de Legalizaciones, se retendrá el documento para su verificación o cotejo correspondiente.
- **P-DL-P1/04:** Únicamente el personal autorizado del Departamento de Legalizaciones de las Oficinas de Legalizaciones de Toluca y Naucalpan tendrán acceso a la base de datos del Catálogo de Firmas y Sellos del sistema de legalizaciones, por contener información de carácter confidencial.
- **P-DL-P1/05:** En caso de que no exista registro de los documentos o no coincidan los sellos y firmas, se considerará como improcedente el trámite y, previo visto bueno de la Jefa o del Jefe del Departamento de Legalizaciones, se retendrá el documento para su verificación o cotejo correspondiente.
- **P-DL-P1/06:** La Jefa o el Jefe de Departamento de Legalizaciones, solicitará a la Unidad Jurídica que corresponda, la verificación del documento retenido por dudas de autenticidad, a efecto de dar respuesta a la usuaria o usuario respecto del documento retenido
- **P-DL-P1/07:** La Jefa o 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 las usuarias o los usuarios respecto de los documentos retenidos por esta circunstancia.
- **P-DL-P1/08:** La Jefa o el Jefe del Departamento de Legalizaciones verificará que el catálogo de firmas y sellos se encuentre actualizado 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-P1/09:** A través del Portal del Gobierno del Estado de México la usuaria o usuario podrá obtener citas para legalización y/o apostillamiento de documentos que requieran ser entregados el mismo día; y su tramitación se llevara a cabo única y exclusivamente en la oficina de Toluca del Departamento de Legalizaciones.

- **P-DL-P1/10:** El Departamento de Legalizaciones legalizará y/o apostillará los documentos públicos expedidos por funcionarias públicas o 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 notarias públicas o notarios públicos del Estado de México (estos últimos con sus excepciones).
- **P-DL-P1/11:** El Departamento de Legalizaciones no legalizará ni apostillará documentos originales expedidos por dependencias de la Administración Pública Federal e instituciones escolares públicas federales, así como testimonios originales, ratificaciones de firmas o cualquier otro tipo de documento expedido y signado por parte de corredoras públicas o corredores públicos, instituciones escolares incorporadas a la Secretaría de Educación Pública, documentos de otros estados o Ciudad de México, copias certificadas por fedatarias públicas o fedatarios públicos (notarias públicas o notarios públicos o corredoras públicas o corredores públicos) de documentos expedidos por dependencias federales, estatales o municipales.
- **P-DL-P1/12:** 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); testimonios originales, y ratificaciones de firmas o cualquier otro tipo de documento expedido y signado por parte de corredoras públicas o corredores públicos, deberán legalizarse o apostillarse en la Dirección de Coordinación Política con los Poderes de la Unión de la Secretaría de Gobernación.
- **P-DL-P1/13:** Los documentos estatales expedidos por autoridades o funcionarias y funcionarios de otros Estados o la Ciudad de México deberán legalizarse y/o apostillarse en la Secretaría General de Gobierno de cada Estado.
- **P-DL-P1/14:** Las Autoridades competentes no estarán obligadas a expedir una legalización o apostilla cuando se presente alguno de los siguientes supuestos:
 - I.- Se trate de un documento público o privado de cualquier naturaleza expedido en el extranjero, aún en el caso de que se presente como parte de un documento público emitido en territorio nacional;
 - II.- Cuando se pretenda legalizar o apostillar una copia simple de un documento público, y
 - III.- En aquéllos casos en los que se presente un documento público y el mismo muestre signos evidentes para la autoridad competente de que es apócrifo.
- **P-DL-P1/15:** El Departamento de Legalizaciones no estará obligado a expedir una legalización o apostilla cuando se trate de documentos cotejados por notarias públicas o 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.

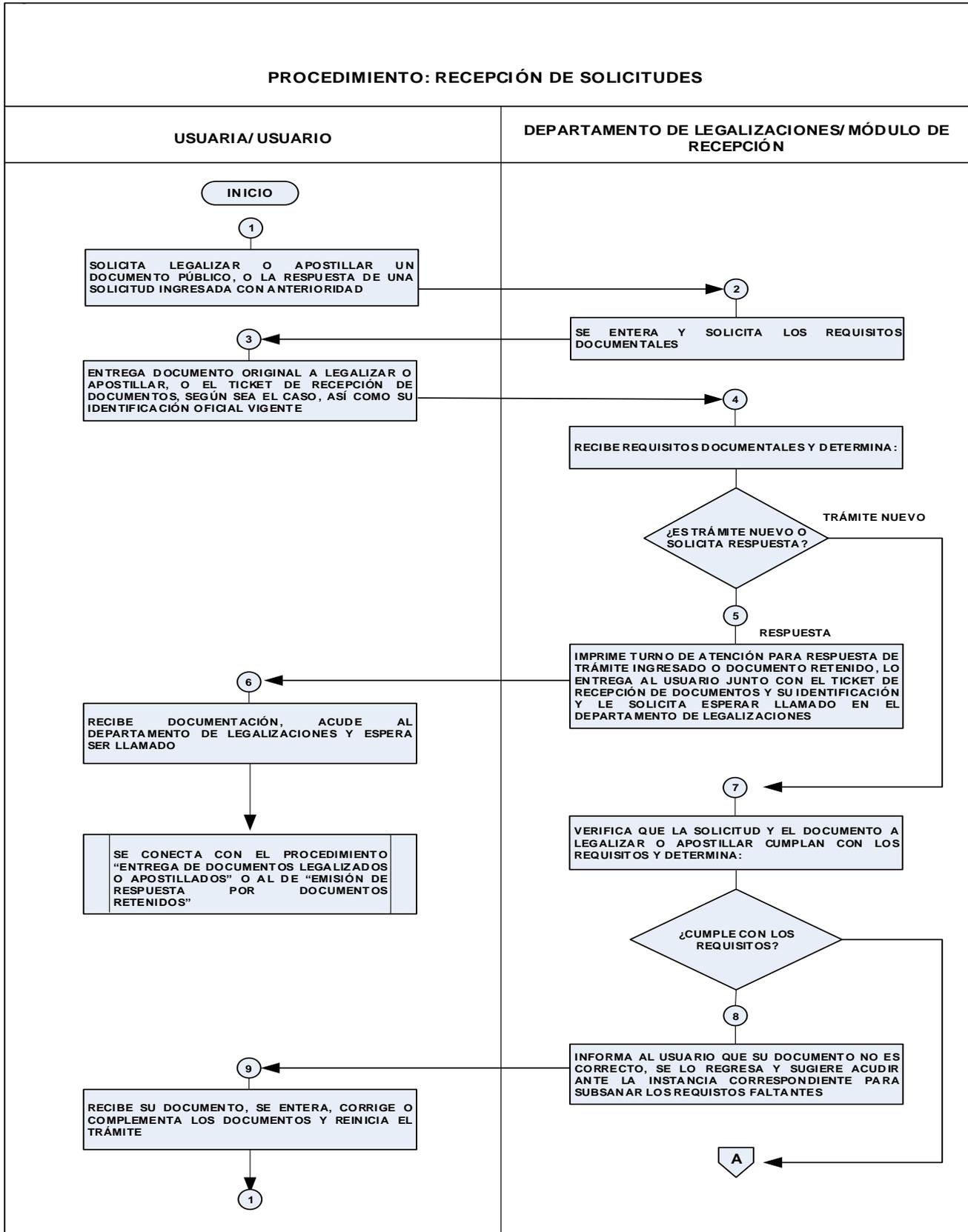
DESARROLLO

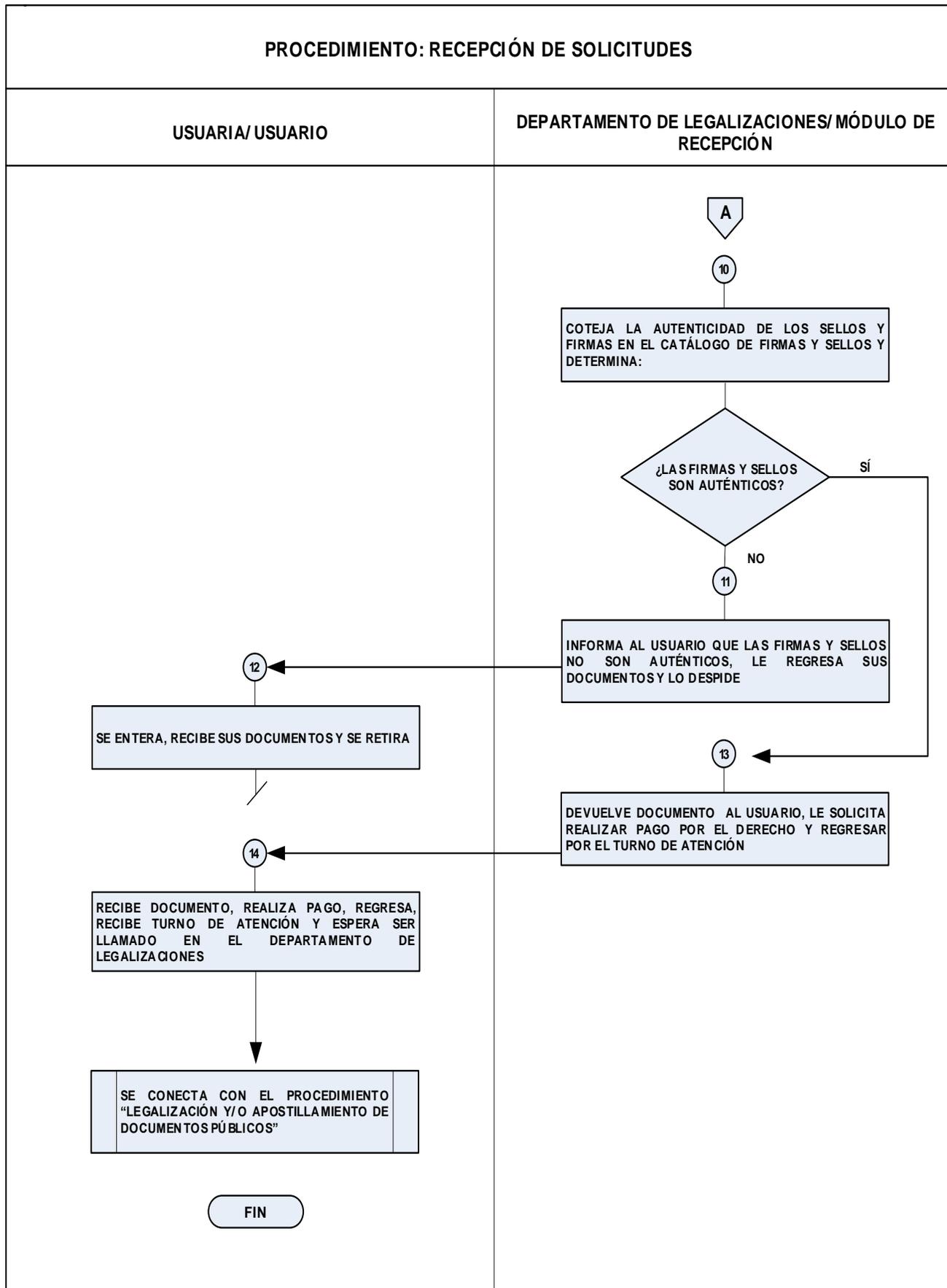
Procedimiento: Recepción de Solicitudes

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Usuaría o Usuario	Solicita personalmente en el Módulo de Recepción del Departamento de Legalizaciones, legalizar o apostillar un documento público, o la respuesta por un trámite ingresada con anterioridad.
2	Servidora Pública o Servidor Público del Módulo de Recepción	Se entera, saluda a la usuaria o al usuario aplicando el protocolo de atención y le solicita los requisitos documentales.
3	Usuaría o Usuario	Entrega el documento a legalizar o apostillar en original, o el Ticket de Recepción de Documentos, así como identificación oficial vigente, según sea el caso.

4	Servidora Pública o Servidor Público del Módulo de Recepción	Recibe requisitos documentales y determina: ¿Es trámite de primer ingreso o solicita respuesta?
5	Servidora Pública o Servidor Público del Módulo de Recepción	Solicitud de respuesta, imprime turno de atención para respuesta de trámite ingresado o documento retenido, lo entrega a la usuaria o al usuario junto con el Ticket de Recepción de Documentos e identificación oficial vigente y le indica espere su llamado al Departamento de Legalizaciones.
6	Usuaria o 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 con los procedimientos: “Entrega de Documentos Legalizados o Apostillados” o “Emisión de Respuesta por Documento Retenido”.
7	Servidora Pública o Servidor Público del Módulo de Recepción	Trámite de primer ingreso, verifica que la solicitud y el documento a legalizar o apostillar cumplan con los requisitos y determina: ¿Cumple con los requisitos?
8	Servidora Pública o Servidor Público del Módulo de Recepción	No, informa a la usuaria o 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	Usuaria o 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 número 1.
10	Servidora Pública o Servidor Público del Módulo de Recepción	Sí, coteja en el Catálogo de Firmas y Sellos que los sellos y firmas del documento sean auténticas y determina: ¿Las firmas y sellos son auténticos?
11	Servidora Pública o Servidor Público del Módulo de Recepción	No, informa a la usuaria o al usuario que las firmas y/o sellos no corresponden con los del Catálogo de Firmas y Sellos y lo despide aplicando el protocolo de atención.
12	Usuaria o Usuario	Se entera y se retira.
13	Servidora Pública o Servidor Público del Módulo de Recepción	Sí, devuelve el documento en original a la usuaria o al usuario, le solicita realizar el pago por el derecho solicitado y regresar por su turno de atención.
14	Usuaria o Usuario	Recibe documento, se entera, realiza pago por el derecho solicitado en un centro autorizado, 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”. Fin del Procedimiento.

Procedimiento: Recepción de Solicitudes





Indicadores para medir la capacidad de atención de solicitudes de primer ingreso:

$\frac{\text{Número diario de turnos entregados para el ingreso de un trámite}}{\text{Número diario de turnos solicitados para el ingreso de un trámite}} \times 100 =$	%	de turnos asignados
$\frac{\text{Número diario de turnos entregados para solicitar respuesta de trámite ingresado}}{\text{Número diario de turnos solicitados}} \times 100 =$	%	de solicitudes de respuesta a trámites ingresados
$\frac{\text{Número diario de turnos entregados para solicitar respuesta de por documento retenido}}{\text{Número diario de turnos solicitados}} \times 100 =$	%	de solicitudes de respuesta a trámites por documento retenido

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 las y los interesados.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- Ticket de Recepción de Documentos.

Formato “Ticket de Recepción de Documentos”



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



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

_____ (3) _____, de Lerdo, México a _____ (4)

Recibido por _____ (5)

Entrega de documento a partir de las _____ (6) hrs. del día siguiente hábil.

Observaciones: _____ (7)

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

USTED TIENE HASTA 30 DÍAS NATURALES, A PARTIR DE LA FECHA DE RECEPCIÓN PARA RECOGER SUS DOCUMENTOS. DESPUÉS DEL MISMO EL DEPARTAMENTO NO SE HARÁ RESPONSABLE POR EL DAÑO O DETERIORO QUE SUFRAN LOS MISMOS.

**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 a la usuaria o al usuario.

Destino: Los dos tantos del Ticket se destruyen una vez entregado el documento legalizado o apostillado. En caso de que el ticket contenga observaciones de que los documentos presentan algún deterioro o mancha se conservarán tres meses, para aclaraciones posteriores a su entrega.

No.	Concepto	Descripción
1	Ticket Núm.	Anotar el número consecutivo de control de los documentos recibidos.
2	Ampara	Escribir el trámite a realizar.
3	Municipio	Anotar el nombre del municipio de la oficina de legalizaciones que corresponda, Toluca o Naucalpan.
4	Fecha	Anotar el día, mes y año en que fue recibido el documento para realizar el trámite.
5	Recibido por	Indicar el nombre de la servidora pública o del servidor público que recibió el documento para trámite.
6	Entrega de ...	Escribir a partir de qué hora puede recoger su documento legalizado o apostillado el usuario.
7	Observaciones	La usuaria o el usuario, de ser el caso, especificará de puño y letra, el daño, mancha o deterioro que presentan sus documentos, así como su nombre, firma o cualquier aclaración.

PROCEDIMIENTO: LEGALIZACIÓN O APOSTILLAMIENTO DE DOCUMENTOS PÚBLICOS

OBJETIVO

Certificar la autenticidad de las firmas autógrafas o electrónicas y sellos oficiales o electrónicos, que son colocados en documentos expedidos por funcionarias públicas o 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 las servidoras públicas y los servidores públicos del Departamento de Legalizaciones que participan en la legalización y apostillamiento de documentos públicos expedidos por funcionarias(os) estatales y/o municipales del Estado de México.

REFERENCIAS

- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Artículo 38 Ter, fracción XXXIII. Periódico oficial "Gaceta del Gobierno", 17 de septiembre de 1981, y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios. Artículo 94, fracciones I y II. Periódico oficial "Gaceta del Gobierno", 9 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interior de la Consejería Jurídica del Ejecutivo Estatal. Artículo 11, fracción V. Periódico oficial "Gaceta del Gobierno", 18 de febrero de 2013.
- Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos Generales del Procedimiento de Apostilla de Documentos y Legalización de Firmas. Diario Oficial de la Federación, 15 de octubre 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. Periódico oficial "Gaceta del Gobierno", 12 de octubre de 1994.

RESPONSABILIDADES

El Departamento de Legalizaciones es la unidad administrativa responsable de certificar la autenticidad de las firmas autógrafas o electrónicas y sellos oficiales o electrónicos de los documentos públicos que soliciten las ciudadanas o los ciudadanos, planteles educativos y notarias o notarios.

La Jefa o el Jefe del Departamento de Legalizaciones deberán:

- Revisar y firmar el documento a legalizar o apostillar.

La receptora o el receptor y operadora u operador de trámites deberán:

- 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.

DEFINICIONES

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.

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

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 países que forman parte de la Convención de la Haya.

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.

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

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 las servidoras públicas y los servidores públicos estatales y/o municipales en el documento).

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Recepción de Solicitudes.
- Entrega de Documentos Legalizados o Apostillados.
- Emisión de Respuesta por Documentos Retenidos.

POLÍTICAS

- **P-DL-P2/01:** En caso de que la Jefa o el Jefe 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 trámites se entregarán al día hábil siguiente.
- **P-DL-P2/02:** A los trámites recibidos de las usuarias-gestoras y los usuarios-gestores se les dará seguimiento 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, la Receptora o el Receptor y Operadora u Operador de Trámites le indicará a la usuaria o 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 la usuaria o el usuario haya extraviado el Ticket de Recepción de Documentos, deberá levantar constancia de recepción de denuncias solicitando la búsqueda, indicando el tipo y número

- de trámites que solicitó (legalización y/o apostilla), el tipo de documento de que se trata, a nombre de quien está el documento y la fecha de solicitud, anexando copia de la identificación oficial, debiendo regresar en el tiempo que se le indique (aproximadamente 30 minutos).
- **P-DL-P2/06:** Cuando la Receptora o el Receptor y Operadora u Operador de Trámites llame un turno y la usuaria o 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 la usuaria o el usuario deberá pasar al Módulo de Recepción para que le asignen un nuevo turno.
 - **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 tres años de expedición, se le sugerirá a la usuaria o al usuario solicitar una copia certificada más reciente de su documento, o el visto bueno de la institución que expidió el documento.
 - **P-DL-P2/08:** El Departamento de Legalizaciones emitirá una legalización o apostilla para acreditar el origen del documento público subyacente y certificará únicamente que la firma de la persona que aparece en el documento es auténtica, que la persona que firmó el documento se encontraba facultada para ello de acuerdo a las atribuciones que mediante Ley le habían sido otorgadas al momento de firmar dicho documento y que el sello o timbre que en su caso, conste en el documento es auténtico. Por lo que, bajo ninguna circunstancia, será responsable del contenido del mismo.
 - **P-DL-P2/09:** 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-P2/10:** A través del Portal del Gobierno del Estado de México la usuaria o el usuario podrá obtener la información y requisitos necesarios para realizar el trámite de legalización y apostillamiento de documentos públicos estatales por solicitud vía internet por mensajería pre pagada, consistente en certificar la autenticidad de las firmas autógrafas o electrónicas y sellos oficiales o electrónicos que aparecen en documentos públicos expedidos por funcionarios o 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-P2/11:** El tiempo del trámite de legalización y/o apostillamiento de documentos públicos que se tramiten en la oficina de Toluca, será de un día hábil; en la oficina de Naucalpan la entrega de documentos será de 4 a 5 días hábiles, en ambos casos, después de que se reciban el documento, el formato universal de pago y el recibo de pago de derechos correspondiente, excepto en los meses de julio, agosto y septiembre, en días inhábiles y períodos vacacionales.

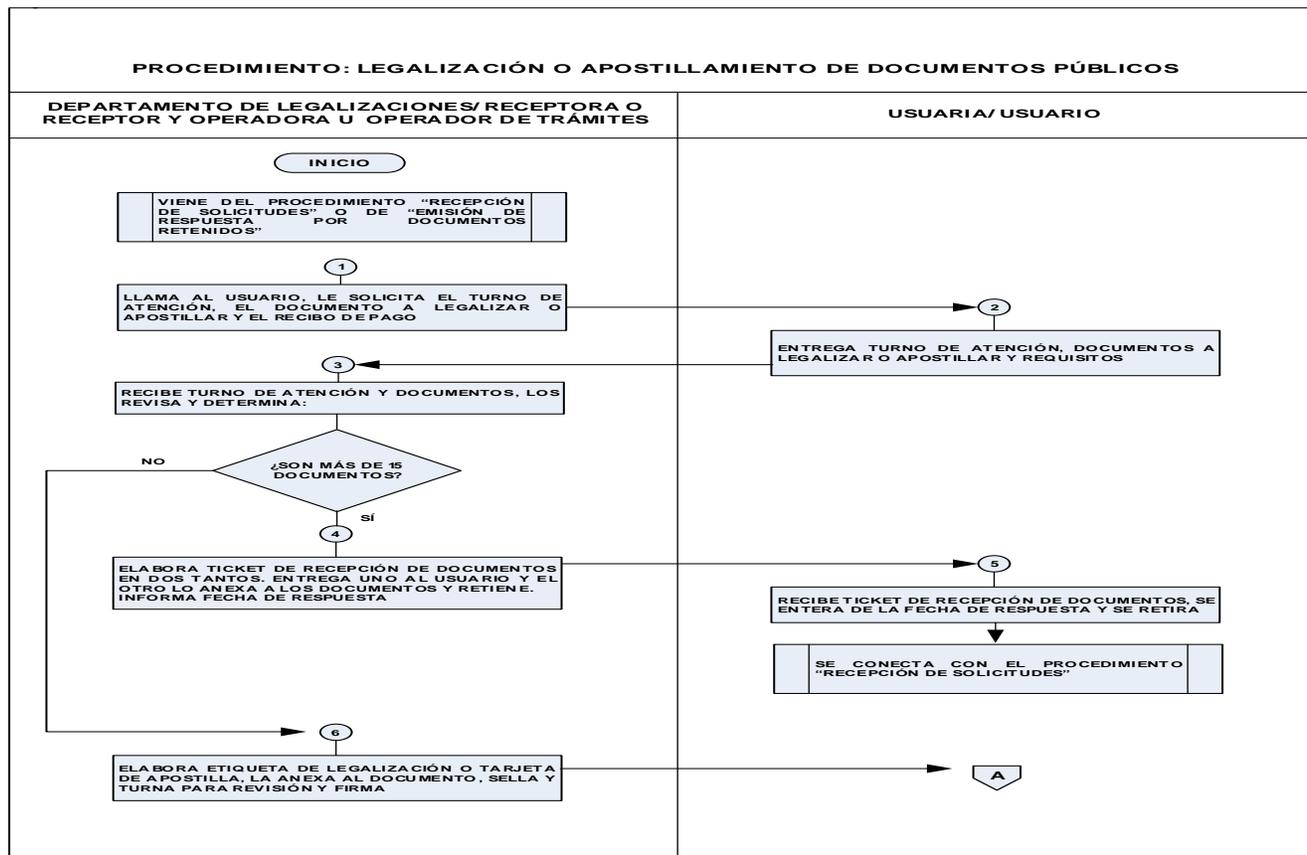
DESARROLLO

PROCEDIMIENTO: Legalización o Apostillamiento de Documentos Públicos

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
		Viene del procedimiento: “Recepción de Solicitudes” o “Emisión de Respuesta por Documentos Retenidos”.
1	Departamento de Legalizaciones/Receptora o Receptor y Operadora u Operador de Trámites	Llama a la usuaria o al usuario, le solicita turno de atención, el (los) documento(s) a legalizar o apostillar y el recibo de pago.
2	Usuaría o Usuario	Entrega turno de atención, el (los) documento(s) a legalizar o apostillar y requisitos.
3	Departamento de Legalizaciones/Receptora o Receptor y Operadora u Operador de Trámites	Recibe turno de atención y documentos, revisa número de documentos a legalizar o apostillar y determina: ¿Son más de quince documentos?
4	Departamento de Legalizaciones/Receptora o Receptor y Operadora u Operador de Trámites	Sí, elabora ticket de recepción de documentos en dos tantos, anexa uno a los originales y otro lo entrega a la usuaria o al usuario, informándole la fecha de respuesta. Retiene documentación para su trámite.

5	Usuaría o Usuario	Recibe Ticket de Recepción de Documentos, se entera de la fecha de respuesta y se retira. Se conecta al procedimiento "Recepción de Solicitudes".
6	Departamento de Legalizaciones/Receptora o Receptor y Operadora u Operador de Trámites	No, elabora etiqueta de legalización o tarjeta de apostilla de acuerdo al Instructivo de Trabajo, la anexa al documento, sella y turna al Jefe del Departamento para revisión y firma. Retiene ticket y recibo de pago.
7	Departamento de Legalizaciones/Jefa o Jefe	Recibe el o los documentos, revisa la etiqueta de legalización o tarjeta de apostilla y determina: ¿Son correctos?
8	Departamento de Legalizaciones/ Jefa o Jefe	No, realiza observaciones y regresa la etiqueta de legalización o la tarjeta de apostilla a la o el Receptor y Operador de Trámites.
9	Departamento de Legalizaciones/Receptora o Receptor y Operadora u Operador de Trámites	Recibe la etiqueta de legalización o la tarjeta de apostilla, realiza correcciones y regresa. Se conecta con la actividad número 7.
10	Departamento de Legalizaciones/ Jefa o Jefe	Sí, firma y regresa documentos y la etiqueta de legalización o la tarjeta de apostilla a la o el Receptor y Operador de Trámites.
11	Departamento de Legalizaciones/Receptora o Receptor y Operadora u Operador de Trámites	Recibe documentos legalizados y/o apostillados y, en su caso, desprende el talón de las tarjetas de apostilla. Registra las apostillas realizadas y entrega documentos a la usuaria o al usuario. Archiva talón de apostillas, libreta de registro y recibo de pago para su control y seguimiento. Destruye Ticket de Recepción de Documentos.
12	Usuaría o Usuario	Recibe el o los documentos legalizados y/o apostillados, firma de recibido en la libreta de registro y se retira. Fin del Procedimiento.

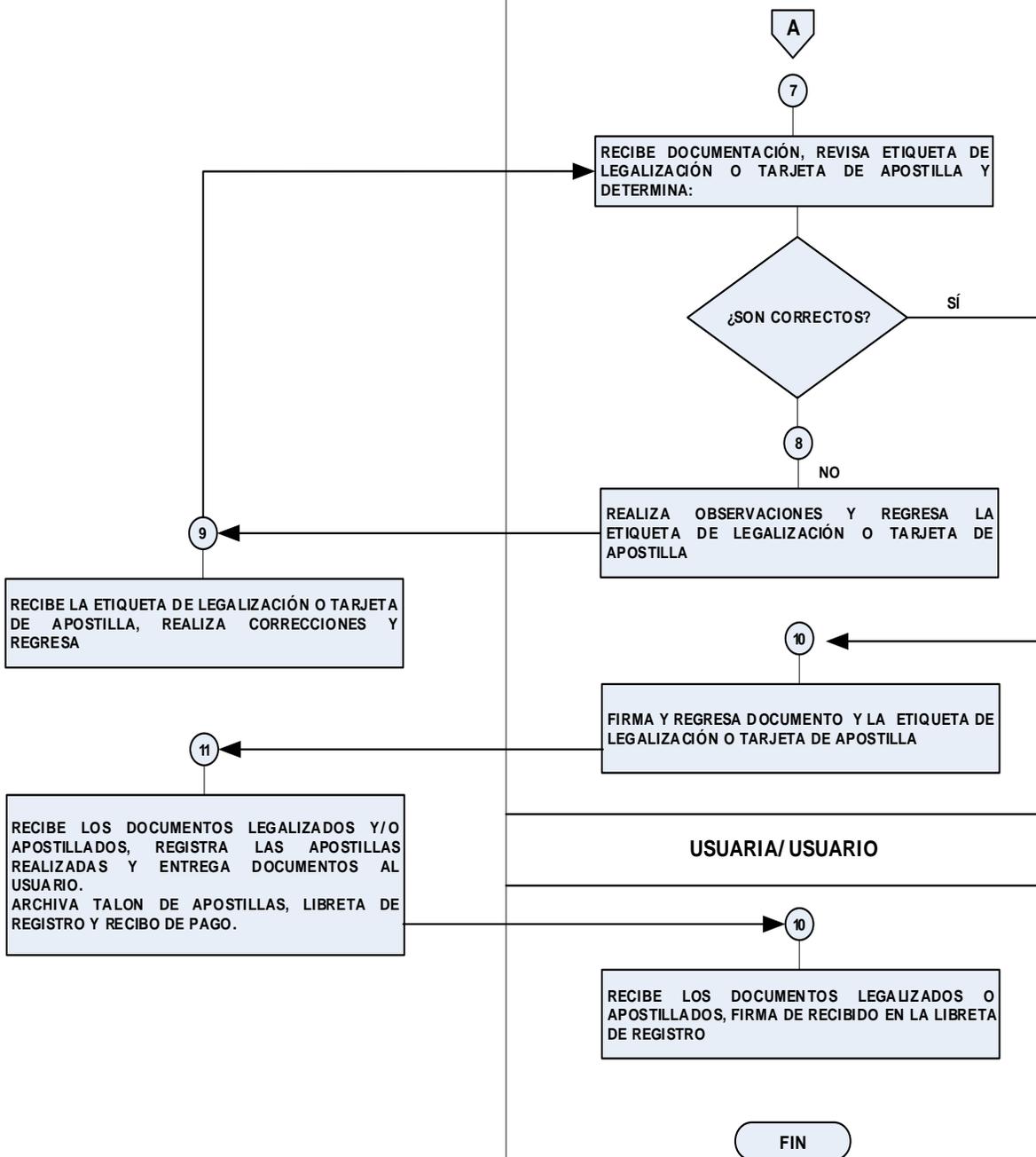
DIAGRAMA



PROCEDIMIENTO: LEGALIZACIÓN O APOSTILLAMIENTO DE DOCUMENTOS PÚBLICOS

DEPARTAMENTO DE LEGALIZACIONES/ RECEPTORA O RECEPTOR Y OPERADORA U OPERADOR DE TRÁMITES

DEPARTAMENTO DE LEGALIZACIONES/ TITULAR



MEDICIÓN

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

Registro de evidencias:

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

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- Ticket de Recepción de Documentos (Se encuentra en el procedimiento "Recepción de Solicitudes").
- Instructivo de Trabajo.

Instructivo de Trabajo**IT-DL-P2/O-07****Elaboración de Etiquetas de Legalización o Tarjetas de Apostillamiento****Etiquetas de Legalización**

La o 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. 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

La o el Receptor y Operador de Trámites ingresa a la pantalla de apostillas del Sistema de Legalizaciones, captura en los campos que muestran el importe de pago de derechos, el número de trámite de apostillamiento, el tipo de documento, el nombre del titular del documento y la fecha de expedición; coteja en el Catálogo de Firmas y Sellos del Sistema de Legalizaciones y verifica el nombre y cargo del funcionario que firma el apostillamiento. Verifica que los datos sean correctos, imprime la tarjeta de apostilla y desprende 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: ENTREGA DE DOCUMENTOS LEGALIZADOS O APOSTILLADOS**OBJETIVO**

Finalizar el trámite de legalización o apostillamiento de los documentos que ingresan al Departamento de Legalizaciones a través del Módulo de Recepción.

ALCANCE

Aplica a los y las servidores públicos del Departamento de Legalizaciones responsables de realizar el trámite de legalizar o apostillar los documentos que soliciten las usuarias y los usuarios, a través del Módulo de Recepción.

REFERENCIAS

- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Artículo 38 Ter, fracción XXXIII. Periódico oficial “Gaceta del Gobierno”, 17 de septiembre de 1981, y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios. Artículo 94, fracciones I y II. Periódico oficial “Gaceta del Gobierno”, 9 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interior de la Consejería Jurídica del Ejecutivo Estatal. Artículo 11, fracción V. Periódico oficial “Gaceta del Gobierno”, 18 de febrero de 2013.
- Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos Generales del Procedimiento de Apostilla de Documentos y Legalización de Firmas. Diario Oficial de la Federación, 15 de octubre 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. Periódico oficial “Gaceta del Gobierno”, 12 de octubre de 1994.

RESPONSABILIDADES

El Departamento de Legalizaciones es la unidad administrativa responsable de realizar la legalización y apostillamiento a los documentos solicitados por las usuarias y los usuarios que lo ingresan a través del Módulo de Recepción.

La receptora o el receptor y operadora u operador de Trámites deberá:

- Entregar los documentos legalizados y/o apostillados a la usuaria y al usuario que se identifique y presente el Ticket de Recepción de Documentos correspondiente.

DEFINICIONES

Apostillamiento.- 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.

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

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 países que forman parte de la Convención de la Haya.

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.

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

INSUMOS

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

RESULTADOS

- Entrega del documento público legalizado o apostillado.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Recepción de Solicitudes.
- Legalización o Apostillamiento de Documentos Públicos.

POLÍTICAS

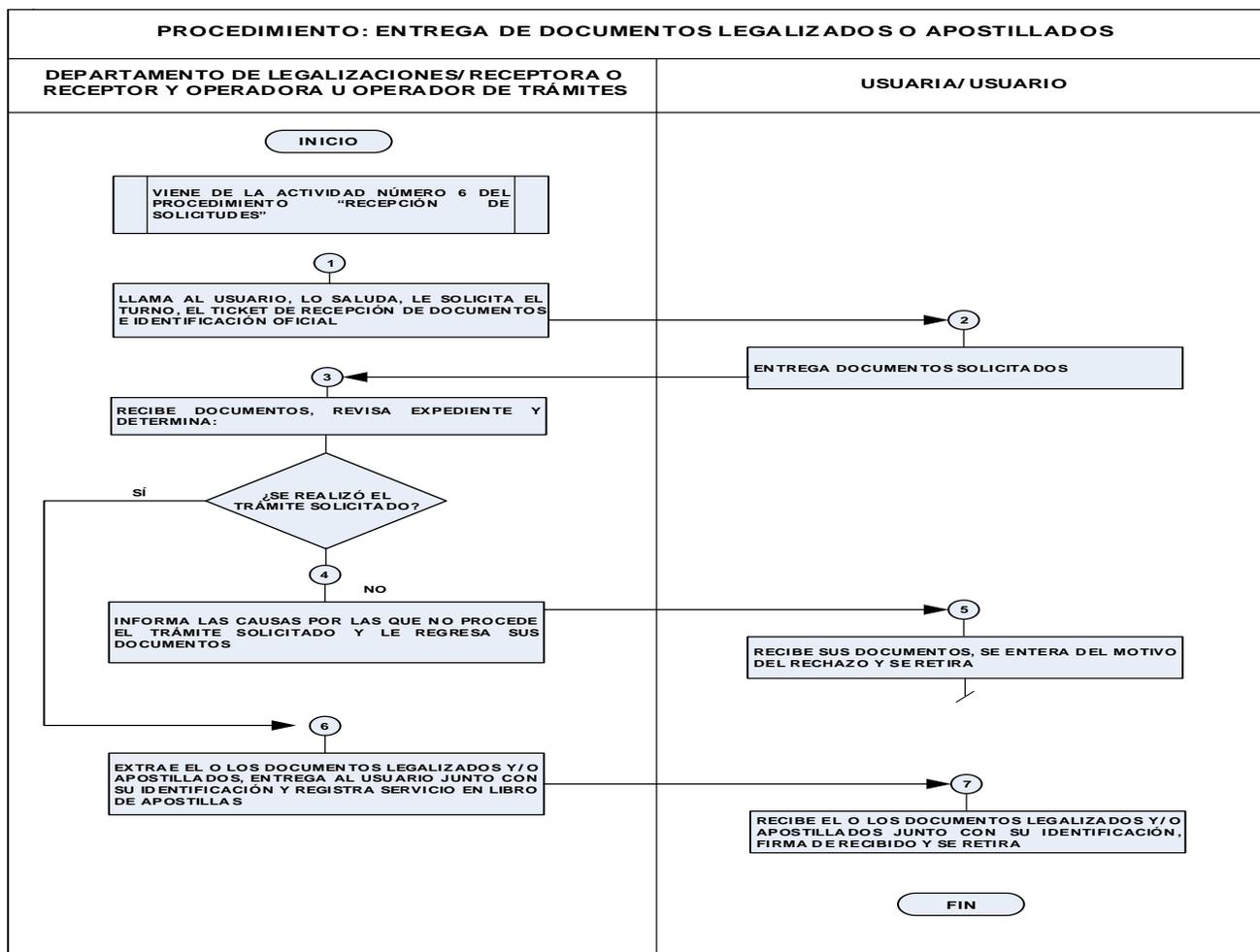
- **P-DL-P3/01:** Una vez que la usuaria o el usuario reciba el documento legalizado y/o apostillado, no se admitirán reclamaciones posteriores al día en que fue entregado.
- **P-DL-P3/02:** La o el Receptora y Operadora de Trámites no entregará ningún documento legalizado o apostillado si la usuaria o 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
Procedimiento: Entrega de Documentos Legalizados o Apostillados

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
		Viene de la operación número 6 del procedimiento: "Recepción de Solicitudes".
1	Receptora o Receptor y Operadora u Operador de Trámites	Llama a la usuaria o al usuario, lo saluda aplicando el protocolo de atención, le solicita turno, ticket de recepción de documentos e Identificación oficial vigente.
2	Usuaria o Usuario	Entrega turno de atención, ticket de Recepción de Documentos e Identificación oficial vigente.
3	Receptora o Receptor y Operadora u Operador de Trámites	Recibe turno de atención, ticket de Recepción de Documentos e identificación oficial vigente, revisa el expediente y determina: ¿Se realizó la legalización o apostillamiento de los documentos?
4	Receptora o Receptor y Operadora u Operador de Trámites	No, informa a la usuaria o al usuario las causas por la que no procede el trámite solicitado y le regresa sus documentos.
5	Usuaria o Usuario	Recibe sus documentos, se entera del motivo del rechazo y se retira.
6	Receptora o Receptor y Operadora u Operador de Trámites	Sí, extrae el o los documentos legalizados y/o apostillados, entrega a la usuaria o al usuario junto con su identificación oficial, se despide aplicando el protocolo de atención, destruye ticket y registra servicio en libro de Apostillas.
7	Usuaria o Usuario	Recibe el o los documentos legalizados y/o apostillados junto con su identificación oficial, firma de recibido y se retira. Fin del Procedimiento.

DIAGRAMA

Procedimiento: Entrega de Documentos Legalizados o Apostillados



MEDICIÓN

Indicadores para medir la capacidad de respuesta del procedimiento:

$$\frac{\text{Número diario de documentos legalizados o apostillados}}{\text{Número diario de solicitudes de legalización o apostillamiento de documentos recibidos}} \times 100 = \% \text{ de documentos legalizados o apostillados entregados}$$

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 (Se encuentra en el procedimiento "Recepción de Solicitudes").

PROCEDIMIENTO: EMISIÓN DE RESPUESTA POR DOCUMENTOS RETENIDOS

OBJETIVO

Informar a las usuarias y a los usuarios la situación que guardan sus documentos públicos retenidos por falta de registro de firmas y sellos, o por suponerse apócrifos.

ALCANCE

Aplica a las servidoras públicas y a los servidores públicos del Departamento de Legalizaciones, encargadas y encargados de atender las solicitudes de respuesta relacionadas con la retención de documentos por falta de registro o por presumirse apócrifos.

RESPONSABILIDADES

El Departamento de Legalizaciones es la unidad administrativa responsable de atender las solicitudes de respuesta que soliciten las usuarias o los usuarios por los documentos retenidos.

La receptora y operadora o receptor y operador de trámites deberán:

- Devolver los documentos públicos retenidos que sean auténticos y solicitar a las usuarias y los usuarios a realizar el pago por el derecho correspondiente.
- Canalizar a las usuarias y los usuarios a las unidades jurídicas, cuando así corresponda.

INSUMOS

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

RESULTADOS

- Devolución del documento cotejado de auténtico.
- Canalización de las usuarias y de los usuarios a la Unidad Jurídica correspondiente.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Recepción de Solicitudes.
- Legalización o Apostillamiento de Documentos Públicos.
- Entrega de Documentos Públicos Legalizados o Apostillados.

POLÍTICAS

- **P-DL-P4/01.-** La receptora o el receptor y operadora u operador de trámites reprogramará la atención de las usuarias o 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 la receptora o el receptor y operadora u operador de Trámites no localice la respuesta solicitada en el expediente de pendientes, informará a la Jefa o al Jefe del Departamento, a efecto de que le dé el seguimiento correspondiente y se pueda dar respuesta a la usuaria o al usuario cuando se presente.
- **P-DL-P4/03.-** Cuando el documento sea retenido por dudas de autenticidad, la respuesta a la solicitud se entregara de cinco a diez días hábiles y únicamente a la interesada o 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.

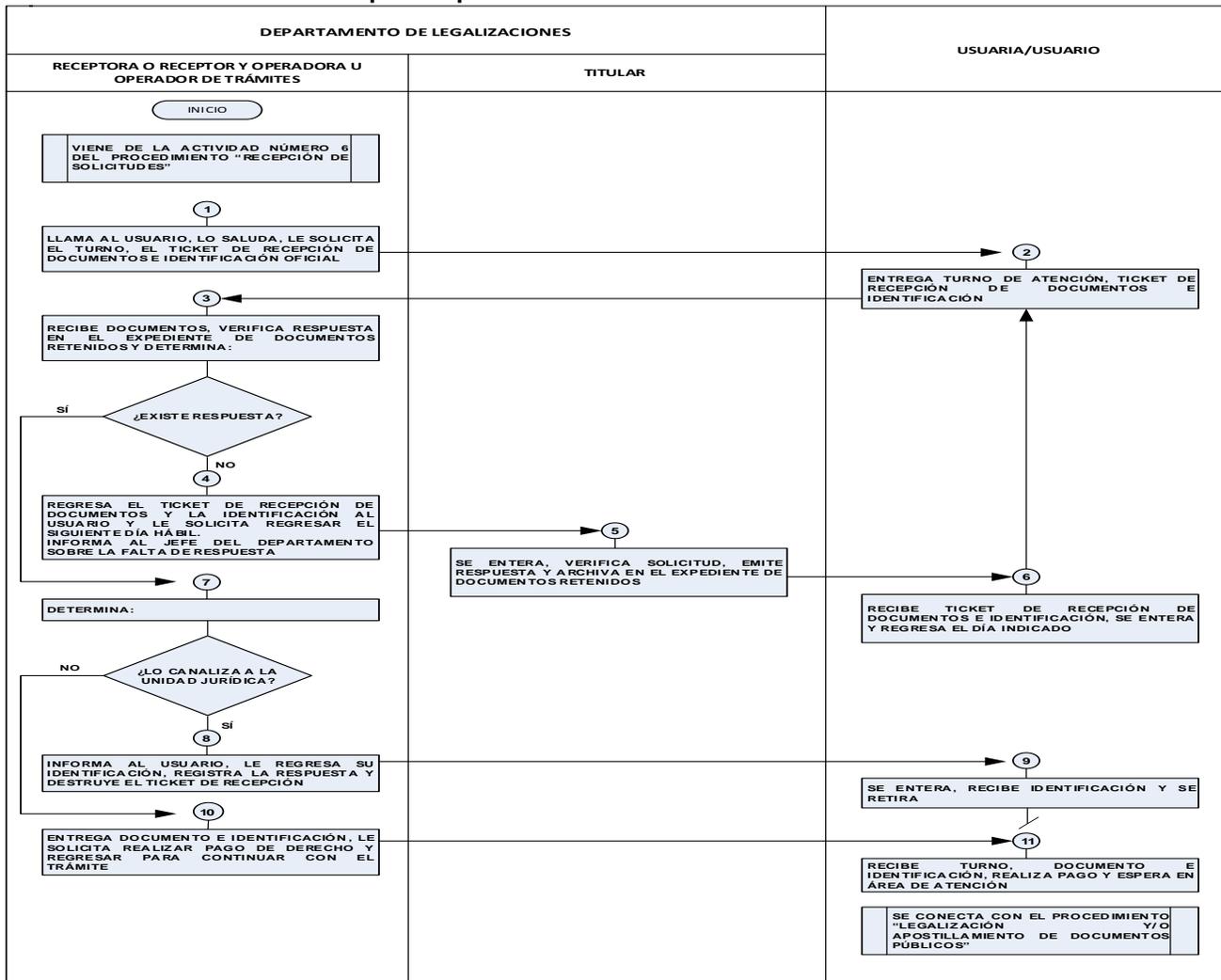
DESARROLLO**Procedimiento: Emisión de Respuesta por Documentos Retenidos**

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
		Viene de la operación número 6 del procedimiento: "Recepción de Solicitudes".
1	Receptora o Receptor y Operadora u Operador de Trámites	Llama a la usuaria o al usuario, le solicita turno, ticket de Recepción de Documentos e identificación oficial vigente.
2	Usuaria o Usuario	Entrega turno de atención, ticket de Recepción de Documentos e identificación oficial vigente.
3	Receptora o Receptor y Operadora u Operador de Trámites	Recibe turno de atención, ticket de Recepción de Documentos e identificación oficial vigente, verifica respuesta en el expediente de documentos retenidos y determina: ¿Existe respuesta para el documento retenido?
4	Receptora o Receptor y Operadora u Operador de Trámites	No, devuelve el ticket de Recepción de Documentos e identificación oficial a la usuaria o al usuario y le solicita regresar el siguiente día hábil. Informa a la Jefa o al Jefe del Departamento que la solicitud no tiene respuesta.

5	Departamento de Legalizaciones/Jefa o Jefe	Se entera, verifica solicitud, emite respuesta y archiva en el expediente de documentos retenidos.
6	Usuaría o Usuario	Recibe el ticket de Recepción de Documento e identificación oficial, se entera y regresa el día indicado. Se conecta con la actividad número 2.
7	Receptora o Receptor y Operadora u Operador de Trámites	Sí, determina: ¿Lo canaliza a la Unidad Jurídica?
8	Receptora o Receptor y Operadora u Operador de Trámites	Sí, informa a la usuaria o al usuario que debe acudir ante la Unidad Jurídica que corresponda para aclarar observaciones a su documento y le devuelve la identificación oficial. Registra respuesta, destruye el ticket de Recepción de Documentos.
9	Usuaría o Usuario	Se entera, recibe identificación oficial y se retira.
10	Receptora o Receptor y Operadora u Operador de Trámites	No, entrega el documento a la usuaria o al usuario junto con su identificación oficial y turno de atención, le informa que debe realizar el pago por el derecho solicitado y regresar para continuar su trámite.
11	Usuaría o 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

Procedimiento: Emisión de Respuesta por Documentos Retenidos



MEDICIÓN

Indicadores para medir la capacidad de respuesta del procedimiento:

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

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 (Se encuentra en el procedimiento "Recepción de Solicitudes").

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 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.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso.
	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.
	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.

	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.
	Conector de Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación lejana dentro del mismo procedimiento.

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.

Novena edición (Mayo de 2016): Actualización del manual.

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:

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

VALIDACIÓN

Lic. Aarón Navas Álvarez
 Director de Legalización y del Periódico Oficial
 "Gaceta del Gobierno"
 (Rúbrica).

Lic. Lucero Hernández Sánchez
 Jefa del Departamento de Legalizaciones
 (Rúbrica).