



LICENCIADO ALFREDO DEL MAZO MAZA, GOBERNADOR CONSTITUCIONAL DEL ESTADO DE MÉXICO, EN EJERCICIO DE LAS FACULTADES QUE ME CONFIERE EL ARTÍCULO 77 FRACCIONES IV, XXVIII Y LI DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE MÉXICO, Y CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO POR LOS ARTÍCULOS 2, 7 Y 8 DE LA LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE MÉXICO, Y

CONSIDERANDO

Que el Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023, establece como eje transversal un Gobierno Capaz y Responsable, dirigido a que la administración pública se organice y disponga de los recursos necesarios a fin de que sus políticas y acciones en todos los campos tengan el mayor impacto posible.

Que la eficiencia de las instituciones públicas no sólo deriva de los recursos financieros y tecnológicos, la mayor parte del éxito depende de una atención a la ciudadanía con calidad y un servicio eficaz.

Que el Gobierno del Estado de México, siempre en beneficio de la población impulsa que las instituciones gubernamentales tengan la capacidad para desempeñar sus funciones y de responder de manera efectiva la atención en los trámites y servicios que se ofrecen a la ciudadanía, por lo que la Administración Pública Estatal transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía, modernizando los procesos de trabajo con base en las mejores prácticas administrativas emanadas de sus actualizaciones.

Que el 19 de junio de 2015, se publicó en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", el Reglamento Interno para la Administración y Funcionamiento de Centros de Servicios Administrativos del Estado de México, con el objeto de regular la administración, uso y funcionamiento de los centros de servicios administrativos.

Que en la actualidad el Estado de México cuenta con 11 Centros de Servicios Administrativos, ubicados en los municipios de Atizapán de Zaragoza, Atlacomulco, Cuautitlán Izcalli, Ecatepec de Morelos, Naucalpan de Juárez, Nezahualcóyotl, Temascaltepec, Tlanguistenco, Tlalnepantla de Baz, Toluca y Valle de Bravo.

Que es indispensable mantener y consolidar criterios homogéneos para la asignación, ubicación, uso y conservación de los espacios orientados a la atención al público, así como la difusión de trámites y servicios gubernamentales que se ofrecen al interior de los Centros de Servicios Administrativos del Estado de México.

Que se deben de establecer nuevas disposiciones necesarias y suficientes para propiciar la convivencia armónica de sus ocupantes sobre la base de reglas claras de participación para que, con responsabilidad compartida, se logre la rehabilitación, mejoramiento, conservación y mantenimiento permanente para dichos inmuebles, tanto de las áreas de uso común como de las áreas internas que se utilizan, en lo particular, por las Entidades Públicas y Privadas que atienden trámites y servicios al público en el ámbito de sus competencias.

Que con el propósito de actualizar y consolidar el marco jurídico que fortalezca al aprovechamiento de los espacios que son de uso público, se logrará dar un mayor y mejor nivel de eficiencia y eficacia a las oficinas de los tres niveles de gobierno e instituciones de carácter privado que se alojan en los inmuebles que ocupan los Centros de Servicios Administrativos del Estado de México, a través de una modernización administrativa que brinde transparencia y certeza jurídica a las Personas Usuarias, creando mayor confianza en los trámites que atienden las oficinas en aras de una mejor atención al público, a través de la mejora y conservación continua.



En estricta observancia a los artículos 80 primer párrafo de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México y 7 párrafo segundo de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, el presente instrumento jurídico se encuentra debidamente refrendado por el Secretario de Finanzas, Rodrigo Jarque Lira.

En mérito de lo expuesto y fundado, se expide el siguiente:

REGLAMENTO INTERNO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO DE MÉXICO

CAPÍTULO PRIMERO DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. El presente reglamento tiene por objeto regular la administración, uso y funcionamiento de los Centros de Servicios Administrativos del Estado de México, sin perjuicio de la normatividad específica aplicable a las dependencias y entidades públicas.

Artículo 2. Este reglamento es de orden público, interés general y obligatorio para las personas servidoras públicas de las Entidades Públicas, Entidades Privadas ubicadas en los inmuebles de los Centros de Servicios Administrativos del Estado de México, para los particulares, arrendatarios y Personas Usuarias de los servicios.

Artículo 3. Para los efectos del presente Reglamento se entenderá por:

I. Acta de Supervisión: Al documento emitido por la persona supervisora de Imagen Institucional en el que asientan de manera formal las observaciones que se detectan derivado de una visita de supervisión a las instalaciones de los Centros de Servicios Administrativos del Estado de México;

II. Administración del CSA: A la unidad administrativa denominada Administración de Centro de Servicios Administrativos del Estado de México, encargadas de desarrollar y coordinar las acciones necesarias para el adecuado uso y funcionamiento de los Centros de Servicios Administrativos;

III. CSA: A los Centros de Servicios Administrativos del Estado de México, bajo resguardo de la Dirección General de Recursos Materiales e integrados por espacios físicos destinados a proporcionar trámites y servicios fiscales, administrativos y financieros;

IV. Dirección: A la Dirección de Administración y Rehabilitación de Inmuebles;

V. Dirección General: A la Dirección General de Recursos Materiales;

VI. Entidades Privadas: A todas aquellas, distintas a las entidades públicas, que desarrollan actividades al interior de los CSA, sujetándose a lo establecido en el convenio de colaboración o contrato celebrado para tal efecto;

VII. Entidades Públicas: A toda dependencia, unidad administrativa, organismos auxiliares, tribunales administrativos y órganos autónomos del Gobierno Federal, Estatal o Municipal, que están ubicados o realizan funciones o desarrollan actividades al interior de los CSA;

VIII. Imagen institucional: Al conjunto de rasgos que dan identidad al Gobierno del Estado de México, como escudos, emblemas, logos, objetos, colores o mensajes oficiales, y que en los Centros de Servicios



Administrativos por constituir conjuntos de unidad arquitectónica, se extienden a la estructuración o composición de fachadas, lo que incluye la instalación de murales, letreros, señalización oficial, anuncios, carteles, empleo de color, entre otros, así como el uso y distribución de mobiliario, vestuario o uniforme institucional y demás elementos internos en las Oficinas;

IX. Oficina: Al espacio asignado o autorizado en los Centros de Servicios Administrativos, para el uso de Entidades Públicas o Privadas, destinadas al cumplimiento de las funciones para las que fueron instaladas;

X. Oficina Virtual: A la sala de cómputo con acceso gratuito a Internet, para auxiliar a las Personas Usuarias en la gestión de trámites y servicios gubernamentales en línea;

XI. Persona Orientadora: A las personas servidoras públicas que reciben, informan y conducen a las Personas Usuarias que requieran asesoría para la gestión de trámites y servicios en los CSA;

XII. Programas Institucionales: Al conjunto de programas que tienen por objetivo respaldar vínculos de participación entre las diferentes instancias gubernamentales, con estrategias, líneas de acción que permiten proteger, promover y adaptarse a una nueva cultura laboral;

XIII. Reglamento: Al presente Reglamento Interno para la Administración y Funcionamiento de los Centros de Servicios Administrativos del Estado de México;

XIV. Página de Internet: A la herramienta electrónica que permite a la ciudadanía conocer y consultar información con respecto a los trámites y servicios que se ofrecen en los CSA;

XV. Personas Usuarias: A toda persona que por cualquier motivo ingrese a las instalaciones de los Centros de Servicios Administrativos del Estado de México;

XVI. Persona Supervisora de Imagen Institucional: A las personas servidoras públicas habilitadas para efectuar las visitas de supervisión física a las oficinas de manera visual y verificar el cumplimiento de la Imagen Institucional, así como de los Programas Institucionales en los CSA, y

XVII. Vestuario o Uniforme Institucional: A las prendas oficiales que identifican al personal que labora en las instalaciones de los CSA.

Artículo 4. El horario de funcionamiento y atención a las Personas Usuarias en los CSA será de 09:00 a 18:00 horas de lunes a viernes, por lo que el personal de oficinas y usuarios en general no deberán permanecer en las instalaciones fuera de este horario.

La Administración del CSA podrá autorizar al personal de las oficinas, de forma extraordinaria y previa solicitud formal, la entrada y permanencia en las instalaciones de los CSA en días y horas distintos al horario establecido, sin exceder de las 21:00 horas, en función de sus propias necesidades, apegándose a lo establecido en las medidas de austeridad vigentes y asumiendo de forma individual los costos que genere su permanencia en el inmueble

CAPÍTULO SEGUNDO DE LAS AUTORIDADES

Artículo 5. Serán autoridades para la aplicación del presente Reglamento:

I. La Dirección General de Recursos Materiales;



- II. La Dirección de Administración y Rehabilitación de Inmuebles;
- III. La Subdirección de Administración de Inmuebles de la Dirección;
- IV. La Subdirección de Rehabilitación de Inmuebles de la Dirección;
- V. La Subdirección de Imagen y Vinculación Institucional de la Dirección, y
- VI. La Administración del CSA.

Artículo 6. Corresponde a la Dirección General:

- I. Verificar el cumplimiento del presente Reglamento;
- II. Establecer los mecanismos de planeación y coordinación con las Entidades Públicas y Privadas para la ejecución de acciones conjuntas al interior de los CSA;
- III. Someter a consideración de la persona superior jerárquica los diagnósticos y proyectos para la modernización y mejora continua de los CSA;
- IV. Conocer sobre las condiciones de uso, conservación y control de los CSA y, en su caso, instruir la ejecución de las acciones necesarias para su adecuado funcionamiento;
- V. Resolver cualquier duda o situación no prevista con motivo de la interpretación o aplicación del presente Reglamento;
- VI. Proponer a la persona titular de la Subsecretaría de Administración, la solicitud a la persona titular de la Secretaría de Finanzas de autorización o cancelación de asignación, así como la ubicación de Oficinas en los CSA, dando prioridad a aquellas cuya función sustantiva sea la atención a las Personas Usuarias de trámites y servicios gubernamentales que fortalezcan la recaudación de ingresos estatales, y
- VII. Las demás que le confieran otros ordenamientos jurídicos aplicables.

Artículo 7. Corresponde a la Dirección:

- I. Ejercer la administración de las acciones necesarias para la conservación, mantenimiento y rehabilitación de las instalaciones de los CSA;
- II. Coordinar los programas, proyectos y acciones que se ejecuten en los CSA e informar periódicamente a la Dirección General sobre el resultado de estos;
- III. Supervisar la administración y funcionamiento de los CSA;
- IV. Verificar la aplicación de los ordenamientos jurídico administrativos en las Administraciones de los CSA;
- V. Emitir, previo acuerdo con la Dirección General, las disposiciones que permitan resolver situaciones no previstas en los CSA relacionadas con su administración y funcionamiento;
- VI. Proponer a la Dirección General la asignación de espacios físicos en los CSA a las Entidades Públicas



y Privadas que así lo soliciten;

VII. Supervisar que las Oficinas de Entidades Públicas y Privadas ubicadas en los CSA, tengan dentro de sus funciones sustantivas, la atención a las Personas Usuarias de trámites y servicios de alta demanda;

VIII. Verificar, por conducto de la Subdirección de Imagen y Vinculación Institucional, que las Oficinas de las Entidades Públicas y Privadas observen la Imagen Institucional dispuesta por el Gobierno del Estado de México;

IX. Informar al superior inmediato de cada Entidad Pública o Privada, las observaciones asentadas en las Actas de Supervisión, con el propósito de motivar la atención de las mismas;

X. Autorizar, la prestación de servicios que requieran las Entidades Públicas y Entidades Privadas, fuera de los espacios físicos designados;

XI. Evaluar y autorizar la colocación de materiales que anuncien campañas informativas dirigidas a la ciudadanía, siempre bajo las condiciones de seguridad y conservación de los CSA, regulando el tiempo de exhibición y las características de Imagen Institucional, así como los rasgos de identidad del Gobierno del Estado de México;

XII. Autorizar la información relevante y de interés público relacionada con los CSA, previo a la difusión en la Página de Internet, y

XIII. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas aplicables y las que le encomiende la persona titular de la Dirección General.

Artículo 8. Corresponde a la Subdirección de Administración de Inmuebles:

I. Coordinar y dar seguimiento a los programas y acciones ejecutados por las Administraciones de los CSA y verificar el adecuado uso y funcionamiento de sus instalaciones;

II. Desarrollar, previo acuerdo con la Dirección, las acciones necesarias para optimizar los servicios que se proporcionan a las Personas Usuarias en las instalaciones de los CSA;

III. Informar a la Dirección acerca del estado que guardan los CSA, así como tomar las medidas necesarias para su buen funcionamiento;

IV. Recopilar, analizar y dar seguimiento a toda la información que generen las Administraciones de los CSA;

V. Gestionar y suministrar los recursos necesarios a las Administraciones de los CSA, y

VI. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas aplicables y las que le encomienden las personas titulares de la Dirección General y de la Dirección.

Artículo 9. Corresponde a la Subdirección de Rehabilitación de Inmuebles:

I. Ejecutar, previo acuerdo con la Dirección, las acciones necesarias para el mantenimiento y adecuado funcionamiento de las instalaciones de los CSA, con la finalidad de conservarlos y mantenerlos en buen estado;



- II. Informar a la Dirección sobre las condiciones de uso, mantenimiento y conservación de los CSA;
- III. Mantener un registro y control de incidencias respecto al funcionamiento de los CSA y coordinarse con las personas titulares de las Oficinas de las Entidades Públicas y Privadas, para su oportuna atención y, en su caso, solución;
- IV. Elaborar diagnósticos sobre el funcionamiento de las Administraciones de los CSA;
- V. Proponer a la Dirección, proyectos y acciones que permitan mejorar el funcionamiento de los CSA;
- VI. Autorizar, previa solicitud de las personas titulares de las Oficinas de Entidades Públicas y Privadas, que correspondan, los trabajos y adecuaciones para remodelar y conservar sus instalaciones, en apego a la Imagen Institucional autorizada;
- VII. Coordinar y supervisar los trabajos que ejecuten las cuadrillas de mantenimiento, así como los realizados por contratistas externos para los CSA, y
- VIII. Evaluar, dar seguimiento y emitir el acta de entrega recepción provisional, previa autorización de la Dirección General, sobre las desocupaciones o asignaciones de los espacios físicos en los CSA.

Artículo 10. Corresponde a la Subdirección de Imagen y Vinculación Institucional:

- I. Coordinar el debido cumplimiento a la Identidad Institucional y que ésta se apegue a la normativa de los Programas Institucionales dispuestos por el Gobierno del Estado de México;
- II. Verificar que la persona que funja como Supervisora de Imagen Institucional registre en el Acta de Supervisión todas las observaciones que se hayan detectado durante la inspección, preferentemente adjuntando evidencia fotográfica y que dicha acta sea validada con las firmas de las personas que en ella intervienen;
- III. Ejecutar el trámite correspondiente para la distribución y actualización de los materiales gráficos de los directorios fijos de las personas servidoras públicas de las Entidades Públicas;
- IV. Verificar que las personas servidoras públicas de las Entidades Públicas y Privadas, Personas Orientadoras, personal de atención al público y de mando en los CSA, porten gafete-credencial, vestuario o uniforme institucional, acreditando su identidad;
- V. Difundir y fortalecer los Programas Institucionales que se promueven en los CSA, a través de actividades que permitan la participación de las personas que laboran en dichos inmuebles y, en su caso, de la ciudadanía en general, y
- VII. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas aplicables y las que le encomienden las personas titulares de la Dirección General y de la Dirección.

Artículo 11. Corresponde a las personas titulares de la Administración de cada CSA:

- I. Supervisar que la atención a las Personas Usuarias de las Oficinas se brinde con eficacia y eficiencia, así como llevar el registro de los trámites y servicios que se proporcionen a las Personas Usuarias;
- II. Coordinar la operación de los módulos de atención al público ubicados en los CSA;



- III. Convocar a las personas titulares o enlaces designados de las Oficinas de los CSA para reuniones ordinarias y extraordinarias con la finalidad de coordinar las acciones necesarias para dar cumplimiento a los ordenamientos jurídico-administrativos que rigen el funcionamiento de los CSA;
- IV. Operar en coordinación con las personas titulares de las Oficinas de los CSA el funcionamiento del sistema de gestión de turnos y la proyección de videos institucionales;
- V. Supervisar que las Personas Orientadoras y personal de atención al público, porten el gafete-credencial y/o vestuario o uniforme con la cromática institucional autorizada;
- VI. Coordinar y supervisar a las Personas Orientadoras, a las personas asesoras de sala y al personal destinado para la prestación de servicios de limpieza y vigilancia en los CSA;
- VII. Supervisar el correcto funcionamiento de los módulos de atención, Oficinas de Entidades Públicas y Privadas, así como áreas comunes de los CSA y reportar a la Dirección las anomalías detectadas;
- VIII. Detectar y reportar a la Dirección las irregularidades que afecten el patrimonio, imagen y seguridad de los CSA, así como aquellos actos que amenacen la seguridad física de las Personas Usuarias;
- IX. Proporcionar a la Subdirección de Imagen y Vinculación información actualizada referente a los Programas Institucionales, además de toda aquella que le sea requerida para la actualización de la Página de Internet de los CSA;
- X. Registrar las incidencias denunciadas e informar a la Dirección oportunamente, para que se tomen las medidas conducentes;
- XI. Reportar a la Dirección, de manera actualizada, la relación de Oficinas ubicadas en los CSA, así como los servicios que brindan;
- XII. Garantizar el libre tránsito en áreas comunes, solicitando a las personas servidoras públicas y Personas Usuarias en general, que se abstengan de impedir la circulación en dichas áreas, así como retirar toda clase de objetos al interior y exterior de las Oficinas, cuando estos obstaculicen o alteren la forma, imagen o función principal del espacio asignado;
- XIII. Supervisar y, en su caso, evitar que, en los CSA, se realicen actividades como: gestión de negocios, difusión de gestoría de trámites y servicios, comercio formal e informal, colocación o distribución de propaganda o cualquier otro medio de publicidad, no autorizados y, de ser necesario, dará aviso a la autoridad correspondiente;
- XIV. Autorizar el uso de auditorios y salas de usos múltiples, previa solicitud y pago de los derechos correspondientes, en su caso, bajo las condiciones jurídicas y criterios que permitan seleccionar eventos que no afecten la seguridad física de las personas, preserven la integridad del espacio físico y promuevan, preferentemente, la cultura, identidad y educación de las Personas Usuarias;
- XV. Concentrar, en su carácter de responsable de la Unidad Interna de Protección Civil, la información que se registre en el Programa Interno de Protección Civil, cerciorándose y validando que las firmas, información y demás registros sean originales y verídicos, respaldadas con el Aviso de Privacidad correspondiente que deberá elaborar cada Administración de los CSA;
- XVI. Gestionar ante la Subdirección de Administración de Inmuebles que se lleven a cabo acciones preventivas y correctivas para evitar la presencia de fauna nociva y propagación de virus o bacterias en



las áreas comunes de los CSA;

XVII. Supervisar que las personas titulares de las Oficinas proporcionen la ficha de trámites y servicios que brindan, en la cual se establezca la descripción, requisitos, duración, costo, horarios de recepción y entrega, así como cualquier otro dato necesario para proporcionar información actualizada y oportuna, y

XVIII. Las demás que le confieran otras disposiciones jurídicas aplicables. y las que le encomienden las personas titulares de la Dirección General, de la Dirección y de la Subdirección de Administración de Inmuebles.

CAPÍTULO TERCERO DE LAS OFICINAS

SECCIÓN PRIMERA GENERALIDADES

Artículo 12. Las personas titulares de las Oficinas serán responsables de la prestación y, en su caso, suspensión de los trámites y servicios que brinden, en términos de los ordenamientos jurídicos aplicables. En caso de suspensión del servicio o trámite, cualquiera que sea el motivo, la persona titular de la Oficina deberá dar aviso inmediato a la Administración del CSA, a fin de informar oportunamente a las Personas Usuarias.

Artículo 13. En las Oficinas se deberán brindar únicamente los trámites y servicios establecidos en los contratos, asignaciones o autorizaciones respectivas. Para el caso de unidades administrativas del Gobierno del Estado de México, los trámites y servicios que brinden se limitarán a los que les confiera el Manual General de Organización vigente y/o los que se encuentren inscritos en el Registro Estatal de Trámites y Servicios del Estado de México.

Artículo 14. Las personas titulares de las Oficinas no podrán traspasar, subarrendar o ceder en forma parcial o total a terceros el espacio físico que les fue entregado, asignado o autorizado. Las Entidades Públicas deberán solicitar a la Dirección General la asignación de manera independiente por cada unidad administrativa que requiera hacer uso de las Oficinas.

Artículo 15. Las áreas de archivo ubicadas en los CSA sólo podrán contener expedientes de los archivos de trámite o concentración en términos de las disposiciones jurídicas aplicables.

Las áreas de archivo deberán ubicarse, preferentemente, en la planta baja de los inmuebles, atendiendo las medidas de seguridad y recomendaciones en materia de protección civil. El Archivo General del Estado de México, a petición de la Dirección, podrá emitir su opinión respecto de las condiciones de los archivos ubicados en los CSA, para lo cual deberán brindarse las facilidades de acceso necesarias a las Oficinas, a excepción de las Entidades Privadas y Organismos Autónomos.

SECCIÓN SEGUNDA DEL USO Y FUNCIONAMIENTO

Artículo 16. Los espacios físicos de las Oficinas y áreas comunes deberán utilizarse por sus ocupantes, en forma ordenada y tranquila, sin hacer o permitir que terceros realicen actos que comprometan la seguridad, salubridad o actos contrarios a las disposiciones jurídicas aplicables en los CSA.

Artículo 17. Las personas servidoras públicas de las Oficinas de los CSA, deberán informar de inmediato por escrito o de manera verbal a la Administración del CSA, sobre las irregularidades que afecten el



patrimonio, imagen y seguridad; así como, de aquellos actos que amenacen la seguridad física de las personas servidoras públicas, o Personas Usuarias.

Artículo 18. Las personas titulares de las Oficinas deberán proporcionar a la Administración la ficha de trámites y servicios que brindan, en la cual se establezca la descripción, requisitos, duración, costo, horarios de recepción y entrega, así como cualquier otro dato necesario para proporcionar información actualizada y oportuna.

Artículo 19. Las Personas Usuarias se abstendrán de introducir a los CSA estupefacientes, excepto en casos de prescripción médica, debidamente acreditada, sustancias químicas, tóxicas, inflamables, así como artículos explosivos y armamento, esto último a excepción de personal de seguridad que se encuentra en los CSA. Se restringe el acceso de animales, con excepción de aquellos que presten servicio a personas con algún tipo de discapacidad o condición médica.

Queda estrictamente prohibido el ingreso a áreas comunes destinadas para uso peatonal a automóviles, motocicletas, bicicletas y a personas a bordo de patinetas, patines o cualquier otro objeto que ponga en riesgo su integridad o la del resto de las Personas Usuarias.

Artículo 20. Queda prohibido a toda persona realizar cualquier acto de comercio en las Oficinas y áreas comunes de los CSA, salvo aquellos que cuenten con el arrendamiento de espacios específicos para tal fin.

Artículo 21. Queda estrictamente prohibido el consumo de alimentos al interior de las Oficinas, salvo casos debidamente justificados y acreditados por situación de discapacidad o por recomendación sanitaria.

Artículo 22. El personal de las Entidades Públicas y Privadas que laboran en los CSA, podrá ingerir alimentos única y exclusivamente en el espacio asignado como comedor o cafetería.

Artículo 23. En caso de no contar con comedor o cafetería, previa autorización de la Administración del CSA, las personas titulares de las Oficinas destinarán un área provisional para la ingesta de alimentos, asegurándose que no sea un espacio en donde se brinde atención directa al público. Dicha área no podrá ser utilizada para el almacenamiento o guarda de alimentos y los utensilios que sean usados para la ingesta de alimentos no podrán permanecer sobre el mobiliario.

CAPÍTULO CUARTO DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL

Artículo 24. Las Oficinas deberán apegarse a las disposiciones que rijan la Imagen Institucional del Gobierno del Estado de México dispuesta para los CSA.

Artículo 25. En caso de que una persona titular considere necesario el cambio de algún elemento que no se apegue a las disposiciones de Imagen Institucional, deberá solicitar la autorización de la Dirección General a través de la Administración del CSA.

Artículo 26. Las personas titulares de las Oficinas deberán asegurar que el personal a su cargo conserve la presentación de acuerdo con la Imagen Institucional, en los términos de este Capítulo.

Para una mejor identificación del personal que labora al interior de los CSA, es obligatorio la portación del gafete-credencial, vestuario o uniforme con la Imagen Institucional autorizada, de acuerdo con el siguiente código de colores: personas que brindan orientación, rojo, exclusivo para las Personas



Orientadoras a cargo de la Administración del CSA; personas que brindan atención al público o realizan trabajo interno, verde claro; y personas titulares o responsables de Oficina, verde oscuro, evitando la portación del vestuario o uniforme fuera de las instalaciones.

Las Entidades Públicas de orden municipal o federal y las Entidades Privadas podrán hacer uso del vestuario o uniforme institucional de acuerdo con la imagen aprobada por la Institución que representan, teniendo únicamente como restricción el uso del color rojo.

Artículo 27. En caso de que por necesidades de la propia dependencia las personas servidoras públicas deban portar vestuario o uniforme institucional de otro color, solicitarán autorización oficial a la Dirección General, previa justificación y dictamen de la Coordinación General de Comunicación Social.

Artículo 28. Las personas titulares de las Oficinas serán responsables de llevar a cabo la señalización de sus instalaciones, ajustándose a las estructuras de organización autorizadas, así como al diagnóstico y lineamientos generales que en la materia establezca la Dirección General de Innovación, solicitando el dictamen técnico sobre el uso de la imagen gráfica institucional, por conducto de la Subdirección de Imagen y Vinculación Institucional.

Artículo 29. Cualquier modificación, instalación o desinstalación de las placas de señalización al interior o exterior de las Oficinas, deberá contar con autorización previa por parte de la Subdirección de Imagen y Vinculación Institucional.

Artículo 30. Los trámites y servicios que presten las Oficinas públicas estatales ubicadas en los CSA se difundirán principalmente por medios de información oficiales, autorizados por la Coordinación General de Comunicación Social, siendo responsabilidad de personas titulares de las Oficinas solicitar su permanente actualización, previo a la operación de modificaciones.

Artículo 31. Las personas titulares de las Oficinas deberán informar por escrito a la Administración del CSA en un plazo no mayor de tres días hábiles posteriores, del cambio de alguna persona servidora pública, con el objeto de actualizar los directorios fijos. En caso de no modificar el contenido del Directorio fijo de los servidores públicos, se registrará como observación formal en el Acta de Supervisión correspondiente.

Artículo 32. La Dirección podrá autorizar la colocación de tableros de avisos en áreas comunes de los CSA, siendo este el único espacio en el que podrán exhibirse carteles, trípticos y demás anuncios que contengan información oficial, misma que deberá contar con la autorización de la Administración del CSA.

La Administración del CSA supervisará que los anuncios y carteles que se coloquen en el área de difusión al interior de las Oficinas cuenten con la Imagen Institucional correspondiente y podrá retirar aquellos que no cumplan con este requisito.

Artículo 33. En caso de que sea justificable y necesario para los CSA colocar en su interior carteles o avisos urgentes con información oficial relevante para las Personas Usuarias, se deberá solicitar autorización a la Dirección, señalando un periodo de exhibición no mayor a seis meses, caso contrario se procederá a su retiro inmediato.

Artículo 34. En las Oficinas se abstendrán de colocar cortinas, persianas, objetos y materiales que impidan la visibilidad de sus ventanas y, en su caso, puertas. En caso de que, por motivo de la orientación del inmueble, el exceso de luz natural o calor afecte directamente al área, la Dirección, previa solicitud por escrito y supervisión técnica podrá autorizar el uso de persianas durante el horario de afectación. En casos excepcionales que la seguridad de los bienes o recursos de los que se dispone se encuentren en



riesgo, se podrá restringir parcialmente la vista al interior de áreas con acceso controlado, previa autorización de la Dirección, para lo cual informará los materiales a utilizar y la superficie autorizada.

Artículo 35. Las personas titulares de las Oficinas evitarán la colocación de carteles, folletos y demás materiales informativos en muros, plafones, pisos, ventanas, puertas, mobiliario o equipo de cómputo. Asimismo, se abstendrán de utilizar elementos decorativos como muñecos, cuadros, estampas, dibujos, revistas, adornos de temporada, entre otros, dentro de las instalaciones.

Se prohíbe el uso de aparatos electrodomésticos como hornos de microondas, cafeteras, parrillas eléctricas, secadoras, planchas, servibares, televisores, etc., así como utensilios personales ajenos a la función de las Oficinas, en su caso, será responsabilidad de la Administración del CSA solicitar el retiro de aquellos artículos que no se apeguen a esta medida.

CAPÍTULO QUINTO DE LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS DE DIFUSIÓN

Artículo 36. Toda campaña de información que sea relevante y vaya dirigida a la ciudadanía, como horarios de atención, cambios o actualizaciones en trámites y servicios, entre otros, deberá ser notificada a la Subdirección de Imagen y Vinculación Institucional para ser difundida en la Página de Internet.

Artículo 37. Las personas servidoras públicas adscritas a las Administraciones de los CSA deberán hacer uso del correo institucional para que el envío y recepción de la información oficial sea de forma ágil, eficaz y cuente con certeza y validez como medio de comunicación oficial.

CAPÍTULO SEXTO DEL MANTENIMIENTO Y REMODELACIÓN

Artículo 38. Las personas titulares de las Oficinas deberán solicitar autorización a la Subdirección de Rehabilitación de Inmuebles, sin perjuicio de los demás trámites requisitos, y autorizaciones que se requieran para ejecutar cualquier acción de mantenimiento, conservación, rehabilitación o fumigación al interior de los CSA, incluyendo las que se pretendan desarrollar dentro de las Oficinas. La autorización que emita la Subdirección de Rehabilitación de Inmuebles deberá ejecutarse fuera del horario de funcionamiento y atención a la ciudadanía.

Durante la ejecución de los trabajos autorizados, estos no deberán afectar los espacios de otras Oficinas o áreas comunes y procurarán en todo momento mantener limpias y en buen estado las superficies de las Oficinas de los CSA, en caso contrario la Administración del CSA podrá suspender todo tipo de trabajo e informar inmediatamente de las irregularidades a la Dirección.

Para los casos en los cuales se realicen nuevas instalaciones de energía eléctrica, agua potable, teléfono, internet, redes, así como cualquier otra que requiera cableado o ductos, deberán permanecer ocultas de acuerdo con los criterios de Imagen Institucional aplicables.

Artículo 39. Las personas responsables que ocasionen daños a las instalaciones de los CSA quedan obligados a realizar su reparación, para que sean restituidas en su estado original, en caso contrario serán denunciados a la autoridad correspondiente.

Artículo 40. Las personas titulares de las Oficinas facilitarán el acceso para que en sus respectivos espacios se ejecuten los trabajos necesarios para la reparación o nuevas instalaciones en áreas comunes y Oficinas, tales como canalización, conductos o instalaciones que crucen por las áreas que les han sido autorizadas.



Artículo 41. Las personas titulares de las Oficinas serán responsables de gestionar las acciones para fortalecer los efectos de fumigación y sanitización, ante sus respectivas áreas de administración y servicios generales, lo cual, preferentemente, realizarán en una misma fecha.

Artículo 42. Las personas titulares de las Oficinas están obligadas a mantener limpios y en buen estado los espacios físicos asignados o autorizados. En caso de contratar servicios profesionales de limpieza se deberá gestionar la autorización correspondiente ante la Dirección General, a fin de coordinar acciones y actividades con el prestador de este servicio en los CSA.

Artículo 43. Las personas titulares de las Oficinas deberán asegurarse de que se instalen los depósitos para residuos o desechos en sus áreas y vigilar su funcionalidad.

CAPÍTULO SÉPTIMO DE LAS ÁREAS COMUNES

Artículo 44. Las personas titulares de las Oficinas no podrán utilizar las áreas comunes ni desarrollar obras, programas, prestación de trámites o servicios, o realizar acciones en ellas, salvo autorización expresa de la Dirección, previa solicitud por escrito en la que se justifique la necesidad de hacer uso del espacio que deberá ser exclusivamente para fines relacionados con la prestación de trámites y servicios administrativos.

Queda prohibido el uso de las instalaciones de los CSA para llevar a cabo reuniones o eventos de carácter religioso o con afinidad a cualquier partido u organización política.

Artículo 45. Cuando los CSA cuenten con estacionamientos y éstos sean arrendados, su operación se sujetará a lo establecido en el contrato respectivo.

Los estacionamientos no arrendados serán administrados por la Dirección General por conducto de la Dirección y regulados de conformidad con la normatividad aplicable.

Artículo 46. Cuando los CSA cuenten con Oficinas Virtuales, auditorios o salas de usos múltiples, la Administración del CSA supervisará su adecuado funcionamiento, formulando los reportes de incidencias detectadas.

CAPÍTULO OCTAVO DE LA SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIVIL

Artículo 47. Cada CSA deberá contar con una Unidad Interna de Protección Civil en la que se considere la participación y representación del personal que labora en el inmueble, con la finalidad de integrar y operar el Programa Interno de Protección Civil.

Artículo 48. Es obligación de la persona titular de cada Oficina cumplir con las medidas preventivas de seguridad que establezcan las leyes y reglamentos en materia de protección civil y seguridad e higiene.

Artículo 49. Las personas titulares de las Oficinas deberán participar activamente en los programas, unidades internas, comités, brigadas o cualquier figura creada para la atención de temas relacionados con protección civil y seguridad e higiene en el trabajo, así como contar con equipo de seguridad básico en buen estado y vigente, como extintores, botiquines de primeros auxilios, chalecos, silbatos y brazaletes de seguridad, entre otros que señalen las normas oficiales mexicanas en la materia.



Artículo 50. Las personas titulares de las Oficinas designarán al menos al 10% de las personas a su cargo, para la integración de las brigadas de protección civil de los CSA. Cuando la plantilla laboral sea menor a 10 personas, se deberá designar al menos a 1 persona.

Artículo 51. Las personas titulares de las Oficinas fomentarán la asistencia del personal a su cargo a talleres de capacitación, prácticas oficiales y reuniones de organización relativas a temas de protección civil y seguridad e higiene en el trabajo, convocadas por la Administración del CSA.

Artículo 52. Las Oficinas podrán disponer de servicios profesionales de vigilancia para resguardar sus instalaciones, previa autorización de la Dirección General. El personal que presta servicio de vigilancia en áreas comunes no será responsable por delitos, disturbios o actos vandálicos cometidos al interior de las Oficinas, o bien, fuera del horario de funcionamiento de los CSA, sin embargo, coadyuvará en el auxilio de esos hechos, informando lo conducente a la Unida de Administración del CSA y a las autoridades competentes.

Las Entidades Privadas que presten servicios financieros y que se encuentren en los CSA podrán contar con su propio personal de seguridad y vigilancia, el cual no tendrá relación alguna con la Administración del CSA.

Artículo 53. Con la finalidad de fortalecer la seguridad de las Personas Usuarias que realizan trámites administrativos, fiscales o financieros, se prohíbe el ingreso a los edificios que conforman los CSA a personas usando gorras, sombreros, lentes oscuros o cualquier otro elemento que cubra su rostro, modifique o impida su identificación física.

Artículo 54. La Dirección, previa opinión de las autoridades competentes en materia de obra y de protección civil, podrá solicitar a las personas titulares de las Oficinas la modificación de instalaciones, equipo, mobiliario y decoración de sus Oficinas, por considerar que representen algún riesgo, peligro o demeriten su funcionamiento.

CAPÍTULO NOVENO DE LAS SANCIONES

Artículo 55. Las sanciones por el incumplimiento al presente Reglamento por parte de las personas servidoras públicas y sujetos de responsabilidad se determinarán con base en lo establecido en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.

Artículo 56. Las Personas Usuarias que ingresen a las instalaciones de los CSA y que cometan violaciones al presente Reglamento, serán puestos a disposición de la autoridad competente.

Artículo 57. Con independencia de lo establecido en los artículos 54 y 55 del presente Reglamento, en cualquier momento y cuando a juicio de la Dirección General se observen actos u omisiones que pongan en riesgo la integridad de los inmuebles, de las Personas Usuarias, o en detrimento de la Imagen Institucional aplicable en los CSA, se propondrá al Secretario de Finanzas, por conducto de la Subsecretaría de Administración, la revocación del contrato, asignación y/o autorización del espacio físico otorgado a las Entidades Públicas y Privadas.

TRANSITORIOS

Primero. Publíquese el presente Reglamento en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno".

Segundo. Este Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial



“Gaceta del Gobierno”.

Tercero. Se abroga el Reglamento Interno para la Administración y Funcionamiento de los Centros de Servicios Administrativos del Estado de México, publicado en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, el 19 de junio de 2015.

Dado en el Palacio del Poder Ejecutivo, en la ciudad de Toluca de Lerdo, capital del Estado de México, a los ocho días del mes de marzo de dos mil veintidós.

**EL GOBERNADOR CONSTITUCIONAL DEL ESTADO DE MÉXICO, LIC. ALFREDO DEL MAZO MAZA.-
RÚBRICA.- SECRETARIO DE FINANZAS, RODRIGO JARQUE LIRA.- RÚBRICA.**

APROBACIÓN:

8 de marzo de 2022

PUBLICACIÓN:

[25 de marzo de 2022](#)

VIGENCIA:

Este Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”.