



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2025 - 2027

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2025 · 2027

Gaceta

MUNICIPAL

Año XXXV

Número 27 • Volumen 6

Miércoles 24 de junio de 2026

Órgano Oficial del Ayuntamiento
de Tlalnepantla de Baz

“2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México”

Sumario

- I. Oficio: TLA/SIT/0579/2026. Asunto: Solicitud de Publicación de los Manuales de Organización y Procedimientos. Secretaría de Integración Territorial. - - - - - **2**
- II. Manual de Organización de la Secretaría de Integración Territorial. - - - - - **3**
- III. Manual de Procedimientos de la Secretaría de Integración Territorial. - - - - - **-35**

C. Raciél Pérez Cruz, Presidente Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, en ejercicio de las atribuciones que le confieren los artículos 128 fracción XIV de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, así como el artículo 48 fracción III, 86 y 91 fracciones VIII y XIII de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, a sus habitantes hace saber:



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL DE
TLALNEPANTLA DE BAZ
2025-2027

**Secretaría de
Integración Territorial**



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

Tlalnepantla de Baz, Estado de México a 23 de junio de 2026

OFICIO: TLA/SIT/0579/2026.

ASUNTO: Publicación de los Manuales de Organización y Procedimientos.

**MTRO. MIGUEL ÁNGEL BRAVO SUBERVILLE.
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO.
PRESENTE.**

Con fundamento en el artículo 145 y 146 del Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, solicito de la manera más atenta gire sus apreciables instrucciones a quien corresponda, para que se realice la publicación de los Manuales de Organización y Procedimientos de esta Secretaría a mi cargo, en la Gaceta Municipal.

Cabe mencionar que dichos manuales fueron firmados, sellados y validados conforme al apartado "Proceso de validación de los Manuales", señalado en la Circular DIPPE/03/206.

Por lo anterior, envió anexo el Manual de Organización y el Manual de Procedimientos de la Secretaría de Integración Territorial, debidamente firmados, para su publicación.

Sin más por el momento, le envió un cordial saludo.



**IVÁN MOISÉS GATICA LÓPEZ
SECRETARIO DE INTEGRACIÓN TERRITORIAL.**

- Ccp. Mtro. Raciél Pérez Cruz. – Presidente Municipal Constitucional. - Para su conocimiento.
 - Ccp. Mtro. German Sánchez Salas. – Titular del Órgano Interno de Control Municipal. - Para su conocimiento.
 - Ccp. Lic. José Francisco Mercado Álvarez. -Titular de la Dirección de Información Planeación, Programación y Evaluación. - Para su conocimiento.
 - Ccp. C. Amparo Barajas Pulido. - Enlace Administrativo de la Secretaría de Integración Territorial. - Para su conocimiento.
- ARCHIVO/IMGL/ABP.



H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz | 2025-2027

Plaza Cívica Dr. Gustavo Baz Prada, S/N, Tlalnepantla de Baz, C.D. 54000, Estado de México

Tlalnepantla



nuestra ciudad
2025·2027

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

de la Secretaría de Integración
Territorial

3



Primera Edición
Junio, 2026



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2025 - 2027





© Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, 2025-2027.
Secretaría de Integración Territorial.
Plaza Dr. Gustavo Baz s/n, Col. Tlalnepantla Centro,
Tlalnepantla de Baz, Estado de México, C.P. 54000.
Teléfono: 55-53-66-38-00. Ext. 3046.
Secretaría de Integración Territorial.
Junio, 2026.

Impreso y hecho en Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
La reproducción total o parcial de este documento se autorizará
siempre y cuando se dé crédito correspondiente a la fuente.



Índice

| | |
|---|----|
| Presentación..... | 1 |
| I. Antecedentes..... | 2 |
| II. Marco Jurídico - Administrativo..... | 3 |
| III. Atribuciones..... | 4 |
| IV. Objeto Social, Visión y Valores Organizacionales..... | 14 |
| V. Organigrama..... | 15 |
| VI. Objetivo y Funciones de las Unidades Administrativas..... | 16 |
| ➤ De la Secretaría de Integración Territorial..... | 16 |
| ➤ De la Subsecretaría de Enlace, Control y Seguimiento de Gestión Social..... | 17 |
| ➤ Del Área de Gestión de la Demanda Ciudadana..... | 17 |
| ➤ Del Área de Atención Ciudadana (Call Center)..... | 18 |
| ➤ Del Área del Sistema Único de Gestión..... | 19 |
| ➤ De la Subsecretaría de Vinculación Territorial..... | 19 |
| ➤ Del Área de Promoción Territorial..... | 20 |
| ➤ Del Área de Vinculación Intergubernamental..... | 21 |
| ➤ De la Coordinación Regional..... | 22 |
| ➤ De la Coordinación de Procesamiento y Análisis de Datos..... | 23 |
| ➤ Del Enlace Administrativo..... | 23 |
| VII. Directorio..... | 25 |
| VIII. Validación..... | 26 |
| IX. Hoja de Actualización..... | 27 |
| X. Dictaminación y Créditos..... | 28 |



Presentación.

El Gobierno Municipal, como pilar fundamental del Estado de Derecho, tiene la obligación de implementar mejoras continuas en la gestión pública que permitan un desarrollo institucional ordenado y eficiente. Para lograr este propósito, resulta indispensable que cada dependencia cuente con Manuales de Organización actualizados, los cuales se convierten en herramientas estratégicas para el cumplimiento de sus objetivos y la correcta delimitación de funciones y responsabilidades.

El Manual de Organización de la Secretaría de Integración Territorial que hoy presentamos tiene como objetivo principal integrar en un documento rector toda la información esencial que norma su estructura y operación. Este instrumento contiene los elementos fundamentales que guían el quehacer institucional, incluyendo la presentación y antecedentes, el marco jurídico-administrativo aplicable, las atribuciones conferidas, el objetivo social, la visión y valores organizacionales, así como el organigrama y las funciones específicas de cada unidad administrativa.

La elaboración de este manual se apega estrictamente a lo dispuesto en la Ley Orgánica Municipal del Estado de México y el Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz para el periodo 2025-2027, además de otros ordenamientos jurídicos pertinentes. Su importancia radica no sólo en servir como guía para el personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las diferentes áreas, sino también en constituir un instrumento dinámico que permite optimizar procesos internos, fortalecer la toma de decisiones y garantizar la transparencia en el manejo de los recursos públicos.

Como documento vivo, este manual incluye secciones complementarias de gran relevancia: el directorio actualizado de la Secretaría de la Integración Territorial, la validación que certifica su conformidad con los Lineamientos para la Elaboración de Manuales de la Administración Pública Municipal 2025-2027, y la hoja de actualización donde se registran cronológicamente todas las modificaciones realizadas. Estas características lo convierten en una herramienta adaptable a los cambios organizacionales y normativos que puedan presentarse.

En conclusión, el presente Manual de Organización representa un instrumento fundamental para la modernización administrativa, ya que establece las bases para que la Secretaría de Integración territorial cumpla su objeto social con eficiencia, transparencia y estricto apego al marco legal vigente, beneficiando finalmente a la ciudadanía a través de una gestión pública más efectiva.

6



1

I. Antecedentes.

El Gobierno Municipal de Tlalnepantla de Baz, consciente de la enorme importancia de brindar a la ciudadanía un servicio eficaz y eficiente en la prestación de los servicios públicos, que permita reducir las brechas de desigualdad social que se presentan en las comunidades del municipio por la falta de una adecuada estrategia transversal de atención y seguimiento a la demanda ciudadana es que se estableció en 2025 la creación de la Secretaría de Integración Territorial, con el propósito de identificar las condiciones en que se brindan los servicios que prestan las diferentes áreas de la Administración Pública Municipal, mejorando la comunicación entre el gobierno y la ciudadanía, instrumentando sistemas de atención, encaminados a fortalecer la calidad y agilidad en la respuesta a dichas demandas.

La Secretaría de Integración Territorial es una dependencia del gobierno municipal que tiene como responsabilidad coordinar, promover y dar seguimiento a la atención de las necesidades y demandas de la sociedad civil con el propósito de proporcionar la integración armónica de las comunidades. Para ello, se impulsarán acciones orientadas al desarrollo equitativo, asegurando la disponibilidad de infraestructura adecuada, la protección del medio ambiente y el acceso igualitario a los servicios públicos, con el fin de mejorar la calidad de vida de la población y fortalecer el tejido social de ciudad.

Esto derivado de la deficiencia en la prestación de servicios públicos, el distanciamiento del gobierno municipal con la población y la falta de mecanismos eficaces para atender y canalizar las demandas ciudadanas, lo cual evidenció la necesidad de una estructura administrativa capaz de articular las distintas áreas del gobierno, mejorar la calidad de los servicios, y fortalecer el vínculo entre la administración municipal y las comunidades, especialmente aquellas en situación de mayor rezago.

El Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz del año 2025 establece en su artículo 19 fracción XIII que toda política pública ira dirigida hacia: "Un gobierno que impulse la integración territorial municipal, la cohesión social en ambas zonas geográficas del Municipio, mediante la detección, atención y seguimiento de las necesidades y demandas ciudadanas, que fomente la participación activa de la comunidad, que garantice la equidad en la distribución de los bienes y servicios públicos a través de la vinculación efectiva entre la ciudadanía y el Gobierno Municipal, con un modelo de gestión eficiente que mejore tanto la calidad de vida de los habitantes, de las familias y el tejido social, como el fortalecimiento integral de nuestra ciudad. Todo ello bajo los principios de transparencia, innovación, inclusión y sostenibilidad."

En la Primera Sesión Solemne del Ayuntamiento, celebrada en fecha Primero de enero de dos mil veinticinco, se aprobó el Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, en el que de acuerdo al artículo 21 fracción III, se establece a la Secretaría de Integración Territorial como parte de las dependencias de la Administración Pública Municipal.



II. Marco Jurídico - Administrativo.

Federal

- **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**, Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- **Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública**, Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025.
- **Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados**, Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025.

Estatal

- **Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México**. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- **Ley Orgánica Municipal del Estado de México**. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 29 de abril del 2025, y sus reformas y adiciones.
- **Ley de Protección de Datos Personales en posesión de sujetos obligados del Estado de México y Municipios**. Periódico Oficial "Gaceta de Gobierno" del Estado de México, 30 de mayo de 2017.
- **Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios**. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- **Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios**. Periódico Oficial "Gaceta de Gobierno" del Estado de México, 4 de mayo del 2016.
- **Código Administrativo del Estado de México**. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 13 de diciembre de 2001, y sus reformas y adiciones.
- **Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México**. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México, 7 de febrero de 1997, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- **Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México**, vigente.
- **Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México**, Publicado en la Gaceta Municipal, número 1, volumen 1. 01 de enero de 2026, y sus reformas y adiciones.
- **Código de Ética de la Administración Pública Municipal Centralizada de Tlalnepantla de Baz de Estado de México**, Publicado en la Gaceta Municipal número 20, volumen 1. 15 de mayo de 2025.

8



III. Atribuciones.

Ley Orgánica Municipal del Estado de México

TITULO IV

Régimen Administrativo

CAPITULO PRIMERO

De las Dependencias Administrativas

Artículo 86. Para el ejercicio de sus atribuciones y responsabilidades ejecutivas, el ayuntamiento se auxiliará con las dependencias y entidades de la administración pública municipal, que en cada caso acuerde el cabildo a propuesta de la persona Titular de la presidencia municipal, las que estarán subordinadas a esta. Las personas servidoras públicas Titulares de las referidas dependencias y entidades de la administración municipal, ejercerán las funciones propias de su competencia y serán responsables por el ejercicio de dichas funciones y atribuciones contenidas en la Ley, sus reglamentos interiores, manuales, acuerdos, circulares y otras disposiciones legales que tiendan a regular el funcionamiento del Municipio.

La designación de las personas Titulares de las dependencias y entidades de la administración pública municipal se deberá realizar observando los principios de igualdad, equidad y garantizando la paridad de género.

Por su parte estas deberán observar y garantizar los mismos principios en la asignación de las personas que ocupen cargo de toma de decisión al interior de sus áreas; así como implementar las acciones necesarias para favorecer dicha paridad.

REGLAMENTO INTERIOR DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ, ESTADO DE MÉXICO.

TÍTULO CUARTO

DE LA SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN TERRITORIAL

ARTÍCULO 145. La Secretaría de Integración Territorial estará a cargo de una persona Titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las facultades y atribuciones que tengas conferidas.

ARTÍCULO 146. Son facultades y atribuciones de la persona Titular de la Secretaría de Integración Territorial, las siguientes:

- I. Focalizar, coadyuvar y coordinar con las Dependencias y Organismos Públicos Descentralizados de la Administración Pública Municipal la detección, atención y seguimiento de las demandas y necesidades de la población en todo el territorio municipal;
- II. Establecer las acciones para la implementación de estrategias y mecanismos de participación social en los programas, involucrando a las dependencias de la administración pública municipal, organismos descentralizados y a la sociedad civil;
- III. Conducir las solicitudes, necesidades, quejas y sugerencias de la ciudadanía recabadas en las unidades territoriales, y canalizarlas a las áreas administrativas correspondientes en tiempo y forma;
- IV. Dictar el levantamiento de la demanda ciudadana para su procesamiento y elaborar diagnósticos para su vinculación a los programas;





- V. Colaborar en la atención ciudadana y proponer mecanismos de atención, seguimiento y respuesta;
- VI. Establecer el seguimiento de las solicitudes de atención hacia las dependencias de la administración pública municipal y organismos descentralizados;
- VII. Atender el funcionamiento del Sistema Único de Gestión;
- VIII. Proponer un procedimiento de información con las dependencias operativas y organismos descentralizados de la administración pública municipal, orientado a la atención de los servicios públicos, así como el diseño de estrategias para su atención;
- IX. Determinar los análisis que deriven en alternativas de solución a la problemática particular y demandas ciudadanas de cada unidad territorial;
- X. Programar recorridos periódicos en las Unidades Territoriales para verificar las condiciones en que se realiza la prestación de los servicios públicos y el estado que guarda el equipamiento urbano;
- XI. Coordinar la realización de las audiencias públicas en las unidades territoriales;
- XII. Conducir con las unidades territoriales, en colaboración con el Área de giras y eventos, las visitas, actos o recorridos que realice la persona Titular de la Presidencia Municipal;
- XIII. Promover la participación ciudadana en los programas de gobierno;
- XIV. Promover la difusión institucional de los programas, obras y acciones del gobierno municipal en las comunidades;
- XV. Promover y registrar la participación de la ciudadanía beneficiaria de programas y acciones de gobierno realizadas;
- XVI. Participar en los gabinetes operativos de la administración pública municipal para conocer y dar seguimiento a las acciones acordadas en ellos;
- XVII. Presentar a la persona Titular de la Presidencia Municipal información sobre la atención a la demanda ciudadana de forma periódica que permita la toma de decisiones;
- XVIII. Coadyuvar con las dependencias y organismos públicos descentralizados de la Administración Municipal en la elaboración de sus programas anuales que permitan atender las demandas ciudadanas de las unidades territoriales;
- XIX. Autorizar los folios de atención ciudadana de las gestiones y programas operados a través de la Secretaría de Integración Territorial;
- XX. Coadyuvar en la formulación de los folios de atención ciudadana de servicios que se generan en las Dependencias de la Administración Pública Municipal y Organismos Públicos Descentralizados;
- XXI. Ordenar la realización de informes periódicos respecto al estado que guardan los folios de atención ciudadana y del avance de las acciones institucionales; y
- XXII. Las demás que deriven de otros ordenamientos legales aplicables o le sean encomendadas en el área de su competencia por quienes ejerzan superioridad jerárquica.

ARTÍCULO 147. La persona Titular de la Secretaría de Integración Territorial para el despacho de sus facultades y atribuciones, se auxiliará de la Unidades Administrativas siguientes:

- I. Subsecretaría de Enlace, Control y Seguimiento de Gestión;
- II. Subsecretaría de Vinculación Territorial;
- III. Coordinación Regional;
- IV. Coordinación de Procesamiento y Análisis de Datos; y
- V. Enlace Administrativo.

CAPITULO PRIMERO
DE LA SUBSECRETARÍA DE ENLACE, CONTROL Y
SEGUIMIENTO DE GESTIÓN SOCIAL

ARTÍCULO 148. La Subsecretaría de Enlace, Control y Seguimiento de Gestión Social estará a cargo de una persona Titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las facultades y atribuciones que tenga conferidas.

ARTÍCULO 149. Son facultades y atribuciones de la persona Titular de la Subsecretaría de Enlace, Control y Seguimiento de Gestión Social, las siguientes:

- I. Coordinar las actividades de las unidades administrativas adscritas a la Subsecretaría de Enlace, Control y Seguimiento de Gestión Social;
- II. Proponer el procedimiento para la atención a las solicitudes, necesidades, quejas y sugerencias de la ciudadanía recabadas en las unidades territoriales en todo el territorio municipal;
- III. Establecer la metodología para el levantamiento de la demanda social y detección de necesidades comunitarias;
- IV. Contribuir en la atención de la demanda ciudadana de servicios públicos y participar en el diseño de los mecanismos de atención y seguimiento;
- V. Vigilar la trayectoria de las solicitudes ciudadanas en su flujo, para su pronta y eficaz atención por parte de las dependencias de la Administración Pública Municipal Centralizada y Descentralizada, tanto en Zona Poniente como en Zona Oriente;
- VI. Definir el procedimiento de información en consenso con las dependencias y entidades operativas de la administración pública municipal Centralizada y Descentralizada;
- VII. Recopilar los avances y el cumplimiento sobre la atención a las demandas y solicitudes ciudadanas generadas respecto de las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal Centralizada y Descentralizada;
- VIII. Integrar información que permita colaborar con las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal Centralizada y Descentralizada para elaborar sus programas anuales de trabajo;
- IX. Supervisar y reportar el seguimiento de la demanda y solicitudes ciudadanas a través del Sistema Único de Gestión; y
- X. Conducir el adecuado funcionamiento del Sistema Único Gestión;
- XI. Definir sistemas tecnológicos específicos para los procesos administrativos y operativos de la Secretaría de Integración Territorial; y
- XII. Las demás que deriven de otros ordenamientos legales aplicables o le sean encomendadas en el área de su competencia por quien ejerza superioridad jerárquica dentro de la Secretaría de Integración Territorial.

ARTÍCULO 150. La persona Titular de la Subsecretaría de Enlace, Control y Seguimiento de Gestión Social, para el despacho de sus facultades y atribuciones, se auxiliará de las Unidades Administrativas siguientes:

- I. Área de Gestión de la Demanda Ciudadana;
- II. Área de Atención Ciudadana (Call Center); y
- III. Área de Sistema Único de Gestión.



6

11



SECCIÓN PRIMERA

DEL ÁREA DE GESTIÓN DE LA DEMANDA CIUDADANA

ARTÍCULO 151. El Área de Gestión de la Demanda Ciudadana estará a cargo de una persona Titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las facultades y atribuciones que tenga conferidas.

ARTÍCULO 152. Son facultades y atribuciones de la persona Titular del Área de Gestión de la Demanda Ciudadana las siguientes:

- I. Operar el procedimiento para la atención a las solicitudes, necesidades, quejas y sugerencias de la ciudadanía recabadas en las unidades territoriales;
- II. Recopilar el levantamiento de la demanda ciudadana y detección de necesidades comunitarias generadas en las unidades territoriales;
- III. Diseñar los mecanismos de atención necesarios respecto de la demanda en las comunidades;
- IV. Canalizar las peticiones ciudadanas a través del Sistema Único de Gestión;
- V. Canalizar las peticiones a las dependencias y entidades de la administración Pública Municipal Centralizada y Descentralizada, levantadas en las audiencias ciudadanas dentro de las unidades territoriales;
- VI. Recabar las solicitudes o peticiones que permitan integrar a la población en los programas de gobierno y políticas públicas; y
- VII. Las demás que deriven de otros ordenamientos legales aplicables o le sean encomendadas en el área de su competencia por quien ejerza superioridad jerárquica.

12



SECCIÓN SEGUNDA

DEL ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA (CALL CENTER)

ARTÍCULO 153. El Área de Atención Ciudadana (Call Center) estará a cargo de una persona Titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las facultades y atribuciones que tenga conferidas.

ARTÍCULO 154. Son facultades y atribuciones de la persona Titular del Área de Atención Ciudadana (Call Center) las siguientes:

- I. Recibir las solicitudes ciudadanas para la atención por parte de las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal Centralizada y Descentralizada;
- II. Recabar y verificar la información que generen las dependencias y entidades operativas de la Administración Pública Municipal Centralizada y Descentralizada, respectivamente, en la atención de los servicios otorgados en las unidades territoriales;
- III. Generar información sobre los avances y cumplimiento de las dependencias y entidades de la Administración Municipal Centralizada y Descentralizada sobre la atención a las demandas ciudadanas;
- IV. Recabar información de la demanda ciudadana que permita a las dependencias y entidades de la Administración Municipal Centralizada y Descentralizada elaborar sus programas anuales de trabajo;

Tlalnepantla

 **nuestra ciudad**
2025-2027

7

- V. Establecer un tablero de control sobre la atención a las solicitudes ciudadanas por parte de las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal Centralizada y Descentralizada;
- VI. Mantener actualizado el flujo de atención a través del Sistema Único de Gestión;
- VII. Recibir por escrito, vía telefónica, o electrónicamente las solicitudes, quejas, sugerencias, reportes y/o propuestas de personas físicas o morales, llevando un registro de cada una ellas para turnarlas a la dependencia o entidad correspondiente y competente de la Administración Pública Municipal Centralizada y Descentralizada; y
- VIII. Las demás que deriven de otros ordenamientos legales aplicables o le sean encomendadas en el área de su competencia por quien ejerza superioridad jerárquica.

SECCIÓN TERCERA

DEL ÁREA DEL SISTEMA ÚNICO DE GESTIÓN

ARTÍCULO 155. El Área del Sistema Único de Gestión estará a cargo de una persona Titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las facultades y atribuciones que tenga conferidas.

ARTÍCULO 156. Son facultades y atribuciones de la persona Titular del Área del Sistema Único de Gestión las siguientes:

- I. Desarrollar e implementar sistemas tecnológicos específicos para los procesos administrativos y operativos de la Secretaría de Integración Territorial, en coordinación con las áreas de sistemas del Gobierno Municipal y sus dependencias Descentralizadas y/o personas desarrolladoras externas;
- II. Proveer soporte técnico para los sistemas y aplicaciones que utiliza la Secretaría de Integración Territorial, asegurándose de que las herramientas tecnológicas necesarias para sus funciones estén operativas y actualizadas;
- III. Administrar las bases de datos que sean clave para la operación de la Secretaría de Integración Territorial, asegurándose de la integridad, seguridad y accesibilidad de la información;
- IV. Implementar medidas de ciberseguridad dentro de la Secretaría de Integración Territorial garantizando la protección de la información confidencial y validando que los sistemas cumplan con las políticas de seguridad del gobierno municipal;
- V. Organizar sesiones de capacitación para el personal de la Secretaría de Integración Territorial, certificando que comprendan y utilicen correctamente los sistemas informáticos;
- VI. Mantener una estrecha colaboración con el área de Sistemas del gobierno municipal, para asegurar la integración de los sistemas y el cumplimiento de las normativas tecnológicas;
- VII. Generar información respecto al avance de la atención a la demanda ciudadana registrada en el Sistema Único de Gestión; y
- VIII. Las demás que deriven de otros ordenamientos legales aplicables o le sean encomendadas en el área de su competencia por quien ejerza superioridad jerárquica.

13



[Handwritten signature]

CAPITULO SEGUNDO

DE LA SUBSECRETARÍA DE VINCULACIÓN TERRITORIAL

ARTÍCULO 157. La Subsecretaría de Vinculación Territorial estará a cargo de una persona Titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las facultades y atribuciones que tenga conferidas.

ARTÍCULO 158. Son facultades y atribuciones de la persona Titular de la Subsecretaría de Vinculación Territorial las siguientes:

- I. Coordinar las actividades de las unidades administrativas adscritas a la Subsecretaría de Vinculación Territorial;
- II. Proponer los criterios de clasificación de información necesaria con la finalidad de actualizar los datos sociodemográficos de las unidades territoriales;
- III. Proponer alternativas de solución a la problemática particular y demandas ciudadanas de cada unidad territorial derivado de las giras o recorridos de la persona Titular de la Presidencia Municipal;
- IV. Coadyuvar con el Área de Promoción Territorial para comprobar el resultado de las peticiones y establecer una vinculación directa con la persona peticionaria;
- V. Diseñar las estrategias y mecanismos de participación social en los programas de las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal Centralizada y Descentralizada;
- VI. Coordinar las reuniones de trabajo que se realicen en los sectores territoriales, así como las reuniones interinstitucionales que asista la persona Titular de la Presidencia Municipal para el seguimiento de acuerdos;
- VII. Supervisar la cobertura de eventos en los que asista la persona Titular de la Presidencia Municipal y en coordinación con la Coordinación de Giras y Eventos, garantizar la adecuada organización;
- VIII. Supervisar, previa propuesta de la Coordinación Regional las convocatorias para el desarrollo de eventos, conferencias y reuniones que se lleven a cabo en el territorio;
- IX. Establecer un esquema de participación ciudadana en conjunto con las unidades territoriales, para fomentar la vinculación territorial entre la ciudadanía con las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal Centralizada y Descentralizada;
- X. Contribuir con la Coordinación Regional en el levantamiento en las unidades territoriales de información sociodemográfica y de cobertura de servicios, infraestructura y equipamiento;
- XI. Adoptar mecanismos que establezcan un vínculo de cercanía entre las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal Centralizada y Descentralizada con la ciudadanía, encaminada a buscar la satisfacción y calidad en la prestación de servicios;
- XII. Integrar la información de las acciones y programas que estén realizando las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal Centralizada y Descentralizada dentro de las unidades territoriales para su difusión, canalización y seguimiento;
- XIII. Conducir los trabajos para la participación social de la población en las acciones contempladas en los programas de la Administración Pública Municipal Centralizada y Descentralizada; y
- XIV. Las demás que deriven de otros ordenamientos legales aplicables o le sean encomendadas en el área de su competencia por quien ejerza superioridad jerárquica dentro de la Secretaría de Integración Territorial.

14



ARTÍCULO 159. La persona Titular de la Subsecretaría de Vinculación Territorial para el despacho de sus facultades y atribuciones, se auxiliará de las Unidades Administrativas:

- I. Área de Promoción Territorial; y
- II. Área de Vinculación Intergubernamental.

SECCIÓN PRIMERA DEL ÁREA DE PROMOCIÓN TERRITORIAL

ARTÍCULO 160. El Área de Promoción Territorial estará a cargo de una persona Titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las facultades y atribuciones que tenga conferidas.

ARTÍCULO 161. Son facultades y atribuciones de la persona Titular del Área de Promoción Territorial las siguientes:

- I. Diseñar estrategias y mecanismos de participación social en los Programas Municipales dirigidos a las unidades territoriales;
- II. Instrumentar en coordinación con la Coordinación Regional los programas y campañas de promoción de los servicios públicos y comunitarios de cada unidad territorial;
- III. Establecer mecanismos de difusión que otorgue a la población información precisa y oportuna, acerca de las actividades, campañas y logros de gobierno municipal, así como, la información de los diferentes órdenes de gobierno;
- IV. Organizar campañas de difusión para el acceso y participación de la población a las actividades que se realizan en sus comunidades;
- V. Coordinarse con el área de Comunicación, Difusión y Medios para la elaboración de material informativo de las campañas municipales que promuevan los servicios públicos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal Centralizada y Descentralizada;
- VI. Proponer a la persona Titular de la Secretaría de Integración Territorial las normas, políticas y lineamientos para la publicación y difusión de la información relacionada con los servicios públicos a cargo de las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal Centralizada y Descentralizada;
- VII. Organizar las reuniones de trabajo territorial e interinstitucional que asista la persona Titular de la Presidencia Municipal; y
- VIII. Las demás que deriven de otros ordenamientos legales aplicables o le sean encomendadas en el área de su competencia por quien ejerza superioridad jerárquica.

15



[Handwritten signature in blue ink]

SECCIÓN SEGUNDA

DEL ÁREA DE VINCULACIÓN INTERGUBERNAMENTAL

ARTÍCULO 162. El Área de Vinculación Intergubernamental estará a cargo de una persona Titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las facultades y atribuciones que tenga conferidas.

ARTÍCULO 163. Son facultades y atribuciones de la persona Titular del Área de Vinculación Intergubernamental las siguientes:

- I. Mantener actualizado los datos de cobertura de servicios, infraestructura y equipamiento de cada unidad territorial;
- II. Apoyar a medir el impacto obtenido en la ciudadanía sobre el resultado de sus peticiones atendidas o gestionadas;
- III. Llevar a cabo una vinculación entre las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal y la Coordinación Regional que permita la atención pronta y expedita de los servicios de las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal Centralizada y Descentralizada;
- IV. Proponer alternativas de solución a la problemática particular y demandas ciudadanas de cada unidad territorial derivadas de la actuación de las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal Centralizada y Descentralizada;
- V. Recabar la información de las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal Centralizada y Descentralizada de las acciones o programas que se llevarán a cabo en las unidades territoriales;
- VI. Dar seguimiento intergubernamental de programas o acciones de gobierno que la ciudadanía requiera; y
- VII. Las demás que deriven de otros ordenamientos legales aplicables o le sean encomendadas en el área de su competencia por quien ejerza superioridad jerárquica.

16



CAPITULO TERCERO

DE LA COORDINACIÓN REGIONAL

ARTÍCULO 164. La Coordinación Regional estará a cargo de una persona Titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las facultades y atribuciones que tenga conferidas.

ARTÍCULO 165. Son facultades y atribuciones de la persona Titular de la Coordinación Regional las siguientes:

- I. Dirigir las actividades de las unidades administrativas-operativas adscritas a la Coordinación Regional;
- II. Planear y programar recorridos periódicos para verificar e informar las condiciones en que se prestan los servicios públicos, comunitarios y el estado que guarda la infraestructura y equipamiento urbano;
- III. Coordinar la aplicación de los formatos de detección de necesidades para elaborar los diagnósticos por unidad territorial;
- IV. Coordinar la aplicación de los formatos para recepción y atención de peticiones, propuestas o quejas ciudadanas;

Tlalnepantla



11

- V. Recibir los avances e identificar la problemática presentada en el desarrollo de los recorridos, y de los avances de las acciones derivadas de las gestiones, peticiones, propuestas o quejas ciudadanas, para proponer estrategias para su atención oportuna;
- VI. Elaborar informes estadísticos de los resultados obtenidos en los recorridos y acciones instrumentadas, para que la Secretaría de Integración Territorial evalúe su cumplimiento;
- VII. Coadyuvar en la realización de las audiencias públicas en las unidades territoriales;
- VIII. Asistir en la unidad territorial y en colaboración con la Coordinación de giras y eventos, las visitas, actos o recorridos que realice la persona Titular de la Presidencia Municipal; y
- IX. Las demás que deriven de otros ordenamientos legales aplicables o le sean encomendadas en el área de su competencia por quien ejerza superioridad jerárquica.

CAPITULO CUARTO
DE LA COORDINACIÓN DE PROCESAMIENTO Y
ANÁLISIS DE DATOS

ARTÍCULO 166. La Coordinación de Procesamiento y Analisis de Datos estará a cargo de una persona Titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las facultades y atribuciones que tenga conferidas.

ARTÍCULO 167. Son facultades y atribuciones de la persona Titular de la Coordinación de Procesamiento y Análisis de Datos las siguientes:

- I. Crear una base de datos centralizada con la información de la ciudadanía beneficiaria de los programas y acciones de las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal Centralizada y Descentralizada;
- II. Vigilar que la información contenida en los folios de atención ciudadana cumpla con las normativas de protección de datos personales;
- III. Mantener las bases de folios de atención ciudadana actualizados para comprobar el resultado de las peticiones ciudadanas;
- IV. Emitir las pautas de acción con relación a tendencias de aceptación o rechazo de la ciudadanía, respecto a la respuesta dada a sus demandas individuales o de interés general;
- V. Rendir un informe del estado que guardan las bases de folios de atención ciudadana, el avance de las acciones de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal Centralizada y Descentralizada respecto del total de las necesidades sociales correspondientes, posibles problemas y propuestas de mejora;
- VI. Elaborar mecanismos de evaluación, seguimiento de la atención ciudadana y su grado de satisfacción que permita a la Secretaría de Integración Territorial la toma de decisiones; y
- VII. Las demás que deriven de otros ordenamientos legales aplicables o le sean encomendadas en el área de su competencia por quien ejerza superioridad jerárquica.

17



CAPITULO QUINTO
DEL ENLACE ADMINISTRATIVO

ARTÍCULO 168. El Enlace Administrativo estará a cargo de una persona Titular que será responsable de la conducción, supervisión y ejecución de las facultades y atribuciones que tenga conferidas a través del artículo 22 del presente ordenamiento; así como las conferidas por la persona con superioridad jerárquica.

18



[Handwritten signature]

IV. Objeto Social, Visión y Valores Organizacionales

OBJETO SOCIAL

Coordinar, dar seguimiento y evaluar la prestación de los servicios públicos y las acciones orientadas al desarrollo comunitario en el ámbito municipal constituye el objeto social de la Secretaría de Integración Territorial. Su propósito es fomentar la innovación en la gestión pública mediante mecanismos de participación ciudadana, mejora continua y evaluación del desempeño institucional.

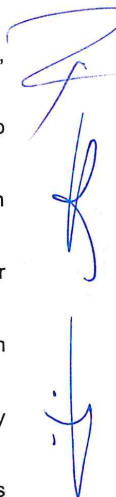
Asimismo, fungirá como un vínculo directo entre la ciudadanía y el gobierno municipal, con capacidad técnica y operativa para medir y analizar la percepción ciudadana respecto al desempeño gubernamental.

VISIÓN

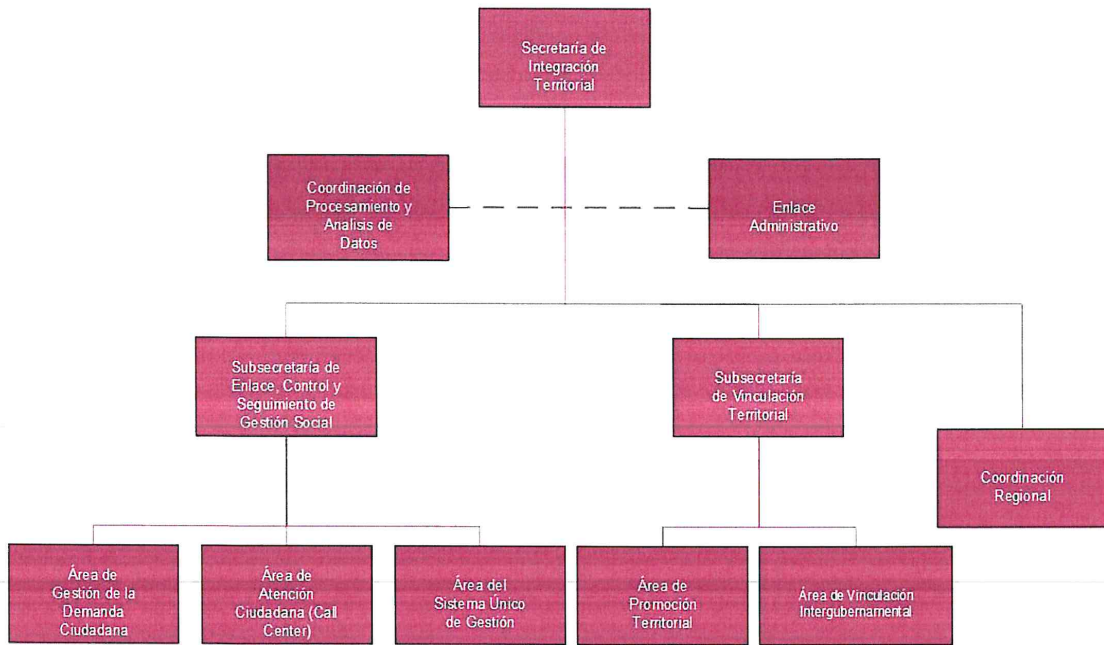
La Secretaría de Integración Territorial, será una institución innovadora de la administración pública municipal; será la dependencia que contará con un despliegue permanente en todo el territorio municipal; su principal objetivo es dar seguimiento, alentar y coadyuvar en una efectiva prestación de los servicios públicos y de las acciones para el desarrollo comunitario; actuará de manera transversal con todas las dependencias y organismos públicos descentralizados de Administración Pública Municipal.

VALORES ORGANIZACIONALES

- **Responsabilidad:** Compromiso con el cumplimiento eficiente y transparente de las funciones públicas, velando por el bienestar colectivo.
- **Sustentabilidad:** Promoción del equilibrio entre el crecimiento urbano y la preservación del medio ambiente para las generaciones presentes y futuras.
- **Equidad:** Garantía de un desarrollo territorial justo, inclusivo y accesible para todas las personas, sin distinciones.
- **Colaboración:** Trabajo coordinado con dependencias, niveles de gobierno y ciudadanía para lograr soluciones integrales.
- **Innovación:** Búsqueda constante de herramientas, estrategias y tecnologías que mejoren la planeación y la gestión urbana.
- **Transparencia:** Actuación clara, abierta y verificable en todos los procesos de planeación, ejecución y seguimiento de proyectos.
- **Compromiso social:** Orientación de las acciones al beneficio de la comunidad, priorizando las actividades colectivas.



V. Organigrama



20



R

J

Z

VI. Objetivo y Funciones de las Unidades Administrativas

De la Secretaría de Integración Territorial

Objetivo

Coordinar y promover la gestión y seguimiento de las necesidades y demandas de la sociedad civil, con el objetivo de fomentar la integración armónica de las comunidades; Mediante acciones que impulse su desarrollo equitativo, asegurando una infraestructura adecuada, sostenibilidad ambiental, y acceso igualitario a los servicios públicos, todo con el fin de mejorar la calidad de vida de la población y fortalecer el tejido social de la ciudad.

Funciones

1. Participar con las direcciones que integran la administración pública de Tlalnepantla de Baz con el objetivo de dar seguimiento y atención a las necesidades de la ciudadanía.
2. Fomentar la participación ciudadana en los programas sociales que las direcciones lleven a cabo conforme a sus atribuciones.
3. Proporcionar a las direcciones del H. Ayuntamiento las solicitudes, necesidades, quejas y sugerencias de la ciudadanía para su atención.
4. Validar que el Sistema Único de Gestión funcione de forma adecuada y permita que las áreas de la administración pública municipal de atención a las demandas ciudadanas.
5. Elaborar informes de atenciones de la demanda ciudadana.
6. Evaluar los resultados de las demandas ciudadanas en las unidades territoriales.
7. Verificar la eficiencia de la presentación de servicios públicos en territorio.
8. Planificar las audiencias ciudadanas en las Unidades Territoriales
9. Fomentar la vinculación de las unidades territoriales con las actividades a realizar por la Presidencia Municipal.
10. Difundir los programas y acciones del gobierno municipal en cada una de las unidades territoriales.
11. Intervenir a través de campañas, toque de puertas, volanteo, perifoneo, entre otros en las unidades territoriales para dar a conocer las acciones del gobierno municipal.
12. Llevar un registro de personas beneficiarias en los programas y servicios.
13. Emitir los resultados recabados de las acciones realizadas en unidades territoriales.
14. Contribuir con las dependencias del H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz para el mejoramiento de estrategias de servicios otorgados en territorio, a través de información que se recaba en el territorio.
15. Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.
16. Las demás que instruyan la persona Titular de la Presidencia Municipal.

21



[Handwritten signature]

De la Subsecretaría de Enlace, Control y Seguimiento de Gestión Social

Objetivo

Consolidar un vínculo efectivo de comunicación entre la población, las Dependencias Centralizadas, Descentralizadas y Entidades de la Administración Pública Municipal para lograr que los servidores públicos municipales brinden atención oportuna, transparente y confiable, a mayor parte de las demandas ciudadanas.

Funciones

1. Supervisar el flujo de ingreso, gestión y cumplimiento de las demandas, quejas y/o sugerencias de la ciudadanía.
2. Vigilar la trayectoria de las demandas ciudadanas de servicios públicos y su cumplimiento.
3. Coordinar el avance de la atención y seguimiento de la demanda ciudadana reflejada en el Sistema Informático vigente.
4. Establecer comunicación constante con las dependencias centralizadas y descentralizadas, para atender y dar seguimiento a las peticiones, quejas y/o sugerencias de la ciudadanía.
5. Promover mecanismos para atender peticiones, quejas y/o sugerencias de la ciudadanía, recabadas en las Unidades Territoriales.
6. Informar y reportar de manera constante, el avance de la atención y seguimiento de la demanda ciudadana para observar resultados.
7. Intervenir de manera directa con las Dependencias Centralizadas y Descentralizadas para la atención prioritaria a las peticiones sin registro en el sistema vigente, realizadas al Presidente.
8. Evaluar el avance del cumplimiento de la demanda ciudadana.
9. Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.
10. Las demás que instruya la persona Titular de la Presidencia Municipal, persona Titular de la Secretaría de Integración Territorial y en su caso, persona superior inmediata.

22



Del Área de Gestión de la Demanda Ciudadana

Objetivo

Obtener y brindar respuestas oportunas y eficaces a las solicitudes de los ciudadanos.

Funciones

1. Elaborar reporte que concentra las peticiones y denuncias ciudadanas por unidades territoriales.
2. Brindar el seguimiento a las solicitudes de las unidades territoriales.
3. Reasignar las solicitudes a través del sistema para la gestión y seguimiento.



17

4. Integrar el concentrado general de la atención a la demanda ciudadana proporcionado por las dependencias municipales.
5. Recopilar el levantamiento de la demanda ciudadana ingresado en audiencias ciudadanas.
6. Elaborar reporte general del levantamiento de las demandas ciudadanas ingresado por giras y eventos.
7. Informar el avance y cumplimiento de las peticiones de servicios turnadas a las dependencias.
8. Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.
9. Las demás que instruya la persona Titular de la Presidencia Municipal, persona Titular de la Secretaría de Integración Territorial y en su caso, persona superior inmediata.

Del Área de Atención Ciudadana (Call Center)

Objetivo

Satisfacer la demanda ciudadana, atendiendo las solicitudes de servicios públicos de la Ciudadanía del Municipio de Tlalnepantla de Baz, mediante los diferentes canales de recepción; con la finalidad de que se canalice adecuadamente a la dependencia o entidad pública correspondiente y competente de la Administración Pública Municipal, así como brindar la orientación adecuada a la ciudadanía respecto a la resolución de sus dudas e intereses de trámites y/o programas sociales que brinda el Gobierno Municipal.

Funciones

1. Recibir las solicitudes ciudadanas de los servicios públicos, para la atención por parte de las unidades administrativas responsables del Gobierno Municipal.
2. Registrar los reportes y/o propuestas que son ingresadas a través de nuestros canales de recepción para turnarlas a la dependencia o entidad correspondiente y competente de la Administración Pública Municipal Centralizada y Descentralizada.
3. Generar información sobre los avances y cumplimiento de las dependencias y entidades de la Administración Pública Centralizada y Descentralizada sobre la atención a las demandas ciudadanas.
4. Dar seguimiento a las solicitudes personales que se realizan en eventos públicos del Gobierno Municipal.
5. Informar a la ciudadanía respecto de los trámites y servicios brindados por el Gobierno Municipal.
6. Canalizar a las y los ciudadanos al área competente para atender sus solicitudes de servicios, trámites y/o programas.
7. Recabar información de la demanda ciudadana que permita a las dependencias y entidades de la Administración Municipal Centralizada y Descentralizada elaborar sus programas anuales de trabajo.
8. Verificar la información que generen las dependencias y entidades operativas de la Administración Pública Municipal Centralizada y Descentralizada, respectivamente, en la atención de los servicios otorgados en las unidades territoriales.
9. Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.

23



[Handwritten signature in blue ink]

-
10. Las demás que instruya la persona Titular de la Presidencia Municipal, persona Titular de la Secretaría de Integración Territorial y en su caso, persona superior inmediata.

Del Área del Sistema Único de Gestión

Objetivo

Diseñar, desarrollar, implementar y administrar los recursos y herramientas tecnológicas para los procesos administrativos y operativos específicos de la Secretaría de Integración Territorial, garantizando que la información esté segura, actualizada y accesible; así como capacitar y brindar soporte a los usuarios que los utilizan.

Funciones

1. Organizar, clasificar y actualizar bases de datos.
2. Integrar e implementar insumos tecnológicos para las unidades administrativas de la Secretaría de Integración Territorial.
3. Impartir contenidos de capacitación.
4. Implementar desarrollos tecnológicos en coordinación interinstitucional, así como propuestas de adecuaciones.
5. Traducir, sintetizar y enviar información.
6. Realizar material audiovisual de capacitación.
7. Diagnosticar, asesorar y proporcionar mantenimiento de insumos tecnológicos.
8. Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.
9. Las demás que instruya la persona Titular de la Presidencia Municipal, persona Titular de la Secretaría de Integración Territorial y en su caso, persona superior inmediata.

24



De la Subsecretaría de Vinculación Territorial

Objetivo

Coordinar y Garantizar mecanismos efectivos de participación social mediante un enfoque integral, territorial y transversal, promoviendo la vinculación interinstitucional y ciudadana a través de reuniones de trabajo y mecanismos de participación ciudadana.

Funciones

1. Supervisar las actividades de las unidades administrativas adscritas a la Subsecretaría, garantizando el cumplimiento de los objetivos institucionales.
2. Formular propuestas para canalizar y atender las solicitudes ciudadanas expresadas durante las audiencias públicas, priorizando una resolución efectiva.
3. Coordinar acciones interinstitucionales que promuevan la participación social y la transversalidad, fortaleciendo el vínculo ciudadano y de gobierno.



19

4. Fomentar esquemas de participación ciudadana en conjunto con las unidades territoriales para generar una vinculación a través de mesas de trabajo.
5. Dar seguimiento a las problemáticas ciudadanas, corroborar que sean atendidas y garantizar la calidad de los servicios.
6. Reforzar información estratégica sobre las acciones de vinculación territorial desarrolladas por las áreas de la administración pública municipal, para fortalecer la articulación institucional.
7. Instruir el diseño de estrategias de participación social en los programas implementados por dependencias y entidades municipales.
8. Diseñar e impulsar estrategias de proximidad institucional que fortalezcan la interacción directa entre ciudadanía y gobierno, orientadas a mejorar percepción y calidad de los servicios municipales.
9. Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.
10. Las demás que instruya la persona Titular de la Presidencia Municipal, persona Titular de la Secretaría de Integración Territorial y en su caso, persona superior inmediata.

Del Área de Promoción Territorial

Objetivo

Diseñar e implementar estrategias de participación social y mecanismos de difusión que fortalezcan la vinculación entre el gobierno municipal y la ciudadanía, a través de campañas territoriales y acciones de proximidad, con el fin de garantizar el acceso a los servicios públicos, promover la organización comunitaria y visibilizar los logros gubernamentales en las unidades territoriales del municipio.

Funciones

1. Identificar en territorio la población al cual está dirigida la campaña para poder cubrir las necesidades de la comunidad.
2. Utilizar diferentes medios de comunicación como redes sociales, volantes, reuniones comunitarias para informar a la población sobre los servicios disponibles.
3. Implementar estrategias de comunicación para dar a conocer estos programas y campañas, utilizando medios locales, grupos de WhatsApp vecinales y eventos comunitarios.
4. Elegir de acuerdo a la región territorial el canal de WhatsApp asignado para llegar a la comunidad, como redes sociales, carteles en lugares estratégicos, boletines comunitarios, así como también el toque de puertas para tener mayor inclusión con la ciudadanía.
5. Planificar la distribución del material impreso, digital y audiovisual garantizando que la información llegue a la mayor cantidad de ciudadanos en el territorio municipal.
6. Desarrollar propuestas que orienten a la persona Titular de la Secretaría de Integración Territorial sobre cómo se debe manejar la publicación y difusión de la información relacionada con los servicios públicos para

25



[Handwritten signature in blue ink]

garantizar que la comunicación sobre los servicios públicos sea efectiva y cumpla con los estándares necesarios.

7. Cumplir con las funciones adicionales que puedan surgir de otros marcos legales o normativos que sean relevantes para su área de trabajo de acuerdo al artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
8. Llevar a cabo tareas que le sean asignadas por sus superiores dentro de la Secretaría de Integración Territorial. Esto implica adaptarse a las necesidades cambiantes de la organización, así como garantizar que se cumplan todas las obligaciones legales y administrativas.
9. Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.
10. Las demás que instruya la persona Titular de la Presidencia Municipal, persona Titular de la Secretaría de Integración Territorial y en su caso, persona superior inmediata.

Del Área de Vinculación Intergubernamental

Objetivo

Establecer un enlace entre la ciudadanía con las dependencias y entidades municipales, actualizar y dar seguimiento a las acciones de gobierno que las poblaciones de Tlalnepantla de Baz requieran.

Funciones

1. Actualizar de manera periódica la información sobre la cobertura de servicios, infraestructura y equipamiento de cada unidad territorial.
2. Evaluar el impacto de las gestiones y peticiones atendidas en la ciudadanía, mediante mecanismos de seguimiento y análisis.
3. Establecer vínculos entre las dependencias municipales y la Coordinación Regional para asegurar una atención eficiente de los servicios públicos.
4. Proponer soluciones a las problemáticas específicas de cada unidad territorial, con base en las demandas ciudadanas y en coordinación con las dependencias correspondientes.
5. Recopilar información sobre programas y acciones que las dependencias municipales llevaran a cabo en las unidades territoriales.
6. Dar seguimiento intergubernamental a los programas o acciones de gobierno que respondan a las necesidades expresadas por la ciudadanía.
7. Coordinar la ejecución de acciones conjuntas entre las dependencias y entidades centralizadas y descentralizadas de la administración pública municipal.
8. Supervisar de forma continua a las condiciones sociales y urbanas de las unidades territoriales para apoyar la toma de decisiones estratégicas en la gestión pública municipal.
9. Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.
10. Las demás que instruyan la persona Titular

26



21

-
11. Las demás que instruya la persona Titular de la Presidencia Municipal, persona Titular de la Secretaría de Integración Territorial y en su caso, persona superior inmediata.

De la Coordinación Regional

Objetivo

Coordinar y supervisar, las condiciones en que se presentan los servicios públicos municipales ante la ciudadanía, así como el estado en que se encuentra la infraestructura y equipamiento urbano de las comunidades del municipio, derivado de las solicitudes que realiza la población.

Funciones

1. Gestionar recorridos de manera periodica en las diferentes unidades territoriales, con los servidores de nuestra ciudad para saber las condiciones en las que se encuentra la infraestructura urbana.
2. Intervenir en las unidades territoriales para la aplicación de formatos y detectar las necesidades de la ciudadanía.
3. Generar base de datos para la identificación de problemas, quejas y/o soluciones de la ciudadanía
4. Validar las acciones aplicadas de la administración públicas en las unidades territoriales.
5. Diseñar reportes estadísticos que valoren las acciones desarrolladas en las unidades territoriales.
6. Contribuir con el aforo en diversos eventos municipales, mediante los servidores de nuestra ciudad.
7. Colaborar con las dependencias de la administración pública municipal en los eventos programados en las unidades territoriales.
8. Atender las demás que deriven de otros ordenamientos legales aplicables o le sean encomendadas en el área de su competencia por quien ejerza superioridad jerárquica dentro de la Secretaría de Integración Territorial.
9. Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.
10. Las demás que instruya la persona Titular de la Presidencia Municipal, persona Titular de la Secretaría de Integración Territorial y en su caso, persona superior inmediata.

27



De la Coordinación de Procesamiento y Análisis de Datos

Objetivo

Generar información a través de la captación de la demanda ciudadana, propuesta de mejora, cumplimiento de acciones y programas sociales que realizan las distintas áreas de la administración pública municipal que permita reducir las brechas de desigualdad en la prestación de los servicios, obras y programas municipales.

Funciones

1. Crear base de datos de las acciones y programas atendidos a las demandas ciudadanas.
2. Salvaguardar los datos personales de la ciudadanía.
3. Supervisar la atención a la demanda ciudadana que se cumpla en tiempo y forma.
4. Formular informes de atención y seguimiento de la demanda ciudadana por las dependencias del H. Ayuntamiento.
5. Elaborar encuestas aplicables para valorar la atención y seguimiento de la demanda ciudadana por las dependencias que integran la administración Pública Municipal.
6. Generar la información de acciones realizadas por las dependencias municipales.
7. Realizar gráficos estadísticos de las bases de datos obtenidas de acciones que generan las dependencias de la administración pública municipal.
8. Recopilar los resultados de la demanda ciudadana atendidas.
9. Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.
10. Las demás que instruya la persona Titular de la Presidencia Municipal, persona Titular de la Secretaría de Integración Territorial y en su caso, persona superior inmediata.

28



Del Enlace Administrativo

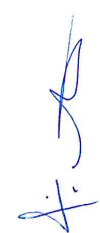
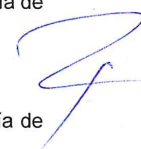
Objetivo

Coordinar y dar seguimiento a los procesos administrativos de la unidad, asegurando el cumplimiento de las disposiciones normativas y la correcta gestión de los recursos humanos, materiales y financieros asignados.

Funciones

1. Determinar el proyecto del presupuesto anual de egresos con base en el techo financiero asignado y sustentado en los objetivos, programas, proyectos de alto impacto y metas anuales contenidas en el plan de desarrollo municipal.
2. Gestionar los trámites ante la tesorería para la administración de los recursos financieros.
3. Integrar la base de datos de los servidores públicos adscritos a la Secretaría de Integración Territorial.

-
4. Supervisar el cumplimiento de la asistencia del personal adscrito a la Secretaría de Integración Territorial conforme a los lineamientos establecidos.
 5. Tramitar las actividades de almacenamiento y suministro de insumos ante Oficialía Mayor.
 6. Supervisar el buen funcionamiento y mantenimiento de las instalaciones, mobiliario, equipo y vehículos utilizados por el personal que labora en la Secretaría de Integración Territorial.
 7. Trabajar en conjunto con la Subdirección de Patrimonio Municipal para realizar las actividades de levantamiento de inventarios físicos de los bienes muebles asignados a la Secretaría de Integración Territorial.
 8. Informar a la Subdirección de Patrimonio Municipal sobre las Adquisiciones de bienes muebles y vehículos para la elaboración de los resguardos.
 9. Controlar archivo y correspondencia oficial emitida, recibida, gestionada y atendida, incluyendo digitalización y registro en plataformas.
 10. Establecer las metas de actividad e indicadores vinculados a los recursos financieros para dar cumplimiento a las actividades relacionadas a los PbRM anual en conjunto con los Titulares de la dependencia.
 11. Reportar trimestralmente las metas de actividad e indicadores de todas las áreas adscritas a la Secretaría de Integración Territorial ante la Dirección de Información, Planeación, Programación y Evaluación.
 12. Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.
 13. Las demás que instruya la persona Titular de la Presidencia Municipal, persona Titular de la Secretaría de Integración Territorial y en su caso, persona superior inmediata.



VII. Directorio.

| Directorio |
|---|
| C. Iván Moisés Gatica López Secretaría de Integración Territorial |
| Lic. Andrés Sánchez Osorio Subsecretaría de Enlace, Control y Seguimiento de Gestión Social |
| Lic. Diana Encarnación Toribio Área de Gestión de la Demanda Ciudadana |
| Mtra. Priscila Galindo Palácios Área de Atención Ciudadana (Call Center) |
| Ing. Abel Isaac Lucero Jimenez Área del Sistema Único de Gestión |
| C. Arturo Ramírez Arteaga Subsecretaría de Vinculación Territorial |
| Lic. Arturo Becerril Aldana Área de Promoción Territorial |
| Lic. Pamela Estefanía Tovar Lemus Área Vinculación Intergubernamental |
| C. Nancy María Díaz Rangel Coordinación Regional |
| Lic. Joel Mariano Martínez Coordinación de Procesamiento y Análisis de Datos |
| C. Amparo Barajas Pulido Enlace Administrativo |



VIII. Validación.

| Validación | |
|--|---|
| <p>Aprobó</p>  <p>presidencia Municipal</p>  <p>Mtro. Raciél Pérez Cruz Presidente Municipal Constitucional de Tlalnepantla de Baz, México.</p> | <p>Validó</p>  <p>Órgano Interno de Control Municipal</p>  <p>Mtro. German Sánchez Salas Titular del Órgano Interno de Control Municipal</p> |
| <p>Revisó en el Ámbito Jurídico</p>  <p>Dirección Jurídica</p>  <p>Mtra. Miriam Martínez Barrios Titular de la Dirección Jurídica</p> | <p>Coordinó</p>  <p>Dirección de Información, Planeación, Programación y Evaluación</p>  <p>Lic. José Francisco Mercado Álvarez Titular de la Dirección de Información, Planeación, Programación y Evaluación</p> |
| <p>Elaboró</p>  <p>Secretaría de Integración Territorial</p>  <p>C. Iván Moisés Gatica López Secretario de Integración Territorial</p> | <p>Apoyó</p>  <p>Enlace Administrativo de la Secretaría de Integración Territorial</p>  <p>C. Amparo Barajas Pulido Enlace Administrativo de la Secretaría de Integración Territorial</p> |

IX. Hoja de Actualización.

| Hoja de Actualización | |
|-----------------------|--|
| Fecha | Descripción |
| Junio, 2026 | Elaboración del Manual de Organización conforme a la estructura orgánica y atribuciones conferidas en el Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, publicado en la Gaceta Municipal Número 1, volumen 1, del 01 de enero de 2026. Así como, en lo establecido en los Lineamientos para la Elaboración de los Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública Municipal 2025-2027, emitidos por la Dirección de Información, Planeación Programación y Evaluación, los cuales toman en cuenta la metodología para la formulación de los instrumentos administrativos. |



X. Dictaminación y Créditos

Dictaminación y Créditos

El presente Manual de Organización de la Secretaría de Integración Territorial de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, cumple con los lineamientos técnicos establecidos en la materia, por lo cual la Dirección de Información, Planeación, Programación y Evaluación dictaminó procedente para que sea implementado y publicado.

La elaboración del Manual estuvo a cargo de las siguientes personas servidoras públicas:

Secretaría de Integración Territorial

C. Iván Moisés Gatica López
Titular de la Secretaría de Integración Territorial

C. Amparo Barajas Pulido
Enlace Administrativo

C. Alan Ramírez Quevedo
Técnico Administrativo A

La Dictaminación Técnica estuvo a cargo de las siguientes personas servidoras públicas:

Órgano Interno de Control Municipal

Mtro. German Sánchez Salas
Titular del Órgano Interno de Control Municipal

L. en D. Otoniel Enrique Peña Calixto
Titular de la Subcontraloría de Auditoría, Control y Evaluación

Lic. Jessica Contreras Carbajal
Responsable del Área de Auditoría Administrativa, Desempeño y Legalidad

C. Salvador Pablo Hernández
Técnico Especializado

Dirección Jurídica

Mtra. Miriam Martínez Barrios
Titular de la Dirección Jurídica

Titular de la Subdirección Jurídica Consultiva

Lic. Jorge Mayorga Nieves
Técnico Administrativo A

Dirección de Información, Programación, Planeación y Evaluación

Lic. José Francisco Mercado Alvarez
Titular de Dirección de Información, Programación, Planeación y Evaluación

Lic. Jesús Alejandro Morales Gutiérrez
Responsable del Área de Información, Geoestadística, Políticas Públicas y Proyectos Estratégicos

Lic. Karla María Cruz Vega
Técnico Especializado





EL AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL DE
TLALNEPANTLA DE B.C.
2024-2027

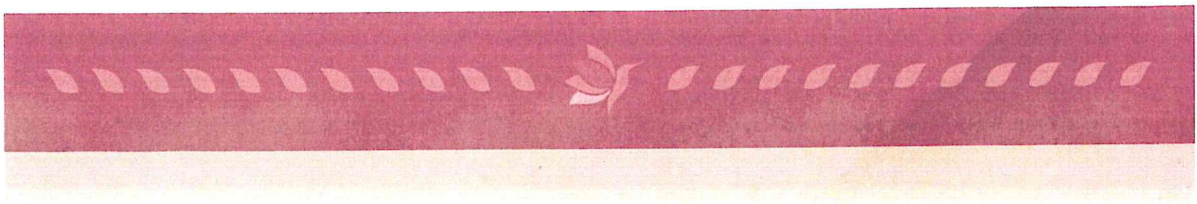
**Dirección de Información,
Planeación, Programación
y Evaluación**

Tlalnepantla



nuestra ciudad
2025-2027

34



Tlalnepantla



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

de la Secretaría de Integración
Territorial

Primera Edición
Junio, 2026



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2025 - 2027





© Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, 2025-2027.
Secretaría de Integración Territorial
Plaza Dr. Gustavo Baz s/n, Col. Tlalnepantla Centro,
Tlalnepantla de Baz, Estado de México, C.P. 54000.
Teléfono: 55-53-66-38-00. Ext. 3951.
Secretaría de Integración Territorial.
Junio, 2026.

Impreso y hecho en Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
La reproducción total o parcial de este documento se autorizará
siempre y cuando se dé crédito correspondiente a la fuente.



Índice

| | | |
|------|---|----|
| I. | Presentación..... | 1 |
| II. | Objetivo General..... | 2 |
| III. | Descripción de los Procedimientos | 3 |
| ➤ | P1. Reporte de atención ciudadana..... | 3 |
| ➤ | P2. Seguimiento a la Gestión de la Demanda Ciudadana que ingresa a través del Área de Atención Ciudadana (Call Center)..... | 14 |
| ➤ | P3. Difusión de actividades para la participación ciudadana en las comunidades..... | 21 |
| IV. | Simbología..... | 32 |
| V. | Registro de Ediciones..... | 33 |
| VI. | Dictaminación y Créditos..... | 34 |
| VII. | Validación de Manual..... | 35 |





I. Presentación.

El presente Manual de Procedimientos constituye el instrumento rector que norma el quehacer diario de la Secretaría de Integración Territorial del Municipio de Tlalnepantla de Baz. Su elaboración responde a la necesidad de contar con un documento técnico que estandarice los procesos administrativos, garantice la transparencia en el ejercicio de los recursos públicos y fortalezca la rendición de cuentas, en cumplimiento a lo establecido en el Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

Este manual tiene como propósito fundamental establecer los Lineamientos claros y precisos para la correcta ejecución de las funciones encomendadas a la Secretaría de Integración Territorial. Documenta de manera sistemática cada uno de los procedimientos relacionados con el cumplimiento de su Objeto social, así como de su visión. Al definir responsabilidades, flujos de trabajo y mecanismos de control, se convierte en una herramienta indispensable para la modernización administrativa del gobierno municipal.

Entre sus objetivos específicos destacan: homologar los criterios operativos en todas las unidades administrativas que conforman la Secretaría de Integración Territorial; facilitar la inducción y capacitación del personal de nuevo ingreso; optimizar el uso de los recursos mediante la eliminación de duplicidades; y proporcionar certeza jurídica a todas las acciones realizadas por la dependencia. Asimismo, sirve como base para los procesos de auditoría y evaluación institucional.

El alcance de este manual comprende todas las áreas sustantivas de la Secretaría de Integración Territorial, incluyendo todas sus unidades administrativas. Está dirigido principalmente al personal operativo y mandos medios de la dependencia, aunque también funciona como documento de consulta para otras áreas del ayuntamiento y para las y los tlalnepantlenses interesados en conocer los procesos administrativos municipales.

La estructura del manual se organiza en secciones que detallan procedimientos mediante descripciones narrativas, diagramas de flujo y formatos oficiales. Para cada proceso se especifican: el objetivo, las unidades involucradas, los pasos secuenciales a seguir, los documentos requeridos y los responsables de su ejecución. Esta sistematización permite que cualquier persona servidora pública pueda comprender y aplicar los procedimientos de manera uniforme.

Es importante destacar que este manual se actualizará periódicamente para incorporar mejoras derivadas de la experiencia operativa, así como los cambios en la normativa aplicable. La Secretaría de Integración Territorial asume el compromiso de difundir su contenido entre todo el personal y de velar por su estricto cumplimiento, como parte fundamental de su estrategia para brindar un servicio público eficiente, transparente y de calidad a los habitantes de Tlalnepantla de Baz.

Finalmente, este documento representa el esfuerzo institucional por profesionalizar la administración pública municipal, estableciendo bases sólidas para la toma de Decisiones, la optimización de recursos y la mejora continua de los procesos. Su implementación contribuirá significativamente al logro de los objetivos estratégicos planteados en el Plan de Desarrollo Municipal, beneficiando directamente a la población mediante una gestión pública más ágil y transparente.

II. Objetivo General.

Coordinar, dar seguimiento y evaluar la prestación de los servicios públicos por parte de la Secretaría de Integración Territorial, con el fin de fungir como un vínculo directo entre las y los tlalnepantlenses y el gobierno municipal para asegurar una correcta prestación de dichos servicios.



III. Procedimientos de la Secretaría de Integración Territorial

I. Nombre: P1. Reporte de atención ciudadana.

Dependencia: Área de Atención Ciudadana (Call Center).

II. Objetivo.

Recibir las solicitudes de las personas solicitantes, mediante vía telefónica y/o electrónica en el sistema electrónico destinado para ello, siendo turnadas cada una de manera inmediata a la dependencia o entidad correspondiente y competente de la Administración Pública Municipal Centralizada y Descentralizada, para su seguimiento y atención.

III. Referencias.

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 5 de febrero de 1917, sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 5 de julio de 2010, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 20 de marzo 2025, y sus reformas y adiciones.

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, publicado en la Gaceta del Gobierno del Estado de México, el día 1 de marzo de 1917.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, publicado en la Gaceta del Gobierno del Estado de México, el día 7 de febrero de 1997, y sus reformas y adiciones.
- Código Administrativo del Estado de México, publicado en la Gaceta del Gobierno del Estado de México, el día 13 de diciembre de 2001, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, publicada en la Gaceta del Gobierno del Estado de México, el día 30 de mayo de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, publicada en la Gaceta del Gobierno del Estado de México el día 30 de mayo de 2017.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, publicada en la Gaceta del Gobierno del Estado de México, el día 18 de marzo de 2002, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, publicada en la Gaceta del Gobierno del Estado de México, el día 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.

40



Municipal.

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, vigente.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Publicado en la Gaceta Municipal, número 1, volumen 1, 1 de enero de 2026, y sus reformas y adiciones.
- Código de Ética de la Administración Pública Municipal Centralizada de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, publicado en la Gaceta Municipal, número 20, volumen 1, 15 de mayo de 2025.

IV. Definiciones.

Solicitud: Queja, sugerencia, reporte y/o propuesta formulada a una dependencia de la Administración Pública Municipal.

Persona solicitante: Quien solicita la atención a un servicio público dentro del territorio de Tlalnepantla de Baz.

Folio de reporte: Código alfanumérico que permite identificar las solicitudes de servicios.

SIT: Secretaría de Integración Territorial.

Portal Ciudadano de Trámites y Servicios: Medio digital oficial para consultar y en su caso solicitar desde el mismo sitio Trámites y Servicios que se encuentren disponibles en línea.

V. Responsabilidades.

La persona Responsable del Área de Atención Ciudadana (Call Center) deberá:

Supervisar que el reporte de las solicitudes de las personas solicitantes, que son turnados a la unidad administrativa correspondiente y competente de la Administración Pública Municipal Centralizada y descentralizada, se encuentre de acuerdo a los Servicios Registrados en el Portal Ciudadano de Trámites y Servicios.

El personal adscrito al Área de Atención Ciudadana encargada de brindar Atención Telefónica, Electrónica y/o Presencial deberá:

Recibir solicitud de servicios públicos vía telefónica, electrónica y/o presencial de persona física o moral.

Registrar el reporte de atención ciudadana conforme a Protocolos del Área de Atención Ciudadana.

Informar el estatus en el que se encuentra el reporte de atención ciudadana en el Sistema.

Proporcionar folio del reporte de atención ciudadana a las personas solicitantes.

Informar a la persona física o moral que existe un reporte de atención ciudadana al cual ya se le está dando seguimiento proporcionándole el número de reporte registrado.

Agregar una nota de seguimiento al reporte de atención ciudadana en el reporte original y proporcionar el número a la persona física y/o moral.



VI. Insumos.

Personas Físicas.

Presencial: Presentarse en la oficina de Atención Ciudadana, proporcionar nombre completo, teléfono, dirección y descripción de solicitud.

Vía Telefónica: Realizar llamada telefónica al número 5553664450, proporcionar nombre completo, teléfono, dirección y descripción de solicitud.

WhatsApp: Enviar mensaje vía WhatsApp al número 5614187079, proporcionar nombre completo, teléfono, dirección y descripción de solicitud.

Correo electrónico: Enviar un correo electrónico a atencionciudadana@tlalbepantla.gob.mx, mediante el cual proporcione nombre completo, teléfono, dirección y descripción de solicitud.

Personas Jurídico colectivas.

Presencial: Presentarse en la oficina de Atención Ciudadana, proporcionar nombre completo, teléfono, dirección y descripción de solicitud.

Vía Telefónica: Realizar llamada telefónica al número 5553664450, proporcionar nombre completo, teléfono, dirección y descripción de solicitud.

WhatsApp: Enviar mensaje vía WhatsApp al número 5614187079, proporcionar nombre completo, teléfono, dirección y descripción de solicitud.

Correo electrónico: Enviar un correo electrónico a atencionciudadana@tlalbepantla.gob.mx, mediante el cual proporcione nombre completo, teléfono, dirección y descripción de solicitud.

Instituciones Públicas.

Presencial: Presentarse en la oficina de Atención Ciudadana, proporcionar nombre completo, teléfono, dirección y descripción de solicitud.

Vía Telefónica: Realizar llamada telefónica al número 5553664450, proporcionar nombre completo, teléfono, dirección y descripción de solicitud.

WhatsApp: Enviar mensaje vía WhatsApp al número 5614187079, proporcionar nombre completo, teléfono, dirección y descripción de solicitud.

Correo electrónico: Enviar un correo electrónico a atencionciudadana@tlalbepantla.gob.mx, mediante el cual proporcione nombre completo, teléfono, dirección y descripción de solicitud.

Redes Sociales.

Buzón del presidente.

42



VII. Resultados.

Reporte de atención ciudadana canalizado a las dependencias.

VIII. Interacción con otros procedimientos.

Procedimiento inherente al seguimiento de la gestión de la demanda ciudadana

IX. Políticas.

La persona responsable del área de Atención Ciudadana, es la encargada de recopilar y canalizar las demandas ciudadanas que se registran a través de vía telefónica, electrónica y/o presencial de las personas físicas o morales que solicitan un servicio para la atención de las unidades administrativas que integran la administración pública municipal, de acuerdo a la normatividad vigente establecidas en el Portal Ciudadano de Trámites y Servicios.

El reporte de atención ciudadana será de manera digital a través del sistema electrónico vigente.

El reporte de atención ciudadana podrá generarse en un horario de atención de lunes a domingo de 09:00 a 18:00hrs, en un lapso no mayor a una hora.

Los reportes de atención ciudadana se generarán con los datos que la persona solicitante otorgue, mismos que deberán ser precisos para su canalización.

La atención de las llamadas en todo momento será bajo un estricto respeto, paciencia a la persona solicitante.

Tipos de solicitudes que pueden ser: falta o deficiencia en los servicios públicos municipales.

Para el adecuado seguimiento del reporte de atención ciudadana, se informará el estatus con el número de folio asignado a la solicitud inicial.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



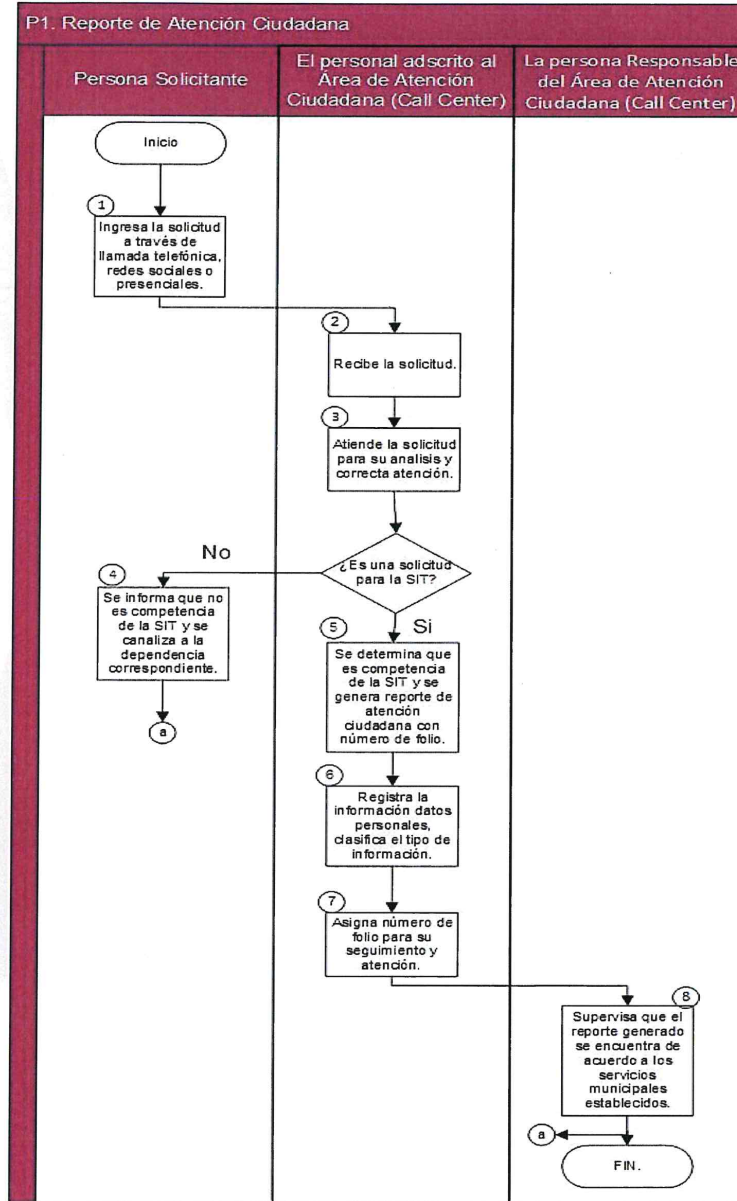
X. Desarrollo del procedimiento.

| P1. Reporte de Atención Ciudadana. | | |
|------------------------------------|--|---|
| No. | Denominación Administrativa. | Actividad a realizar. |
| Inicio. | | |
| 1 | Persona Solicitante. | Ingresa la solicitud a través de llamada telefónica, WhatsApp, buzón del presidente, redes sociales o presencial. |
| 2 | Personal adscrito al Área de Atención Ciudadana (Call center). | Recibe la solicitud a través de llamada telefónica, WhatsApp, buzón del presidente, redes sociales o presencial. |
| 3 | Personal adscrito al Área de Atención Ciudadana (Call center). | Atiende la solicitud para su análisis y correcta atención. |
| | | ¿Es una solicitud para la SIT? |
| 4 | Personal adscrito al Área de Atención Ciudadana (Call center). | No: Se informa que no es competencia de la SIT y canaliza dependencia correspondiente. |
| 5 | Personal adscrito al Área de Atención Ciudadana (Call center). | Si: Se determina que es competencia de la SIT y genera reporte con número de folio. |
| 6 | Personal adscrito al Área de Atención Ciudadana (Call center). | Registra la información, datos personales, clasifica el tipo de solicitud. |
| 7 | Personal adscrito al Área de Atención Ciudadana (Call center). | Asigna número de folio del reporte de atención ciudadana a la persona solicitante para su seguimiento y atención. |
| 8 | La persona Responsable del Área de Atención Ciudadana (Call Center). | Supervisa que el reporte generado se encuentre de acuerdo a los servicios municipales establecidos. |
| Fin. | | |

44



XI. Diagramación.



Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the top and several smaller ones below.

XII. Medición.

| Nombre del indicador. | Descripción. | Fórmula. | Periodicidad. |
|-------------------------------------|--|---|---------------|
| Porcentaje de reportes canalizados. | Medir el porcentaje de reportes canalizados. | $\left[\frac{\text{Número de solicitudes atendidas.}}{\text{Número de solicitudes recibidas.}} \right] \times 100$ | Mensual. |

[Handwritten mark]

46



[Handwritten signature]

XIII. Formatos e Instructivos.

Plataforma Tlalnepantla Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz

MENU

- Sis. Unico de Gestión
- Solicitudes
- Atención Ciudadana
- ITS

Datos del Solicitante

| | | | |
|----------------------------|--------------------|-----------|------|
| Origen:* | Teléfono:* | Nombre:* | |
| (1) Seleccion... | (2) | (3) | |
| Apellido Paterno:* | Apellido Materno:* | | |
| (4) | (5) | | |
| Colonia:* | Calle:* | No. Ext:* | Int: |
| Busque su colonia... (6) ▾ | (7) | (8) | (9) |
| Entre calle: | Y calle: | | |
| (10) | (11) | | |
| Codigo Postal: | Referencias: | Email: | |
| (12) | (13) | (14) | |

M
K
f
p
v
Z



MENU

- Sis. Unico de Gestión
- Solicitudes
- Atención Ciudadana
- ITS

Datos de la Solicitud

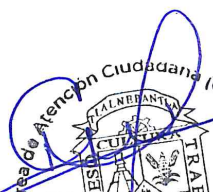


| | | |
|---|----------------|---------------|
| Tipo de Solicitud: | Tiempo | |
| Busque o seleccione un servicio... (15) | ▼ (16) | |
| Area: | (17) | |
| Departamento: | (18) | |
| Colonia de la Solicitud: | Calle:* | No. Ext:* |
| (19) | (20) | (21) |
| No. Int: | Codigo Postal: | Referencias:* |
| (22) | (23) | (24) |
| Entre calle:* | Y calle:* | |
| (25) | (26) | |
| Detalle del Reporte:* | (27) | |

Guardar Registro

XIV. Instructivo.

| No. de Requerimiento. | Instrucción. |
|-----------------------|--|
| 1 | Se deberá seleccionar el medio por donde ingresa la solicitud. |
| 2 | Se deberá colocar el número telefonico de la persona solicitante. |
| 3 | Se deberá colocar el nombre de la persona solicitante. |
| 4 | Se deberá colocar el apellido paterno de la persona solicitante. |
| 5 | Se deberá colocar el apellido materno de la persona solicitante. |
| 6 | Se deberá colocar la colonia de la persona solicitante. |
| 7 | Se deberá colocar la calle de la persona solicitante. |
| 8 | Se deberá colocar el número exterior de la persona solicitante. |
| 9 | Se deberá colocar el número interior de la persona solicitante. |
| 10 | Se deberá colocar entre que calle se encuentra el domicilio de la persona solicitante. |
| 11 | Se deberá colocar entre que calle se encuentra el domicilio de la persona solicitante. |
| 12 | Se deberá colocar el codigo postal de la persona solicitante. |
| 13 | Se deberá colocar referencia visuale y/o de ubicación de la persona solicitante. |
| 14 | Se deberá colocar el correo de la persona solicitante, según sea el caso. |
| 15 | Se deberá seleccionar el tipo de servicio que requiere la persona solicitante. |
| 16 | Derivado del paso anterior el sistema elctónico automaticamete arroja el tiempo de respuesta. |
| 17 | Derivado del paso que se encuentra en el numeral 15, el sistema electrónico automaticamente turna la solicitud a la dependencia correspondiente. |
| 18 | Derivado del paso que se encuentra en el numeral 15, el sistema electrónico automaticamente turna la solicitud al área correspondiente. |
| 19 | Se deberá seleccionar la colonia de la solicitud. |
| 20 | Se deberá colocar la calle de la solicitud. |
| 21 | Se deberá colocar el número exterior de la solicitud. |
| 22 | Se deberá colocar el número interior de la solicitud. |
| 23 | Se deberá colocar el codigo postal de la solicitud. |
| 24 | Se deberá colocar referencia visuale y/o de ubicación en donde se requiere la solicitud. |
| 25 | Se deberá colocar entre que calle se encuentra la solicitud. |
| 26 | Se deberá colocar entre que calle se encuentra la solicitud. |
| 27 | Se deberá colocar la especificación de la solicitud. |

XV. Validación del Procedimiento.

| Elaboró. | Revisó. | Aprobó. |
|--|--|--|
|  <p>Mtra. Priscilla Galindo Palacios Responsable del Área de Atención Ciudadana (Call Center).</p> |  <p>Lic. Andrés Sánchez Osorio Titular de la Subsecretaría de Enlace, Control y Seguimiento de Gestión Social.</p> |  <p>C. Iván Moisés Gatica López Titular de la Secretaría de Integración Territorial.</p> |



I. Nombre: P2. Seguimiento a la Gestión de la Demanda Ciudadana que ingresa a través del Área de Atención Ciudadana (Call Center).

Dependencia: Área de Gestión de la Demanda Ciudadana.

II. Objetivo.

Recopilar, medir, consultar y analizar el cumplimiento de la demanda ciudadana que reporta el Área de Atención Ciudadana (Call Center), a través de los sistemas tecnológicos con los que cuenta el área, esto permite que las dependencias de la administración pública municipal proporcionen el servicio solicitado de manera eficiente.

III. Referencias.

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 5 de febrero de 1917, sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 5 de julio de 2010, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 20 de marzo 2025, y sus reformas y adiciones.

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, publicado en la Gaceta del Gobierno del Estado de México, el día 1 de marzo de 1917.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, publicado en la Gaceta del Gobierno del Estado de México, el día 7 de febrero de 1997, y sus reformas y adiciones.
- Código Administrativo del Estado de México, publicado en la Gaceta del Gobierno del Estado de México, el día 13 de diciembre de 2001, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, publicada en la Gaceta del Gobierno del Estado de México, el día 30 de mayo de 2016, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, publicada en la Gaceta del Gobierno del Estado de México el día 30 de mayo de 2017.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, publicada en la Gaceta del Gobierno del Estado de México, el día 18 de marzo de 2002, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, publicada en la Gaceta del Gobierno del Estado de México, el día 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, vigente.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Publicado en la Gaceta Municipal, número 1, volumen 1, 1 de enero de 2026, y sus reformas y adiciones.
- Código de Ética de la Administración Pública Municipal Centralizada de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, publicado en la Gaceta Municipal, número 20, volumen 1, 15 de mayo de 2025.

IV. Definiciones.

Folio de reporte: Código alfanumérico que permite identificar las solicitudes de servicios.

SIT: Secretaría de Integración Territorial.

SECYS: Subsecretaría de Enlace, Control y Seguimiento de Gestión Social.

Portal Ciudadano de Trámites y Servicios: Medio digital oficial para consultar y en su caso solicitar desde el mismo sitio Trámites y Servicios que se encuentren disponibles en línea.

V. Responsabilidades.

La persona Responsable del Área de Atención Ciudadana (Call Center) deberá:

Generar el reporte de las solicitudes a la demanda ciudadana que se registra en el sistema tecnológico, el cual lo turna al Área de Gestión de la Demanda Ciudadana.

La persona Responsable del Área Gestión de la Demanda Ciudadana deberá:

Recibir el reporte de las solicitudes a la demanda ciudadana para su análisis.

La persona Titular de la Subsecretaría de Enlace, Control y Seguimiento de Gestión Social, deberá:

Determinar el seguimiento que se le dará a las solicitudes de la demanda ciudadana a través de las dependencias de la Administración Pública Municipal.

El personal adscrito a la Subsecretaría de Enlace, Control y Seguimiento de Gestión Social, deberá:

Analizar y sistematizar la información contenida en los reportes que emite el Área de Gestión de la Demanda Ciudadana.

VI. Insumos.

Reporte generado por el Área de Atención Ciudadana (Call Center).

VII. Resultados.

Oficios de seguimiento de la demanda ciudadana a las dependencias de la Administración Pública Municipal.



VIII. Interacción con otros procedimientos.

Reporte de Atención Ciudadana.

IX. Políticas.

Los reportes que emite el Área de Atención Ciudadana (Call Center) deberán emitirse de lunes a viernes a las 18:00 horas, una vez que haya concluido el horario de atención.

Los oficios que serán dirigidos a los Titulares de las dependencias de la Administración Pública Municipal deberán ser congruentes con las atribuciones conferidas en el Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal para que se le dé cumplimiento a la solicitud.

Los oficios turnados a las dependencias de la Administración Pública Municipal para la atención a las y los tlalnepantlenses deberán ser congruentes a lo establecido en el Portal Ciudadano de Trámites y Servicios.

[Handwritten signature]



[Handwritten signature]



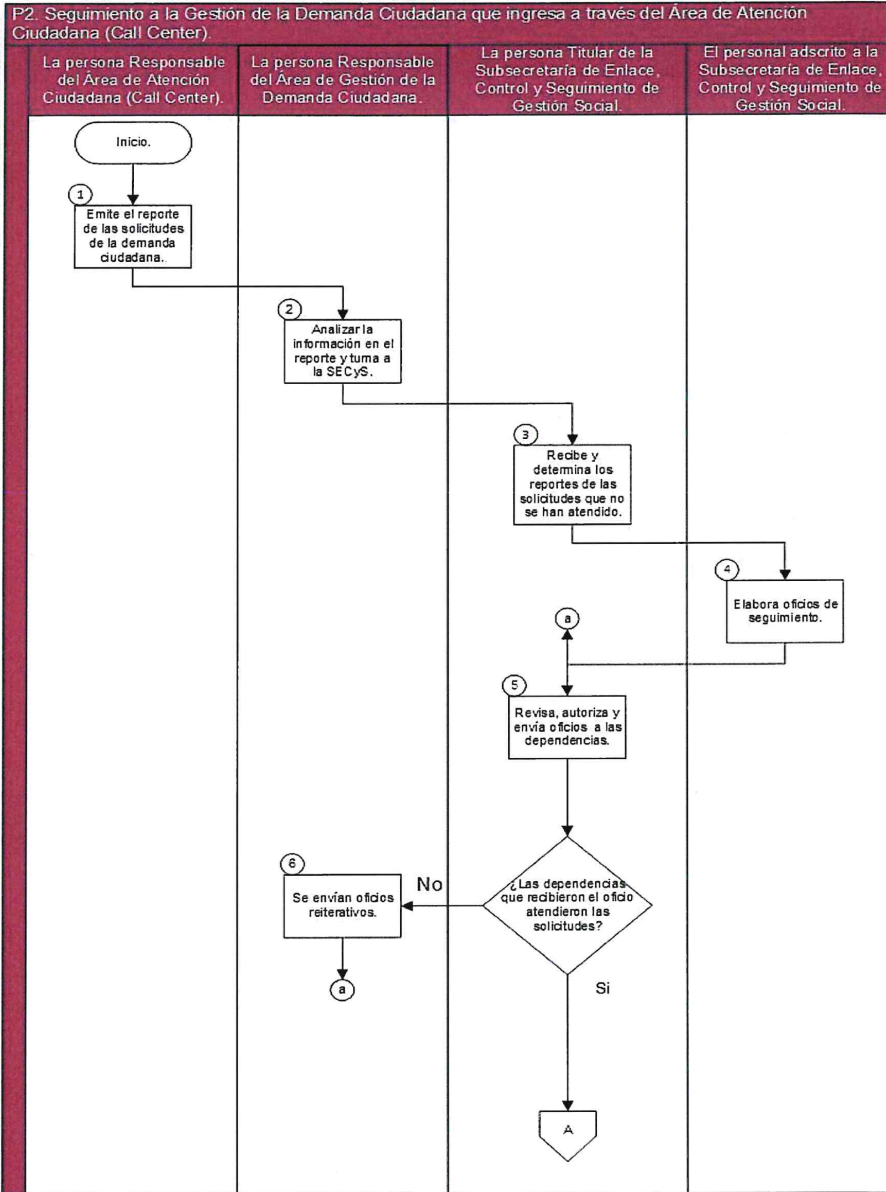
X. Desarrollo del procedimiento.

| P2. Seguimiento a la Gestión de la Demanda Ciudadana que ingresa a través del Área de Atención Ciudadana (Call Center). | | |
|---|---|--|
| No. | Denominación Administrativa. | Actividad a realizar. |
| Inicio. | | |
| 1 | La persona Responsable del Área de Atención Ciudadana (Call Center). | Emite el reporte de las solicitudes a la demanda ciudadana. |
| 2 | La persona Responsable del Área de Gestión de la Demanda Ciudadana. | Analiza la información contenida en el reporte donde identifica si se atendió o no una petición y turna a la Subsecretaría de Enlace, Control y Seguimiento de Gestión Social. |
| 3 | La persona Titular de la Subsecretaría de Enlace, Control y Seguimiento de Gestión Social. | Recibe y determina los reportes de las solicitudes que no se han atendido. |
| 4 | El personal adscrito a la Subsecretaría de Enlace, Control y Seguimiento de Gestión Social. | Elabora oficios de seguimiento a las dependencias para su atención. |
| 5 | La persona Titular de la Subsecretaría de Enlace, Control y Seguimiento de Gestión Social. | Revisa, autoriza y envía oficios a las dependencias. |
| | | ¿Las dependencias que recibieron el oficio atendieron las solicitudes? |
| 6 | La persona Titular de la Subsecretaría de Enlace, Control y Seguimiento de Gestión Social. | No: Se procede a enviar oficios reiterativos. |
| 7 | La persona Titular de la Subsecretaría de Enlace, Control y Seguimiento de Gestión Social. | Si: La dependencia contesta oficio que se atendió con evidencias. |
| 8 | La persona Responsable del Área Gestión de la Demanda Ciudadana. | Manda copia de conocimiento al Área de Atención Ciudadana. |
| 9 | La persona Responsable del Área de Atención Ciudadana. | Recibe copia de conocimiento para desahogarlo en el sistema y archivarlo. |
| Fin. | | |

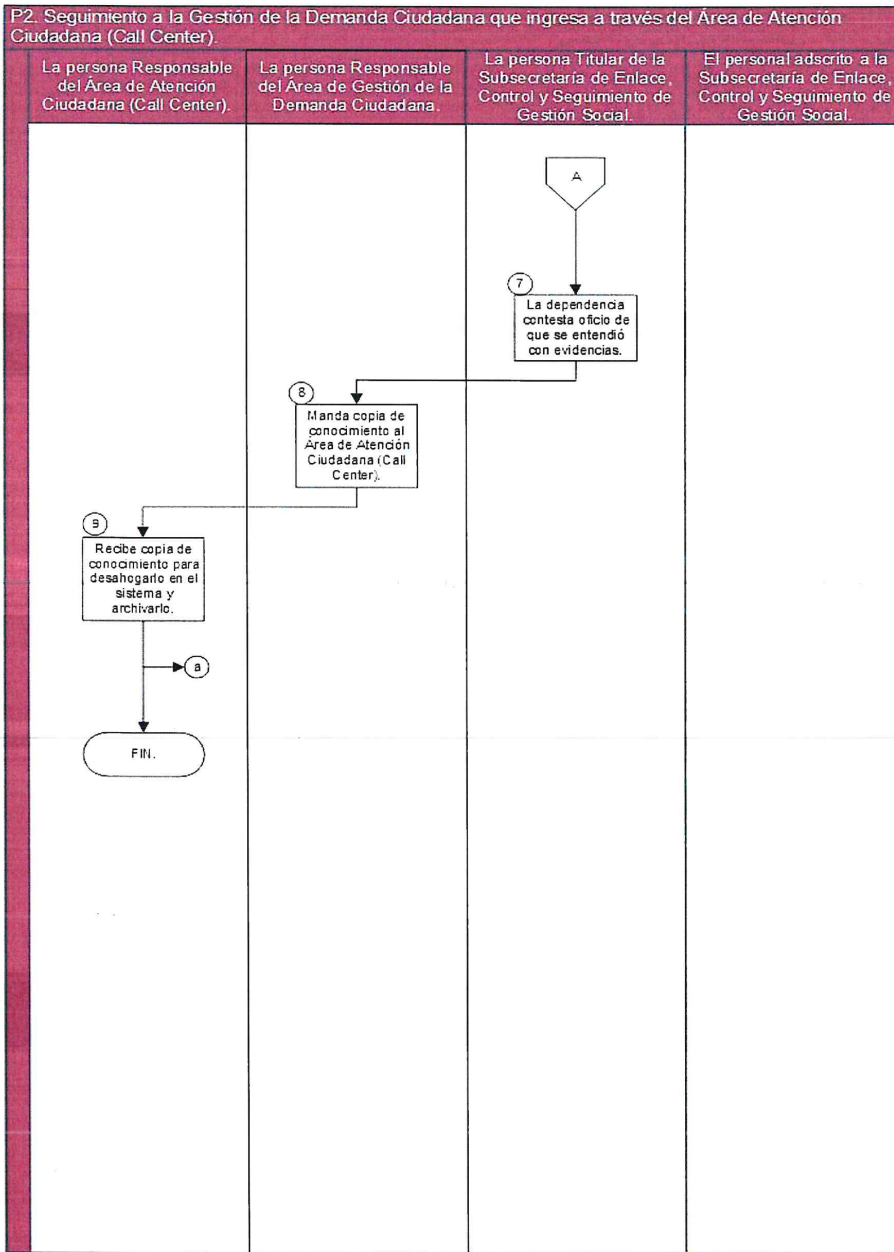
54



XI. Diagramación.



Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the bottom.






XII. Medición.

| Nombre del indicador | Descripción | Fórmula | Periodicidad |
|---|--|--|--------------|
| Seguimiento a las solicitudes recibidas en el Área de la Gestión de la Demanda Ciudadana. | Medir el porcentaje de atención a los oficios de seguimiento emitidos. | $\left[\frac{\text{Número de Oficios atendidos.}}{\text{Número de Oficios emitidos.}} \right] \times 100$ | Mensual. |

XIII. Formatos e Instructivos.

- N/A.

XIV. Validación del procedimiento.

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|---|--|--|
|  <p>Lic. Diana Encarnación Toribio. Responsable del Área de Gestión de la Demanda Ciudadana.</p> |  <p>Lic. Andrés Sánchez Osorio. Titular de la Subsecretaría de Enlace, Control y Seguimiento de Gestión Social.</p> |  <p>C. Iván Moisés Gatica López. Titular de la Secretaría de Integración Territorial.</p> |

I. Nombre: P3. Difusión de actividades para la participación ciudadana en las comunidades.

Dependencia: Área de Promoción Territorial.

II. Objetivo.

Establecer los lineamientos, mecanismos y acciones necesarias para la planeación, coordinación, ejecución y evaluación de las estrategias de difusión de las actividades, eventos y programas organizados por las diferentes dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, con el propósito de garantizar el acceso oportuno, claro y eficiencia a la información por parte de la ciudadanía.

III. Referencias.

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 5 de febrero de 1917, sus reformas y adiciones.
- Ley General de Comunicación Social, publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 27 de abril de 2022.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 20 de marzo 2025, y sus reformas y adiciones.

Estatal.

- Constitución Política del Estado de Libre y Soberano de México, publicado en la Gaceta del Gobierno del Estado de México, el día 1 de marzo de 1917.
- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios, publicada en la Gaceta del Gobierno del Estado de México el día 1 de julio de 2019.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, publicada en la Gaceta del Gobierno del Estado de México, el día 30 de mayo de 2016, y sus reformas y adiciones.

Municipal.

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, vigente.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Publicado en la Gaceta Municipal, número 1, volumen 1, 1 de enero de 2026, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento de Participación Ciudadana de Tlalnepantla de Baz, publicada en la Gaceta Municipal de Tlalnepantla de Baz el día 12 de diciembre de 2023.
- Reglamento de Comunicación Social del Municipio de Tlalnepantla de Baz, publicado en la Gaceta Municipal el día 10 de septiembre de 2022.

58



- Código de Ética de la Administración Pública Municipal Centralizada de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, publicado en la Gaceta Municipal, número 20, volumen 1, 15 de mayo de 2025.

IV. Definiciones.

Difusión: Proceso para compartir información con la ciudadanía para dar a conocer eventos o servicios públicos.

Territorio: Espacio geográfico, social y administrativo donde se realiza la difusión de las actividades.

Material de difusión: Documentos formales usados para comunicar algún evento.

SVT: Subsecretaría de Vinculación Territorial.

Campañas en territorio: Son estrategias de comunicación que se desarrollan de forma presencial en espacios físicos específicos con el objetivo de dar a conocer o promover un servicio o mensaje.

V. Responsabilidades.

La persona Titular de la Secretaría de Integración Territorial deberá:

Recibir las peticiones de las dependencias y turnarlo a la Subsecretaría de Vinculación Territorial.

La persona Responsable del Área de Promoción Territorial deberá:

Ejecutar acciones y estrategias en coordinación con dependencias y actores clave para difundir eventos y actividades en las comunidades.

El personal Adscrito al Área de Promoción Territorial deberá:

Ejecutar actividades operativas, entregando información a los ciudadanos, material de difusión, asistir durante el evento para documentar la participación ciudadana, realizar reportes que registren las acciones realizadas.

La persona Titular de la Subsecretaría de Vinculación Territorial deberá:

Recibe oficios y da seguimiento a las difusiones asegurando su correcta atención y cumplimiento.

Dependencias solicitantes deberán:

Enviar mediante oficio a la persona Titular de la Secretaría de Integración Territorial una solicitud que contenga información relativa a los eventos que se van a difundir.

VI. Insumos.

Oficios de petición de las dependencias, materiales impresos y digitales para difusión, mapas territoriales, y el calendario de actividades.

VII. Resultados.

Ejecución efectiva de campañas en el territorio municipal.



Se responde mediante oficio a la dependencia solicitante un reporte informativo de la difusión de los eventos anexando la evidencia fotográfica y documental.

VIII. Interacción con otros procedimientos.

N/A.

IX. Políticas.

Para llevar a cabo la difusión de los eventos en el territorio municipal la dependencia solicitante de la Administración Pública Municipal deberá enviar un oficio con 7 días hábiles de anticipación dirigido a la Secretaría de Integración Territorial debiendo integrar la información de manera digital o impresa.

La Secretaría de Integración Territorial a través de la Subsecretaría de Vinculación Territorial y el Área de Promoción Territorial deberán realizar las campañas de difusión, en donde tendrán que comprobar la realización del mismo mediante evidencia fotográfica y documental.





60



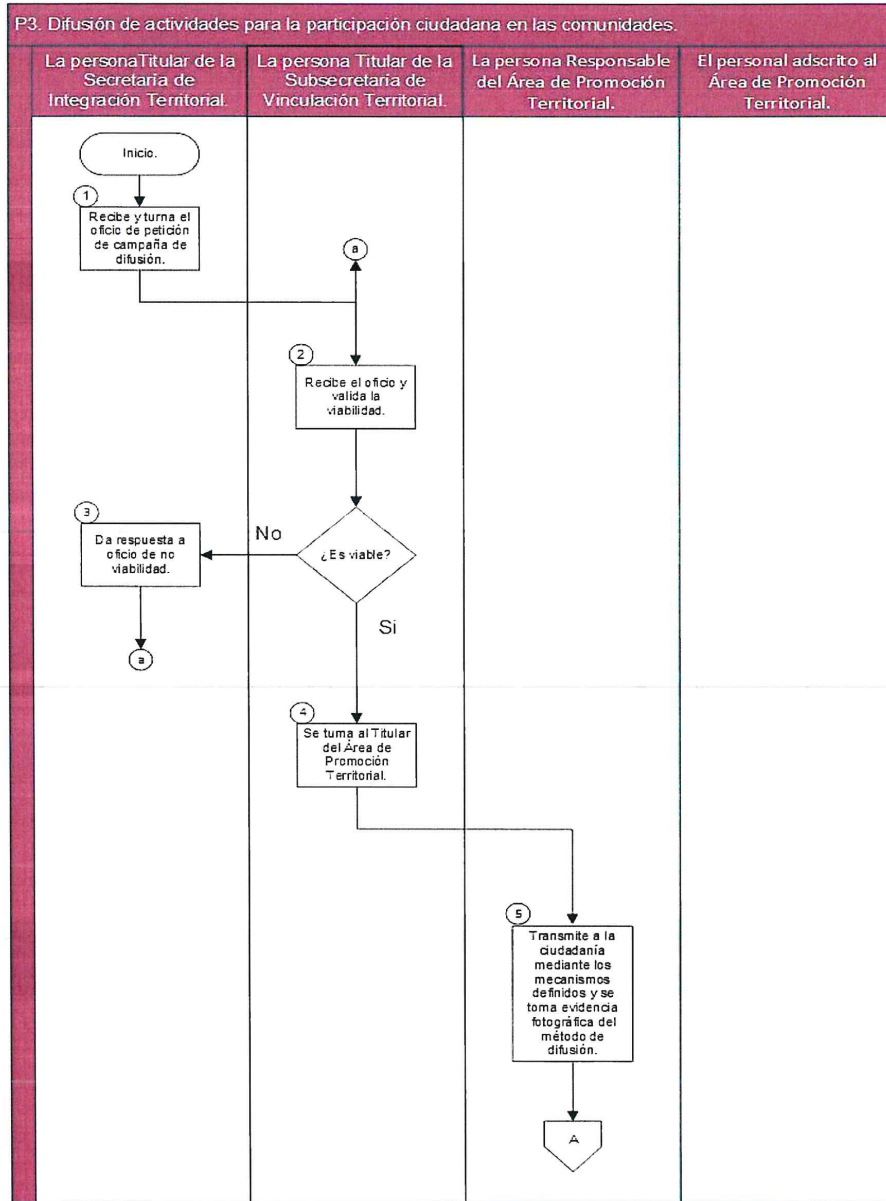
[Handwritten signatures and notes in blue ink, including the name 'Blasmi']

X. Desarrollo del procedimiento.

| P3. Difusión de actividades para la participación ciudadana en las comunidades. | | |
|---|--|---|
| No. | Denominación Administrativo. | Actividad a realizar. |
| Inicio. | | |
| 1 | La persona Titular de la Secretaría de Integración Territorial. | Recibe y turna el oficio de petición de campaña de difusión por parte de las dependencias de la administración pública. |
| 2 | La persona Titular de la Subsecretaría de Vinculación Territorial. | Recibe el oficio y valida la viabilidad. |
| | | ¿Es viable? |
| 3 | La persona Titular de la Subsecretaría de Vinculación Territorial. | No: Da respuesta a oficio de no viabilidad de difusión (regresa a la actividad 2). |
| 4 | La persona Titular de la Subsecretaría de Vinculación Territorial. | Si: Se turna al Titular del Área de Promoción Territorial. |
| 5 | La persona Responsable del Área de Promoción Territorial. | Revisa y asigna a su equipo las acciones necesarias para asegurar su adecuada difusión entre la ciudadanía. |
| 6 | El personal adscrito al Área de Promoción Territorial. | Transmite a la ciudadanía mediante los mecanismos definidos y se toma evidencia fotográfica del método de difusión. |
| 7 | El personal adscrito al Área de Promoción Territorial. | Genera reporte de comprobación, integrando evidencia fotográfica que se tomó en la difusión. |
| 8 | La persona Responsable del Área de Promoción Territorial. | Revisa y valida reporte para turnarlo a la persona Titular de la Subsecretaría de Vinculación Territorial. |
| 9 | La persona Titular de la Subsecretaría de Vinculación Territorial. | Elabora oficio de respuesta a las dependencias, informando el resultado de la difusión. |
| Fin. | | |

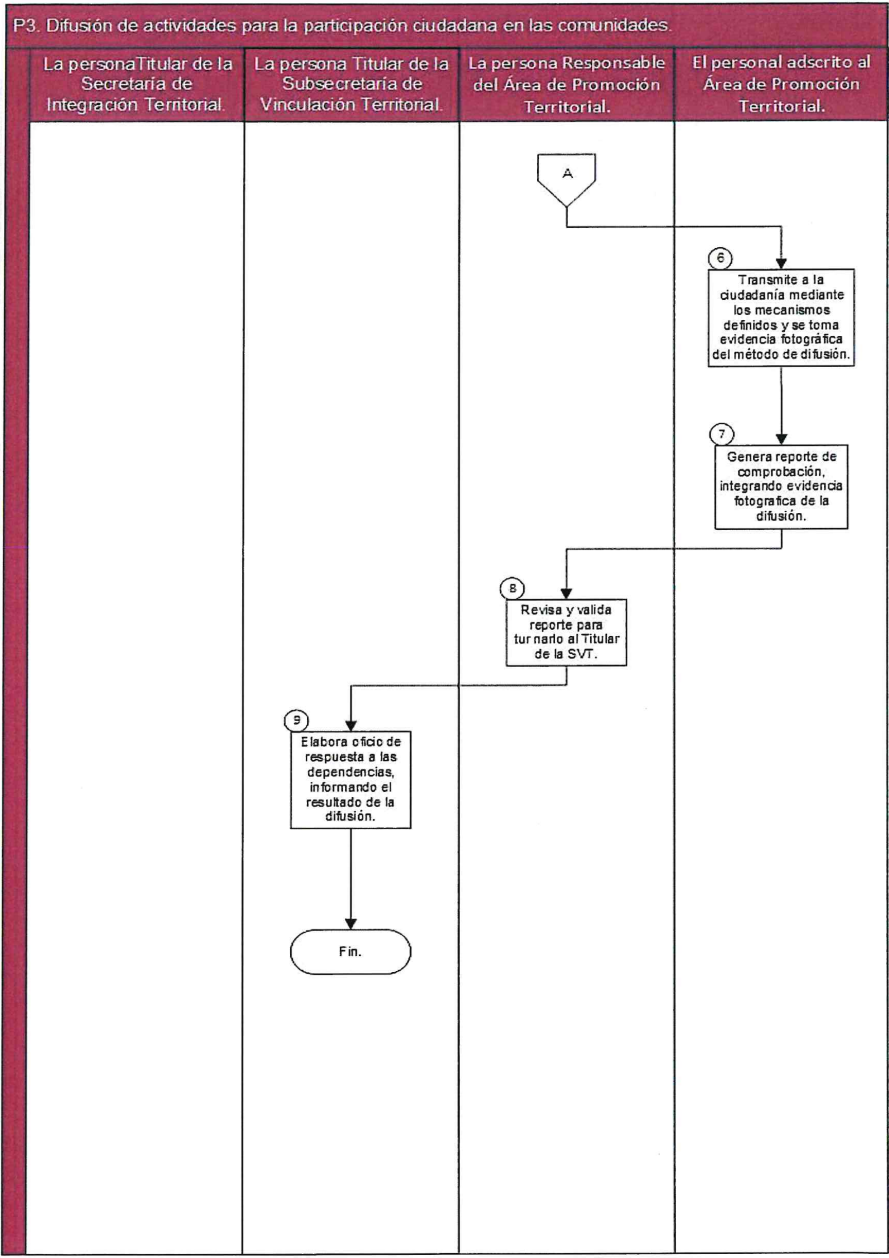
XI. Diagramación.



62



[Handwritten signatures and notes in blue ink]



63



XII. Medición.

| Nombre del indicador | Descripción | Fórmula | Periodicidad |
|--|--|--|--------------|
| Difusión de actividades para la participación ciudadana. | Difundir en las unidades territoriales acciones, programas y eventos de la Administración Pública Municipal. | $\left[\frac{\text{Número de difusiones realizadas.}}{\text{Número de difusiones programadas.}} \right] \times 100$ | Trimestral. |

[Handwritten mark]

64



[Handwritten signature]

XIII. Formatos e Instructivos.



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL DE
TLALNEPANTLA DE BAZ
2025 - 2027



Secretaría de
Integración
Territorial

FORMATO DE PROMOCIÓN TERRITORIAL

Folio interno
(1)

| Información General de la Dependencia Administrativa | |
|--|-----|
| Dependencia Administrativa: | (2) |
| Área responsable de la solicitud: | (3) |
| Nombre y cargo del responsable del evento: | (4) |
| Teléfono de contacto: | (5) |
| Correo institucional: | (6) |

| Descripción del Servicio Público, Programa u Obra a Difundir | | |
|--|------------|------------|
| Nombre del servicio, programa u obra: (7) | | |
| Lugar: (8) | Fecha: (9) | Hora: (10) |
| Breve descripción: (11) | | |
| Relevancia o impacto: (12) | | |

| Objetivo de la difusión |
|---|
| Propósito principal <i>Ejemplo: informar, sensibilizar, promocionar, invitar a participar, etc.:</i> (13) |
| Resultados esperados <i>(Detallar brevemente los resultados que se espera obtener con la difusión.):</i> (14) |

| Público objetivo |
|---|
| Público objetivo <i>(¿A quién está dirigido? Ejemplo: jóvenes, adultos mayores, emprendedores, comunidades específicas, etc.):</i> (15) |



H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz | 2025 - 2027



[Handwritten signatures and initials in blue ink]

65

[Handwritten signature in blue ink]

28



GOBIERNO DEL ESTADO DE TLAXCALA
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN TERRITORIAL



Secretaría de Integración Territorial

Alcance geográfico (Especificar ubicación donde se requiere la difusión): (16)

| Medio de difusión | | | |
|----------------------|----------------------|---------------|--|
| Digital | | (17) | |
| Impreso | | (18) | |
| Materiales Adjuntos | | | |
| Digitales (19) | Impresos (20) | Cantidad (21) | |
| Fotos | Tríptico | | |
| Videos | Díptico | | |
| Link de publicación | Flyer | | |
| Otros (especificar): | Folleto | | |
| | Otros (especificar): | | |

| Cronograma estimado | |
|--|---|
| Fecha de inicio y término de la difusión | Fecha de inicio: (22) Fecha de término: (23) |

66



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

(24)

Nombre y firma del responsable de la solicitud

Fecha de presentación: (25)



H. Ayuntamiento de Tlaxnepantla de Baz | 2025 - 2027
Plaza Cívica Dr. Gustavo Baz Prada, S/N Tlaxnepantla de Baz, C.P. 54000, Estado de México



XIV. Instructivo.

| No. de Requerimiento. | Instrucción. |
|-----------------------|---|
| 1 | Se deberá anotar el folio asignado por el Area de Promocion Territorial para control interno. |
| 2 | Se deberá especificar el nombre completo de la dependencia que solicita la campaña. |
| 3 | Se deberá indicar el nombre del área especifica dentro de la dependencia solicitante. |
| 4 | Se deberá registrar el nombre completo y cargo de la persona responsable de realizar la solicitud. |
| 5 | Se deberá incluir el número de telefono del responsable de la solicitud. |
| 6 | Se deberá incluir el correo institucional del responsable de la solicitud. |
| 7 | Se deberá anotar el nombre del evento, campaña, servicio u obra que se debe difundir. |
| 8 | Se deberá indicar el lugar o ubicacion donde se llevara a cabo la actividad. |
| 9 | Se deberá señalar la fecha programada en que se realizara la actividad. |
| 10 | Se deberá indicar la hora en que se llevara a cabo el evento. |
| 11 | Se deberá describir brevemente las acciones o actividades que se realizaran durante el evento. |
| 12 | Se deberá explicar la relevancia o el impacto que la actividad tiene para la ciudadanía. |
| 13 | Se deberá indicar si el objetivo de la campaña es informar, invita, promocionar, convocar, entre otros. |
| 14 | Se deberán mencionar los resultados o efectos que se esperan obtener mediante la difusion. |
| 15 | Se deberá definir a que grupo de poblacion esta dirigida a la campaña. |
| 16 | Se deberán señalar las colonias o zonas especificas en las que se requiere la difusion. |
| 17 | Se deberá marcar si la campaña se solicita en formato digital. |
| 18 | Se deberá marcar si la campaña se solicita en formato impreso. |
| 19 | Se deberá seleccionar el tipo de material que se entrega para difusion digital (imagenes, videos, audios, entre otros). |
| 20 | Se deberá seleccionar el tipo de material que se entrega para difusion impresa (volantes, careteles, lonas, entre otros). |
| 21 | Se deberá especificar la cantidad de materiales proporcionados para la campaña. |
| 22 | Se deberá indicar la fecha en que debe comenzar la difusion. |
| 23 | Se deberá indicar la fecha en que debe concluir la difusion. |
| 24 | El responsable de la solicitud deberá firmar y validar la informacion contenida en el formato. |




Tlalnepantla **nuestra ciudad
2025-2027**

30

67




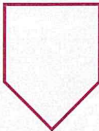
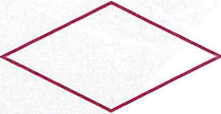
| | |
|----|--|
| 25 | Se deberá anotar la fecha en que se entrega el formato al Área de Promoción Territorial. |
|----|--|

XIV. Validación del Procedimiento.

| Elaboró. | Revisó. | Aprobó. |
|---|---|--|
|  Lic. Arturo Becerra Aldana. Responsable del Área de Promoción Territorial. |  C. Arturo Ramírez Arteaga. Titular de la Subsecretaría de Vinculación Territorial. |  C. Iván Moisés Galicia López. Titular de la Secretaría de Integración Territorial. |



IV. Simbología.

| Símbolo | Representa |
|---|---|
|  | Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN. |
|  | Conector de operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la actividad cambia o requiere conectarse a otra operación dentro del mismo procedimiento. Se anota dentro del símbolo un número en secuencia, concatenándose con las operaciones que le anteceden y siguen. |
|  | Operación. Representa la realización de una actividad u operación relativa a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de lo que se realiza en ese paso, de forma sintetizada, cuidando que no se pierda la esencia de la actividad. Su estructura se compone de un verbo en activo + sustantivo en las tres fases de la actividad: Qué se recibe, qué se hace, qué se archiva, turna e instruye. |
|  | Conector de hoja en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto. |
|  | Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no y cuando existen dos o más opciones a seguir, para identificar la alternativa de solución o a seguir. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder o la oración que describa la determinación que se está tomando, cerrándose con el signo de interrogación. |

[Handwritten signature]

V. Registro de Ediciones.

| Fecha. | Descripción. |
|--------------|--|
| Junio, 2026. | Elaboración del Manual de Procedimientos conforme a la estructura orgánica y atribuciones conferidas en el Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, publicado en la Gaceta Municipal Número 1, volumen 1, del 01 de enero del 2026. Así como en lo establecido en los Lineamientos para la Elaboración de los Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública Municipal 2025-2027, emitidos por la Dirección de Información, Planeación, Programación y Evaluación, los cuales toman en cuenta la metodología para la formulación de los instrumentos administrativos. |

70



VI. Dictaminación y Créditos.

Dictaminación y Créditos

El presente Manual de Organización de la Secretaría de Integración Territorial de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, cumple con los lineamientos técnicos establecidos en la materia, por lo cual la Dirección de Información, Planeación, Programación y Evaluación dictaminó precedente para que sea implementado y publicado.

La elaboración del Manual estuvo a cargo de las siguientes personas servidoras públicas:

Secretaría de Integración Territorial

C. Iván Moisés Gatica López
Titular de la Secretaría de Integración Territorial

C. Amparo Barajas Pulido
Enlace Administrativo

C. Alan Ramírez Quevedo
Técnico Administrativo A

La Dictaminación Técnica estuvo a cargo de las siguientes personas servidoras públicas:

Órgano Interno de Control Municipal

Mtro. German Sánchez Salas
Titular del Órgano Interno de Control Municipal

L. en D. Otoniel Enrique Peña Calixto
Titular de la Subcontraloría de Auditoría, Control y Evaluación

Lic. Jessica Contreras Carbajal
Responsable del Área de Auditoría Administrativa, Desempeño y Legalidad

C. Salvador Pablo Hernández
Técnico Especializado

Dirección Jurídica

Mtra. Miriam Martínez Barrios
Titular de la Dirección Jurídica

Titular de la Subdirección Jurídica Consultiva

Mtro. Edgar Alejandro García Roa
Responsable del Área de Procedimientos de Responsabilidad Patrimonial y Derechos Humanos

Dirección de Información, Programación, Planeación y Evaluación

Lic. José Francisco Mercado Alvarez
Titular de Dirección de Información, Programación, Planeación y Evaluación

Lic. Jesús Alejandro Morales Gutiérrez
Responsable del Área de Información, Geoestadística, Políticas Públicas y Proyectos Estratégicos

Lic. Karla María Cruz Vega
Técnico Especializado

71



Tlalnepantla



34

VII. Validación

| VALIDACIÓN | |
|---|--|
| <p>Aprobó</p>  <p>Mtro. Racié Pérez Cruz Presidente Municipal Constitucional de Tlalnepantla de Baz, México.</p> | <p>Validó</p>  <p>Mtro. German Sánchez Salas Titular del Órgano Interno de Control Municipal.</p> |
| <p>Revisó en el Ámbito Jurídico</p>  <p>Mtra. Miriam Martínez Barrios Titular de la Dirección Jurídica.</p> | <p>Coordinó</p>  <p>Lic. José Francisco Mercado Álvarez Titular de la Dirección de Información, Planeación, Programación y Evaluación.</p> |
| <p>Elaboró</p>  <p>C. Iván Moisés Gatica López Secretario de Integración Territorial.</p> | <p>Enlace Administrativo de la Secretaría de Apoyo</p>  <p>C. Amparo Barajas Pulido Enlace Administrativo de la Secretaría de Integración Territorial.</p> |





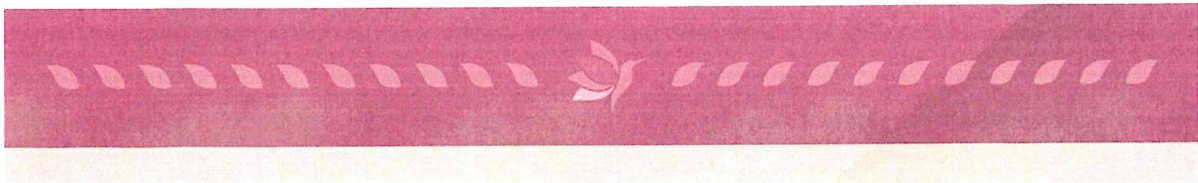
M. P. MUNICIPIO DE
CONSTITUCIONAL DE
TLALNEPANTLA, ESTADO DE
MEXICO

**Dirección de Información,
Planeación, Programación
y Evaluación**

Tlalnepantla



nuestra ciudad
2025 · 2027





Honorable Ayuntamiento Constitucional de Tlalnepantla de Baz Estado de México 2025 - 2027

C. RACIEL PEREZ CRUZ

Presidente Municipal Constitucional

C. Yanett Maribel Soto Díaz
Primera Sindica

C. Irma Lorena Roa López
Segunda Sindica

C. Alonso Adrián Juárez Jiménez
Primer Regidor

C. María del Rosario Aguirre Flores
Segunda Regidora

C. Vladimir Ortuño González
Tercer Regidor

C. Rubí Correa Ortega
Cuarta Regidora

C. Julio Sebastián Rodríguez Gallardo
Quinto Regidor

C. Aline Dávila Huizar
Sexta Regidora

C. Jesús Yair Cruz Olivares
Séptimo Regidor

C. Perla Guadalupe Monroy Miranda
Octava Regidora

C. Patricia Leonila Abarca Figueroa
Novena Regidora

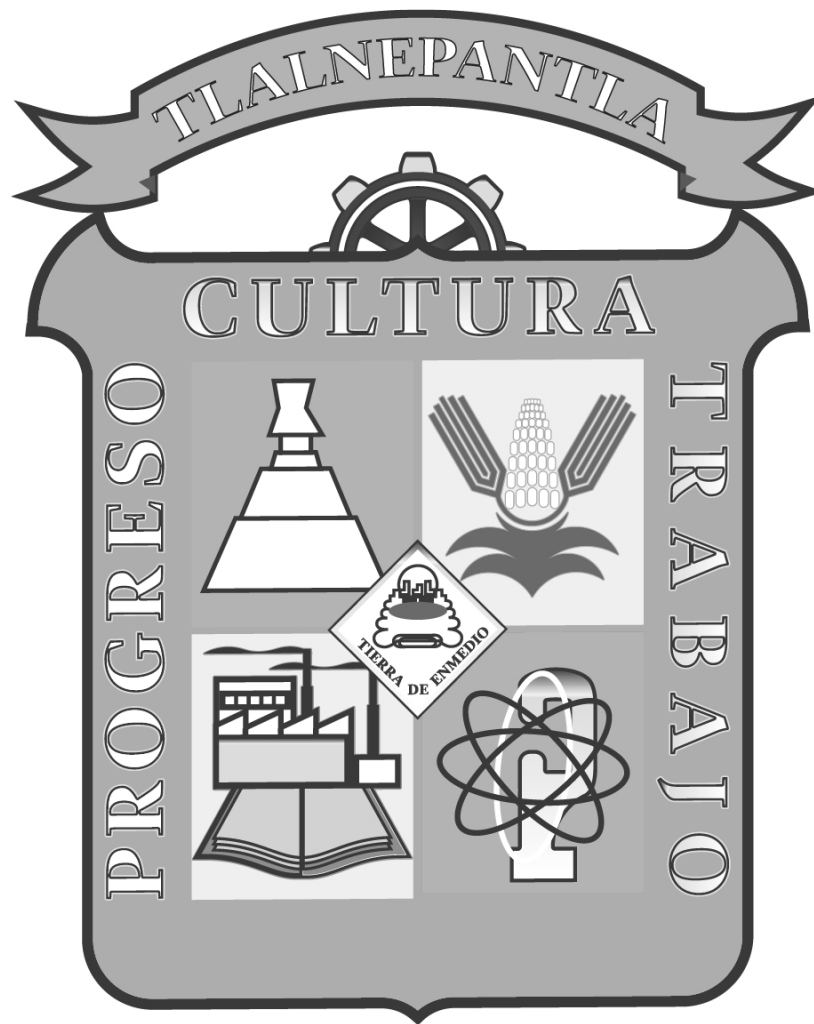
C. José Janitzio Soto Zamorano
Décimo Regidor

C. Edna Valeria Sosa Juárez
Décima Primera Regidora

C. Eduardo Rojas Valerio
Décimo Segundo Regidor

C. Miguel Ángel Bravo Suberville
Secretario del Ayuntamiento

“2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México”



www.tlalnepantla.gob.mx