

**ACTA DE LA SEXAGÉSIMA OCTAVA SESIÓN ORDINARIA DE CABILDO DEL H.
AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE CHIAUTLA, ESTADO DE MÉXICO, 2022-2024.**

68VA. SESIÓN
ORDINARIA DE
CABILDO
09/Junio/23

Con fundamento en los artículos 115 fracción I de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 112, 113, 116, 117 y 122 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 15, 26, 27, 28, 29, 30 y 30 Bis de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, siendo las **ocho** horas con **tres** minutos del día **nueve** del mes de **junio** del año **dos mil veintitrés**, los CC. Maricela Melo Rojas, Presidenta Municipal Constitucional; Rigoberto Bernabé Ramos González, Síndico Municipal; Carolina Aceves Bojorges, Primera Regidora; Raymundo Sánchez Buendía, Segundo Regidor; Leydi Alin Peralta Arellano, Tercera Regidora; Francisco Javier Rivera Medina, Cuarto Regidor; Jonathan Fernando Cerón Roldan, Quinto Regidor; Wendy Jocelyn Reyes Vázquez, Sexta Regidora; y María Rita Salas Arellano, Séptima Regidora; se constituyeron en la sala de cabildos, ubicada en el inmueble para funcionamiento y residencia del Ayuntamiento de Chiautla, Estado de México, Administración 2022-2024, sito en Avenida del Trabajo s/n, Col. Centro, San Juan, Municipio de Chiautla, Estado de México, C.P. 56030; a efecto de celebrar la Sexagésima Octava Sesión Ordinaria de Cabildo, procediendo entonces al registro de los integrantes del ayuntamiento presentes en lista de asistencia para entregarla seguidamente a quien funge como jefa de asamblea.

Acto inmediato y en vista de la lista de asistencia, Maricela Melo Rojas, Presidenta Municipal Constitucional, declara el quórum legal para sesionar y consecuentemente la apertura de la Sexagésima Octava Sesión Ordinaria de Cabildo del Ayuntamiento de Chiautla, Estado de México, Administración 2022-2024.

Acto seguido, Maricela Melo Rojas, Presidenta Municipal declara que en cumplimiento a lo dispuesto por el Párrafo Primero del Artículo 19 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, de manera formal y solemne queda instalada la Sexagésima Octava Sesión Ordinaria de Cabildo, siendo las ocho horas con nueve minutos del día de su fecha.

El Secretario del Ayuntamiento Lic. Jesús Eduardo Román Sánchez, expone a la asamblea el proyecto del orden del día, el que una vez leído y discutido, somete a votación económica de la asamblea, resultando aprobado para regir la presente sesión como a continuación se enlista:

ORDEN DEL DÍA.

1. Pase de Lista de Asistencia
2. Declaración de Instalación de la Sexagésima Octava Sesión Ordinaria de Cabildo
3. Lectura del Acta anterior
4. Aprobación del Orden del Día
5. Propuesta y en su caso Aprobación del Manual de Procedimientos de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Chiautla, Administración 2022-2024
6. Asuntos Generales
7. Declaración de Clausura de la Sesión

En atención a las formalidades cumplidas con las que se inicia esta sesión, se tienen por desahogados los puntos PRIMERO Y SEGUNDO.



3. LECTURA DEL ACTA ANTERIOR Y APROBACIÓN EN SU CASO.

Atendiendo la instrucción de la Presidenta Municipal de Chiautla Maricela Melo Rojas, el Secretario del Ayuntamiento procede a la lectura del acta anterior, al termino se pregunta a los integrantes del cabildo quien estuviera a favor sirva manifestarlo levantando la mano, siendo aprobada por Unanimidad de votos.

4. APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DIA.

En uso de la voz el Secretario del Ayuntamiento da lectura a la Orden del día, la cual se somete a consideración de los integrantes del Cuerpo Edilicio, solicitando quien estuviera a favor se sirva manifestarlo levantando la mano, siendo aprobada por Unanimidad de votos.

5. PROPUESTA Y EN SU CASO APROBACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL AYUNTAMIENTO DE CHIAUTLA, ADMINISTRACIÓN 2022-2024.

Para el desahogo del punto número cinco, la Presidenta Municipal Maricela Melo Rojas expresa al cabildo que, acorde a la política pública de esta administración municipal, se ha desarrollado la Propuesta de actualización del Manual de Procedimientos de Atención Ciudadana, misma que servirá de guía en los servicios que presta la misma en el ámbito que le corresponde.

Acto seguido y una vez que ha sido expuesto el punto, el cual es comentado, la C. Maricela Melo Rojas Presidenta Municipal Constitucional, pregunta a los presentes, si están a favor o en contra del mismo, por lo que el Secretario del Ayuntamiento, atendiendo la instrucción de la Presidenta Municipal Constitucional, procede a preguntar a los presentes si están de acuerdo con lo antes expuesto, si es así manifestarlo levantando la mano, por lo que todos los integrantes del Cabildo se manifestaron a favor de su aprobación, haciéndose constar en el siguiente:

ACUERDO 047/2023

Por unanimidad de votos el Ayuntamiento aprueba la Actualización del Manual de Procedimientos de Atención Ciudadana.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN CIUDADANA

AYUNTAMIENTO DE CHIAUTLA,
ESTADO DE MÉXICO,
ADMINISTRACIÓN 2022-2024

JUNIO 2023

 Chiautla La grandeza de su gente	AYUNTAMIENTO DE CHIAUTLA	Clave de identificación: CHI/PRE/001/2023	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN CIUDADANA	Versión: Primera	
		Junio 2023	Página 2 de 23

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL
AYUNTAMIENTO DE CHIAUTLA, ESTADO DE MÉXICO,
ADMINISTRACIÓN 2022-2024.

Presidencia Municipal

Maricela Melo Rojas

Presidenta Municipal del Ayuntamiento de Chiautla, Estado de
México, Administración 2022-2024.

Participantes:

Lic. Abraham Rivero Rivero
Secretario Particular

Chiautla, Estado de México, junio 2023
Clave de identificación: CHI/PRE/001/2023
Versión: Primera

Handwritten signatures in blue ink along the right margin



	AYUNTAMIENTO DE CHIAUTLA	Clave de identificación: CHI/PRE/001/2023
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN CIUDADANA	Versión: Primera
		Junio 2023

INTRODUCCIÓN

Dentro de los principales objetivos de la Administración Municipal 2022-2024, se establece mantener actualizada la normativa interna para llevar a cabo una gestión operativa eficiente, oportuna y con transparencia.

Para el logro de lo anterior se revisarán y actualizarán los manuales que establecen normas, políticas y procedimientos, para ejercer y controlar el presupuesto de todas y cada una de las Unidades Administrativas del Ayuntamiento de Chiautla, Estado de México.

De igual forma se impulsa la creación de mecanismos de comunicación eficaces y eficientes entre los ciudadanos y las unidades administrativas del Gobierno Municipal, que responda a las necesidades de la población, mediante la emisión de trámites y procedimientos ágiles, entendibles y accesibles para todo el ciudadano.

Asimismo, se busca el establecimiento de canales de comunicación ciudadana que permita al Gobierno Municipal poner a disposición de la población en general, de manera permanente y actualizada, de forma sencilla, precisa y entendible, y en los respectivos medios electrónicos, la información de los temas que propicien condiciones de acceso a más y mejores servicios públicos.

Por ello; se elaboró el Manual de Procedimientos de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Chiautla, Estado de México, Administración 2022-2024, el cual establece los mecanismos de atención ciudadana, mediante los cuales los servidores públicos del Ayuntamiento de Chiautla, Estado de México, atenderán las solicitudes formuladas por los integrantes de los ciudadanos en general, para otorgar un servicio de calidad y una respuesta oportuna a sus planteamientos.

Con la elaboración de este documento, se pretende aportar a las diferentes unidades administrativas del Ayuntamiento, una guía que permita atender a la ciudadanía y para aquellas que en ejercicio de sus funciones corresponda resolver sus solicitudes, además de que con el mismo cada una de las Unidades Administrativas puedan integrar a sus acciones y programación, las propuestas que en su caso realice la ciudadanía, a fin de mejorar y brindar más servicios.

El manual está integrado por su marco jurídico, los objetivos, disposiciones generales, el alcance y sus procedimientos; cada procedimiento está integrado por su propósito,

3

	AYUNTAMIENTO DE CHIAUTLA	Clave de identificación: CHI/PRE/001/2023
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN CIUDADANA	Versión: Primera
		Junio 2023

diagrama de flujo y descripción y secuencia de actividades, así como sus respectivos formatos. Como parte final del manual se incluyen los documentos de referencia, el glosario y en su caso los cambios a esta versión.

El ámbito de difusión y aplicación de este manual será el de todas las oficinas que integran la Administración Pública Municipal y que prestan servicios de atención a la población y ciudadanía en general, el mismo queda sujeto a su revisión periódica, a fin de incorporar las modificaciones o adecuaciones que se deriven de la propia operación, por lo que se solicita que las sugerencias y observaciones se hagan llegar a la Presidencia Municipal, con domicilio en Avenida del Trabajo sin número, Colonia Centro, San Juan, Chiautla, Estado de México.

4



	AYUNTAMIENTO DE CHIAUTLA	Clave de identificación: CHI/PRE/001/2023
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN CIUDADANA	Versión: Primera Junio 2023 Página 5 de 23

[Handwritten signature]

ÍNDICE

Introducción	3
Marco jurídico	6
Objetivo del manual	7
Alcance	8
Procedimiento para la atención ciudadana	10
Formatos	19
Glosario	22

5

	AYUNTAMIENTO DE CHIAUTLA	Clave de identificación: CHI/PRE/001/2023
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN CIUDADANA	Versión: Primera Junio 2023 Página 6 de 23

MARCO JURÍDICO

ORDENAMIENTO:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México

Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México

Ley Orgánica Municipal del Estado de México

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios

Ley de Planeación del Estado de México y Municipios

Reglamento de la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios

[Vertical list of handwritten signatures]

6

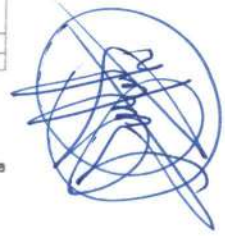


	AYUNTAMIENTO DE CHIAUTLA	Clave de identificación: CHI/PRE/001/2023
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN CIUDADANA	Versión: Primera
		Junio 2023

OBJETIVO DEL MANUAL

El objetivo que persigue el presente Manual de Procedimientos de Atención Ciudadana son:

Establecer los mecanismos de atención ciudadana, mediante los cuales los servidores públicos de la Administración Pública Municipal de Chiautla, atenderán las solicitudes formuladas por los ciudadanos en general, para otorgar un servicio de calidad y una respuesta oportuna a sus planteamientos.



7

	AYUNTAMIENTO DE CHIAUTLA	Clave de identificación: CHI/PRE/001/2023
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN CIUDADANA	Versión: Primera
		Junio 2023

ALCANCE

El presente Manual debe ser utilizado por el personal adscrito a la Administración Pública Municipal de Chiautla, que preste servicios a la ciudadanía en general, pero también debe ser consultado por las Unidades Administrativas del Ayuntamiento de Chiautla, Estado de México, Administración 2022-2024, la Contraloría Interna Municipal y la ciudadanía.

Asimismo, es de observancia obligatoria para los servidores públicos del Ayuntamiento de Chiautla, Estado de México, que en sus distintas Unidades Administrativas atiendan a la ciudadanía y para aquellas áreas que en el ejercicio de sus funciones les corresponda resolver sus solicitudes.

8



	AYUNTAMIENTO DE CHIAUTLA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN CIUDADANA	Clave de identificación: CHI/PRE/001/2023	
		Versión: Primera	
		Junio 2023	Página 9 de 23

I.- PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA

1. **PROPÓSITO:** Proponer los criterios que habrán de considerarse para atender al ciudadano en general, que acude a alguna de las dependencias administrativas a efecto de solicitar algún tipo de servicios, orientación y tramite en general.

2. DISPOSICIONES GENERALES

- a. La atención a las solicitudes de la ciudadanía se proporcionará a toda persona que solicite algún apoyo o servicio de la Administración Pública Municipal, la cual será con respeto, equidad, lenguaje claro y preciso, en estricto apego a la normatividad.
- b. En la recepción de la solicitud o petición dirigida a la Administración Pública Municipal, aun y cuando no sea de su competencia, los servidores públicos verificarán que contengan los siguientes datos:
 1. Nombre y apellido del solicitante,
 2. Domicilio para recibir notificaciones,
 3. Firma o huella dactilar,
 4. Número telefónico (en caso de tenerlo), y
 5. Descripción de la solicitud.

La solicitud o petición dirigida a cualquier otra instancia de la Administración Pública Municipal, se turnará según corresponda a las áreas responsables de su atención en términos de lo citado en el artículo 121 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y se le informará al peticionario a través del oficio de respuesta (Anexo 4).

En el supuesto de que la petición verse respecto a trámite o servicio que conforme a la reglamentación municipal requiera de la satisfacción de mayores requisitos, será recibida en términos de lo citado en el artículo 120 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y en su caso se realizarán por parte de la autoridad administrativa los requerimientos que sean necesarios al peticionario.

- c. Con independencia de la naturaleza de la petición, todas las solicitudes recibidas deberán registrarse por cada una de las unidades administrativas, para su adecuado seguimiento.

9

	AYUNTAMIENTO DE CHIAUTLA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN CIUDADANA	Clave de identificación: CHI/PRE/001/2023	
		Versión: Primera	
		Junio 2023	Página 10 de 23

- d. La atención ciudadana que presta la Administración Municipal de Chiautla, y el seguimiento a sus peticiones, es gratuita y estará sujeta a los principios de oportunidad, eficiencia, oralidad e inmediatez.
- e. En caso de que el solicitante presente una petición de forma oral, los servidores públicos Municipales, lo apoyarán en su elaboración por escrito (Anexo 1) y cuando no hable español, solicitarán a las instancias correspondientes los servicios de un traductor.
- f. Cuando las peticiones sean recibidas durante visitas de campo, reuniones, giras y mesas de trabajo, por los servidores públicos adscritos a las diversas Unidades Administrativas, se turnarán en un plazo máximo de 5 días hábiles a las áreas competentes, para su registro y respuesta correspondiente.
- g. Cada una de las áreas responsables deberán dar seguimiento a las peticiones registradas y documentar las actividades realizadas desde el inicio hasta el cierre del asunto.
- h. Asimismo cada área responsable deberá elaborar las evidencias documentales que hagan constar la atención brindada al ciudadano y el seguimiento a sus peticiones, estas pueden ser según sea el caso, Minuta de trabajo (Anexo 2) y Lista de Asistencia (Anexo 3), oficios de gestión, correos electrónicos, tarjetas informativas, fotografías, Informe de Asistencia, entre otros.
- i. El área responsable de la atención a la petición deberá preferentemente dar respuesta por escrito al solicitante (Anexo 4) en un plazo de 30 días hábiles, contados a partir de la fecha en que fue recibida la solicitud con todos los requisitos necesarios para su atención, con excepción de aquellas en donde se otorgue respuesta inmediata o aquellas que la normatividad establezca periodos de atención distinto.
- j. En caso de que el peticionario requiera conocer el estado de trámite de algún proyecto relacionado con Reglas o Lineamientos de Operación de los Programas de la Administración Pública Municipal y que este implique un mayor tiempo para su respuesta, podrá informársele el estado que guarda la solicitud en tanto se emite el acuerdo de respuesta, correspondiente.

10



	AYUNTAMIENTO DE CHIAUTLA	Clave de identificación: CHI/PRE/001/2023
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN CIUDADANA	Versión: Primera
		Junio 2023

- k. En los casos en los que el peticionario solicite audiencia pública, el área responsable de su atención, recibirá en audiencia a los sujetos establecidos en el objetivo de este procedimiento y atenderá sus solicitudes.
- l. En el caso de requerir la intervención de otras unidades administrativas, convocará a estas a mesa de trabajo, a fin de atender las solicitudes recibidas.
- m. Los servidores públicos que participan en el proceso de atención a la ciudadanía y/o de sus solicitudes, serán responsables del cumplimiento de estas disposiciones.



[Handwritten signature in blue ink]

[Handwritten signature in blue ink]

[Handwritten signature in blue ink]

	AYUNTAMIENTO DE CHIAUTLA	Clave de identificación: CHI/PRE/001/2023
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN CIUDADANA	Versión: Primera
		Junio 2023

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	Descripción de la actividad	Responsable
01	Reciben en audiencia al ciudadano en general para dar atención a sus solicitudes.	Titular del área
02	Reciben la solicitud y acusa de recibo al peticionario. En caso de no presentar petición deberá ayudarlo al llenado del "Formato de Solicitud" (Anexo 1) e Integrará copia al expediente.	Titular del área
03	Analiza la solicitud y la canaliza para su atención.	Titular del área
04	Registra la solicitud	Servidor público
05	Turna para su atención a la Unidad Administrativa de la Administración Pública Municipal conforme a su ámbito de competencia. ¿A quién se le turna la solicitud? Interna: Continúa en la actividad 6 a la 11 Externa: Continúa en la actividad 12 a la 15 Fuera de la Competencia: 16 a la 17	Servidor público designado.
06	Genera turno y envía al servidor público responsable de atender la solicitud, adjuntando el escrito original.	Titular de área
07	Recibe el turno de la solicitud	Servidor público
08	Recibe el turno para seguimiento y analiza la forma de atender la solicitud	Servidor público
09	Genera la respuesta con la firma del Titular del área y se le entrega al solicitante.	Servidor público
10	Registra el seguimiento de la petición y preferentemente el acuse de recibo	Servidor público
11	Analiza la respuesta dada en el oficio y en su caso cierra el asunto.	Servidor público
12	Elabora el oficio a la Unidad Administrativa de la Administración Pública Municipal competente para atender la solicitud, anexando el escrito	Servidor público

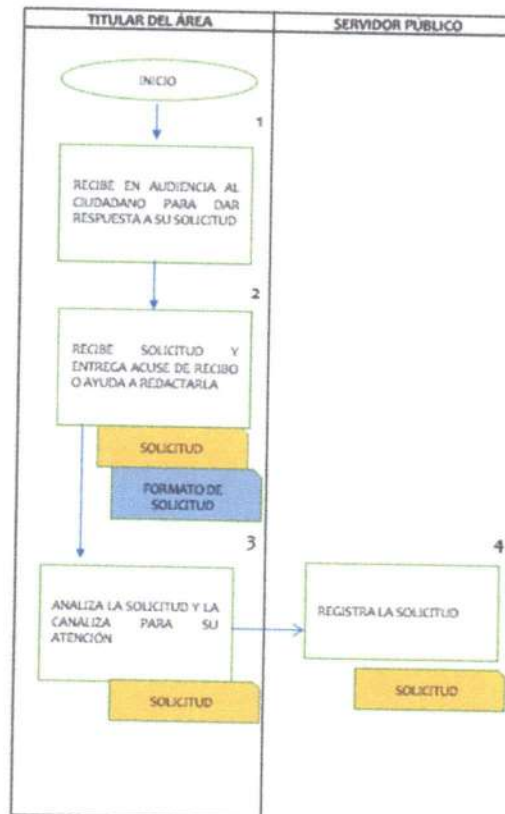


	AYUNTAMIENTO DE CHIAUTLA	Clave de identificación: CHI/PRE/001/2023	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN CIUDADANA	Versión: Primera Junio 2023	Página 13 de 23

	original e informa al peticionario la gestión realizada.	
13	Firma el oficio para la Unidad Administrativa de la Administración Pública Municipal competente y el oficio de respuesta al peticionario.	Titular del área
14	Registra el seguimiento de la petición, se adjunta la evidencia documental, preferentemente el acuse de recibo.	Servidor público
15	Analiza la atención otorgada por la Unidad Administrativa de la Administración Pública Municipal.	Titular del área
16	Elabora el oficio de respuesta al peticionario argumentando las razones por las cuales la unidad administrativa y las instancias de la Administración Pública Municipal no son competentes para atender su solicitud.	Servidor público
17	Registra la respuesta, se adjunta la evidencia documental, preferentemente el acuse de recibo y cierra el asunto con el tipo de respuesta correspondiente.	Servidor público

	AYUNTAMIENTO DE CHIAUTLA	Clave de identificación: CHI/PRE/001/2023	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN CIUDADANA	Versión: Primera Junio 2023	Página 14 de 23

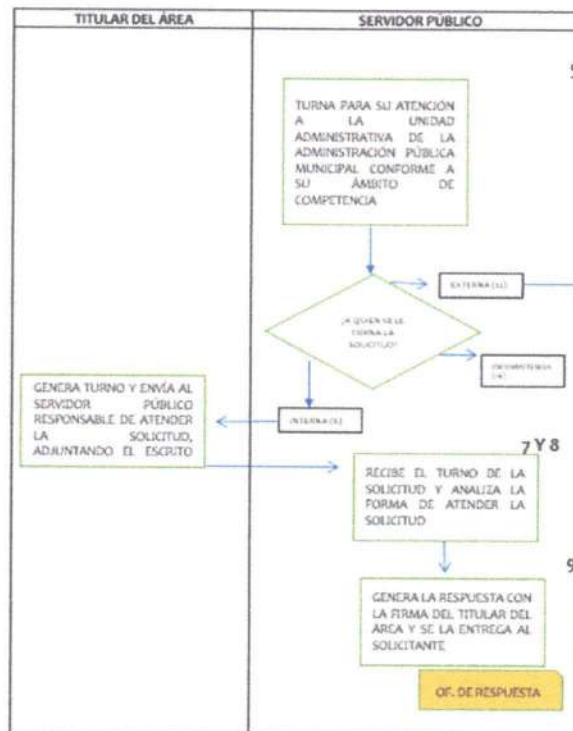
DIAGRAMA DE FLUJO





	AYUNTAMIENTO DE CHIAUTLA	Clave de identificación: CHI/PRE/001/2023
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN CIUDADANA	Versión: Primera
		Junio 2023

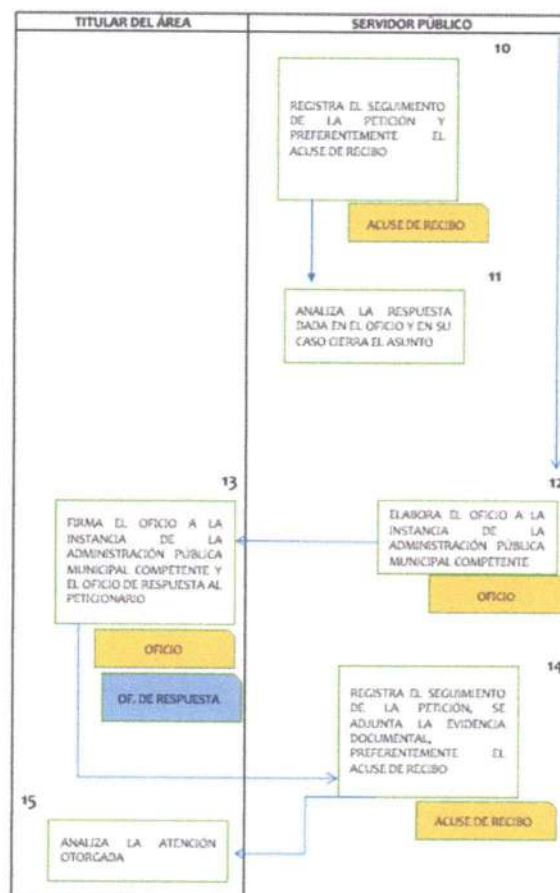
Página 15 de 23



15

	AYUNTAMIENTO DE CHIAUTLA	Clave de identificación: CHI/PRE/001/2023
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN CIUDADANA	Versión: Primera
		Junio 2023

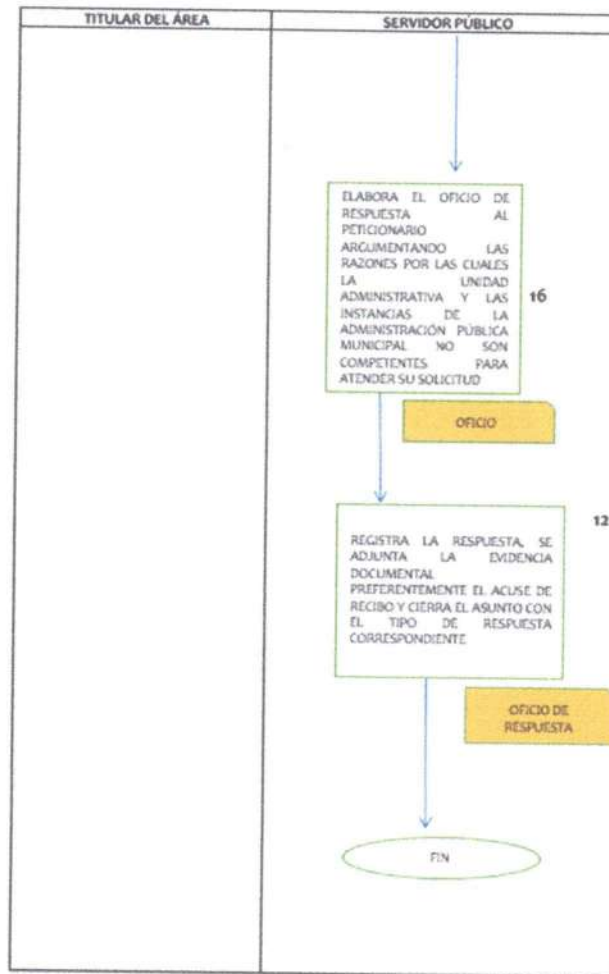
Página 16 de 23



16



  Chiautla La grandeza de su gente	AYUNTAMIENTO DE CHIAUTLA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN CIUDADANA	Clave de identificación: CHI/PRE/001/2023	
		Versión: Primera	
		Junio 2023	Página 17 de 23

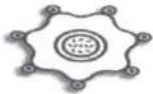


17

  Chiautla La grandeza de su gente	AYUNTAMIENTO DE CHIAUTLA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN CIUDADANA	Clave de identificación: CHI/PRE/001/2023	
		Versión: Primera	
		Junio 2023	Página 18 de 23

FORMATOS
Formato de solicitud (Anexo 1) Fecha _____ Dirigido a (nombre y cargo) Presente _____ Por este medio me dirijo a usted para solicitar _____ _____ _____ Señalando para oír y recibir notificaciones el domicilio ubicado en _____ _____ _____ (calle, numero, colonia, municipio, Estado, número telefónico y correo electrónico) _____ Nombre, firma y/o huella del solicitante
Formato de minuta (Anexo 2) En el municipio de Chiautla, Estado de México, siendo las (hora) del día (fecha) se reunieron (personas que asisten) en las oficinas que ocupa (la unidad administrativa) ubicadas en (domicilio). Tratando los siguientes temas:

18



	AYUNTAMIENTO DE CHIAUTLA	Clave de identificación: CHI/PRE/001/2023
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN CIUDADANA	Versión: Primera
	Junio 2023	Página 19 de 23

1. _____
2. _____
3. _____

Después de realizar diversas intervenciones por parte de los asistentes se llegaron a los siguientes:

ACUERDOS

1. _____
2. _____
3. _____

FIRMAS DE LOS QUE PARTICIPARON

**Formato de lista de asistencia
(Anexo 3)**

Lugar:
Fecha:
Atendió:
Grupo/organización/asistentes:
Objeto de la reunión:

No.	Nombre	Cargo/Institución	Localidad/municipio/Estado	Teléfono	Firma
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					

19

	AYUNTAMIENTO DE CHIAUTLA	Clave de identificación: CHI/PRE/001/2023
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN CIUDADANA	Versión: Primera
	Junio 2023	Página 20 de 23

**Formato de oficio de respuesta al peticionario
(Anexo 4)**

Chiautla, Estado de México, a (fecha)
Oficio: (número de referencia)
Asunto: _____

(Nombre del peticionario)
Domicilio para oír y recibir notificaciones.
Presente.

Con fundamento en el artículo 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 135 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, y en atención a su escrito de petición de (fecha) recibido por esta autoridad administrativa con (fecha), por el que en esencia solicita: (describir brevemente la petición).

Al respecto informo a usted (desarrollar el contenido de la respuesta)

Atentamente

(Titular del área)

20



	AYUNTAMIENTO DE CHIAUTLA	Clave de identificación: CHI/PRE/001/2023	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN CIUDADANA	Versión: Primera	Página 21 de 23

GLOSARIO

Atención Ciudadana: Es el servicio que prestan las unidades administrativas del Ayuntamiento de Chiautla, Estado de México, a la ciudadanía para atender sus necesidades y/o problemáticas planteadas, para garantizar el derecho de petición consagrado a los ciudadanos en el Art. 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Ciudadano: Hombre o mujer que presenta una solicitud a la Administración Pública Municipal de Chiautla, Estado de México.

Competencia:

Interna: se refiere a la Unidad Administrativa de la Administración Pública Municipal, que en el ejercicio de sus funciones podrá atender y dar respuesta a las peticiones que presenten los ciudadanos.

Externa: Serán las Unidades Administrativas de la Administración Pública Municipal competentes a las cuales se le turnarán las solicitudes para su atención.

Fuera de Competencia: Son aquellas solicitudes que presenta la ciudadanía para las cuales no existen Unidades Administrativas de la Administración Pública Municipal con atribuciones para atenderlas, por lo cual se otorgará la respuesta correspondiente.

Expediente: Carpeta que contiene por folio, la documentación generada durante la atención a la ciudadanía, la cual deberá contener cuando menos la copia de la solicitud, en su caso, oficio a la Unidad Administrativa y la respuesta al Ciudadano.

Seguimiento: Conjunto de actividades generadas para dar atención a uno o varios asuntos, tales como; reuniones y giras de trabajo, emisión de oficios, respuestas, llamadas telefónicas, reportes, mesas de trabajo, minutas, y todo aquel documento que hace constar que se brindó atención y/o una respuesta.

Solicitud o Petición: Escrito libre formulado por la ciudadanía en general, por el cual solicita los apoyos y servicios que proporciona la Administración Pública Municipal.

En caso de que el peticionario no presente un escrito, el servidor público de la unidad administrativa deberá apoyarlo utilizando el formato de Solicitud (Anexo 1).

21

	AYUNTAMIENTO DE CHIAUTLA	Clave de identificación: CHI/PRE/001/2023	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN CIUDADANA	Versión: Primera	Página 22 de 23

Unidad Administrativa: Es el órgano de la estructura organizacional a la que se le confiere atribuciones específicas.

22



 Chiautla <i>La grandeza de su perfil</i>	AYUNTAMIENTO DE CHIAUTLA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN CIUDADANA	Clave de identificación: CHI/PRE/001/2023	
		Versión: Primera Junio 2023	Página 23 de 23

CAMBIOS A ESTA VERSIÓN

NÚMERO DE REVISIÓN	FECHA ACTUALIZACIÓN	DE	DESCRIPCIÓN CAMBIO	DEL
PRIMERA	Junio 2023		Elaboración del Manual	

23

6. ASUNTOS GENERALES.

No habiendo asuntos generales que hacer constar y en vista que la orden del día se ha agotado conforme se aprobó, la C. Maricela Melo Rojas, en su carácter de Presidenta Municipal Constitucional, declara la clausura de la Sexagésima Octava Sesión Ordinaria de Cabildo del Ayuntamiento de Chiautla, Estado de México, Administración 2022-2024, siendo las ocho horas con cuarenta y nueve minutos del día de su fecha.



Maricela Melo Rojas
Presidenta Municipal Constitucional



Rigoberto Bernabé Ramos González
Síndico Municipal



Carolina Aceves Bojorges
Primera Regidora



Raymundo Sánchez Buendía
Segundo Regidor

Leydi Alin Peralta Arellano
Tercera Regidor

Francisco Javier Rivera Medina
Cuarto regidor

Jonathan Fernando Cerón Roldán
Quinto Regidor

Wendy Jocelyn Reyes Vázquez
Sexta Regidora

María Rita Salas Arellano
Séptima regidora

Con fundamento en los artículos 30 y 91 fracciones I y V de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México; el suscrito Secretario del Ayuntamiento levantó la presente acta para hacer constar la Sexagésima Octava Sesión Ordinaria de Cabildo del día nueve de junio del año dos mil veintitrés.

Lic. Jesús Eduardo Román Sánchez
Secretario del Ayuntamiento de Chiautla,
Estado de México, Administración 2022-2024