

-----En la Ciudad de Tlalnepantla, Estado de México, Cabecera del Municipio de Tlalnepantla de Baz, México, siendo las doce horas con veinte minutos del día **treinta de agosto del año dos mil diecisiete**, se reunieron los integrantes del H. Ayuntamiento en el "Salón Rubí", ubicado en Calle Rubí esquina Avenida Jesús Reyes Heróles, Colonia La Joya Ixtacala, Tlalnepantla de Baz, Estado de México, con el propósito de celebrar la Décima Sesión de Cabildo Abierto.-----

La Licenciada Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional, instruye al Secretario del Ayuntamiento proceda a pasar lista de asistencia, a fin de verificar si existe el quórum legal para sesionar. **El Maestro Alejandro Méndez Gutiérrez, Secretario del Ayuntamiento**, por instrucciones de la Presidenta Municipal Constitucional, procede a pasar lista de asistencia encontrándose presentes: Licenciada Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional; Maestro José Alberto González Aguilar, Primer Síndico; Ciudadana Yuridia Margarita Soto Zamorano, Segunda Síndica; Ciudadana Georgina Acosta López, Tercera Síndica; Profesor Vicente Ceseña Soto, Tercer Regidor; Licenciada Yolanda Juana Sánchez González, Cuarta Regidora; Maestro José Manuel Álvarez Hernández, Quinto Regidor; Licenciada Edna Valeria Sosa Juárez, Sexta Regidora; Maestro Michel Eduardo Esquivel López, Séptimo Regidor; Licenciada Fabiola Elizabeth Arriola Vera, Octava Regidora; Ciudadano Ángel Espinoza Pacheco, Noveno Regidor; Licenciada Brenda Escamilla Sámano, Décima Regidora y Licenciada Rocío Pérez Cruz, Décima Sexta Regidora.-----

I. El Maestro Alejandro Méndez Gutiérrez, Secretario del Ayuntamiento, da cuenta a la asamblea que el Licenciado Arturo Montero Alvarado, Primer Regidor; la Licenciada Mónica Miguel García, Décima Cuarta Regidora y la Maestra Graciela Soto Hernández, Décima Quinta Regidora se disculpan de no poder asistir a la presente sesión; asimismo, certifica la existencia del quórum legal, en virtud de encontrarse presentes trece de los veinte integrantes del cuerpo edilicio. **La Licenciada Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional**, declara formalmente instalada la **Décima Sesión de Cabildo Abierto**.-----

II. La Licenciada Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional, instruye al Secretario del Ayuntamiento proceda a someter a consideración de los integrantes del H. Ayuntamiento el Orden del Día propuesto para la presente sesión. **El Maestro Alejandro Méndez Gutiérrez, Secretario del Ayuntamiento**, procede a dar lectura al proyecto de Orden del Día para la Décima Sesión de Cabildo Abierto y lo somete a consideración de la Asamblea en los siguientes términos: -----

----- **ORDEN DEL DÍA** -----

- I. Lista de asistencia, certificación y declaración del quórum legal.**-----
- II. Lectura y, en su caso, aprobación del Orden del Día.**-----
 - 1. Saludo de la **Lic. Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional** a los participantes.-----
 - 2. Intervención del **C. Luis Miguel Ayvar Arzeta**, para presentar conforme a la convocatoria emitida, "Propuestas para la mejora en la prestación de servicios públicos".-----
 - 3. Intervención del **C. Irving Méndez Cruz**, para presentar conforme a la convocatoria emitida, "Propuestas para la mejora en la prestación de servicios públicos".-----

4. Intervención de la **C. Cecilia Alcántara Rosas**, para presentar conforme a la convocatoria emitida, "Propuestas para la mejora en la prestación de servicios públicos".-----
5. Intervención de la **C. Ernestina Olguín Velázquez**, para presentar conforme a la convocatoria emitida, "Propuestas para la mejora en la prestación de servicios públicos".-----
6. Intervención de la **C. Margarita Navarrete Fuentes**, para presentar conforme a la convocatoria emitida, "Propuestas para la mejora en la prestación de servicios públicos".-----
7. Intervención del **C. José Jorge Carbajal Smith**, para presentar conforme a la convocatoria emitida, "Propuestas para la mejora en la prestación de servicios públicos".-----
8. Intervención de la **C. María Juárez Buendía**, para presentar conforme a la convocatoria emitida, "Propuestas para la mejora en la prestación de servicios públicos".-----
9. Intervención del **C. Arturo Martínez Hernández**, para presentar conforme a la convocatoria emitida, "Propuestas para la mejora en la prestación de servicios públicos".-----
10. Intervención del **C. J. Javier Rubio Resendiz**, para presentar conforme a la convocatoria emitida, "Propuestas para la mejora en la prestación de servicios públicos".-----

III. **Clausura de la Décima Sesión de Cabildo Abierto.**-----

La **Licenciada Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional**, instruye al Secretario del Ayuntamiento dé cuenta de los comunicados elaborados por los ediles en relación a los temas que solicitan sean turnados a las Comisiones Edilicias. **El Maestro Alejandro Méndez Gutiérrez, Secretario del Ayuntamiento**, informa que no hubo comunicados elaborados por los ediles en relación a temas que solicitan sean turnados a las Comisiones Edilicias. **La Licenciada Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional**, consulta a la asamblea si existe algún comentario. No siendo el caso, instruye al Secretario del Ayuntamiento consulte a los ediles si es de aprobarse el Orden del Día en los términos señalados. **El Maestro Alejandro Méndez Gutiérrez, Secretario del Ayuntamiento**, por instrucciones de la Presidenta Municipal Constitucional, somete a consideración de los integrantes del H. Ayuntamiento el Orden del Día para la presente sesión. Informando que levantado el sentido de la votación, se aprueba por unanimidad de los presentes. **La Licenciada Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional**, instruye al Secretario del Ayuntamiento, continúe con el desarrollo del Orden del Día. **El Maestro Alejandro Méndez Gutiérrez, Secretario del Ayuntamiento**, da cuenta que se incorpora a la presente sesión la Lic. Gabriela Valdepeñas González, Décima Tercera Regidora.-----

1. El primer punto del Orden del Día se refiere al Saludo de la Lic. Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional a los participantes. **La Licenciada Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional**, saluda a los presentes y da la bienvenida a la Décima Sesión de Cabildo Abierto manifestando a los ciudadanos de Tlalnepantla de Baz que están acompañándolos atendieron muy puntualmente a la convocatoria que emitió este Ayuntamiento con respecto a la participación de cómo pueden mejorar los servicios públicos en este Gobierno Municipal, resalta que para este Ayuntamiento su participación es muy importante porque está convencida que cuando cada quien

hace lo que les toca y los ciudadanos participan de manera activa puede lograr el Gobierno Municipal un mejor servicio, refiere que en Tlalnepantla de Baz tiene un programa denominado "Programa de Servicios Públicos en 24 horas" destacando que son el único municipio en tener un programa de este tipo, y que es un programa que está certificado con el ISO90012008, que es una certificación de calidad en donde a partir de una auditoria se les hace una evaluación para ver si efectivamente están cumpliendo con los servicios públicos en su atención en 24 horas, compartiendo que lograron esta certificación el año pasado, y que este año habrán de buscar la actualización; expresa que lo que desea resaltar es que el éxito de este programa no depende de que sean el único municipio que lo esté llevando a cabo, o de que esté certificado, sino que haya la participación de los ciudadanos para hacer uso de este programa porque lo que buscan es que a partir de que los ciudadanos hagan sus reportes a un número específico, puedan atenderlos; agrega que han comentado en diferentes ocasiones en diferentes espacios, el deseo del Ayuntamiento de Tlalnepantla o de cualquier ayuntamiento de tener un servidor público en cada cuadra del municipio; sin embargo, eso no es posible, no es viable, pero si tienen a muchos ciudadanos que los pueden apoyar haciendo sus reportes y obviamente el compromiso con este programa es atenderlos en 24 horas; y así muchos de los temas que les atañen como Gobierno Municipal su obligación por supuesto constitucional es prestar esos servicios públicos, hacerlo con calidad y es lo que han estado buscando, por ello que la participación de los ciudadanos sin duda va a enriquecer el trabajo que han venido realizando, así que les agradece mucho que hayan atendido esta convocatoria, externando que les dará mucho gusto poder escuchar sus propuestas y ver de qué manera pueden transitar juntos para materializarlos y ser un Gobierno mucho más eficiente y más eficaz en materia de servicios públicos y nuevamente les da la bienvenida. **El Maestro Alejandro Méndez Gutiérrez, Secretario del Ayuntamiento**, informa que se integra a la presente sesión el Ciudadano José Gutiérrez Ávila, Décimo Primer Regidor. **La Licenciada Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional**, instruye al Secretario del Ayuntamiento, continúe con el desarrollo del Orden del Día para la presente sesión. **El Maestro Alejandro Méndez Gutiérrez, Secretario del Ayuntamiento**, expresa que antes de continuar con el segundo punto del Orden del Día y los puntos subsecuentes, se permite reiterar a los participantes que se registraron para la presente sesión, que conforme a la base primera inciso G), de la Convocatoria para la celebración de la Décima Sesión de Cabildo Abierto del Municipio de Tlalnepantla de Baz, sólo podrán hacer uso de la palabra cuando les sea concedido por quien preside la sesión, por una sola vez hasta por cinco minutos y en caso de ser procedente la réplica será hasta por dos minutos, asimismo hace de su conocimiento que a través de una señal, se les dará aviso que les resta un minuto de su participación, a efecto de que procedan a sus conclusiones.

2. El segundo punto del Orden del Día se refiere a la intervención del C. Luis Miguel Ayvar Arzeta, para presentar conforme a la convocatoria emitida, "Propuestas para la mejora en la prestación de servicios públicos". **La Licenciada Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional**, da la bienvenida al C. Luis C. Miguel Ayvar Arzeta y lo invita a ocupar un lugar en la mesa de éste recinto para que exponga su propuesta. En uso de la palabra, el C. Luis Miguel Ayvar Arzeta inicia su intervención saludando a los presentes y agradece que les den la oportunidad de tratar temas de interés para todos los ciudadanos manifestando su nombre y que es comerciante de la colonia Tlalnepantla Centro puntualizando que

la mejora de la prestación de servicios, tema muy amplio del cual considera que deben evaluar muchos puntos hasta cierta forma, uno de los principales para su parecer es tener gente capacitada, gente que esté evaluada para poder dar el servicio a todos los ciudadanos, ya que hay circunstancias donde van a una ventanilla a pedir el apoyo o a gestionar algo y desgraciadamente la gente no brinda la atención adecuada como debiera ser; destaca que hay una forma de dar una capacitación necesaria para que el servidor tenga las bases y el apoyo de la persona competente para resolver cada cuestión que están buscando como ciudadanos; asimismo, menciona que otro punto es la honestidad porque pasa casualmente que van los ciudadanos a pedir el apoyo y les dicen que vayan el día de mañana para tenerles una solución y cuando va al día siguiente le vuelven a decir que regrese en tres días, por lo que considera que deben de ser más firmes en esa situación y poner un punto exacto, porque si le dicen que en cinco días, en esos cinco días regresa y le van a dar una solución o un cambio a lo que está gestionando o pidiendo; resalta que deben de buscar una manera muy grande de aliarse con la tecnología, señalando que para él es un punto muy importante ya que la tecnología está avanzado muy rápido y no deben quedarse atrás; asimismo, ir de la mano con ella para gestionar o recibir todo lo que un ciudadano está pidiendo en su municipio porque sería una vía más rápida, más atenta por parte de los servidores públicos y quizás más directa en cada sesión o cada área de trabajo que hay, sin tener que pasar por tantas oficinas o buscar la manera de recibir una respuesta por parte del Gobierno; considera que todos deben de ser escuchados y atendidos con la mayor atención y disponibilidad posible con la mayor garantía de que tendrán una solución a sus necesidades y ser atendidos con respeto buscando un Tlalnepantla de Baz como lo ha dicho la Licenciada Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional de primer mundo; comenta que deben empezar por darle a los que son de Tlalnepantla de Baz lo que necesitan y atenderles como se merecen, busquen mejorar los servicios, porque si es muy bueno y algo muy importante para todos los ciudadanos el hecho de darse esta oportunidad, más que nada es para estar en conjunto con los ciudadanos, buscando ayudar y apoyar a las colonias del municipio dándole la atención que se requiere, indica que ha platicado con sus vecinos acerca del tema que tienen hoy y le han dicho que solamente cuando va a venir cierta persona o cuando se realizara cierto evento es cuando vienen y pintan el lugar y se van, por lo que opina que hay que procurar estar en todo momento atendiendo, sabe que es un trabajo muy duro, muy fuerte porque no pueden estar con todos al mismo tiempo, pero de que pueden darle la atención a la prioridades, como es en este caso la situación de la comunidad de Valle Dorado, es algo que ayuda y beneficia al pueblo de Tlalnepantla de Baz; por otro lado, comenta que otro punto en la mejora de los servicios públicos es tener la capacidad de atender a las personas que acuden a cada área, ya que por lo regular todas las personas son de diferente carácter, todas las personas tienen días buenos, y días malos, en un sentido que el servidor público lo toma a mal y les atienden también de esa misma manera, por lo que considera que como servidores públicos deben de estar capacitados para darle el mejor servicio a la gente, manifestando que él es comerciante y aunque tenga problemas, tiene que mostrar una cara con una sonrisa para que ellos vuelvan a tener la confianza de regresar con él; agrega que algo muy importante en todo esto es el factor humano, ya que para estar el área de servicio al público tendrá que existir obligadamente una persona con verdadera vocación de servicio y una óptima atención a los usuarios; en conclusión, señala que el éxito para un servicio

público de calidad, es dar seguridad, excelencia, respeto, información, solución, cumplimiento, integridad erradicando la corrupción y lo más importante, la oportunidad de hacerlo con vocación de servicio. **La Licenciada Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional**, pregunta a la asamblea si tienen algún comentario. **El Maestro Alejandro Méndez Gutiérrez, Secretario del Ayuntamiento**, informa a la asamblea que se ha integrado la Licenciada Ariana García Vidal, Segunda Regidora. **El Maestro José Manuel Álvarez Hernández, Quinto Regidor**, saluda al C. Luis Miguel Ayvar Arzeta, a la asamblea así como a todos los ponentes y comenta que en el tema de la tecnología que es lo que manifestaba como parte de las posibilidades para mejorar la prestación de los servicios, Tlalnepantla cuenta con dos aplicaciones, una que es TDB móvil y la puede descargar en cualquier teléfono inteligente, están las dos plataformas, en Google Play, en el App Store en la cual se pueden enterar de noticias, pueden ingresar directamente en al portal de Tlalnepantla de Baz, pueden checar los mapas de Tlalnepantla de Baz en la parte del GeoPortal, los eventos, pero sobre todo tienen, el mismo programa de respuesta en menos de 24 horas se cuenta en el TDB Digital en cual al crear una cuenta pueden levantar los mismos reportes del catálogo de veintiséis servicios, y también cuentan con la aplicación de SISCMX, así es como lo pueden encontrar en las tiendas de aplicaciones que está protegida y en la cual pueden dar a través de un botón de pánico, pueden crear una red de dos conocidos y mandar un mensaje, porque es para seguridad, pero también, y que no están difundiendo, es para la prestación de servicios de emergencia como una ambulancia, bomberos, entonces pueden mandar un mensaje de texto que llaga a la red y aparte llega al C4. **La Licenciada Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional**, agradece la observación del Maestro José Manuel Álvarez Hernández, Quinto Regidor y pregunta a la asamblea si tienen algún otro comentario; no siendo el caso, menciona que se toma nota de su comentario agradeciendo la intervención del C. Luis Miguel Ayvar Arzeta, puntualizando que al final harán algunos comentarios externándole su deseo de que descargue dichas aplicaciones, invitándolo a tomar su lugar en éste recinto. Asimismo, y no habiendo más intervenciones, una vez que se ha expuesto el punto, da cuenta que se turnarán las observaciones levantadas al área correspondiente para su análisis y en su caso a las Comisiones Edilicias, por lo que instruye al Secretario del Ayuntamiento asiente íntegramente en actas el presente punto, y continúe con el desarrollo del Orden del Día. **El Maestro Alejandro Méndez Gutiérrez, Secretario del Ayuntamiento**, menciona a la Presidenta que este punto ha quedado asentado en actas.

3. El tercer punto del Orden del Día se refiere a la intervención del C. Irving Méndez Cruz, para presentar conforme a la convocatoria emitida, "Propuestas para la mejora en la prestación de servicios públicos". **La Licenciada Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional**, da la bienvenida al C. Irving Méndez Cruz y lo invita a ocupar un lugar en la mesa de éste recinto para que exponga sus propuestas. En uso de la palabra, el C. Irving Méndez Cruz inicia su intervención saludando y dirigiéndose a la Licenciada Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional, al Secretario del Ayuntamiento, Síndicos y Regidores presentes puntualizando que viene a exponer su propuesta para mejorar la prestación de servicios públicos, señala que hay que crear diversos proyectos para ayudar a reforzar la eficiencia de la administración pública en la prestación de servicios en todos los sectores, aumentar el grado de organización en todos los departamentos e invertir inteligentemente en estos creando el ambiente

propicio para el bienestar de los ciudadanos; destaca que para dichos apoyos es necesario contar con instituciones más eficientes y asociaciones para el progreso, que haya más participación del Ayuntamiento y comunidad y trabajar de manera conjunta para mejorar la calidad de los servicios disponibles para la ciudadanía; menciona también que los ciudadanos quieren sentir que el Gobierno Municipal responde a sus necesidades, respaldan sus derechos y sobre todo que garanticen su seguridad, recibiendo una pronta atención, así como también un cumplimiento eficaz; considera que deben de promover el estado de derecho y garantizar la igualdad de acceso de justicia para todos sin discriminación; que haya una reorientación de recursos y los beneficios esperados en el sector en términos de eficiencia en los servicios públicos, tales como alumbrado, recolección de basura, balizamiento, señalamientos, seguridad pública, haciendo posible la realización de las obras más prioritarias para cada colonia o comunidad, plantear operativos de seguimiento y control en áreas de influencia; señala que finalmente los servicios públicos juegan un papel muy importante dentro de las funciones que desempeña el Ayuntamiento y que a través de ellos se refleja la buena marcha de la administración y que responde a las demandas planteadas por la comunidad para mejorar sus condiciones de vida; enfatiza que esta importante tarea se origina en la fase de desarrollo de estado conocida como estado benefactor o estado del servicio, loable labor trabajando y apoyando al ciudadano para un Tlalnepantla de Baz mejor. **La Licenciada Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional**, pregunta a la asamblea si tienen algún comentario. No siendo el caso, agradece la intervención del C. Irving Méndez Cruz refiriéndole que le darán seguimiento invitándolo a tomar su lugar en éste recinto. Asimismo, y no habiendo más intervenciones, una vez que se ha expuesto el punto, da cuenta que se turnarán las observaciones levantadas al área correspondiente para su análisis y en su caso a las Comisiones Edilicias, por lo que instruye al Secretario del Ayuntamiento asiente íntegramente en actas el presente punto, y continúe con el desarrollo del Orden del Día. **El Maestro Alejandro Méndez Gutiérrez, Secretario del Ayuntamiento**, menciona a la Presidenta que este punto ha quedado asentado en actas.

4. El cuarto punto del Orden del Día se refiere a la intervención de la C. Cecilia Alcántara Rosas, para presentar conforme a la convocatoria emitida, "Propuestas para la mejora en la prestación de servicios públicos". **La Licenciada Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional**, da la bienvenida a la C. Cecilia Alcántara Rosas y lo invita a ocupar un lugar en la mesa de éste recinto para que exponga sus propuestas. En uso de la palabra, la C. Cecilia Alcántara Rosas inicia su intervención saludando a la Licenciada Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional y a todos los integrantes del cabildo, señalando su nombre y que viene de la Colonia Ampliación San Andrés Atenco y dice que antes de empezar, desea comenzar con una conocida frase de Henry Ford, y que dice: "calidad significa hacer lo correcto cuando nadie está mirando", y preguntándose cómo mejorar los servicios públicos, mencionando que actualmente el municipio de Tlalnepantla de Baz cuenta con todos los servicios públicos urbanos; es decir, energía eléctrica, transporte público, drenaje entre otros, sin embargo, como toda gran ciudad cuenta con sus deficiencias en este caso es la calidad afirma que el problema de la calidad en los servicios públicos urbanos tiene que solucionarse desde los puestos más importantes y hasta los más pequeños como se explican en los siguientes puntos y cita: 1. Personas que ocupan puestos directivos, resaltando que en este punto es el pilar sobre el cual se sustentará la

calidad en los servicios, los puestos directivos son de vital importancia ya que cualquier clase de actividad que se realice tendrá que ser examinada por dicha área, si las personas que ocupan estos cargos no están familiarizados con el tema, no saben como funciona y sobre todo si no son expertos en el área en la que se están desarrollando jamás será posible el correcto funcionamiento de los servicios públicos. 2. Formación, refiriendo que para que exista un resultado de calidad es importante que todos los empleados tengan una excelente capacitación en el rubro de sus actividades, ya que para cumplir la meta esperada en este caso, brindar un servicio público eficiente y eficaz es necesario tener empleados mejor capacitados. 3. Control de proceso, agregando que el correcto funcionamiento para mejorar la prestación de los servicios públicos urbanos, debe comenzar desde el área de gestión ya que en ocasiones se hace caso omiso a la petición del contribuyente. 4. Mejora continua, comentando que todo proyecto siempre debe de tener una mejora continua, pues a medida de que el tiempo transcurra existirán nuevas necesidades de los consumidores y para poder satisfacer dichas demandas es vital no solo actualizar el proyecto, sino que también innovar para tener cada vez una mejor prestación de servicios públicos urbanos. **La Licenciada Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional**, agradece la intervención de la C. Cecilia Alcántara Rosas refiriéndole que son muy claros sus conceptos y pregunta a la asamblea si tienen algún comentario. No siendo el caso, indica que una vez que se ha expuesto el punto, da cuenta que se turnarán las observaciones levantadas al área correspondiente para su análisis y en su caso a las Comisiones Edilicias, por lo que instruye al Secretario del Ayuntamiento asiente íntegramente en actas el presente punto, y continúe con el desarrollo del Orden del Día. **El Maestro Alejandro Méndez Gutiérrez, Secretario del Ayuntamiento**, menciona a la Presidenta que este punto ha quedado asentado en actas.-----

5. El quinto punto del Orden del Día se refiere a la intervención de la C. Ernestina Olgún Velázquez, para presentar conforme a la convocatoria emitida, "Propuestas para la mejora en la prestación de servicios públicos". **La Licenciada Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional**, da la bienvenida a la C. Ernestina Olgún Velázquez y lo invita a ocupar un lugar en la mesa de éste recinto para que exponga sus propuestas. En uso de la palabra, la C. Ernestina Olgún Velázquez inicia su intervención saludando a la Licenciada Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional, Síndicos, Regidores y distintas personalidades que los honran con su presencia en esta mañana, expresa su nombre y que es vecina de la Colonia Lázaro Cárdenas, y manifiesta que de antemano agradece la oportunidad que le dieron de estar ante el cabildo y de poder exponer las necesidades que día a día, presenta la zona oriente, en especial la Colonia Lázaro Cárdenas. En ese tenor, expresa que como primer punto, luminarias o alumbrado público comentando que la revisión periódica de dichas luminarias traerán múltiples beneficios ya que algunas lámparas se encuentran fundidas y esto de alguna manera perjudica, la buena apariencia de la colonia y a su vez representa un gran riesgo para los vecinos debido a lo oscuro de las calles; donde los maleantes aprovechan la situación para realizar delitos ya que se han dado casos de asaltos, violaciones, es por eso que considera un punto muy importante la tranquilidad de los habitantes y la buena apariencia de las calles de la colonia e incluso a su vez es importante mencionar que en algunos postes presentan fugas de corriente eléctrica que pueden ser causa de accidentes; asimismo, menciona que como segundo punto son las áreas verdes, el mantenimiento y reforestación en Avenida La Presa que es una de las principales avenidas de la colonia y cuenta con

áreas verdes a lo largo de toda su extensión y que por diferentes circunstancias se ha descuidado su mantenimiento; menciona que además de esta avenida hay otras calles, lugares o espacios que necesitan mantenimiento y a su vez la plantación de pasto para generar áreas verdes, que den una mejor apariencia a las calles; también considera importante mencionar que hay ciertos árboles en la zona que tendrían que ser podados ya que algunas ramas están en contacto con los cables de alta tensión del alumbrado público y que al podarlos se evitaría cualquier tipo de accidente que a la postre pudieran lamentar; asimismo, agrega que como tercer y último punto y no por ser el menos importante, después de visitar las calles de la colonia observaron que algunas presentan un importante deterioro en el pavimento al grado de ya no contar con concreto visible, por lo cual considera necesario la pronta reposición del mismo para así evitar accidentes de peatones como accidentes automovilísticos; expresa estar segura que la realización de todas las actividades antes mencionadas contribuirá a la buena imagen y conservación de la estructura urbana de la colonia, así como la tranquilidad de todos los vecinos; finalmente, menciona que sin más por el momento se despide esperando le puedan dar pronta solución a dichas peticiones, apelando a la razón, pero sobre todo a ese lado humano que caracterizó a la administración y recordando que la unión hace la fuerza. **La Licenciada Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional**, pregunta a la asamblea si tienen algún comentario para la C. Ernestina Olguín Velázquez. **La Licenciada Edna Valeria Sosa Juárez, Sexta Regidora**, saluda a la asamblea y comenta a la C. Ernestina Olguín Velázquez que hay muchas solicitudes a las cuales les han estado dando seguimiento sobre todo en la Colonia Lázaro Cárdenas, subrayando que lo dice porque se han dirigido a su persona y desde su perspectiva lo que sucede es que es un espacio muy grande, lo han estado haciendo continuamente, dándole seguimiento con el Director General de Servicios Urbanos, externa que están pendientes para la solución y exhorta al Director General de Servicios Urbanos para que les puede ayudar con la programación y les diga cómo tienen las colonias para ir trabajando, porque no es necesariamente como lo dijo un ciudadano hace un rato, que es cuando va la autoridad, sino que se tiene una programación específica y sobre todo cuando hay una urgencia en particular en algunos casos de los ciudadanos. **La Licenciada Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional**, comenta que efectivamente la Colonia de Lázaro Cárdenas es la colonia más grande, no sabe si tiene ese record de Latinoamérica con más de 72,000 habitantes entre la primera, segunda y tercera sección, de la Colonia de Lázaro Cárdenas, es un dato actual y tal vez lo que se hace en un lado no se ve reflejado en el otro, pero estarán muy atentos a dar seguimiento a estas solicitudes, comparte que la Licenciada Edna Valeria Sosa Juárez, Sexta Regidora ha sido muy puntual en las gestiones que le han solicitado, pero estarán muy atentos, porque efectivamente hay una programación, están trabajando en las colonias Jorge Jiménez Cantú por ejemplo, resaltando que son once colonias que comprenden parte de este sector once del municipio donde se está trabajando de manera integral y después se empezarán a mover en las colonias aledañas, de lo cual estarán informando al respecto. En uso de la palabra, la C. Ernestina Olguín Velázquez, agradece el comentario y manifiesta que por último, más que nada deben enfocarse a las partes altas, que son normalmente las zonas olvidadas. **La Licenciada Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional**, expresa que con todo gusto y pregunta a la asamblea si tienen algún comentario. No siendo el caso, agradece la intervención de la C. Ernestina Olguín Velázquez refiriéndole que le darán

seguimiento invitándola a tomar su lugar en éste recinto. Asimismo, y no habiendo más intervenciones, una vez que se ha expuesto el punto, da cuenta que se turnarán las observaciones levantadas al área correspondiente para su análisis y en su caso a las Comisiones Edilicias, por lo que instruye al Secretario del Ayuntamiento asiente íntegramente en actas el presente punto, y continúe con el desarrollo del Orden del Día. **El Maestro Alejandro Méndez Gutiérrez, Secretario del Ayuntamiento**, menciona a la Presidenta que este punto ha quedado asentado en actas.

6. El sexto punto del Orden del Día se refiere a la intervención de la C. Margarita Navarrete Fuentes, para presentar conforme a la convocatoria emitida, "Propuestas para la mejora en la prestación de servicios públicos". **La Licenciada Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional**, da la bienvenida a la C. Margarita Navarrete Fuentes y lo invita a ocupar un lugar en la mesa de éste recinto para que exponga sus propuestas. En uso de la palabra, la C. Margarita Navarrete Fuentes inicia su intervención saludando y comparte que su propuesta es la separación y reciclaje de basura en el municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, señalando que esta propuesta es de ella, y comenta que el objetivo es que en el municipio de Tlalnepantla de Baz se separe y recicle la basura, para lograr un impacto ambiental positivo en el municipio y obtener una mejor calidad de vida de los ciudadanos a través de las siguientes acciones, que sea una obligación de los ciudadanos entregar su basura separada y que el camión recolector no la reciba si no esta separada; en orgánicos, residuos de alimentos, de jardinería; en inorgánicos, plástico, metal, vidrio, aluminio, etcétera; en voluminosos, salas, colchones, etcétera; en cascajo en pequeñas cantidades y pregunta, para qué, explicando que las razones ambientales son el ahorro de recursos al transformar la materia orgánica en composta; mejorar la calidad de los suelos gracias a esta composta seguro y de calidad; disminución de la emisión de gases implicados en el efecto invernadero; reutilización de materiales reciclados, y pregunta cómo, agregando que es a través de la separación de los residuos de los ciudadanos, tener una planta de reciclaje en los basureros, para obtener composta que se traduce en abono orgánico y de buena calidad, el cual puede ser utilizado en parques y jardines del municipio. Destaca que también de la materia orgánica se obtiene biogás el cual puede ser utilizado en las flotillas del municipio, resaltando el servicio de limpia, seguridad pública, servicio de salud por ejemplo; y/o vender los materiales reciclados; siendo estas medidas las que pueden ayudar a obtener recursos adicionales al municipio y financiar nuevos proyectos ambientales sin necesidad de aumentar impuestos locales y/o esperar ayuda económica estatal o federal, expresa que tienen el ejemplo de Noruega que ha creado una planta de recuperación de energía, la cual recibe y transporta para seleccionar la basura y estos residuos se incineran y se obtiene calor a través del vapor, de ahí se obtiene combustible y se convierte en energía, afirma que cuatro kilogramos de residuos alimenticios produce medio litro de combustible con los estrictos controles de gases limpios, éste combustible llamado biogás alimenta a los autobuses, agrega que éste es un paso muy necesario que tiene que realizar el municipio para una mejor calidad de vida de los ciudadanos que gobierna y transformarse en un municipio verde, y finaliza diciendo, "atentamente, Margarita Navarrete Fuentes". **La Licenciada Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional**, pregunta a la asamblea si tienen algún comentario. No siendo el caso, agradece la intervención de la C. Margarita Navarrete Fuentes refiriéndole que le darán seguimiento invitándola a tomar su lugar en éste recinto. Asimismo, y

no habiendo más intervenciones, una vez que se ha expuesto el punto, da cuenta que se turnarán las observaciones levantadas al área correspondiente para su análisis y en su caso a las Comisiones Edilicias, por lo que instruye al Secretario del Ayuntamiento asiente íntegramente en actas el presente punto, y continúe con el desarrollo del Orden del Día. **El Maestro Alejandro Méndez Gutiérrez, Secretario del Ayuntamiento**, menciona a la Presidenta que este punto ha quedado asentado en actas.-----

7. El séptimo punto del Orden del Día se refiere a la intervención del C. José Jorge Carbajal Smith, para presentar conforme a la convocatoria emitida, "Propuestas para la mejora en la prestación de servicios públicos". **La Licenciada Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional**, da la bienvenida al C. José Jorge Carbajal Smith y lo invita a ocupar un lugar en la mesa de éste recinto para que exponga sus propuestas. En uso de la palabra, el C. José Jorge Carbajal Smith inicia su intervención saludando a todos, expresando su nombre, que es abogado, y Presidente del Consejo de Participación Ciudadana (COPACI) Miraflores con una serie de actividades bastante fuertes, sociales y de otro tipo; comenta que básicamente considera que resulta importante y le agrada mucho la cuestión del eslogan que se maneja en el municipio que es "Cultura de Paz", considera que es lo que hace falta en el país y en el municipio, asegurando que se está trabajando para ello y eso es muy importante, refiere que inclusive dentro del eslogan lo acompañan de una imagen donde está la familia, el papá, mamá, el hijo y la hija, que considera y por lo que ha visto porque ha asistido con psicólogos, y le han dicho que es la estructura ideal de la familia, porque saben que la familia es el lugar donde existe el principal el desarrollo de los hombres, y es ahí donde precisamente van a lograr ser y cumplir con todas las expectativas que como ciudadanos tienen y desde luego van acompañados de las autoridades en todas sus características, ya sea por rutas sociales u otros aspectos, pero haciendo una pequeña revisión, pues comparte que tiene un posgrado en materia de derechos humanos, y señala que precisamente el artículo 4 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos les establece los derechos que tiene la familia, desde la alimentación, salud, medicación, diversión y todos aquellos elementos que son necesarios para el desarrollo de la familia y que queda dentro de los servicios urbanos que les presta el Gobierno Municipal; en ese aspecto desea antes de plantear su tema, ser muy enfático en que no pueden venir a exigir al estado que solamente él sea responsable de los servicios, considera que como ciudadanos tienen una obligación que han olvidado de participar con el Gobierno Municipal y de cuidar lo que hace y para eso tienen por ejemplo, el camellón de enfrente que fue reparado hace ocho meses o menos, dirigiéndose a la Licenciada Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional para expresarle que les hizo el favor de acompañarlos en algún momento en la inauguración y ya muchos están desechos, por lo que puntualiza que no pueden estar de alguna manera exigiendo servicios urbanos cuando no los cuidan, tienen que plantear esa comunión e inclusive considera que debe de existir una coparticipación en los servicios urbanos, considerando también que el ente que pudiera de alguna manera manejar la consciencia y cultura del servicio urbano y que esta se hiciera a través de las escuelas; en ese sentido, recuerda que cuando sus hijos eran chicos, pasaba por la avenida Ceylán, hay unas calles donde está el semáforo y que de alguna manera no eran muy ocupadas, por lo que se atravesaba con la luz roja y siempre sus hijos le decían que en la escuela les dijeron que no puede pasarse la luz roja hasta que dejo de hacerlo, resaltando que simplemente salió esa instrucción de una buena

escuela, unos buenos profesores porque tienen muchos y considera que eso es lo que tienen que hacer; en ese aspecto, comenta que entrando al tema, considera que el mismo es muy importante, es lo que ya plantearon que es la tecnología la cual considera es la única manera de dar servicios urbanos correctos, además con la cantidad que se tienen que dar en este momento es utilizando la tecnología para que con menos recursos puedan hacer más; agrega que cuenta con algunos elementos, por ejemplo lo que es la innovación, y qué es eso, presando que son las medidas que tienen que lograr para poder dar mejores servicios, es lo que habían planteado, la tecnología, la comunicación que es importante, que de abajo hacia arriba puedan en algún momento dado decirle a la autoridad qué es lo que necesitan y que la misma autoridad con sus recursos planee en formas prioritarias; también tienen la planeación integral, porque todos los servicios urbanos están interrelacionados, ejemplificando que trae el tema del agua potable, y en Tlalnepantla es de pésima calidad, no es para consumo humano y no sabe ni siquiera si sirve para aseo humano, lo cual desde su óptica es un problema gravísimo porque se toca uno el cabello y parece alambre porque el agua tiene mucho salitre, y eso les genera que tiene que tomar agua embotellada, y genera contaminación, todos los hogares deben preguntarse cuánto gasta por mes en botellones de agua, dinero que pudiera utilizar finalmente para el beneficio del núcleo familiar lo tienen que desviar porque no se les da el servicio de agua potable con calidad y en materia de derechos humanos, pero también les trae otro problema porque estas aguas tienen que ser transportadas por camiones de alto tonelaje, porque a ellos no les interesa generar empleos, lo que les genera es vender sus productos, traen camiones de 10 o 12 T (toneladas) y los meten inclusive en su fraccionamiento, donde entran dos camiones diarios o cada tercer día y de alguna manera son camiones que destruyen las vialidades, por lo que primero tienen un camión que destruye las vialidades y que de alguna manera obstruye la vialidad y además contaminan de forma tremenda, esto se ha vuelto un problema en los mares los que ya se están llenando de botellas de agua, por eso hay una interconexión en todos estos servicios urbanos, lo que tienen que agilizar, por ejemplo los servicios urbanos porque ha visto en esta administración y considera que parte de la anterior administración, pero sobre todo en esta, que se ha priorizado las vías en todos sus tipos, en las calles, carreteras, vías primarias, secundarias y terciarias, pero se destruyen precisamente por los grandes camiones, expone que tienen el problema de que las vialidades son obstruidas y pone de ejemplo que si van al otro lado de la calle se van a encontrar que hay decenas de negocios de playo de un lado, negocios de desecho de productos de metales, talacheros y obstruyen la vialidad todo el día, y pregunta de qué sirvió que la administración pública municipal hicieran una buena inversión en una vialidad con concreto hidráulico cuando los ciudadanos la utilizan para su negocio, pero no permiten que se paren en frente porque una falta de respeto o hasta una golpiza les ponen; considera que es uno de los elementos que deben de cuidar, el tráfico es muy fuerte en toda esta zona, relata que él por ejemplo, su esposa que lleva su hijo a la escuela cuando hacia un trayecto de 10 o 15 min (diez o quince minutos) de aquí al periférico ahora se está convirtiendo en media hora, por el Suburbano, donde hay miles de peseros innecesarios, indicando que no entiende cómo un pesero puede venir de Tacubaya al Suburbano de Tlalnepantla, qué tiene que hacer, no lo entiende, reiterando que tienen una sobre oferta de servicios de transporte de mala calidad de combis y de alguna manera de choferes que son nefastos; agrega que también tienen el problema de la sincronización de semáforos, porque para pasar la

calle para entrar a la avenida de Mario Colín para entrar al Palacio Municipal es un caos de 10 o 15 min (diez o quince minutos) diarios, ahí están mal sincronizados los semáforos, las calles están muy juntas, eso se provoca, y una cuestión importante, no hay el servicio de la policía de tránsito que considera eso sería verdaderamente su función, estar ahí corrigiendo esos focos, tiene la obra que de alguna manera pueden interpretar que también es un problema que puede generar ese congestionamiento, pero considera que con el buen apoyo de agentes de tránsito pueden mejorar todos esos servicios; por otro lado, comenta que tienen energía eléctrica, alumbrado público que es uno de los problemas que manejan en el alumbrado público, puntualizando que asistió al foro que se hizo sobre energía eléctrica en el municipio por su propia actividad como trabajador se presentó, además de que le interesa su municipio; de lo anterior, considera que para el tema de alumbrado público, si bien es cierto necesitan nuevas luminarias, ampliar el servicio público, también necesitan la tecnología, y pregunta cómo lograr que ese alumbrado público no se les convierta en un gasto impresionante para el municipio, indicando que se puede aplicar la tecnología, tal vez con luminarias inteligentes que prendan cuando haya peatones o vehículos y se apaguen cuando no existan, pero de alguna manera pueden buscar esa tecnología, ahora con la apertura de la energía eléctrica, hay muchos participantes que pueden de alguna manera aportar tecnología y experiencia en el alumbrado público de este municipio y que están dispuestos a trabajar, refiere que hay varias empresas del sindicato que representa, y de alguna forma también eso es muy importante desde su parecer, el alumbrado público, porque tienen que alumbrar con menos dinero; destaca que otro elemento que es muy importante es el de la basura porque considera que es un desperdicio que la basura la estén echando a depósitos que de alguna manera no generan nada, y que la final pueden ser contaminantes, de eso traía una propuesta más simple que la ciudadanía que le antecedió en el uso de la palabra, de lo cual pensaba que se podría hacer a través de una empresa cooperativa, precisamente todos esos elementos de clasificación de mercancías como magistralmente lo comentó su compañera, de tal suerte que pudieran generar recursos adicionales al municipio y algo, que le preocupa mucho, los salarios interesantes para las personas que participen en esta cooperativa. **La Licenciada Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional**, le pide al C. José Jorge Carbajal Smith sea un poco más concreto porque van al doble de tiempo y por respeto a los ciudadanos que siguen le solicita concluya su participación. En uso de la palabra el C. José Jorge Carbajal Smith, menciona que tiene algunas pequeñas propuestas, pero esas son las elementales, pero englobando todas de alguna manera pueden llegar al Tlalnepantla de Baz que todos quieren y desde luego el compromiso que en lo particular como ciudadano de apoyar en todo lo que se requiera porque no solamente es pedir servicios, también se tiene que ofrecer trabajo, agradeciendo el espacio. **La Licenciada Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional**, agradece la intervención del C. José Jorge Carbajal Smith refiriéndole que una vez que se ha expuesto el punto, da cuenta que se turnarán las observaciones levantadas al área correspondiente para su análisis y en su caso a las Comisiones Edilicias, por lo que instruye al Secretario del Ayuntamiento asiente íntegramente en actas el presente punto. **El Maestro Alejandro Méndez Gutiérrez, Secretario del Ayuntamiento**, menciona a la Presidenta que este punto ha quedado asentado en actas. **La Licenciada Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional**, entiende que hay un grupo de personas afuera que quiere platicar con ella, por lo que indica a la

Subsecretaría de Gobierno, les transmitan que con todo gusto los va a atender de manera personal una vez que concluyan el cabildo abierto por respeto a las personas que están registradas para participar. Por otro lado, instruye al Secretario del Ayuntamiento continúe con el desarrollo del Orden del Día. -----

8. El octavo punto del Orden del Día se refiere a la intervención de la C. María Juárez Buendía, para presentar conforme a la convocatoria emitida, "Propuestas para la mejora en la prestación de servicios públicos". **La Licenciada Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional**, da la bienvenida a la C. María Juárez Buendía y lo invita a ocupar un lugar en la mesa de éste recinto para que exponga sus propuestas. En uso de la palabra, la C. María Juárez Buendía inicia su intervención saludando a la La Licenciada Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional y a todo el cabildo, comenta que a través de dos años se han dado cuenta que la sobrepoblación los está rebasando y eso hace que los servicios urbanos sean cada vez más demandantes, por lo que su propuesta y mejora es la separación de la basura en orgánica e inorgánica, que las personas del área de Servicios Públicos encargados de esto estuvieran capacitados para dicho cargo ya que eso ayudaría mucho al medio ambiente; señalado que una de las ciudadanas que participaron explicó cuáles son las consecuencias y beneficios que hay; agrega que otra de sus propuestas es la poda de los árboles, refiriendo que sí lo hacen, pero considera que lo deben hacer dos o tres veces al año, esto trae como beneficio primeramente la visibilidad de la luz y eso ayudaría a que los delincuentes no se escondieran donde estuviera muy oscuro, cerca de los árboles que luego son los que les hacen las maldades; por otro lado, puntualiza que vienen de la comunidad de Los Reyes Ixtacala 2ª. Sección y la experiencia que han tenido con las lámparas de led que han puesto han sido mucho mejor porque abarcan gran cantidad de territorio y a parte se ve mucho mejor, y entonces con eso estarían atendiendo dos problemas que sería la delincuencia y aparte se usarían menos lámparas porque abarcan un gran territorio. Asimismo, agrega que otra propuesta son los señalamientos porque el problema que hay por las lluvias, es que les hace falta que hagan las pintas de señalamientos viales y peatonales, que las hagan igual, constantemente, dos o tres veces por año, asevera que en su colonia son mayormente personas de la tercera edad y eso ha generado que en las calles como es una zona transitada entren los camiones muy rápido y las personas de la tercera edad sufran algunos accidentes, por lo que considera que si están los señalamientos visibles, porque ése es el problema, no están visibles, por lo tanto eso haría para que las personas pasaran y lo coches bajaran su velocidad también; además, considera que las personas que limpian las calles principalmente no cumplen, porque existen las personas que se encargan de la limpia de la calle y son los carritos, pero se ha dado cuenta que ellos se dedican a limpiar pero se supone que están para las calles principales, esperando que le disipen esa duda, porque los ha visto entre calles, externando que la calle Felipe Carrillo siempre está sucia y la gente ya la agarró para poner su basura, van y le dicen a las personas de los carritos y se echan la culpa entre la escuela y los caritos, en razón de a quien le corresponde limpiar, considera que son buenos porque siempre están ahí, pero que si es una mejora, dicha mejora es que ellos se dediquen a hacer lo que tienen que hacer, que cumplan con su trabajo, está bien que de vez en cuando se metan a las calles para que la gente les ayude pero considera que su propuesta es ésta; por otro lado manifiesta que el programa "24 horas" ha dado muy buen resultado, comenta que la semana pasada en la comunidad de Los Reyes Ixtacala asaltaron un autobús y una persona de ahí tocó el botón de seguridad y rápidamente llegaron

y agarraron a los delincuentes, por lo que considera muy bien la acción, pero considera que deben ir un poco más allá, por ejemplo el programa "24 horas" cuando un ciudadano solicita por ejemplo la atención por una fuga de agua, que sea un poco más rápido; finalmente, concluye pidiendo a los servidores públicos y para mejorar esta situación, es que cada uno cumpla con lo que les corresponde y sobre todo que tengan gente en el lugar que les corresponde, por ejemplo en la Dirección General del Medio Ambiente, que haya una persona capacitada que sepa que un árbol vive tanto tiempo, se puede caer, o como el médico que se dedica a lo que es, la medicina porque hay gente que realmente está en puestos y que realmente no tienen idea de lo que están hablando, esas son sus propuestas. **La Licenciada Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional**, pregunta a la asamblea si tienen algún comentario para la C. María Juárez Buendía. No siendo el caso, agradece la intervención de la C. María Juárez Buendía refiriéndole que una vez que se ha expuesto el punto, da cuenta que se turnarán las observaciones levantadas al área correspondiente para su análisis y en su caso a las Comisiones Edilicias, por lo que instruye al Secretario del Ayuntamiento asiente íntegramente en actas el presente punto, y continúe con el desarrollo del Orden del Día. **El Maestro Alejandro Méndez Gutiérrez, Secretario del Ayuntamiento**, menciona a la Presidenta que este punto ha quedado asentado en actas.-----

9. El noveno punto del Orden del Día se refiere a la intervención del C. Arturo Martínez Hernández, para presentar conforme a la convocatoria emitida, "Propuestas para la mejora en la prestación de servicios públicos". **La Licenciada Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional**, da la bienvenida al C. Arturo Martínez Hernández y lo invita a ocupar un lugar en la mesa de éste recinto para que exponga sus propuestas. En uso de la palabra, el C. Arturo Martínez Hernández inicia su intervención saludando a la Licenciada Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional, al Maestro José Alberto González Aguilar, Primer Síndico, al cabildo y a todos los presentes y agradeciendo de antemano la oportunidad que le dan y poder contribuir como ciudadano para el trabajo que conjuntamente el Ayuntamiento ha estado realizando, refiere que el acelerado proceso de urbanización que viene sufriendo el municipio en años recientes lo convierten en uno de los municipios más urbanizados del Estado de México y pone de manifiesto el esfuerzo que requiere la prestación de servicios urbanos eficientes, modernos y adecuados; agregando que en la actualidad es responsabilidad compartida entre gobierno y habitantes el buen funcionamiento de los servicios de las comunidades responsabilizándose como ciudadanos y como dependencia de gobierno para que la prevención de incidentes relacionados con limpia, rastros, mercados, panteones, alumbrado público, calles, parques y jardines, y riego de calles donde el Ayuntamiento a través de la dirección tiene la obligación de proporcionar de manera regular y continua los servicios antes descritos a todos los habitantes del municipio con rapidez y eficiencia; destaca que con lo que se refiere a las mejoras, se atiende a cinco puntos que son: 1.- rapidez para atender reportes de fugas de agua, aun y cuando no exista un reporte, no es posible tanta pasividad ante el desperdicio de agua por no contar con un reporte pero sí con una fuga la cual no es atendida por trámites burocráticos; 2.- Eficientar el trabajo de las cuadrillas; 3.- Atender en punto fallas en los servicios aunque no se lleve reporte, cuestionando para que regresar dos veces al mismo punto, esto genera gasto de combustible y una logística fallida esto respecto a todos los servicios en general; 4.- Quitar vicios para trámites en oficinas de panteones, ser más directos en los procesos; 5.- Hacer cumplir los artículos del Bando Municipal

sin excepción respecto a la instalación de puestos ambulantes los cuales se amparan en organizaciones, las cuales se respaldan con credenciales o contactos de mercados, Regidores o personas del municipio para la instalación irregular o dar permisos en vía pública, esto a la larga genera problemas en servicios públicos ya que propician residuos los cuales obstruyen con basura las alcantarillas, robo de energía de los postes de alumbrado público generando fallas en el mismo. Por otra parte, comenta que en primer lugar tienen la prevención, y es un hecho que la prevención es la clave para hacer más eficientes los servicios y menores los gastos en reparaciones correctivas de mobiliario e instalaciones y es un ejercicio para crear cultura en la población, la cual también debe de integrarse ya que es mejor tener un canal directo con los ciudadanos a recibir solo quejas, refiere que la función de un departamento es mantener en óptimas condiciones sus áreas y no esperar a que todo sea conforme va saliendo, aventarse la bolita no soluciona problemas. Por lo anterior, pregunta cómo prevenir para ser eficientes en la prestación de servicios urbanos, manifestando que eso se logra conociendo las comunidades el historial y bitácoras de fallas previniendo no con soluciones momentáneos sino reparando las fallas al 100%, a la larga esto sale más barato que poner parche sobre parche. Destaca que el compromiso de funcionarios y servidores públicos, no debe haber colores de partidos políticos, se debe atender a todos los pueblos y colonias a pesar de no ser afines al Gobierno Municipal los servicios públicos son un derecho y responsabilidad de gobierno y sociedad. Agrega que deben trabajar en tiempo y forma, servidores públicos y funcionarios, expresando que no deben ver cuánta vigencia le queda al trienio, porque deben recordar que el trabajo respalda su posición laboral y también políticamente, sin tanto gasto de campaña la sociedad reconoce el trabajo bien hecho sobre todas las palabras o discursos con retórica que ya ha pasado de moda, la sociedad reclama buenos políticos y servidores públicos comprometidos con el bienestar de las familias y no solo con el personal; menciona sobre la coordinación y campaña de compromiso ciudadano, el conocimiento de la responsabilidad que tiene la ciudadanía consigo misma y con las autoridades crearán un lazo para poder trabajar en equipo conjuntando los derechos, pero sobre todo la responsabilidad social que esto conlleva; una sociedad responsable será capaz de generar mejores servidores públicos y gobernantes, la comunicación eficaz con los representantes de colonias y pueblos dará como resultado un mejor conocimiento de las problemáticas de las comunidades respecto a las necesidades en la comunidad a corto plazo, nadie conoce mejor su comunidad que quien habita en ella; indica que sus propuestas para mejorar la prestación de servicios urbanos, son la Implementación de reportes de ciudadanos en fallas de prestación de servicios públicos y respuesta de los servidores públicos en tiempo real sin trámites y llamadas burocráticas; agregando que en vista del acelerado crecimiento de la población en las ciudades, los departamentos de servicios públicos tienen que ser flexibles y adaptarse a las nuevas exigencias y necesidades de los ciudadanos; sin embargo, no todas las instituciones están conscientes de la capacidad de innovación que tienen es sus manos, pues han pasado por alto la existencia de diversas herramientas automatizadas de análisis de datos, estas permiten optimizar los procesos de la organización; por ello destaca que invertir en herramientas de análisis de datos les facilitará ahorrar presupuestos gracias a la posibilidad de tomar buenas decisiones basadas en la información; con dicho análisis de datos de las dependencias de servicios públicos podrán reducir gastos operativos a través del establecimiento de modelos predictivos, y estos consisten en el uso de datos históricos destinados a la búsqueda de patrones y a la identificación

de tendencias, así como la detección temprana de posibles fallas en la red de agua potable, alumbrado público, perdidas y daños causados en las mismas; de lo anterior, comenta que la información resultante del análisis de datos será de gran utilidad para reorganizar la forma en la que se prestan los servicios, anticipar necesidades futuras y prevenir eventuales problemas, el monitoreo en tiempo real puede mejorar la prestación de los servicios a los ciudadanos mediante un seguimiento a la demanda de alumbrado público, agua potable o alcantarillado o drenajes, así se podrá detectar, el consumo y rendimiento de las redes de acuerdo a cada sector para cubrir la demanda que las zonas requieran más atención, también permitirá monitorear los datos con respecto a las fallas en las redes y de consumo por estas necesidades en la prestación de los servicios urbanos, formas de ahorro o medidas de corrección y prevención para el uso de los servicios. **La Licenciada Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional**, le pide al C. Arturo Martínez Hernández que de igual manera pueda concluir su participación. En uso de la palabra el C. Arturo Martínez Hernández, finalmente comparte que los beneficios del análisis de datos por medio de una plataforma universal que sirva para servidores públicos presentes y futuros, los cuales son la de aumentar la productividad gracias a la eficiencia de los procesos operativos; reduce fraudes y errores en la prestación de servicios mediante la monitorización en tiempo real y el análisis avanzado de datos; ayuda a ofrecer nuevos estándares de servicios gracias a los modelos predictivos logrados con el análisis avanzado de datos; cruza datos nuevos con datos históricos para mejorar y personalizar los servicios de acuerdo a las necesidades del ciudadano; por último reitera el agradecimiento por dejar que la comunidad participe valorando así la preocupación del Ayuntamiento para con la sociedad, todo para un bien común. **La Licenciada Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional**, pregunta a la asamblea si tienen algún comentario. **La Licenciada Fabiola Elizabeth Arriola Vera, Octava Regidora**, saluda a todos y felicita al C. Arturo Martínez Hernández por la exposición y las propuestas tan amplias que acaba de dar, expresando que en muchas coincide con él y que para ello tocará solamente dos puntos, el primero sobre lo que comentaba acerca de los reportes del agua que según refiere es un tema que se hace burocrático, indicando que lamentablemente no cuentan con el capital humano como para que haya un servidor público por calle o por cuadra para que puedan pasar y reporten alguna fuga de agua; sin embargo, expone que ahí es donde habla del trabajo en equipo entre el Gobierno Municipal y ciudadanos, porque el ciudadano puede pasar por esa calle y les puede reportar, porque es uno de los servicios que están en el catálogo de 24 horas para solucionarse aseverando que han tenido muy buena respuesta ante ello, independientemente de que no se pueda hacer directamente tal vez al teléfono de 24 horas, señalando que a su regiduría han llegado muchos reportes y los canalizan y en ese mismo día se han resuelto este tipo de problemas, subrayando que lo comenta para que se lleve la idea de que en efecto el programa que la Licenciada Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional y los ediles crearon está dando resultados y están involucrándose mucho los ciudadanos; por otra parte menciona con respecto a que son un Gobierno, son un gobierno para gobernar como tal a los ciudadanos de Tlalnepantla de Baz, sea del color que sea, y con quien estén, gobiernan para todos y siempre están las puertas abiertas. **La Licenciada Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional**, pregunta a la asamblea si tienen algún otro comentario. No siendo el caso, agradece la intervención del C. Arturo Martínez

Hernández refiriéndole que una vez que se ha expuesto el punto, da cuenta que se turnarán las observaciones levantadas al área correspondiente para su análisis y en su caso a las Comisiones Edilicias, por lo que instruye al Secretario del Ayuntamiento asiente íntegramente en actas el presente punto, y continúe con el desarrollo del Orden del Día. **El Maestro Alejandro Méndez Gutiérrez, Secretario del Ayuntamiento**, menciona a la Presidenta que este punto ha quedado asentado en actas.

- 10. El décimo punto del Orden del Día se refiere a la intervención del C. J. Javier Rubio Resendiz, para presentar conforme a la convocatoria emitida, "Propuestas para la mejora en la prestación de servicios públicos". **La Licenciada Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional**, da la bienvenida al C. J. Javier Rubio Resendiz y lo invita a ocupar un lugar en la mesa de éste recinto para que exponga sus propuestas. En uso de la palabra, el C. J. Javier Rubio Resendiz inicia su intervención saludando y comparte que como un único punto, no se debe de dejar a un lado la opción de que las autoridades municipales brinden todas las facilidades y recursos materiales a los vecinos, a cambio de que estos, den la mano de obra, materiales a cambio de mano de obra, y así se pueda lograr el servicio público en beneficio de toda la colectividad siendo así un 50/50 para que finalmente se realice la implementación de estrategias para evaluar, medir y proponer las mediciones reales de mejoras en el funcionamiento operativo y administrativo de todo el procedimiento que se lleva a cabo para la atención y seguimiento de los servicios públicos en las comunidades del municipio de Tlalnepantla de Baz. **La Licenciada Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional**, pregunta a la asamblea si tienen algún comentario. **El Maestro José Manuel Álvarez Hernández, Quinto Regidor**, agradece la participación del C. J. Javier Rubio Resendiz advirtiéndole que más que para él, su comentario es para todos los participantes, resaltando que ya que están en el tema de propuestas, su propuesta y la de varios, que es lo que se dejó ver en las ponencias de cada uno, es que la mejor propuesta es la participación ciudadana y el trabajo en equipo, que la ciudadanía participe, facilite el trabajo del Gobierno Municipal, de la Administración Pública Municipal, porque como lo ha dicho en varias ocasiones, el municipio no ve y no siente, los ciudadanos son los que ven, sienten y sobretodo tienen voz, entonces el que les hagan ver cuáles son las inconformidades, las fallas que están teniendo o en caso del programa de respuesta en 24 horas, que hagan el reporte les facilita al Ayuntamiento el trabajo, y el mejor ejemplo es un bache, ahora que están en época de lluvias, porque un bache de 10 cm (diez centímetros) si lo dejan pasar dos o tres días en época de lluvias, al rato es de 50 cm (cincuenta centímetros) lo cual genera un costo en cuanto recurso humano y material, por eso que si reportan ese bache a tiempo, la poda, y también la parte del tratamiento de desechos, si el Ayuntamiento sin que el Gobierno Municipal tenga que decir que se tiene que separar la basura, eficientiza el poder disponer desechos sólidos para poder dar un mejor tratamiento en cuanto a la basura, y también en esta época de lluvias donde han sufrido algunas inundaciones, el tratamiento de los desechos es muy importante, si no alcanzan a sacar la basura, si ya pasó el camión, se puede guardar un poco la basura en un espacio adecuado para no hacer tiraderos clandestinos de basura porque en la época de lluvia ese tiradero clandestino va a terminar tapando las coladeras y va a generar un caos. **La Licenciada Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional**, agradece la intervención del C. J. Javier Rubio Resendiz refiriéndole que los puntos se turnarán al área correspondiente para su análisis y en su caso a las Comisiones Edilicias, por

lo que instruye al Secretario del Ayuntamiento asiente íntegramente en actas el presente punto. **El Maestro Alejandro Méndez Gutiérrez, Secretario del Ayuntamiento**, menciona a la Presidenta que este punto ha quedado asentado en actas. **El Ciudadano Ángel Espinoza Pacheco, Noveno Regidor**, menciona que en primer momento quiere felicitar y agradecer la participación de cada uno de los ponentes, de estar aquí y tener esa iniciativa, enfatizando lo que refirieron tanto los participantes como el Maestro José Manuel Álvarez Hernández, Quinto Regidor de que es necesario que los ciudadanos, las instituciones y el Ayuntamiento como autoridad sean corresponsables en las distintas realidades del municipio; en ese aspecto, comenta que en el proyecto del C. J. Javier Rubio Resendiz les dice que es necesario instrumentar mecanismos que eleven los niveles de participación de la población y así pueda haber una retroalimentación con el Ayuntamiento y cada uno de los ciudadanos en el municipio; también refiere que deben innovar y hacerles llegar proyectos para lograr un Tlalnepantla autosustentable, bien lo refiere la C. Margarita Navarrete Fuentes, bien también lo refiere el C. José Jorge Carbajal Smith de utilizar energías renovables, utilizando la tecnología, eso es algo muy importante y hoy tienen que buscar alternativas para poder brindar esos servicios y dar una mejor calidad de vida a todos los tlalnepantlenses y generar juntos condiciones de desarrollo para el municipio, tienen mucho que hacer y no solamente tiene que quedar en políticas públicas que queden de esta administración, sino las consecuentes sigan trabajando para que se generen esas condiciones de desarrollo. **La Licenciada Brenda Escamilla Sámano, Décima Regidora**, saluda a todos y agradece el interés que tiene la ciudadanía en participar en estos espacios y manifiesta que le queda claro que la difusión tal vez debería de ser distinta para que haya más gente, expresando que hoy ve personas que se quejan de circunstancias que están sucediendo en sus comunidades pero tampoco se acercan para poder saber qué es lo que está sucediendo, también hay ciudadanos como el caso del C. Irving Méndez Cruz que ya ha estado en otro cabildo abierto con algún otro tema, lo cual desde su óptica quiere decir que le preocupa su sociedad y el entorno donde vive; en ese aspecto, menciona que las ideas que vertieron algunos ciudadanos son muy oportunas como el caso que decía la C. Margarita Navarrete Fuentes sobre la separación de la basura, si bien es cierto es algo cívico que deben de tener cada uno de los ciudadanos, desgraciadamente tiene que hacer un reglamento para que sea forzoso como en la Ciudad de México y en otros estados, lo que a su juicio les ayudaría para poder tener un municipio mejor y como lo decían los participantes, ocupando los desechos para la composta, energía y demás; agrega que algo que también comentaban los compañeros es que es necesario tener a gente capacitada en esos espacios porque lo que sucede que ciertos departamentos no tienen la gente capacitada o tal vez el Ayuntamiento como Gobierno Municipal desconocen cómo tratan a los ciudadanos, algo que decía un ciudadano, que viene el lunes y no lo atienden, resaltando que son situaciones que el Ayuntamiento no ve porque no están en todo desafortunadamente, como lo decía la Licenciada Fabiola Elizabeth Arriola Vera, Octava Regidora, no tienen el capital humano suficiente; sin embargo, desea hacer énfasis, en que la sociedad debería ser preocupada, es más la convocatoria de los Consejos de Participación Ciudadana (COPACI's) luego no se registran y se designan a algunos y la gente se está quejando, por sus Consejos de Participación Ciudadana (COPACI's), pero si no participan por qué vienen a quejarse, por lo que quisiera que esto llegue a todos los ciudadanos y decir que de su parte como de todos los ediles, están dispuestos a apoyar, porque son servidores públicos, pero son elegidos por la sociedad,

indicando que quisiera ponerse a las órdenes de los ciudadanos y desde donde está, apoyarlos en todo lo que se requiera pero siempre y cuando teniendo conciencia de que todos son ciudadanos y participes de este Gobierno Municipal que tienen. **La Ciudadana Georgina Acosta López, Tercera Síndica**, saluda a todos los presentes y los felicita, comenta que efectivamente una sociedad preocupada y de la mano con el Gobierno Municipal deberá dar buenos resultados, ni todo queda en la ciudadanía, ni todo queda en el Gobierno Municipal, es muy importante las propuestas que aquí se han escuchado porque efectivamente la idea es mejorar los servicios porque hay fallas; sin embargo, hay vecinos que les dicen perfectamente lo que se necesita en cada comunidad, porque como bien lo mencionaban son quienes viven ahí y les pueden decir dónde se requiere la luminaria, dónde se requiere la poda, dónde están los baches, los problemas subrayando que es la importancia de que en estos cabildos vengan los ciudadanos y les expresen esa situación; retomando el tema de la C. Margarita Navarrete Fuentes sobre la separación de la basura en donde puntualiza que ha venido haciendo hincapié en que haber conciencia, en que los ciudadanos se concienticen y se haga esta separación, sin embargo, debe de haber una política pública integral porque de nada sirve que el ciudadano separe, si cuando van a tirar la basura toda va al mismo lugar, por lo que estima que si se debe de generar esa política pública y desde su óptica vale la pena trabajarlo, puntualiza que el responsable de ecología es un experto en el tema, es muy bueno y habría que acercarse con él, compartiendo que ha hecho foros y una serie de actividades que valdría la pena retomar para que se lleve a cabo esta política pública; en ese sentido, refiriéndose a la Licenciada Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional, aprovecha que están hablando de servicios públicos para comentar que ha estado recibiendo mensajes, sabe que ya lo hablaron al principio cuando se incorporó, pero en la comunidad de Valle Dorado le hacen hincapié de que hay casas que están solicitando la limpieza de la cisterna, sabe que el Organismo lo va a hacer, lo comenta porque expresa tener conocimiento de que ya se había comprometido en el tema, y eso lo piden en la calle de Caracas, subrayando que tiene los datos exactos, para pasarlos en privado, pues no hará público el dato de la persona, indicando que también están solicitando la atención de pipas para que se puedan limpiar las calles, señalando que tiene fotografías donde se ve que después de que bajo el agua está el lodo, y pues quieren ellos que se les ayude con el tema de la limpieza por el tema de los niños, adultos mayores y de las personas que viven ahí y finalmente felicita a los participantes y agradece. **La Licenciada Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional**, expresa que efectivamente fue un tema que tocó antes de iniciar la Sesión de Cabildo Abierto por lo que informa nuevamente a la gente de Valle Dorado que tienen alrededor de cien personas del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México (OPDM) en la colonia trabajando en la limpieza de las calles, de los patios y se va a hacer el lavado de cisterna, está el Instituto Municipal de Salud para la cuestión de las vacunas y atención médica o lo que se requiera, está el personal de atención ciudadana, y la Dirección General de Servicios Urbanos, todos trabajando de manera permanente, resalta que es muy importante, que se comuniquen al Centro de Atención Integral al Ciudadano al teléfono 53664450 y con mucho gusto tomarán nota puntual para enviar al personal para que puedan apoyar en este sentido y nuevamente reitera que están las 24 horas pendientes de ellos. Por otro lado, consulta a la asamblea si hay algún otro comentario. **La Licenciada**

Fabiola Elizabeth Arriola Vera, Octava Regidora, comenta que para finalizar se suma a los comentarios de los ediles, felicitando a todos los ponentes, que se tomaron el tiempo y que son ciudadanos comprometidos con su municipio, con su Gobierno Municipal por querer estar mejor, dándoles las gracias y agregando que todas las participaciones son de mucha importancia porque como lo han comentado, los ciudadanos son las personas que les hacen ver qué es lo que realmente está pasando afuera, qué es lo que realmente está pasando en un lugar en particular, destaca que si los ciudadanos no les hacen llegar esa información es evidente que el Ayuntamiento no tiene conocimiento, de una forma particular, de una forma general sí; externa que coincide con lo que comentan los ciudadanos José Jorge Carbajal Smith, e Irving Méndez Cruz y con los de la mayoría de los comentarios que vierten los ediles, que en efecto deben de tener un trabajo en equipo, entre Gobierno Municipal y ciudadanos y así es la forma en que puedan crecer definitivamente; agrega que si continúan trabajando cada quien por su lado, los resultados no van a ser beneficiosos y mucho menos van a ser de impacto; asimismo, agrega que como comentaba la Ciudadana Georgina Acosta López, Tercera Síndica la exposición que tuvo la C. Margarita Navarrete Fuentes con respecto de reciclar la basura considera que el Secretario del Ayuntamiento hará bien en turnarlo al área correspondiente para su estudio, además de que la Licenciada Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional ya tenía un análisis de un estudio acerca de ello, por lo que le expresa a la C. Margarita Navarrete Fuentes que se puede ir tranquila porque el Ayuntamiento ya está preocupado por esa situación y va a salir a buen puerto dicho proyecto; por último, felicita a todos y cada uno de los participantes y les agradece por asistir a todos. **La Licenciada Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional,** consulta a la asamblea si hay algún otro comentario. **El Maestro José Alberto González Aguilar, Primer Síndico,** aprovecha la solidaridad y acompañamiento con la gente de Valle Dorado compartiendo que el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México (OPDM) y la mano del Gobierno Municipal se está sintiendo en este momento en Valle Dorado y espera que se pueda contar con la información a través del Secretario del Ayuntamiento de todo lo que se ha realizado para poder estar pendiente de que la gente pueda ser atendida de una manera eficaz y eficiente; menciona que como lo decía el C. Luis Miguel Ayvar Arzeta y tiene razón en eso, los servidores públicos deben estar capacitados para responder a las demandas de la ciudadanía y atender atingentemente lo que se solicita y ellos como responsables y como servidores públicos electos, poder transmitir bien el sentir de la ciudadanía cuando platican con ellos y los atienden, porque al final de cuentas los ciudadanos son los jefes y están para servirles de manera atingente, cordial, con una buena atención, aclarando que no todas las veces les pueden dar la razón, porque hay ocasiones que lo que solicitan está fuera de su ámbito o no se puede realizar, pero resalta que una buena atención a nadie se le niega y que por supuesto que todo servidor público debe siempre atenderlos con la atención que se merecen; expresa que ligado a lo que decía el C. Irving Méndez Cruz de crear esa sociedad Gobierno Municipal y ciudadano, lo decían los ediles, es necesario que construyan juntos una mejor manera de comunicarse, de realizar las cosas entre ellos; así también, agrega que como lo mencionó la C. Cecilia Alcántara Rosas, esa frase de Henry Ford, que a él le gusto mucho, compartiendo que hay otra frase de Henry Ford muy interesante también que dice: "el fracaso o el error siempre es una nueva oportunidad de

empezar de nuevo” y pudiendo hacer las cosas de una manera diferente y ejercicios como este al Ayuntamiento les ayuda para que se puedan dar cuenta de cómo se están llevando a cabo las cosas, los ciudadanos les ayudan a sentir el termómetro de cómo está la situación, y hoy en el Cabildo Abierto le llama la atención de que ven gente de todo el municipio, hay personas de San Andrés, de Los Reyes, de Zona Oriente, y hablando de la Zona Oriente, le dice a la ciudadana Ernestina Olguín Velázquez, que la Colonia Lázaro Cárdenas es una gran colonia, grande como su gente, como las personas que como ella participan y se preocupan para que puedan tener mejores servicios porque todos los días quieren estar mejor, y pregunta quién no quiere vivir de una mejor manera todos los días, indicando que los participantes con su capacidad de servicio, su entrega, dedicación en su comunidad ayudan para eso; en ese aspecto, coincide con lo que plantea la C. Margarita Navarrete Fuentes y le dice que es necesario que los gobiernos innoven, hay que atreverse a innovar y hay que encontrar la manera para que esa innovación pueda llegar de una manera eficaz a generar buenos resultados para los ciudadanos, menciona que habrá que ver y tiene la certeza de que la Licenciada Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional ya ha planteado esa posibilidad, de que pueden llegar a un buen camino y construir un acuerdo para que algunos de esos planteamientos que les realizó puedan llegar a buen puerto, señala que cuentan con un Relleno Sanitario en el que también están explorando la posibilidad de poder ver el proceso del Biogás, ver qué se puede hacer y ver el proceso de la separación que también sería muy interesante; por otro lado, en relación a lo que dijo el C. José Jorge Carbajal Smith que comentaba sobre la construcción de la felicidad, lo que considera es muy importante, la construcción de los derechos de la familia son muy importantes, refiriendo que se queda con la última parte que él decía, no solamente con los derechos públicos, sino que tienen que construirla de manera conjunta, esa construcción de los derechos de la familia, de la felicidad pasa por un proceso de concientización y un proceso armónico de encontrar con el Gobierno Municipal cómo poderse comunicar y transmitir esta manera eficaz; manifiesta que así también lo decía la C. María Juárez Buendía en su intervención con la comunidad de Los Reyes, considerando que la atención que se brinda y la respuesta que brindan desde los compañeros de limpia que todos los días se esfuerzan en dar lo mejor de sí, en caminar las calles con los ciudadanos, esa construcción de ciudadanía es la que les ayuda mucho, a que los ciudadanos les den la palmadita y tengan para con ellos el buenos días o buenas tardes, sosteniendo que eso a sus amigos que todos los días salen a la calle a ganarse el pan y el reconocimiento de los vecinos ayuda mucho y sería bueno que también lo puedan reconocer en ese sentido; al C. Arturo Martínez Hernández le comenta que por su permanente gestión que siempre trae en todas las oficinas, ejercicios como este y que considera que la Licenciada Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional va a coincidir, en que sería deseable que puedan realizar esas mediciones que sí se hacen al interior del Ayuntamiento pero les está faltando algo, a lo mejor poderlas comunicarlas y publicar de manera más eficaz para que la gestión y la eficacia de la gestión la puedan sentir los ciudadanos y no como lo decían al principio, van dos veces, tres veces y no los atienden, y decir que han recibido tantas solicitudes, hay tantas respuestas, hay tantas que están pendientes y así ser más eficaz el Gobierno Municipal; asimismo, le refiere al C. J. Javier Rubio Resendiz que lo dijo de una manera más coloquial, hay que medir lo que están haciendo, porque todo lo que se mide es susceptible de mejorarse, y al final de cuentas para eso son esos ejercicios y expresa que en verdad los felicita por

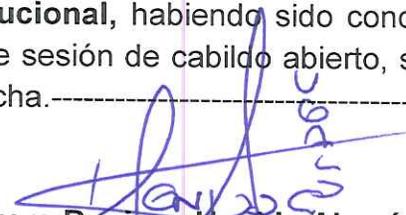
tomarse el tiempo para poder compartir sus experiencias, puntos de vista y para darle la oportunidad al Ayuntamiento de que puedan conocer las diferentes realidades que pasan en sus comunidades, agradeciendo esto, y señalando que son gente de bien de Tlalnepantla y que es bueno que se tomen la molestia de poder compartir su punto de vista, su visión, sus inquietudes y sus propuestas, reiterando su agradecimiento por su esfuerzo y les desea un buen camino de regreso a sus casas. **La Licenciada Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional**, consulta a la asamblea si hay algún otro comentario. **La Ciudadana Yuridia Margarita Soto Zamorano, Segunda Síndica**, saluda a todos y les da la bienvenida a los participantes felicitándolos por el interés que tienen por estar presentes y poder exponer lo que viven y particularmente lo que viven día a día en su comunidad, pero no solo son ellos, sino sus vecinos también y está segura que ellos los representan aquí porque están con ellos constantemente y vienen también a transmitir lo que sus vecinos padecen; agrega que como Gobierno Municipal y que ya se había mencionado han tenido algunas innovaciones tecnológicas como las aplicaciones que se mencionaron expresando que le dio mucho gusto que la C. María Juárez Buendía les haya compartido sobre un incidente de un robo en un microbús, lo comentó así y que fue inmediata la atención y es muy placentero saber que están funcionando las acciones que está presentando el Gobierno Municipal, esta Administración Pública Municipal y también les dice que es importante que los participantes transmitan a los ciudadanos que están resultando, pero además que tienen que seguir permeando en la ciudadanía que puedan utilizar estas aplicaciones porque aún faltan muchos ciudadanos; retoma el comentario del C. Luis Miguel Ayvar Arzeta quien hablaba de capacidad de atención, de la capacidad del servidor público sea diligente, fue muy enfático en eso y le señala que tiene toda la razón, el servidor público como dice la palabra, están para servir a los ciudadanos, deben de tener esa vocación y deben de atenderlos con respeto y diligencia, pero como bien lo dijo el Maestro José Alberto González Aguilar, Primer Síndico, probablemente no podrán resolver las cosas como algunos ciudadanos lo requieren porque hay reglas, hay normatividad y hay que respetarlas, pero de ninguna manera un servidor público en esta administración les puede faltar al respeto, y no atenderlos con diligencia y subrayando que para eso tienen en la Contraloría Municipal el área de quejas en donde todos los ciudadanos pueden levantar su queja, y segura lo dice que sabe que los ediles están interesados en que la administración pública municipal los atienda con diligencia y le darían continuidad a cualquier queja que los ciudadanos generen de cualquier servidor público que no los atienda con respeto; asimismo, le comenta al C. Irving Méndez Cruz que habló de la calidad de la mejora de vida, lo cual así es, señala que los servicios públicos sin duda son la calidad de vida de los ciudadanos, de ellos y de todos los que viven aquí, de lo cual desea compartir que en el ejercicio fiscal del 2017 aprobaron un presupuesto de \$460'000,000.00 (cuatrocientos millones de pesos) solamente para dependencia de Servicios Urbanos, y la realidad es que a lo mejor los ciudadanos no alcanzan a percibir, y es la realidad y un ejercicio de autocrítica, en el que quizás el Gobierno Municipal no ha alcanzado las metas que los ciudadanos desean, sin embargo hace la reflexión de que han incrementado el presupuesto, la planilla de las personas que están en servicios urbanos y hoy cuentan con 1,066 empleados, refiriendo que es muy importante que los ciudadanos transmitan que tienen que contribuir al pago de predio, agua y todas las contribuciones que al Ayuntamiento les genera ingresos para que el mismo Ayuntamiento le puedan dar continuidad a los servicios y obligaciones que tienen

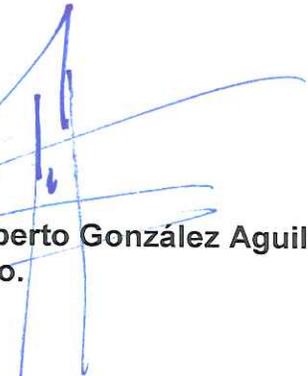
con la ciudadanía, ya que bien lo decía bien la C. Ernestina Olguín Velázquez, la unión hace la fuerza, externando que es cierto, la unión hace la fuerza de los ciudadanos y del Gobierno municipal y necesitan estar unidos, conscientes de que deben trabajar en equipo; además le comenta a la C. Ernestina Olguín Velázquez que en su exposición habla de las luminarias, alumbrado público de la revisión periódica, pero le quiere compartir que en la Colonia Lázaro Cárdenas se han reparado 1,036 luminarias y nuevas se han colocado 49, que se está trabajando, que necesitan de los ciudadanos, que cuiden de esas luminarias, que si detectan quién las está dañando, o robando, los cables etcétera lo denuncien, necesitan de los ciudadanos para que el Gobierno Municipal pueda hacer su trabajo; así también le dice al C. José Jorge Carbajal Smith que le gustó mucho su exposición, tiene muchas propuestas innovadoras y permeo en muchas dependencias que están involucradas en todos los servicios, por lo que le solicita a la Licenciada Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional se le pueda dar seguimiento a todas sus propuestas porque todas sus propuestas tienen algo positivo con el Gobierno Municipal, y concluye felicitando a todos los participantes y agradeciendo su intervención. **La Licenciada Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional**, consulta a la asamblea si hay algún otro comentario, no siendo el caso, expresa que se suma a todos los comentarios que realizaron los ediles y agradece a cada uno de los participantes por su intervención, por el tiempo que se tomaron para venir y el tiempo que se tomaron en preparar sus propuestas pudiendo notar que la mayoría de los expositores realizaron incluso alguna investigación y se prepararon muy bien, por ello reitera su agradecimiento a María Juárez Buendía, Arturo Martínez Hernández, José Jorge Carbajal Smith, J. Javier Rubio Resendiz, Margarita Navarrete Fuentes, Ernestina Olguín Velázquez, Luis Miguel Ayvar Arzeta, Irving Méndez Cruz y Cecilia Alcántara Rosas, agradeciendo a cada uno su participación que para este Ayuntamiento es muy valiosa, cada una de sus aportaciones que como ya escucharon serán turnadas a las áreas correspondientes para su análisis, reitera que hay propuestas muy interesantes como las que señalaban con respecto a la separación y tratamiento de la basura, comenta que Tlalnepantla es un municipio que efectivamente tiene una cobertura casi del 100% en materia de servicios urbanos, y que anteriormente Tlalnepantla de Baz tenía un tiradero de basura, hoy tiene un Relleno Sanitario y considera que para la necesidad que tiene Tlalnepantla de Baz y la Ciudad que es, tienen que pensar en transitar ya a una planta tratadora de basura como bien se señalaba, subraya que no es un proyecto sencillo o que se vaya a concretar en una sola administración porque lleva su tiempo y procedimiento y obviamente lleva un costo importante, tiene que fortalecer la participación pública privada que es un esquema que también la ley les permite hacer, pero están en ése tránsito, se han realizado algunos foros donde se han explorado estas posibilidades, enfatizando que no nada más con respecto a la basura, sino que también con respecto a la energía, con el tema de las luminarias con el alumbrado público en Tlalnepantla de Baz, que es una Ciudad moderna que necesita todavía modernizarse más, y es uno de los temas que estarán revisando, analizando al interior de esta administración con este cabildo, porque si es necesario transitar a otro nivel en Tlalnepantla de Baz con el tema de la basura, no solamente con lo que tiene que ver con los servicios, sino también con lo que tiene que ver con el medio ambiente que a su vez repercute en la salud de los tlalnepantleses, entonces es un tema en el que estarán poniendo mucha atención, no solamente de la parte de la separación y reciclaje que por su puesto es el primer paso, sino que tendrán que pensar en cómo están tratando el

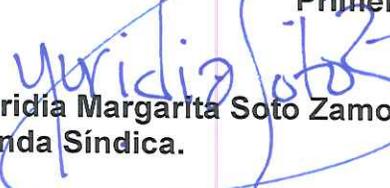
tema de la basura en Tlalnepantla de Baz; además, agrega que hablaron de tecnología, de modernizar el alumbrado público, de la capacitación que eso es muy importante también para el Ayuntamiento como servidores públicos y por eso que les dice que hay muchos pendientes, subraya que la Ciudadana Yuridia Margarita Soto Zamorano, Segunda Síndica daba cifras puntuales del presupuesto que está destinando al área de servicios urbanos, de la cantidad de personal que tiene, si hablan de un municipio de casi 800,000 habitantes, quizás suene poco 1,000 servidores públicos en el área de servicios urbanos; sin embargo, ellos están haciendo un gran trabajo sobre todo en el área de recolección de basura que es donde la gente les hace el reconocimiento, indica que tienen pendientes como la poda, y otros pendientes en otros temas, pero van transitando, y lo importante es lo mismo que comentaban los ediles, felicitar a los exponentes por su participación, de verdad es importante y a veces necesitan de las comunidades porque con toda la razón la gente les dice que tal luminaria lleve seis meses fundida, y obviamente que la gente está molesta, con toda la razón, pero cuando les pregunta si ya la reportaron ellos contestan que no, y dice que el Consejo de Participación Ciudadana (COPACI) lo iba a reportar y el personal del Consejo de Participación Ciudadana (COPACI) señalan que no se los han reportado, y la señora de la tienda dice que la vecina la iba a reportar y resulta que nadie la reportó y efectivamente los vecinos están molestos con toda la razón porque la luminaria está fundida esos seis meses, por lo tanto resalta que necesitan que los ciudadanos les ayuden, cuentan con el programa de "24 horas", el cual es muy puntual son veintiséis servicios públicos, no son todos porque sería decir una mentira que dijeran que pueden atender todo en 24 horas, se hizo el estudio muy minucioso de que sí se puede atender en 24 horas, de qué pueden garantizar atender en 24 horas; por otro lado, refiere que sobre el tema de las fugas que señalaba el C. Arturo Martínez Hernández le comenta que no todas se pueden atender en 24 horas, las están atendiendo las tomas domiciliarias, hay algunas fugas que son necesarias dejarlas destapadas algunos días para hacer la supervisión de que no se vuelva a reventar el tubo y se vuelva a generar una fuga antes de tajarla, hay algunas especificaciones técnicas que no se pueden brincar y que quisieran ser ágiles; agrega que lo que hablaba la Ciudadana Yuridia Margarita Soto Zamorano, Segunda Síndica que deben ser autocríticos a lo que considera que este es un ejercicio que les permite serlo y también valorar los avances que han tenido y que tiene todavía por delante; por eso los invita a utilizar como lo decía la Ciudadana Yuridia Margarita Soto Zamorano, Segunda Síndica, a que hablen a quejas y denuncias de la Contraloría Municipal cuando un servidor público no haga adecuadamente su trabajo, tienen una línea de denuncia anticorrupción 01800, que desde el año pasado arrancaron y que desafortunadamente de las 194 llamadas que han recibido solamente 17 han sido para denunciar actos de corrupción, y dice desafortunadamente porque la gente llama preguntando por servicios o por trámites; es decir, no utilizan el canal adecuado para realizar sus servicios y trámites y entonces eso no permite que la línea cumpla al 100% con su función; agrega que tiene el número de atención ciudadana, el 53664450 que no solamente atiende el programa de "24 horas" sino el Centro de Atención Integral al Ciudadano que es donde se levantan todas las solicitudes de los ciudadanos, y deben recordar también que Tlalnepantla de Baz es líder en materia de mejora regulatoria que es la simplificación de trámites, es la simplificación administrativa que les permite facilitar la apertura de negocios en Tlalnepantla de Baz en las ventanillas del Centro de Atención Empresarial (CAET) y que les permite de esa manera simplificar trámites

también en la Tesorería Municipal, destacando que desde el año pasado está funcionando la ventanilla de "Cero Papel" para que no traiga el ciudadano todas sus carpetas, sino que pueda tener en un USB, aprovechando como lo decía el C. Arturo Martínez Hernández el tema de la tecnología; así como el programa de "Tecnología digital" que explicó muy bien el Arturo Martínez Hernández y lo explicó cómo lo pueden descargar para que hagan sus trámites en línea y están trabajando actualmente en un programa de fortalecimiento comunitario por sector en el municipio, aclarando que efectivamente no se dan abasto pero van a seguir trabajando con cada uno de los sectores con el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México (OPDM), la Dirección General de Servicios Urbanos y van a llevar las jornadas que venían realizando de la "Ciudad Amable" en las diferentes colonias, en días específicos en cada uno de estos sectores al tiempo que esté trabajando la Dirección General de Servicios Urbanos y el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México (OPDM) así como la Dirección General de Obras Públicas con los temas que tiene pendientes con cada una de las comunidades; señala también que los recursos nunca serán suficientes ni para Tlalnepantla de Baz ni para ningún municipio del país, ni en cuestiones materiales, ni en recursos humanos; sin embargo, están convencidos que si cuentan y tienen la participación de los ciudadanos, no nada más con sus propuestas e ideas, sino también con la utilización de estos servicios y herramientas tecnológicas que están a su disposición, pues podrán avanzar en algo que bien señalaba el C. José Jorge Carbajal Smith que es la Cultura de Paz que engloba un entorno armónico, servicios públicos adecuados y de calidad y en donde los ciudadanos se puedan sentir parte, pero además se puedan sentir que están en un entorno que facilita, no a que vengan a tirar más basura como también lo señalaban, sino al contrario, que cuiden entre todos los espacios públicos porque aquí es donde todos habitan; finalmente agradece mucho a los participantes y puntualiza que van a dar atención a cada una de las propuestas a través de la Secretaría del Ayuntamiento que va a estar canalizando a las áreas correspondientes, e instruye al Secretario del Ayuntamiento continúe con el desarrollo del Orden del Día. **El Maestro Alejandro Méndez Gutiérrez, Secretario del Ayuntamiento**, informa que se han agotado los puntos del Orden del Día.-----

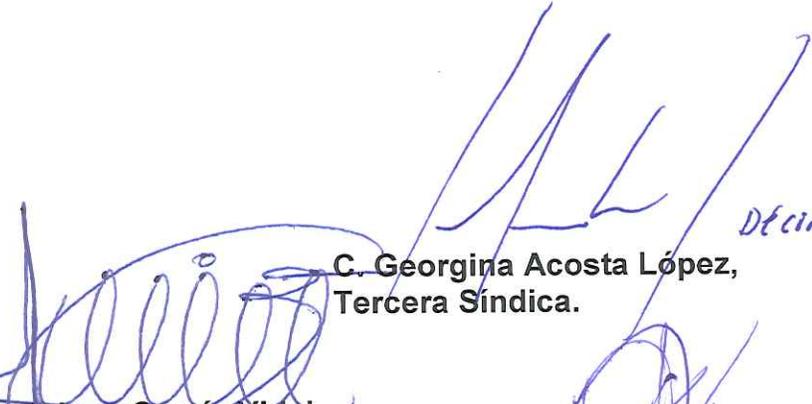
III. Clausura de la Décima Sesión de Cabildo Abierto.-----
La Licenciada Aurora Denisse Ugalde Alegría, Presidenta Municipal Constitucional, habiendo sido concluido el Orden del Día, declara clausurada la presente sesión de cabildo abierto, siendo las catorce horas con un minuto del día de la fecha.-----


Lic. Aurora Denisse Ugalde Alegría,
Presidenta Municipal Constitucional.


Mtro. José Alberto González Aguilar,
Primer Síndico.


C. Yuridia Margarita Soto Zamorano,
Segunda Síndica.

Décima Sesión de Cabildo
Abierto . 30/Agosto/2017


C. Georgina Acosta López,
Tercera Síndica.


Lic. Ariana García Vidal,
Segunda Regidora.

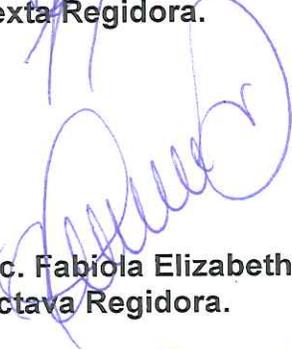

Profr. Vicente Ceseña Soto,
Tercer Regidor.


Lic. Yolanda Juana Sánchez González,
Cuarta Regidora.

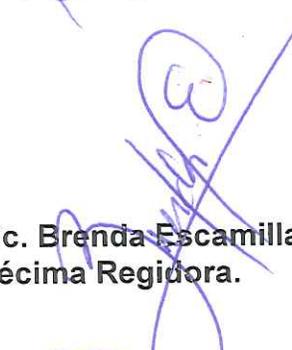

Correspondiente a la X Sesión Abierta
Mtro. José Manuel Álvarez Hernández,
Quinto Regidor.


Lic. Edna Valeria Sosa Juárez,
Sexta Regidora.


Mtro. Michel Eduardo Esquivel López,
Séptimo Regidor.


Lic. Fabiola Elizabeth Arriola Vera,
Octava Regidora.


C. Ángel Espinoza Pacheco,
Noveno Regidor.


Lic. Brenda Escamilla Sámano,
Décima Regidora.


C. José Gutiérrez Ávila,
Décimo Primer Regidor.


Lic. Gabriela Valdepeñas González,
Décima Tercera Regidora.


Lic. Rocío Pérez Cruz,
Décimo Sexta Regidora.


Mtro. Alejandro Méndez Gutiérrez,
Secretario del Ayuntamiento.