

ANEXO
PROGRAMÁTICO DEL
1^{er.} INFORME DE GOBIERNO

TLALNEPANTLA DE BAZ 2009-2012

INTRODUCCIÓN

Este documento es producto del **Sistema Integral de Evaluación del Desempeño Gubernamental**, que a su vez forma parte del Sistema de Planeación Estratégica Municipal de Tlalnepantla de Baz; su elaboración está sustentada en el marco jurídico establecido en la **Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México**; la **Ley Orgánica Municipal**; **Ley de Planeación del Estado de México y Municipios**; y el **Reglamento de la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios**.

Para la realización del documento fueron considerados los aspectos contenidos en la **Guía Metodológica para la Evaluación y Seguimiento del Plan de Desarrollo Municipal 2009-2012** elaborada por la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de México, estructurándose de la siguiente manera:

Marco Jurídico. En este apartado se hace referencia a los ordenamientos jurídicos que norman el ejercicio de la evaluación e información en el ámbito municipal.

Descripción del diagnóstico municipal. Muestra de manera general la actualización de los cuadros estadísticos y los cambios generados en el entorno, equipamiento e infraestructura municipal por cada uno de los Pilares y el Cimiento establecidos en el Plan de Desarrollo Municipal.

Principales obras y acciones de gobierno. Este apartado contiene los principales avances y logros de la Administración Pública Municipal durante el período del 18 de agosto de 2009 al 31 de julio de 2010 y se hace un recuento pormenorizado de las acciones de gobierno sustantivas que han tenido algún grado de avance, mostrando su congruencia con los objetivos generales del Plan, clasificados por Pilares y Cimiento.

Avance en el cumplimiento de las demandas sociales. En este apartado se describirá el avance en la respuesta que se ha dado a la demanda social captada a través de solicitudes, peticiones y compromisos con la ciudadanía.

Anexos. En este apartado se anexa la información que sirve como soporte para el desarrollo del Informe de Gobierno, como son los formatos de registro de Avance de Metas e Indicadores (Formatos PPM-03a, PPM-03b, PPM-03c); Registro del Ejercicio de Comportamiento del Presupuesto (Formato OSFAIM 116-A); Evaluación trimestral del programa anual de obras. (Formato OSFAPRE 08); los formatos para el Registro del Cumplimiento de Demandas y Peticiones.

Finalmente se incluyen en este apartado algunos elementos gráficos como mapas, planos, fotografías, que permiten una mayor precisión sobre la localización territorial y las características de los proyectos, obras y/o acciones que se reportan en el presente Informe de Gobierno.

MARCO JURÍDICO

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE MÉXICO

CAPÍTULO CUARTO De las Atribuciones de los Presidentes Municipales	Artículo 128.- Son atribuciones de los Presidentes Municipales: VI. Rendir al Ayuntamiento dentro de los primeros diez días del mes de agosto de cada año, un informe acerca del estado que guarda el gobierno y la administración pública municipal.
--	---

LEY ORGÁNICA MUNICIPAL DEL ESTADO DE MÉXICO

TÍTULO III De las Atribuciones de los Miembros del Ayuntamiento, sus Comisiones, Autoridades Auxiliares y Órganos de Participación Ciudadana CAPÍTULO PRIMERO De los Presidentes Municipales	Artículo 48.- El Presidente Municipal tiene las siguientes atribuciones: XV. Informar por escrito al Ayuntamiento, el 1 de agosto de cada año, en sesión solemne de cabildo, del estado que guarda la administración pública municipal y de las labores realizadas durante el ejercicio.
---	--

LEY DE PLANEACIÓN DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS

CAPÍTULO CUARTO Del Control, Seguimiento y Evaluación de la Ejecución	Artículo 35.- Las dependencias, entidades públicas, organismos, unidades administrativas y servidores públicos, conforme a las facultades y obligaciones contenidas en este capítulo, reportarán periódicamente los resultados de la ejecución de los programas a la Secretaría, y en el caso de los municipios, a quien los Ayuntamientos designen.
--	---

REGLAMENTO DE LA LEY DE PLANEACIÓN DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS

CAPÍTULO SEGUNDO De la Planeación Democrática para el Desarrollo del Estado de México y Municipios	Artículo 18.- Para efectos de lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley, los Ayuntamientos de los municipios del Estado realizarán las siguientes acciones: VI. Integrar en los documentos que contengan la evaluación de los resultados de la ejecución de sus planes de desarrollo, el análisis de congruencia entre las acciones realizadas y las prioridades, objetivos y metas de sus planes de desarrollo y programas.
--	--

REGLAMENTO DE LA LEY DE PLANEACIÓN DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS

<p style="text-align: center;">CAPÍTULO SEGUNDO De la Planeación Democrática para el Desarrollo del Estado de México y Municipios</p>	<p>Artículo 20.- En el caso de los Ayuntamientos, las unidades administrativas o servidores públicos que realicen las tareas de información, planeación, programación y evaluación tendrán las siguientes funciones:</p> <p>VI. En materia de evaluación:</p> <p>e) Participar en la integración de los informes de Gobierno que anualmente rinde el Presidente Municipal ante el Cabildo.</p>
<p style="text-align: center;">CAPÍTULO CUARTO Del Control, Seguimiento y Evaluación de la Ejecución</p>	<p>Artículo 67.- El Plan de Desarrollo Municipal será evaluado dos veces al año, la primera, al rendir su informe de gobierno el Presidente Municipal y la segunda al cierre del ejercicio presupuestal, constituyéndose dicha evaluación como parte integrante de la Cuenta Pública Municipal.</p>

DIAGNÓSTICO

En el diagnóstico se identifica la situación actual que impera en el entorno municipal en el que se desarrollan los programas derivados del Plan de Desarrollo Municipal 2009-2012.

PILAR: SEGURIDAD PÚBLICA

La Seguridad Pública es un Pilar del desarrollo en el que intervienen los tres órdenes del gobierno para proteger la integridad y derechos de la población, así como para salvaguardar la libertad, el orden y la paz a través de instituciones policiales que se rijan por los principios de legalidad, profesionalismo y honradez.

Seguridad Pública

A julio de 2010, el estado de fuerza de la Dirección General de Seguridad Pública y Tránsito Municipal está compuesto por 1,706 elementos policiales, de los cuales 989 desempeñan funciones de seguridad pública, 368 de control del tránsito vehicular y 349 prestan servicios de vigilancia especial a las personas físicas o morales que los contratan.

Estado de Fuerza Municipal a Julio 2010

Área	Elementos	Vehículos			Armas			Radios			
		Total	Operando	Fuera de Servicio	Total	Cortas	Largas	Total	Portátil	Móvil	Base
Seguridad Pública (Dirección, Subdirección y CECAFORP)	989	444	209	235	374	284	90	365	163	181	21
Tránsito Municipal	368	141	78	63	83	75	8	103	57	42	4
Servicios Facultativos	349	22	11	11	161	140	21	15	5	8	2
Depósito	-	-	-	-	196	109	87	-	-	-	-
Radiocomunicación	-	-	-	-	-	-	-	285	0	279	6
Total	1,706	607	298	309	814	608	206	768	225	510	33

Fuente: Dirección General de Seguridad Pública y Tránsito.

Como parte del equipamiento para las labores de seguridad pública se cuenta con 607 vehículos: 294 patrullas, 127 motocicletas, 149 camionetas, 2 camiones, 3 grúas, 21 cuatrimotos y 11 jeeps; cabe mencionar que de la totalidad de los vehículos sólo el 49% opera, así que 298 funcionan y 309 se encuentran descompuestos. Así mismo, el armamento está compuesto por 814 armas (608 cortas y 206 largas) de las cuales 196 se encuentran en depósito, así que el 24% de las armas no las portan los elementos policíacos por estar descompuestas. Además, para mejorar la intercomunicación entre los cuerpos policíacos y de esta forma optimizar su operación, se tienen 225 radios portátiles, 510 móviles y 33 base, mismos que suman 768 radios.

Para la prevención y combate a la delincuencia se llevan a cabo los siguientes operativos:

Operativos de Seguridad Pública

Nombre del Operativo	Ubicación donde se realiza	No. de Policías participantes
Presencia	Todo el Municipio	Todos los elementos del turno
Escuela Segura	Plantel escolares nivel básico y medio superior	1 ó 2 elementos por escuela cubierta
Bitácora	Domicilios de integrantes de COPACI y lugares estratégicos	1 elemento por sub sector
Liconsa	Cada una de las Liconsas dentro del Municipio	1 ó 2 elementos por liconsa
Intermunicipal	Colonias limítrofes del Municipio y de los Municipios de Atizapán de Zaragoza , Naucalpan de Juárez, Tultitlán y Ecatepec de Morelos	2 ó 4 elementos por operativo
Metropolitano	Zonas limítrofes de los Sectores 3 y 14 y Distrito Federal	2 ó 4 elementos por operativo

Nombre del Operativo	Ubicación donde se realiza	No. de Policías participantes
Transporte Seguro	Blvd. Manuel Ávila Camacho, Gustavo Baz Prada y Jesús Reyes Heróles	De 12 a 15 elementos por operativo
Base de Operaciones Móviles	Todo el Municipio	2 ó 4 elementos por operativo
Coordinación Estado-Municipios	Todo el Municipio	2 ó 4 elementos por operativo
Cordón de Seguridad	Avenidas Reyes Heróles, San Rafael, Mario Colín, Gustavo Baz, Acueducto Tenayuca, Poniente 152 y Boulevard Manuel Ávila Camacho	2 elementos por cada punto del cordón
CETRAM -Seguridad al Transporte	Paradero del Metro Rosario y sus inmediaciones	28 elementos por operativo
Operativo Tianguis	Zona Oriente	7 elementos por operativo
Operativo Telurio	Autopista México-Pachuca	6 elementos por operativo

Nivel Académico de los Elementos Policiacos a Julio 2010

Área	Primaria	Secundaria	Carrera Técnica	Medio Superior	Superior	No se cuenta con Información	Total
Seguridad Pública (Dirección, Subdirección y CECAFOP)	48	698	17	151	20	55	989
Tránsito Municipal	0	232	9	54	13	60	368
Servicios Facultativos	12	190	8	36	3	100	345
Total	60	1,120	34	241	36	211	1,706

Fuente: Dirección General de Seguridad Pública y Tránsito.

Respecto a la formación académica del personal de seguridad pública, de los 1,706 elementos policiales, 60 cuentan únicamente con la primaria, 1,120 con la secundaria, 34 con una carrera técnica, 241 con instrucción media superior, 36 con instrucción superior y de 211 no se tiene información. Es importante destacar que se trabaja coordinadamente con el INEA para que los elementos que no tienen la educación básica la concluyan y aquellos que ya la tienen sigan preparándose. Para mejorar las capacidades de los elementos se imparten los siguientes cursos:

Cursos de capacitación impartidos a los elementos de Seguridad Pública

Nombre del Curso	Tipo	Duración (Días)
Primeros auxilios	Básico	5
Combate a incendios	Básico	5
Relaciones humanas	Básico	5
Curso básico de formación policial	Básico	60
Curso básico de defensa policial, control físico y cacheo	Básico	5
Curso básico de técnicas de espesamiento, sometimiento, conducción y tiro policial	Básico	10
Técnicas policiales y entrenamiento mental policial de alto rendimiento sistema koga 1	Actualización	1
Estrategias de control, adiestramiento, inteligencia y acciones coordinadas con otras autoridades para implementar operativos en establecimientos cerrados	Actualización	15
Puesta a disposición ante Ministerio Público	Actualización	60
Prevención del delito	Actualización	1
Reforma penal en México	Actualización	1
Control de disturbios	Actualización	1
Preservación del lugar de los hechos	Actualización	4
Planeación estratégica para la seguridad y protección de personas en eventos masivos	Actualización	20
Curso de especialización en técnicas y tácticas para grupos especiales de reacción	Especialización	1
Curso de manejo de situaciones ante la probable existencia de artefactos explosivos	Especialización	7
Técnicas y procedimientos para policías de proximidad (Policía comunitaria)	Especialización	4
Tiro dinámico y manipulación táctica de armas de fuego cortas y largas	Especialización	16
Curso de especialización para grupos de choque para el control de manifestaciones	Especialización	17
Protección a funcionarios	Especialización	5
Inteligencia operativa policial para la prevención del delito	Especialización	15

Nombre del Curso	Tipo	Duración (Días)
Supervivencia policial	Especialización	1
Inteligencia de fuentes abiertas	Especialización	15
Manejo de crisis en la función policial	Especialización	6
Hechos de tránsito terrestre	Especialización	13
Liderazgo policial	Especialización	1
Policia comunitaria	Especialización	5
Interpretación y aplicación del Reglamento de Tránsito	Especialización	5
Prevención del delito	Especialización	1
Sensibilización al cambio, ética, servicio público, Reglamento de Tránsito y manejo de hand hel	Especialización	3
Concientización y sensibilización	Especialización	2
Manejo y uso del bastón policial	Especialización	5
Desarrollo humano y motivación policial	Especialización	5
Desarrollo organizacional	Especialización	5
Técnica de control policial con arma de fuego calibre 38 special y 9 mm	Especialización	5
Comando de operaciones especiales y antiterrorismo "copes"	Especialización	1
Manejo de sustancias químicas peligrosas	Especialización	2
Cadena de custodia y preservación del lugar de los hechos	Básico	1

Derechos Humanos

En el ámbito municipal todas las quejas interpuestas por la ciudadanía en contra de las autoridades municipales por abuso de autoridad se resuelven en tiempo y forma, de tal manera que no se han recibido recomendaciones por parte de ningún organismo de Derechos Humanos a nivel estatal y nacional.

Quejas por presuntas violaciones a los Derechos Humanos

Autoridad	2008	2009	2010 Julio	Observaciones
Municipal	115	87	77	Se tienen resueltas 48 y pendientes 29, hasta el período que se informa
Estatad	42	50	48	Se han canalizado a la CODHEM
Federal	18	43	13	Se han canalizado a la CNDH
Otros Municipios	-	-	2	Canalizadas a la CODHEM
Distrito Federal	-	-	1	Canalizada a la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal
Otras entidades	-	-	1	Canalizada a la CNDH
Total de quejas	175	180	142	Total de quejas atendidas

Fuente: Defensoría Municipal de Derechos Humanos

Así mismo, para salvaguardar los Derechos Humanos de la niñez Tlalnepantlense operan cuatro instituciones:

Institución	Características
Mexicanito I.A.P.	Casa Hogar para Niñas
SOMASCO I.A.P.	Casa Hogar Mixto
Centros de Integración Juvenil	Atención a Problemas de Adicciones
Comunidad MOSS	Atención a Niños con Capacidades Diferentes

Fuente: Defensoría Municipal de Derechos Humanos

Protección Civil

Para prevenir y contrarrestar accidentes, siniestros, desastres y catástrofes naturales o provocadas, la Subdirección de Protección Civil se integra por 165 servidores públicos, siendo 30 los que llevan a cabo funciones administrativas en la Subdirección y 135 labores de prevención y combate de siniestros en las áreas de Capacitación, Bomberos y Operaciones.

Personal de Protección Civil

Área	Número de Empleados	Cargos
Subdirección	30	(1 Subdirector y 29 empleados)
Capacitación	2	(1 Jefe de Departamento y 1 Subcomandante)
Bomberos	105	(1 Comandante de Bomberos, 2 Jefes de Departamento, 3 jefes de Estación y 99 elementos bomberos)
Operaciones	28	(1 Jefe de Departamento, 3 Administrativos y 24 Operativos)
Total		165

Fuente: Subdirección de Protección Civil y Bomberos

En cuanto al equipamiento para protección civil se tienen los siguientes vehículos, máquinas y equipos:

Equipamiento de la Subdirección de Protección Civil y Bomberos

Bien	Cantidad	Estado Físico
Ambulancias	4	En regulares condiciones.
Vehículo Van	1	En regulares condiciones.
Vehículos	5	3 T-suru en mal estado para baja, 2 T-surus funcionando y 1 Aveo 2010.
Motobombas	11	4 unidades en buen estado, 4 unidades para baja, 1 en préstamo en la POSTA en Tizayuca Hidalgo, 1 en Préstamo en el Rancho San José y 1 en taller.
Autotanques	3	1 en mal estado y 2 funcionando.
Camión escala	1	En regulares condiciones.
Camioneta Pick up	11	En regulares condiciones.
Puesto de Mando	1	Pendiente para baja.
Unidades ligeras	3	En regulares condiciones.
Equipos de cómputo	18	De 14 computadoras se solicitó al Departamento de Sistemas la evaluación de los equipos para realizar trámites de baja y cambio de los mismos. 4 impresoras buenas.
Radio Portátil	5	En buenas condiciones.
Radio Base	7	5 distribuidos en las estaciones de bomberos y 2 en operaciones centro.
Radio Móvil	16	10 distribuidos en las estaciones de bomberos y 6 en operaciones centro.
Nextel	11	En buenas condiciones.

Fuente: Subdirección de Protección Civil y Bomberos

Dentro del territorio municipal los tipos de siniestros a los que es susceptible la población son los incendios, las fugas de gas L.P., las inundaciones por lluvia, los derrames de materiales químicos peligrosos, las manifestaciones, los derrumbes geológicos y las epidemias.

Tipo de Riesgo	Descripción del Riesgo
Incendios	Se atiende la llamada hecha por la ciudadanía que se encuentra en peligro y se ataca de inmediato con las unidades de bomberos y elementos.
Fugas de gas L. P.	Se atiende la llamada a través de Call Center, realizando la supervisión de los Cilindros de Gas L. P., los cuales en ocasiones se encuentran en mal estado.
Hidro-metereológicos	Inundaciones por lluvia, se trabaja conjuntamente con bomberos y demás dependencias municipales.
Químicos	Derrame de materiales peligrosos, en conjunto con bomberos.
Socio-económicos (Manifestaciones)	Peregrinaciones que pasan por el territorio municipal.
Geológicos	Derrumbes, conjuntamente con bomberos y eliminación de riesgo.
Sanitarios	Se ataca con los cercos sanitarios, en caso de una epidemia se trabaja conjuntamente con el Centro Epidemiológico municipal.

Fuente: Subdirección de Protección Civil y Bomberos

Las contingencias más comunes en el Municipio son los incendios, las fugas de gas L.P., los enjambres de abeja, los accidentes automovilísticos, las inundaciones y las emergencias médicas. Para la atención oportuna de estas contingencias, la Subdirección de Protección Civil y Bomberos mantiene cuatro centros de operaciones en la Zona Poniente y tres en la Zona Oriente del Municipio.

Centros de operación

Centro de operación	Ubicación	Personal
Operaciones Zona Oriente	Av. San José s/n, San Juan Ixhuatepec.	6
Operaciones Zona Centro	Av. Mario Colín, esq. Reyes Heroles, Valle Ceylán.	22
Estación de Bomberos Centro	Av. Hidalgo esq. Zumpango, Centro.	29
Estación de Bomberos Norte	Carretera Lago de Guadalupe s/n San Pedro Barrientos.	20
Estación de Bomberos Nororiental	Av. Alfredo del Mazo s/n El Puerto	19
Estación de Bomberos Oriente	Av. San José s/n, San Juan Ixhuatepec.	19
Estación de Bomberos Sur	Av. Gustavo Baz s/n, Puente de Vigas.	18

Fuente: Subdirección de Protección Civil y Bomberos

PILAR: SEGURIDAD ECONÓMICA

La Seguridad Económica es uno de los Pilares del desarrollo municipal a través del cual el gobierno municipal impulsa el bienestar de la población, generando las condiciones propicias para el aumento de la inversión y el empleo, así como fortaleciendo la infraestructura con el incremento de la obra pública, mejorando los servicios de alumbrado, limpia, mantenimiento a vialidades, agua potable, drenaje y alcantarillado, teniendo en cuenta la protección al medio ambiente que permita no comprometer el bienestar de futuras generaciones.

Uso de Suelo

De los 83.7 km² del territorio municipal, el 81.5% es suelo urbanizado destinado a los usos habitacional, multifamiliar, interés social, equipamiento, baldío, infraestructura, comercial, industrial, área verde y vialidad; el suelo urbanizado presenta problemas de incompatibilidad de uso de suelo, deterioro de la infraestructura y el mobiliario urbano e incumplimiento de la normatividad en la materia, principalmente. En tanto que el uso no urbanizable es el 18.5% del territorio municipal, conformado especialmente por la Sierra de Guadalupe (Zona de preservación ecológica), que presenta problemas de asentamientos irregulares e invasión.

Usos de Suelo y su Principal Problemática

Tipo de uso	Superficie (Km ²)				Principales problemas que presenta el uso de suelo
	Zona Poniente	Zona Oriente	Total	%	
<i>Suelo no urbanizado (Preservación ecológica)</i>	7.9	7.6	15.5	18.5	Invasiones y asentamientos irregulares han ido disminuyendo la superficie destinada a este uso. Falta de mantenimiento y de un programa de manejo para la Sierra de Guadalupe.
<i>Suelo urbanizado</i>	41.6	11.9	68.2	81.5	
Habitacional medio	4.9	0.4	5.3	6.4	Grave deterioro de la imagen urbana, aunado a los sistemas de autoconstrucción que se desarrollan sin contar con la licencia respectiva.
Habitacional popular	7.3	5.8	13.0	15.6	Incumplimiento de las normas de uso de suelo, principalmente por no cumplir con las áreas libres de construcción, áreas verdes y exceder la superficie construida.
Habitacional residencial	1.7	0.0	1.7	2.0	Deterioro del equipo y de la urbanización que ha carecido de mantenimiento y autorización de usos de suelo comerciales que rompen con el esquema habitacional de la zona.
Multifamiliar	1.7	0.2	1.8	2.2	Invasión de espacios comunes, ya sea con construcciones temporales o definitivas. Enrejado y desorden en los espacios destinados a cajones de estacionamiento.
Interés social	0.5	0.0	0.5	0.6	Deterioro de la imagen urbana y autoconstrucción fuera de norma y sin contar con la licencia respectiva.
Equipamiento privado	0.5	0.0	0.5	0.6	Falta de promoción para la utilización del equipamiento privado y poca colaboración de los propietarios; implementar mecanismos que beneficien a las zonas en donde se ubican.
Equipamiento público	3.1	0.8	3.9	4.6	Utilización del equipamiento para un fin distinto para el que fue generado, déficit de mantenimiento y deterioro considerable.
Baldío	2.7	1.1	3.8	4.5	Focos de contaminación, fauna nociva e inseguridad.
Infraestructura	4.0	0.1	4.0	4.8	Deterioro, falta de mantenimiento, incremento de la demanda, insuficiencia y deficiencia.
Comercial	2.0	0.2	2.2	2.6	Incumplimiento de los requerimientos de cajones de estacionamiento, lo que genera problemas de estacionamiento en la vía pública, con la consecuente afectación a la circulación vehicular.
Industrial	8.3	2.0	10.2	12.2	Deterioro de su infraestructura. Por ser un sector que disminuye su presencia en el Municipio genera múltiples inmuebles de gran tamaño que se están utilizando como bodegas.

Tipo de uso	Superficie (Km²)				Principales problemas que presenta el uso de suelo
	Zona Poniente	Zona Oriente	Total	%	
Mixto comercial	2.6	0.3	2.8	3.4	Aparición desmedida de locales comerciales que no cumplen con las normas de uso de suelo, así como con el estacionamiento requerido, ocasionando problemas en la vía pública.
Mixto industrial	0.7	0.4	1.1	1.3	Aparición de industria en zonas no aptas para este uso y alto índice de peligrosidad.
Área verde	1.7	0.8	2.5	3.0	Falta de mantenimiento y altas probabilidades de invasión.
Vialidad	-	-	14.8	17.6	
<i>Superficie total del territorio municipal</i>	83.7			100	Deterioro e insuficiencia, principalmente de la vialidad regional, la cual es muy necesaria debido principalmente a la ubicación geográfica del Municipio.

Fuente: Plan Municipal de Desarrollo Urbano de Tlalnepantla de Baz, publicado en Gaceta del Gobierno del Estado de México el 24 de octubre de 2008.

En la actual administración, para garantizar el apego irrestricto a los usos de suelo y la normatividad en la materia, se creó la Procuraduría de Usos de Suelo, que en coordinación con la Dirección General de Desarrollo Urbano y en el ámbito de su competencia implementan acciones que generen un crecimiento urbano ordenado que permita cohabitar equilibradamente a la vivienda, el comercio y la industria.

Actividades Económicas

En materia de actividad económica, Tlalnepantla cuenta con 6,663 unidades económicas, siendo la de mayor presencia la correspondiente al sector comercial con el 60.1% del total, seguida por el sector de servicios con un 34.4% y en tercer lugar se encuentra la industria con un 5.5% del total de unidades económicas en el Municipio.

Unidades Económicas por Sector Económico 2009

Sector económico	Unidades económicas	%
Total	6,633	100%
Agropecuario	0	0%
Industrial	363	5.5%
Comercial	3,989	60.1%
Servicios	2,281	34.4%

Fuente: Dirección General de Desarrollo Económico

En el último año a través del Centro de Atención Empresarial de Tlalnepantla (CAET), se abrieron 1 mil 150 de nuevas empresas en el territorio municipal, generando una inversión productiva de alrededor 2 mil 600 millones de pesos, siendo las más destacadas las del Grupo Wal Mart de México, Cinemex, Porcelanosa y City Shops.

Inversión Productiva

Concepto	Agosto 2009-Julio 2010
Apertura de nuevas unidades económicas	1,150
Inversión generada	\$2,597'372,302

Fuente: Dirección General de Desarrollo Económico

Empleo Municipal

Una de las políticas implementadas a nivel municipal para vincular a la población desocupada a las fuentes de empleo, es el Sistema Municipal de Empleo mediante el cual se enlaza la oferta y la demanda laboral a través de una bolsa de trabajo, ferias de empleo y reclutamientos masivos.

Solicitantes de Empleo Colocados Mediante el Sistema Municipal de Empleo

Concepto	Agosto 2009-Julio 2010
Número de solicitantes	40,982
Número de solicitantes colocados	10,954
Porcentaje de solicitantes colocados	27%

Fuente: Dirección General de Desarrollo Económico

Agua Potable

El servicio de agua potable en Tlalnepantla se brinda a 244 comunidades, en 58 (24%) de estas comunidades el servicio se brinda a través de tandeo y en 186 (76%) el servicio es constante.

Los requerimientos de agua en el Municipio se cubren mediante fuentes internas y externas. Las externas entregan en conjunto aproximadamente el 86% (entre 2,100 y 2,200 litros por segundo) del agua que se consume y proviene de la planta Barrientos, del sistema Lerma–Cutzamala, de la planta Madín, del agua potable Chiconautla, del agua potable Los Reyes y de forma mínima de los pozos del Distrito Federal. Las internas son 37 pozos profundos que opera el Municipio por la concesión otorgada por CONAGUA.

El agua de las fuentes internas y externas se almacena en 72 tanques de almacenamiento y 8 tanques maestros distribuidos en todo el territorio municipal, 41 en la Zona Poniente y 39 en la Zona Oriente; algunos de ellos presentan necesidades de pintura y reparación de fisuras. Además, existen 44 estaciones de rebombeo que en términos generales están en buenas condiciones, no obstante les hace falta mantenimiento de pintura.

El sistema de distribución de agua potable está compuesto por 32 líneas primarias y 47 secundarias, cuyo estado de funcionamiento es regular y su antigüedad es de más de 30 años, mientras que las líneas de alimentación también presentan condiciones regulares y tienen una antigüedad de entre 25 y 30 años. Así mismo se construye en la Zona Oriente del Municipio una línea de conducción de 24 pulgadas cuya longitud es de 1,912 metros y se elabora un catastro de las redes de agua potable y alcantarillado, toda vez que al inicio de la administración no se contaba con información actualizada de las redes de agua potable.

Finalmente, el promedio de consumo de agua potable en Tlalnepantla es de 307 litros por habitante al día, y a julio en todo el territorio municipal se tiene un total de 141,541 tomas de agua, por las cuales, en promedio cada bimestre, se pagan los derechos en tiempo y forma del 80%, lo que hace necesario mantener los programas que disminuyan el número de contribuyentes morosos.

Drenaje, Alcantarillado y Tratamiento de Aguas Servidas

En Tlalnepantla se genera un volumen aproximado de 2,479 litros por segundo (lts/s) de aguas negras que son conducidas a los puntos de descarga (El Río Tlalnepantla, el Emisor Poniente, el Río de los Remedios, el Vaso de Cristo, el Río San Javier y la Zanja Madre) a través de cerca de 1,300 km de redes de conducción, por conductos de 30 a 61 pulgadas. Las plantas de bombeo que dirigen las aguas negras hacia los puntos de descarga son 48, de las cuales sólo se encuentran operando 38, 35 en la Zona Poniente y 3 en la Oriente.

El sistema de drenaje presenta una gran cantidad de azolve, lo que puede generar encharcamientos e inundaciones, razón por la que como medida preventiva se desazolvan en promedio 70 mil metros lineales de drenaje y alcantarillado.

El Municipio cuenta con una planta tratadora de aguas residuales, que trata cerca de 95 lts/s, equivalentes al 3.8% de los aproximadamente 2,479 lts/s de aguas negras que se generan. Cabe mencionar que el 90% del agua tratada se vierte al canal para el saneamiento de los cuerpos superficiales de agua y del 10% restante se obtiene un beneficio económico comercializándola.

Electrificación y Alumbrado Público

Para llegar al 100% la cobertura del alumbrado público dentro del Municipio, se trabajó coordinadamente con la Comisión Federal de Electricidad para concretar las obras de electrificación de las colonias Ex Ejido de Tepeolulco, Lomas de San Juan Ixhuatepec y La Petrolera, que se tenían pendientes.

El alumbrado público está compuesto por 36,969 luminarias, de las cuales en el último año se instalaron 802 de 100 watts y se le dio mantenimiento a 14,734 luminarias en todas las comunidades del Municipio.

Para otorgar este servicio, la administración municipal cuenta con 98 empleados que trabajan en tres turnos, con un equipamiento de 21 camiones.

Limpia, Recolección, Tratamiento y Disposición de Residuos

El servicio de limpia se cubre en 14 zonas industriales y 230 colonias, pueblos, unidades habitacionales y fraccionamientos del territorio municipal, por medio de 92 rutas, cubriendo el servicio en algunas comunidades diariamente y en otras cada tercer día, recolectando en promedio diariamente 681 toneladas de residuos para su disposición final en el relleno sanitario, 20,438 toneladas mensuales y 236,408 toneladas anuales. La recolección y disposición de basura se da por medio de 107 vehículos en todo el municipio y 333 trabajadores que operan en tres turnos.

Se cuenta con 88 papeleras, 34 contenedores, 2 estaciones de transferencia (una en Zona Poniente en San Pablo Barrientos y otra en la Zona Oriente en la zona industrial la Presa).

Papeleras del Servicio de Recolección a Julio 2010

Localidad	Número de papeleras
Autopista México – Querétaro	6
Plaza Dr. Gustavo Baz	80
Sor Juana Inés de la Cruz	1
1º de Mayo	1

Fuente: Dirección General de Servicios Públicos

Estaciones de Transferencia a Julio 2010

Estación de Transferencia	Ubicación	Capacidad	Problemática
San Pedro Barrientos (Zona Poniente)	Av. Gustavo Baz No. 5000, San Pedro Barrientos	500 Toneladas Diarias	No se hace uso en la totalidad de su capacidad instalada, pues únicamente opera en el tercer turno para las camionetas que recolectan desechos sólidos en las vialidades; durante el día los vehículos descargan directamente al sitio.
Zona Industrial La Presa (Zona Oriente)	Av. San José esquina Av. La Presa, Fracc. Industrial La Presa	250 Toneladas Diarias	Estas instalaciones ya son obsoletas e insuficientes, además de requerir rehabilitación integral

Fuente: Dirección General de Servicios Públicos

En promedio cada mes se recorren cerca de 14,000 kilómetros de vialidades en los que se da el barrido manual y en 5,500 se efectúa el papeleo por conducto de 27 vehículos, 3 barredoras y 217 trabajadores en tres turnos. Las principales vialidades que reciben barrido y papeleo son:

Servicio de Barrido Manual y Mecánico a Julio 2010

Vialidad y/o Localidad	Barrido manual en km (Mensual)	Barrido mecánico en km (Mensual)
Autopista México - Querétaro	120.00	72.00
Av. Gustavo Baz	432.00	120.00
Av. Jesús Reyes Heróles	177.00	82.80
Autopista México – Pachuca	30.00	-
Av. Sor Juana Inés de la Cruz	117.00	24.00
Av. Tlalnepantla – Tenayuca	75.00	10.00
Av. Acueducto de Tenayuca	72.00	9.60
Av. Río de los Remedios	240.00	48.00

Fuente: Dirección General de Servicios Públicos

La Disposición Final de Residuos Sólidos Urbanos se realiza a través de un servicio concesionado por medio de la Licitación Pública DSPM-01-97 para realizar el saneamiento, clausura y rehabilitación del tiradero a cielo abierto, así como la construcción y operación de un Relleno Sanitario en el Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Tras la licitación, la empresa Proactiva Medio Ambiente MMA, gana la concesión adjudicándosele un contrato de prestación de servicios firmado el 23 de julio de 1997, para iniciar operaciones el primero de abril del año de 1998 por un lapso de 20 años.

Sitio de disposición final de los residuos sólidos municipales

Sitio	Ubicación	Personal empleado	Tratamiento de residuos	Tiempo que lleva funcionando	Tiempo de vida útil	Capacidad
Relleno Sanitario	Camino a las Minas s/n, San Pedro Barrientos	3 municipales y 24 por la concesionaria	No se realiza	11 años	20 años	9.1 millones de toneladas

Fuente: Dirección General de Servicios Públicos

Panteones

Tlalnepantla dispone de 16 panteones, actualmente se encuentran saturados y/o al límite de su capacidad; el número de fosas actual es de 30,540. De agosto de 2009 a la fecha, los panteones municipales han recibido 34 mantenimientos integrales, es decir, en promedio cada panteón ha recibido dos veces trabajos de jardinería, pintura y reparaciones en sus instalaciones.

Rastro

En el Municipio opera un rastro municipal en la colonia San Javier, su volumen de operación mensual aproximado es de 2,300 sacrificios de bovinos, 13,000 porcinos, 500 ovinos y 1,400 becerros. La operación del inmueble se lleva a cabo a través de 22 empleados municipales y 130 destajistas.

Abasto y Comercio

La actividad económica con mayor presencia dentro de Tlalnepantla son los servicios y el comercio, de tal forma que en el territorio existen 17 tiendas departamentales (Soriana, Sams, Chedraui, Costco, Oficce Max, Oficce Depot, Superama, Home Depot, Porcelanosa, etc.) y 8 plazas de usos múltiples (Plaza Millenium, Mundo E, Multiplaza Arboledas, Multiplaza Valle Dorado, City Shops, entre otras) en óptimas condiciones de operación. También se cuenta con 16 mercados públicos con más de 1,500 locatarios, ubicados en diversas comunidades y 117 tianguis, que contribuyen al abasto de productos.

Establecimientos Comerciales

Tipo de establecimiento	Cantidad
Mercado	16
Tianguis	117
Rastro	1
Restaurantes	5,145
Farmacias	129
Refaccionarias	259
Otros	4,863

Fuente: Dirección General de Desarrollo Económico

GEM. Secretaría de Desarrollo Económico. Dirección General de Comercio, 2007.

Situación e Infraestructura de las Comunicaciones y el Transporte

El Municipio de Tlalnepantla tiene una posición estratégica por ubicarse en la zona de interconexión entre el Distrito Federal y la parte norte del país, por los desplazamientos de personas que viven en la zona conurbada y que se dirigen a sus centros de trabajo en el Distrito Federal; así como por la entrada y salida de productos y personas provenientes de la zona norte del país que hacen de Tlalnepantla su paso obligado. Existen en su interior 20 vialidades primarias y 13 secundarias.

Vialidades Primarias

Principales Vialidades	Local o Regional	Tramo		Condiciones en las que Opera
		Desde	Hasta	
Autopista México- Querétaro	Regional	Límite Naucalpan	Límite de Cuautitlán Izcalli	Bueno
Indios Verdes-México Pachuca	Regional	Límite D.F.	Límite con Ecatepec	Regular
Ramal Vallejo	Regional	Autopista México- Querétaro	Límite con D.F.	Regular
Vía Dr. Gustavo Baz	Regional	Límite con Naucalpan	Límite de Cuautitlán Izcalli	Bueno
Av. de los Maestros	Regional	Autopista México- Querétaro	Límite Municipio de Atizapán	Bueno
Av. Mario Colín	Regional	Autopista México- Querétaro	Av. Reyes Heróles	Bueno
Calzada las Armas	Local	Límite D.F.	Límite con Naucalpan	Bueno
Av. Tlalnepantla –Tenayuca	Regional	Av. Reyes Heróles	Límite con D.F.	Bueno
Calzada de los Jinetes	Local	Autopista México-Querétaro	Límite con Atizapán	Bueno
San José	Local	La Presa	Insurgentes	Bueno
Av. Alfredo del Mazo	Local	Av. Tenayuca	D.F.	Bueno
Av. Abasolo (Ayuntamiento)	Local	Río Lerma	Av. Presidente Juárez	Bueno
Av. Emiliano Zapata	Regional	Autopista México-Pachuca	Vía Morelos	Regular
Av. de los Barrios	Local	Río de los Remedios	Río Tlalnepantla	Bueno
Av. Indeco-Av. Industria	Local	Paseo del Ferrocarril	Av. Presidente Juárez	Regular
Paseo del Ferrocarril	Local	Río de los Remedios	Río Tlalnepantla	Bueno
Av. Somex	Local	Av. Ejidos	Paseo del Ferrocarril	Bueno
Av. Pichardo Pagaza	Local	Límite Ecatepec	San José	Regular
Popocatepetl-Pedraza	Local	Autopista México-Querétaro	Balcones del Valle	Regular

Fuente: Coordinación Municipal de Vialidad y Transporte, H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz 2009.

En materia de transporte, el Municipio cuenta con 362 sitios de taxis, 28 rutas de servicio colectivo, 4 terminales o paraderos de transporte colectivo (Barros, La Favorita, CEDVA y “Plaza Millenium”), una terminal de transporte foráneo de la empresa ADO y dos estaciones del tren suburbano.

Turismo

Aunque el Municipio cuenta con un patrimonio histórico importante, este sector está dirigido al Sector Empresarial por la gran cantidad de servicios y comercios que hay en el territorio municipal, además de la actividad industrial.

Parques de Recreación y Áreas Naturales

La superficie de zonas recreativas naturales es de 7.9 km² del territorio, lo que implica insuficiencia de este tipo de áreas, situación que se acentúa principalmente en la Zona Oriente del Municipio, donde el promedio de parques por colonia no alcanza el mínimo de 10 m² por habitante recomendado por la Organización Mundial de la Salud, provocando que la calidad ambiental sea precaria.

Recursos Forestales

El Parque Estatal Sierra de Guadalupe es una zona natural protegida que en su totalidad mide 5,306 hectáreas, de las cuales al Municipio de Tlalnepantla de Baz le corresponde una extensión de 1 mil 809 hectáreas. El resto de la Sierra le pertenece a los Municipios de Tultitlán y Ecatepec.

Recursos forestales

Nombre de la Zona Forestal	Localización	Régimen	Tipo de especies arbóreas existentes	Problemas que Presenta
Parque Estatal de Sierra de Guadalupe	Parte norte del DF y en lo que se denomina Zona Metropolitana ZMCM (Delegación Gustavo A. Madero, Tlalnepantla de Baz, Ecatepec de Morelos, Coacalco de Berriozabal y Tultitlán).	Si	Pastizales, cactáceas, huisache, eucalipto, encino, copal, tejocote, tepozan, palo dulce y mezquite.	Incendios, ejidatarios que permiten que los animales pasten.

Fuente: Dirección General de Medio Ambiente

Indicadores forestales

Rubro	a Julio 2010
Total de solicitudes	1,585
Solicitudes de derribo	993
Solicitudes de derribo entregadas	200
Árboles derribados	1,239
Árboles plantados	31,613
Promedio de árboles plantados por cada derribo	25.5

Fuente: Dirección General de Medio Ambiente

Contaminación de los Recursos Aire, Agua y Suelo

De las empresas instaladas en Tlalnepantla, 550 generan emisiones a la atmósfera y 1 mil 248 empresas descargan agua a la red pública, para lo cual recientemente se compraron equipos para medir las descargas y de esta forma evitar que contaminen en exceso.

PILAR: SEGURIDAD SOCIAL

La Seguridad Social es el derecho que posee toda persona para acceder a condiciones básicas de bienestar y satisfacción de sus necesidades elementales, por lo que el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos que residen en el Municipio se ha adoptado como objetivo sustantivo principal que busca lograr la administración actual, al implementar las acciones necesarias para reducir los efectos de la pobreza y marginación a través de un mejor acceso a los servicios y los satisfactores públicos.

Educación

Sistema Educativo Municipal de Tlalnepantla de Baz

Nivel	Federal	Estatad	Particular	Total
Educación Inicial	1	0	0	1
Preescolar	48	26	192	266
Primaria	153	74	78	305
Secundaria (Generales y Técnicas)	29	21	30	80
Telesecundarias	11	3	0	14
Educación para Adultos	1	9	0	10
Medio Superior (Generales y Técnicas)	14	11	40	65
Superior	2	1	9	12
C.A.M.M	1	0	0	1
C.A.M.	3	4	0	7
EDAYO	0	1	0	1
ESPT	1	0	0	1
Escuelas de Comercio	0	0	30	30
Subtotal	257	157	378	
Total de Escuelas				793

Fuente: Coordinación Municipal de Educación del H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz 2009-2012

En materia de educación en el Municipio de Tlalnepantla de Baz durante este primer año de gobierno se han hecho los esfuerzos necesarios para que en lo relativo a la educación básica, las cifras de cobertura y eficiencia terminal continúen en aumento y mejoren los índices de retención escolar.

La variedad de la oferta y la cobertura de los sistemas de educación en sus distintas modalidades han aumentado, ya que el total de escuelas ha pasado de 715 a 793, lo que representa un crecimiento del 10.9 %. Tlalnepantla cuenta con distintos niveles educativos tanto de carácter privado como federal o estatal, que van desde Jardines de Niños, Centros de Desarrollo Infantil, Escuelas Primarias, Secundarias, Telesecundarias, Preparatorias, Centros de Bachillerato Tecnológicos, Institutos Tecnológicos, Universidades Tecnológicas, e incluso instalaciones de Universidades Nacionales como es el caso de la Facultad de Estudios Superiores (FES) Ixtacala de la UNAM.

En lo que se refiere al índice de alfabetismo, éste continúa siendo del 96.70% de la población de 15 años y más, mientras que el porcentaje de la población analfabeta suma un 3.15% (se excluye a la población no especificada), como se observa a continuación:

Índice de Alfabetismo

	Población total
Población alfabetizada	471 004
Población analfabeta	15 393
No especificado	693
Total	487 090

Fuente: Coordinación Municipal de Educación del
H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz 2009-2012

En el último ciclo escolar, de acuerdo con la información proporcionada por la Coordinación Municipal de Educación, se registró una matrícula de 175,159 alumnos; por otra parte, en lo que se refiere al promedio de escolaridad en el Municipio, definido como el número promedio de grados escolares aprobados por la población de 15 años y más, éste es de 9.7 años, vale la pena mencionar que en este rubro a nivel estatal se registra un promedio de 9 años y a nivel nacional 8.5 años, por lo que el promedio es aceptable. En cuanto al porcentaje de población en edad escolar que asiste a la escuela, éste es del 96.7 % y el índice de atención de la demanda educativa del 93 %.

Principales indicadores en materia de educación

Variable	Total
Porcentaje de la población analfabeta	3.15 %
Porcentaje de población alfabetizada	96.70 %
Matrícula escolar ^{1/}	175,159 alumnos
Promedio de escolaridad de la población ^{2/}	9.7 años
Porcentaje de población con rezago educativo	9.8 %
Porcentaje de población que asiste a la escuela	96.7 %
Índice de atención a la demanda educativa	93 %

Fuente: Coordinación Municipal de Educación del H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz 2009-2012

Cultura

El Municipio cuenta con 24 bibliotecas públicas menores en las que se proporcionan servicios específicos como fomento a la lectura, préstamos a domicilio, cursos de verano y visitas guiadas, entre otras actividades; cabe mencionar que aunque en algunos espacios se ha brindado apoyo para mejorar el equipamiento, aún existen rezagos importantes tanto de infraestructura, como de personal capacitado para mejorar la calidad de los servicios prestados a la población y de acervo de libros y enciclopedias.

En lo que se refiere a la incorporación de las tecnologías de la información dentro de estos espacios, puede decirse que de la totalidad de las bibliotecas en 9 se cuenta con equipo de cómputo y en el mismo número de ellas se ofertan cursos de computación básica a la población.

Bibliotecas

No	Biblioteca Pública Municipal (Nombre)	Localización	Ciudadanos Atendidos (Promedio Mensual)
1	Agustín González Plata	Colmena s/n, esq. Cerro Gordo, Jorge Jiménez Cantú, C. P. 54190	263
2	Ángel María Garibay Kintana	Tenochtitlan s/n, Lázaro Cárdenas, III Sección, C. P. 54189	204
3	Antonio Aguilar Gil	Capulín s/n, esq. Principal, Olivo I, C. P. 54110	436
4	Bertha Díaz de León	Av. Pirámide de Teotihuacan s/n Pueblo Santa Cecilia Acatitlan, C. P. 54130	256
5	Caracoles	Av. Ejidos y Uruapan s/n, Constitución de 1917, C. P. 54190	353
6	Domingo Zavala	Av. Norte s/n, Pueblo San Andrés Atenco, C. P. 54040	683
7	Emiliano Zapata	Av. Miguel Hidalgo s/n, Pueblo San Pablo Xalpa, C. P. 54090	320
8	Emma Godoy	Andador y Carpinteros s/n, U.H. El Rosario Sector II-CB, C. P. 54090	207
9	Ignacio Ramírez Rosales	Nopala s/n, Prado Ixtacala, C. P. 54160	235
10	Jesús Basurto Guerrero	Benito Juárez s/n, Pueblo Tequexquahuac, C. P. 54020	691
11	Lic. Jorge Vergara González	Av. de los Barrios s/n, Fracc. Los Reyes Ixtacala, II Sección, C.P. 54090	170
12	José Vasconcelos	Av. Primaria, esq. Paseo de Juárez, Reforma Urbana, C. P. 54110	649
13	Loma Bonita	Av. Popocatepetl esq. Cofre de Perote, Fracc. Loma Bonita, C.P. 54120	237
14	Ma. Cárdenas de Malpica	Av. Paseo de Santa Cecilia esq. Parque del Conde, Fracc. Santa Cecilia C.P. 54130	317
15	Miguel Hidalgo	Lerdo de Tejada No. 44, esq. 20 de Noviembre, Pueblo San Juan Ixhuatepec, C.P. 54180	503
16	Narciso Bassols	Nicolás Bravo, esq. Miguel Hidalgo, Independencia, C.P. 54130	334
17	Octavio Paz	Av. Roma s/n, Fracc. Izcalli Pirámide, C. P. 54140	261
18	Ricardo Flores Magón	Av. Groenlandia s/n, Esq. Av. Jesús Reyes Heróles, Fracc. Rosario Ceylán, C. P. 54092	342
19	San Juan Ixtacala	Av. Hidalgo, esq. Av. Juárez Pueblo San Juan Ixtacala, C.P. 54160	530
20	Solidaridad	Aculco, esq. Acambay s/n, La Romana, C.P. 54030	968
21	Sor Juana Inés de la Cruz	Av. Sor Juana Inés de la Cruz No. 45, Tlalnepantla Centro, C.P. 54000	438
22	Tepeolulco	Av. 5 s/n, Ex Ejido de Tepeolulco, C.P. 54190	276
23	Vista Hermosa	Industrial Eléctrica de México s/n esq. Good Year Oxo, Vista Hermosa, C.P. 54080	264
24	Xocoyahualco	Av. Morelos, esq. Miguel Hidalgo s/n Pueblo Xocoyahualco, C.P. 54080	306

Fuente: Instituto Municipal de la Cultura, H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz 2009-2012

Otros espacios existentes en el Municipio para la difusión de las actividades culturales son las casas de cultura con las que se cuenta, cabe destacar que actualmente sólo en 30 de ellas brindan servicios vinculados con la cultura a la población, ya que la casa de cultura 21 de Marzo se encuentra cerrada porque requiere remodelación total, la Casa del Pueblo Cuauhtémoc fue prestada al INEGI para el Censo 2010, la denominada Fuente de la Juventud fue cedida para atención a grupos de la tercera edad, la casa de cultura Moisés Sáenz se entregó al COPACI de San Javier y la denominada Poder de Dios fue otorgada al DIF.

En estos espacios se prestan diversos servicios a la población como son la impartición de cursos de actividades físicas, lúdicas y recreativas, talleres de manualidades e impartición de disciplinas artísticas y culturales. Cabe mencionar que estos espacios tienen una problemática muy particular, ya que gran parte de estos recintos tienen necesidades importantes tanto de infraestructura como de equipamiento para mejorar el desempeño de las actividades proporcionadas; en la gran mayoría de ellos las condiciones físicas de operación no son las óptimas, ya que se requiere reparación, remodelación y reacondicionamiento de los inmuebles.

Casas de cultura

No	Casa de Cultura (Nombre)	Localización	Servicios que presta al público	Ciudadanos Atendidos (Promedio Mensual)
1	21 de Marzo	Prolongación s/n, 21 de Marzo, C.P. 54010, cerca de la Av. Hidalgo	Ninguno, cerrada.	0
2	Adolfo Quinteros Gómez	Av. de los Pinos esq. Av. San Rafael, Fracc. San Rafael, C.P. 54120	Gimnasia, zumba, yoga, jazz, música, manualidades, grupo de la 3ra edad.	33
3	Bellavista Puente de Vigas	Arbolitos 10, Bellavista, entre Tule y Eucalipto, C.P. 54080	Danza folklórica.	15
4	Casa del Pueblo Cuauhtémoc	Olmeas Mz. 4, Lt. 3; cerca de Totonacas, Cuauhtémoc, C.P. 54124	Prestada al INEGI para Censo 2010.	0
5	Casa del Pueblo El Rosario	Av. Toltecas s/n, U. H. El Rosario I Sector III, Zona de los Lagos, C.P. 54090	Tae kwon do, zumba, guitarra, ballet, papel mache.	46
6	Centro Cívico y Cultural Sor Juana Inés de la Cruz	Porfirio Díaz s/n, San Javier, Tlalnepantla Centro, entre Mario Colín y Vicente Guerrero, C.P. 54030	Aerobics, artes plásticas, baile de salón, ballet clásico, bisutería artesanal, canto, danza folklórica, danza regional, decoración, danzón, filigrana en alambre, gimnasia reductiva, guitarra acústica, jazz, karate do, pintura, teclado, yoga, zumba, salsa.	179
7	Centro Comunitario Luis Donaldo Colosio	Vicente Guerrero esq. Andador Arroyo, Santa María Tlayacampa, C.P. 54110	Globoflexia, guitarra, hawaiano, belleza.	12
8	Centro Cultural Cecilia Mora de Gómez Zeta	Av. Ferrocarril Mexicano 25-B, en el camellón de la Av. Ahuehuetes, Cecilia Mora, C.P. 54140	Ballet, bordado con listón, hawaiano, guitarra infantil y adultos, zumba, yoga, karate do, violín, teclado, jazz, zumba kids.	190
9	Dr. Gustavo Baz Prada	Av. Toluca s/n, esq. Lerma, Isidro Fabela, C.P. 54110, junto a la Esc. Primaria Isidro Fabela	Aerobics, zumba.	38
10	El Arenal	Toltecas esq. Anáhuac s/n, El Arenal, C.P. 54150, por la Escuela Primaria 109	Karate, manualidades, zumba, yoga, grupo de la 3ra edad.	27
11	Fuente de la Juventud	Av. Circunvalación 75, U. H. Barrientos C.P. 54110	Ninguno, se cede para atención a grupos de la tercera edad.	--
12	Guillermo Padilla Díaz de León	Circuito Primario s/n, Fracc. Hugo Cervantes del Río, C.P. 54149	Pintura, gimnasia artística, zumba, jazz, karate do, danza árabe, belleza, yoga, hawaiano.	100
13	Izcalli Pirámide	Roma esq. Vaticano, Izcalli Pirámide, C.P. 54140	Gimnasia cerebral, gimnasia, guitarra, karate do, manualidades, teclado, yoga, zumba. Grupo de la 3ra edad.	62
14	José C. Ángeles	Av. Emiliano Zapata s/n, División del Norte, C.P. 54190, Zona Oriente	Yoga, gimnasia reductiva, pintura, belleza, hawaiano, danza árabe. Grupo de la 3ra edad.	63
15	José María Velasco	Letoile s/n, Fracc. Lomas Boulevares, C.P. 54020, por la Kimex	Yoga, taller de lectura.	9
16	La Casita	Cerro las Águilas esq. Cerro Tres Estrellas, San Isidro Ixhuatpec, C.P. 54197, junto al mercado	Tahitiano, baile de salón, cultura de belleza, corte y confección, globoflexia.	20
17	Lázaro Cárdenas	Acayucan Mz. 422, Lázaro Cárdenas, II Sección, C.P. 54189	Belleza, nipon kempo, zumba, aerobics, karate do. Grupo de la 3ra edad.	84
18	Lic. Alfredo del Mazo Vélez	Prolongación Tenochtitlan, El Tenayo Norte, C.P. 54140	Zumba	8
19	Lic. Javier Pérez Olagaray	Cerrada de San Buenaventura s/n, San Buenaventura, C.P. 54136	Yoga, tae kwon do, zumba, baile, manualidades, lima lama. Grupo de la 3ra edad.	27
20	Loma Bonita	Pico de Orizaba s/n, Loma Bonita, C.P. 54120; entre la Biblioteca y Jardín de Niños Chimalpopoca	Zumba, baile, danza árabe, jazz. Grupo de la 3ra edad.	47
21	Loma Tlalnemex	Aculco 90, Loma Tlalnemex, C.P. 54070	Gimnasia, zumba, guitarra, taekwondo, madera countri, globoflexia.	59
22	Lomas de San Andrés	Av. Monterrey esq. Toluca, Lomas de San Andrés Atenco, C.P. 54040	Tae kwon do, zumba.	51
23	Moisés Sáenz	Moctezuma s/n, San Javier, C.P. 54030	Se entrega al COPACI de San Javier.	--
24	Pedro Labrada Cervantes	Tepic 27, Constitución de 1917, C.P. 54190, cerca del Deportivo Caracoles	Guitarra, hawaiano.	13
25	Poder de Dios	Mitla 22, Poder de Dios, C.P. 54158	Se otorgó al DIF.	--
26	Prado Vallejo	Isla San Juan de Ulúa s/n esq. Retomo, Fracc. Prado Vallejo, C.P. 54170	Ballet, superación personal, guitarra, dibujo, yoga, karate do, hawaiano.	70
27	Prof. Sebastián Cruz Vega	Periodistas s/n, Prensa Nacional, C.P. 54170, Pegada a la casa de Descanso Frida Kalho	Danza árabe, hawaiano, pintura, tae kwon do, manualidades, zumba, guitarra, aerobics.	19

No	Casa de Cultura (Nombre)	Localización	Servicios que presta al público	Ciudadanos Atendidos (Promedio Mensual)
28	Profa. Virginia Poulat Vda. de Salas	Av. Barrios s/n, Los Reyes Ixtacala, C.P. 54090	Ballet, hawaiano, karate do, manualidades, dibujo, yoga, zumba, jazz, dibujo al óleo.	39
29	San Felipe Ixtacala	Xocoyahualco esq. Alfonso Cárdenas, San Felipe Ixtacala, C. P. 54160	Canto, guitarra, hawaiano, dibujo, yoga, aerofitness, taichí, lectura, estilismo, aerodance. Grupo de la 3ra edad.	68
30	San Lucas Tepetlaco	Av. 16 de Septiembre s/n, San Lucas Tepetlaco, C.P. 54055, frente al mercado	Gimnasia reductiva, hawaiano, tahitiano, zumba, canto, teclado, telar, yoga.	62
31	San Miguel Chalma	Lirios esq. Girasol, Chalma La Barranca, C.P. 54143, junto a la cancha de fútbol	Zumba, otros.	43
32	Tabla Honda	Carr. Santa Cecilia Acceso 23, U. H. Tabla Honda, C.P. 54145, frente a la Escuela Primaria Sor Juana Inés de la Cruz	Gimnasia, karate do, zumba, jazz.	74
33	U. H. El Tenayo	Av. Santa Cecilia y Teocalli, U. H. El Tenayo, C.P. 54147, en la explanada de la Unidad	Aerobics, hawaiano, zumba. Grupo de la 3ra edad.	25
34	Valle de los Pinos	Cedro 15, Fracc. Valle de los Pinos, C.P. 54040	Metafísica, karate do, pintura, taichí, cocina, aerobics, zumba, madera countri, guitarra.	77
35	Vista Hermosa	Productos Químicos de México 4, Vista Hermosa, C.P.54080	Aerobics, zumba, baile de salón, karate do, guitarra, canto, teclado, piano eléctrico.	38

Fuente: Instituto Municipal de la Cultura, H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz 2009-2012

Deporte

Tlalnepantla cuenta con 8 Centros Deportivos en los que se realizan múltiples actividades, dichos espacios cuentan con equipamientos como albercas, canchas de fútbol, de voleibol, básquetbol, gimnasios, regaderas, salones de usos múltiples, pistas de atletismo, canchas de béisbol, etcétera. Estos centros están distribuidos por todo el territorio municipal, tanto en la Zona Oriente como en la Poniente y sus instalaciones brindan atención a un promedio mensual de 82,000 habitantes, aunque en condiciones óptimas de funcionamiento se pueden atender hasta 135,500 personas, es decir, 40% más de beneficiarios. La mayor parte de los Deportivos requieren un mayor número de instructores o entrenadores deportivos para optimizar el funcionamiento de estos espacios y aprovechar todo su potencial; así mismo puede decirse que su nivel de conservación aún no es el deseable, ya que en la mayor parte de ellos la situación física del espacio tiende a ser de regular a mala, lo mismo que el equipamiento con el que cuentan los inmuebles.

Deportivos Municipales

Deportivo Municipal	Localización	Ciudadanos Atendidos (Promedio Mensual)	Equipamiento
Tlalnepantla	Viveros de la Hda. esq. Viveros de la Aurora, Viveros de la Loma	10,000	Alberca, canchas de fútbol rápido, campo de fútbol, cancha de voleibol, canchas de básquetbol, salón de aeróbicos, gimnasio techado, cafetería, auditorio, salón de usos múltiples, casa de descanso de adultos mayores.
Tlalli	Av. Sor Juana Inés de la Cruz no. 45, Fracc. San Nicolás Tlalnepantla	20,000	Gimnasio techado, canchas de básquetbol, alberca, espacios de usos múltiples, cafetería, auditorio.
Santa Cecilia	Av. San Rafael, esq. Amates s/n, Santa Cecilia	15,000	Campos de fútbol, cancha de fútbol, canchas de béisbol, gimnasio techado, pista de atletismo, canchas de básquetbol, skate park, salones de usos múltiples, gimnasio, juegos infantiles.
Adolfo López Mateos	Av. Sones s/n, Los Reyes Ixtacala	2,000	Canchas de básquetbol, gimnasio al aire libre, cancha de fútbol rápido, canchas de tenis, corredor, casa de descanso, teatro al aire libre.

Deportivo Municipal	Localización	Ciudadanos Atendidos (Promedio Mensual)	Equipamiento
Barrientos Luis García Postigo	Av. San Pedro Barrientos s/n esq. Tepemajalco, San Pedro Barrientos	5,000	Cancha de usos múltiples, campo de fútbol, pista de atletismo de 359 metros, alberca, gimnasio techado de pesas, salón de spinning, salón de boxeo.
Caracoles	Uruapan s/n, Dr. Jiménez Cantú, entre calle Ejidos y Tepic	20,000	Estadio, pista, corredor, canchas de voleibol, canchas de básquetbol, canchas de fútbol de salón, campos de fútbol, oficinas, baños.
Cri Cri	Av. San José s/n, San Juan Ixhuatepec, Zona Oriente	5,000	Alberca, canchas de voleibol, canchas básquetbol, campo de fútbol, pista de patinaje, casa de descanso, baños, cafetería.
Ecoparque Acoatl	Calle Hermilo Mena s/n, La Presa, Zona Oriente	5,000	Lago, corredor, campo infantil de fútbol, juegos infantiles, baños, oficinas, cafeterías.

Fuente: Instituto Municipal del Deporte, H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz 2009-2012

Así mismo se cuenta con 28 módulos deportivos distribuidos en diferentes puntos del territorio municipal, cuyo tipo de equipamiento mayoritariamente consiste en canchas de usos múltiples destinadas para la práctica de diferentes disciplinas deportivas en las comunidades donde están ubicados.

Salud y Asistencia Social

A lo largo del territorio municipal se encuentran distribuidos 20 Centros de Salud Urbanos de los cuales actualmente 16, es decir el 80%, proporcionan servicios médicos a la población, ya que 4 inmuebles se encuentran en remodelación. Los servicios que se proporcionan en dichos espacios son: consultas médicas, curaciones, aplicaciones, asesorías psicológicas y pláticas para la alimentación y nutrición a la población tlalnepantlense. Cabe destacar que estos espacios no cuentan con camas para recibir pacientes ya que son instituciones de primer nivel, por lo que sus actividades se basan principalmente en dar consultas a la ciudadanía y en caso necesario canalizarla hacia otras instituciones que cuenten con la infraestructura necesaria para brindar atención especializada.

Centros de Salud Urbanos

Nombre	Localización	Competencia (IMSS, ISEM, ISSSTE) ISSEMYM)	Población Atendida	No. de médicos	Servicios que presta	Nivel de conservación Situación Física del inmueble
Jefatura Jurisdiccional San Javier	Guerrero 27, Col. San Javier	ISEM	43,956	5	Consulta, curaciones, aplicación biológico	Funcionando
C.S.U. Benito Juárez	Av. Portes Gil s/n, Col. Benito Juárez	ISEM	8,786	2	Consulta, curaciones, aplicación biológico	Funcionando
C.S.U. Cuauhtémoc	Av. Totonacas s/n, Col. Cuauhtémoc	ISEM	2,962	2	Consulta, curaciones, aplicación biológico	Funcionando
Jorge Jiménez Cantú	Cerro Gordo s/n, Col. Jorge Jiménez Cantú	ISEM	16,634	5	Consulta, curaciones, aplicación biológico	Funcionando
C.S. U. Lázaro Cárdenas I	Av. Exploradores de México s/n, Col. Lázaro Cárdenas	ISEM	5,561	4	Consulta, curaciones, aplicación biológico	Funcionando
C.S. U. Lázaro Cárdenas II	Cerro Chimalpa s/n Col. Lázaro Cárdenas	ISEM	6,249	4	Consulta, curaciones, aplicación biológico	Funcionando
C.S. U. Lázaro Cárdenas III	Excursionistas del D. F. esq. Av. La Presa, Col. Lázaro Cárdenas	ISEM	7,780	3	Consulta, curaciones, aplicación biológico	En remodelación
La Laguna	Lago de Pátzcuaro 44, Col. La Laguna	ISEM	5,561	4	Consulta, curaciones, aplicación biológico	Funcionando
Prado Ixtacala	Av. Naucalpan, Col.	ISEM	17,321	4	Consulta, curaciones,	Funcionando

Nombre	Localización	Competencia (IMSS, ISEM, ISSSTE) ISSEMYM)	Población Atendida	No. de médicos	Servicios que presta	Nivel de conservación Situación Física del inmueble
	Prado Ixtacala				aplicación biológico	
Prensa Nacional	Av. Periodistas s/n Prensa Nacional	ISEM	17,560	4	Consulta, curaciones, aplicación biológico	Funcionando
C.S.U. Reforma Urbana	Av. Primaria s/n, Col. Reforma Urbana	ISEM	10,046	3	Consulta, curaciones, aplicación biológico	Inhabilitado
San Andrés Atenco	Av. Norte s/n, Col. San Andrés Atenco	ISEM	29,302	5	Consulta, curaciones, aplicación biológico	Funcionando
C.S.U. San Juan Ixhuatepec	Lerdo de Tejada s/n, Col. San Juan Ixhuatepec	ISEM	15,632	5	Consulta, curaciones, aplicación biológico	En remodelación
C.S.U. San Lucas Patoni	Av. Emiliano Zapata s/n, Col. San Lucas Patoni	ISEM	16,861	4	Consulta, curaciones, aplicación biológico	Funcionando
Coord. San Pedro Barrientos	México 68 s/n, Col. San Pedro Barrientos	ISEM	10,003	5	Consulta, curaciones, aplicación biológico	Funcionando
Coord. Santa Cecilia	Av. Pirámide Uxmal s/n, Col. Santa Cecilia	ISEM	17,724	5	Consulta, curaciones, aplicación biológico	Funcionando
Coord. Tenayo	Av. Cuauhtémoc s/n, Col. El Tenayo	ISEM	18,902	6	Consulta, curaciones, aplicación biológico	En remodelación
Los Reyes Ixtacala	Av. Paseo del Ferrocarril No.88, Los Reyes Ixtacala	ISEMYM	--	--	Consulta externa, curaciones, consulta dental, laboratorio, clínica para dejar de fumar, psicología	Funcionando
DIF Centro Comunitario Cristina Pacheco	Av. San José No.18 y 19, Juan Ixhuatepec	DIF	1,750	6	Consulta externa, orientación para la prevención sobre discapacidad, entrega de ácido fólico y pláticas comunitarias	Funcionando
DIF Santa Mónica	Conv. de Sta. Mónica esq. Conv. San Fernando, Fracc. Jardines de Santa Mónica	DIF	20,000	58	Consulta externa, asesoría psicológica, rayos X, enfermería, pláticas para la alimentación y nutrición	Funcionando

Fuente: Sistema Municipal D.I.F., H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz 2009-2012

Como parte de la infraestructura médica que existe dentro del Municipio, se encuentra ubicado un hospital general del Instituto Mexicano del Seguro Social, este espacio cuenta con equipamiento diverso, lo que le permite brindar a la población servicios de atención de segundo nivel, urgencias y medicina interna, entre otras especialidades, por lo que representa una opción para la ciudadanía; sin embargo su capacidad de atención es limitada si se toma en cuenta la demanda de servicios médicos que presenta el Municipio en su conjunto. El nivel de conservación tanto del inmueble como del equipamiento es bueno.

De las principales Clínicas Hospital que se localizan en el Municipio seis son competencia del IMSS, una del ISEM y una de la Cruz Roja. Dichas clínicas ofrecen a la población servicios como gineco-obstetricia, curaciones, consultas externas y en el caso de la Cruz Roja Mexicana se atienden casos de urgencias, traumatología y se cuenta con servicio de ambulancia. Estos espacios tienen la particularidad de que en la totalidad de ellos se reporta un déficit de equipamiento y disponibilidad de personal en relación con la cantidad de servicios demandados. La situación física de los inmuebles en su mayoría es buena. En lo que respecta a las condiciones de conservación del equipamiento se presentan condiciones similares.

El ISEM brinda atención a nivel regional a través del hospital ubicado en la comunidad de Valle Ceylán; entre los equipamientos con los que cuenta este espacio pueden mencionarse incubadoras, quirófanos, salas de expulsión, salas de labor de parto, rayos X, ultrasonido, cuna de calor radiante, refrigeradores y farmacias. Dicho equipo permite al hospital proporcionar servicios como: cirugías, pediatría, gineco-obstetricia, urgencias y medicina interna. Tanto la situación física del inmueble como el nivel de conservación del equipamiento son adecuados.

A pesar de la infraestructura que en materia de salud actualmente existe en el Municipio, aún el 44.5% de la población no cuenta con seguridad social, ello se debe principalmente a que no cuenta con un empleo fijo y en consecuencia no cuenta con las prestaciones de seguridad social, por lo que esta administración municipal cuenta con la oportunidad de gestionar y canalizar servicios de salud a los habitantes que lo requieran a través de los distintos programas federales y estatales que permitan atender a personas no derechohabientes.

Finalmente, al hacer mención de los indicadores más relevantes en materia de salud, puede decirse que el Municipio cuenta con 2 médicos por cada mil habitantes según información reportada por el Instituto Municipal de la Salud, cifra superior al promedio estatal y nacional. Sin embargo, en lo que se refiere al indicador de camas por cada mil habitantes el Municipio presenta un déficit importante ya que cuenta con 0.16 camas por cada mil habitantes, mientras que los promedios estatal y nacional son de 0.70 y 0.80 camas por cada mil habitantes respectivamente.

El porcentaje de población con seguridad social también es superior al registrado a nivel estatal y nacional. Así mismo la cobertura de atención del servicio médico en el Municipio es aceptable ya que ésta es del 61%, mientras que a nivel estatal es del 60% y a nivel nacional del 50%.

Asistencia Social

En lo que se refiere a la infraestructura para la asistencia social, puede decirse que se cuenta con 46 Centros de Asistencia para el Desarrollo Infantil (Estancias Infantiles) ubicados en distintas colonias del Municipio, estos espacios proporcionan apoyo a las madres trabajadoras mediante la prestación de los servicios de: estancia infantil, maternal y preescolar. Estos lugares cuentan con equipamiento diverso como: cocina, comedor, aulas, patio y sanitarios principalmente. Cabe señalar que la situación física de estos inmuebles es en 5% buena (2 estancias), en 84% regular (39 estancias) y en 11% mala (5 estancias).

Centros de Asistencia de Desarrollo Infantil (Estancia Infantil)

No.	Nombre	Localización	Población Atendida	Situación Física del inmueble
1	E.I. Adolfo López Mateos	Unidad Barrientos	88	Regular
2	E.I. Ángel María Garibay	Xocoyahualco	46	Malo
3	E.I. Ángel Peralta	Caracoles	62	Regular
4	E.I. Beatriz Ordoñez Acuña	San Rafael	93	Regular
5	E.I. Benito Juárez	Benito Juárez	62	Regular
6	E.I. Bertha Von Glumer	San Andrés Atenco	115	Regular
7	E.I. Carmen G. Basurto	San Lucas Patoni	152	Regular
8	E.I. Cristina Pacheco	Cristina Pacheco	134	Regular
9	E.I. Estefanía Castañeda	Reforma Urbana	63	Malo
10	E.I. Eva Sámano de López Mateos	Fracc. Jardines de Santa Mónica	152	Malo
11	E.I. Fernando Quiroz Gutiérrez	San Pablo Xalpa	78	Regular

No.	Nombre	Localización	Población Atendida	Situación Física del inmueble
12	E.I. Francisco Gabilondo Soler	San Juan Ixtacala	46	Regular
13	E.I. Francisco Javier Gaxiola	La Comunidad	58	Regular
14	E.I. Gustavo Baz	Gustavo Baz	65	Regular
15	E.I. Jaime Sabines	Dr. Jorge Jiménez Cantú	56	Regular
16	E.I. José María Velasco	Constitución de 1917	138	Regular
17	E.I. Josefa Ortiz de Domínguez	La Blanca	60	Malo
18	E.I. Josefa Ortiz de Domínguez	Dr. Jorge Jiménez Cantú	90	Bueno
19	E.I. Lázaro Cárdenas	Lázaro Cárdenas	146	Regular
20	E.I. Madre Teresa de Calcuta	Bosques Ceylán	135	Regular
21	E.I. Mahatma Gandhi	Lázaro Cárdenas	63	Regular
22	E.I. Mario Colín Sánchez	Santa Cecilia	160	Bueno
23	E.I. Miguel Cervantes Saavedra	San Isidro Ixhuatpec	64	Regular
24	E.I. Octavio Paz	Jorge Jiménez Cantú	73	Regular
25	Ampliación Lomas de San Juan Ixhuatpec	Hermenegildo Galeana No 54, Ampliación Lomas de San Juan Ixhuatpec	165	Regular
26	Benito Juárez	Emilio Portes Gil, esq. Ruiz Cortines, Benito Juárez	275	Regular
27	Luis Donaldo Colosio	Av. Hidalgo No 7, Pueblo de San Juan San Rafael	65	Regular
28	Chalma Abajo	Calle 5 No 66, Chalma Abajo	206	Regular
29	División del Norte	Gral. Francisco Villa s/n, División del Norte	67	Regular
30	Ampliación Gustavo Baz	Acatitlan s/n, Ampliación Gustavo Baz	59	Regular
31	La Blanca	Adolfo López Mateos No 8, La Blanca	252	Regular
32	La Comunidad	Constituyentes s/n, La Comunidad	107	Regular
33	Lázaro Cárdenas	Alkinpech esq. Legión India s/n, Lázaro Cárdenas	116	Regular
34	San Andrés Atenco	Av. de los Maestros esq. Germán del Campo s/n, San Andrés Atenco	185	Regular
35	San Bartolo Tenayuca	Tlálloc s/n, San Bartolo Tenayuca	231	Regular
36	San Juan Ixtacala	20 de Noviembre esq. Carranza s/n San Juan Ixtacala	160	Regular
37	San Juan Ixhuatpec	Emiliano Zapata No5, San Juan Ixhuatpec	168	Regular
38	San Lucas Patoni	Iguala y Azucenas s/n, San Lucas Patoni	120	Regular
39	San Lucas Tepetlalcayo	Calle 5 de Febrero No 1, San Lucas Tepetlalcayo	90	Regular
40	San Pablo Xalpa	Cultura Romana s/n, San Pablo Xalpa	145	Regular
41	San Pedro Barrientos	Camino Nacional s/n, San Pedro B.	100	Regular
42	E.I. Profa. Virginia Poulat	San Lucas Tepetlalcayo	73	Regular
43	E.I. Rosaura Zapata	21 de Marzo	116	Malo
44	E.I. San Pedro Barrientos	San Pedro Barrientos	63	Regular
45	E.I. Vista Hermosa	Vista Hermosa	84	Regular
46	E.I. Xolotl	El Tenayo Centro	70	Regular

Fuente: Sistema Municipal D.I.F., H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz 2009-2012.

Con el objetivo de fortalecer el desarrollo de la población, hay en el Municipio 17 Centros de Desarrollo Comunitario, cuya competencia es estatal; dichos centros proporcionan a la población talleres, cursos de capacitación y el servicio de escuela abierta. Además cuentan con equipamiento variado como: escritorios, mesas, máquinas de coser, máquinas de escribir y sillas principalmente. En su mayoría atienden a una población considerable dentro de las localidades en donde están ubicados y reportan un nivel de conservación bueno en 76% (13 inmuebles), regular en 6% (1 inmueble) y malo en 18% (3 inmuebles). En conjunto estos centros atienden a 2 mil 571 personas aproximadamente.

Centros Tlalnepantlenses de Desarrollo Comunitario

No.	Nombre	Localización	Población Atendida	Situación Física del inmueble
1	San Rafael	Av. De los Pinos esq. Ceylán, Fracc. San Rafael.	100 Alumnos	Mala
2	Santa Cecilia Pueblo	Av. Pirámide de Tepozotlán s/n Santa Cecilia Pueblo	70 Alumnos	Buena
3	Santa Mónica	Av. Santa Mónica esq. Convento de San Fernando s/n, Jardines de Santa Mónica	753 Alumnos	Mala
4	Unidad Barrientos	Av. Circunvalación No. 3 Unidad Barrientos	60 Alumnos	Buena
5	21 de Marzo	Av. Principal No. 19, Col. 21 de Marzo	120 Alumnos	Buena
6	Xocoyahualco	Cerrada de Morelos esq. Hidalgo s/n, Xocoyahualco	80 Alumnos	Regular
7	Vista Hermosa	Ind. Eléctrica esq. Good Year Oxo, Vista Hermosa	145 Alumnos	Buena
8	Cristina Pacheco	Av. San José Lote 18 y 19, San Juan Ixhuatepec	147 Alumnos	Buena
9	El Tenayo	Av. Reyna Xóchitl esq. Santa Cecilia, el Tenayo	310 Alumnos	Buena
10	El Rosario I	Sector II C.A Cultura Tolteca s/n El Rosario I	98 Alumnos	Buena
11	Bosques Ceylán	Ceiba y Cipreses s/n, Bosques Ceylán	185 Alumnos	Buena
12	Lázaro Cárdenas II	Club Sierra esq. Acayucan, Lázaro Cárdenas 1ª sección	136 Alumnos	Buena
13	Caracoles II	Cerro Chico s/n, Dr. Jorge Jiménez Cantú	28 Alumnos	Buena
14	San Isidro Ixhuatepec	Panamá esq. Jacarandas, San Juan Ixhuatepec	98 Alumnos	Buena
15	Dr. Jorge Jiménez Cantú	Cerro La Mesa, entre Volcán de Colima y Ex ejido Dr. Jorge Jiménez Cantú	160 Alumnos	Mala
16	Angélica Aragón	Hermilio Mena s/n Lázaro Cárdenas	51 Alumnos	Buena
17	Caracoles I	Cerro Mesano No. 14, Dr. Jorge Jiménez Cantú	30 Alumnos	Buena

Fuente: Sistema Municipal D.I.F., H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz 2009-2012.

En el Municipio existen 29 Consultorios Periféricos distribuidos a lo largo del territorio, cuya competencia es estatal en su mayoría y cuentan con equipamiento diverso para ofrecer servicios de consultas médico-asistenciales, servicios odontológicos, de enfermería y optometría a la población tlalnepantlense; los inmuebles en donde están ubicados estos espacios presentan un nivel de conservación regular, como puede observarse en el siguiente cuadro:

Consultorios Periféricos

No.	Nombre	Localización	Servicios que presta	Número de Médicos	Situación Física del inmueble
1	Vista Hermosa	Industria Eléctrica esq. Good Year Oxo, Vista Hermosa	Consulta Médico-Asistencial Odontológico	1 1	Regular
2	Macrocentro Angélica Aragón	Hermilio Mena s/n, Lázaro Cárdenas 2da Sección	Consulta Médico-Asistencial M. Rehabilitador Terapeuta	1 1 2	Regular
3	Caracoles	Av. Marina Nacional s/n, Caracoles	Consulta Médico-Asistencial Odontológico Enfermería	1 1 1	Regular
4	Casa de Descanso Karol Wojtyła	Av. San José Parque Gabilondo Soler s/n, Fracc. Ind. La Presa	Consulta Médico-Asistencial	1	Regular
5	Centro Comunitario Cristina Pacheco	Av. San José Lt. 10 y 11 s/n, San Juan Ixhuatepec	Consulta Médico-Asistencial Especialidad Enfermería Odontología	6 2 5 6	Regular
6	Constitución de 1917	Guadalajara s/n, Constitución de 1917	Consulta Médico-Asistencial Odontología Enfermería Optometría	1 1 1 1	Regular

No.	Nombre	Localización	Servicios que presta	Número de Médicos	Situación Física del inmueble
7	División del Norte	Francisco Villa s/n, División del Norte	Consulta Médico-Asistencial	1	Regular
8	El Mirador	Dragones de América s/n, Lázaro Cárdenas IV	Consulta Médico-Asistencial Odontología Enfermería	1 1 1	Regular
9	Madre Teresa de Calcuta	Ceiba y Ciprés s/n, Bosques Ceylán	Consulta Médico-Asistencial	1	Regular
10	San Lucas Tepetlaco	Calle 5 de febrero No. 1, San Lucas Tepetlaco	Consulta Médico-Asistencial Odontología	1 1	Regular
11	Santa Cecilia Pueblo	Av. Pirámide de Tepoztlán s/n, Santa Cecilia Pueblo	Consulta Médico-Asistencial	1	Regular
12	Santa Mónica	Av. Convento de Santa Mónica, esq. Convento de San Fernando, Jardines de Santa Mónica	Consulta Médico-Asistencial Especialidades Odontología Enfermería	7 13 10 7	Regular
13	Tenayuca	Tlaloc s/n, Bartola Tenayuca	Consulta Médico-Asistencial Odontología Tanatología	1 1 1	Regular
14	Lázaro Cárdenas	Alpino Xicoténcatl esq. Tepoxtli Lázaro Cárdenas 1 sec.	Consulta Médico-Asistencial Odontología Enfermería	1 1 1	Regular
15	San Isidro Ixhuatpec	Panamá esq. Jacarandas, San Isidro	Consulta Médico – Asistencial Odontología Optometría Rayos X Colposcopia	1 1 1 1 1	Regular
16	Tepeolulco	Av. 5 de Septiembre s/n Lomas de Tepeolulco	Consulta Médico-Asistencial Odontología Enfermería	1 1 1	Regular
17	Casa de Descanso Emma Godoy	Viveros de la Hda. Esq. Viveros de la Aurora, Fracc. Viveros de la Loma	Consulta Médico-Asistencial Quiropráctico	1 1	Regular
18	Josefa Ortiz de Domínguez	Calle Cerro Meza no. 114, Jorge Jiménez Cantú	Consulta Médico-Asistencial Odontología Enfermería	1 1 1	Regular
19	San Pablo Xalpa	Calle Cultura Romana s/n, San Pablo Xalpa	Consulta Médico-Asistencial Enfermería	1 1	Regular
20	Benito Juárez	Emilio Portes Gil, esq. Ruiz Cortines, Benito Juárez	Consulta Médico-Asistencial Odontología Enfermería	1 1 1	Regular
21	El Tenayo	Reyna Xóchitl, El Tenayo	Consulta Médico-Asistencial Odontología Rehabilitación Especialidad Enfermería Terapistas	1 1 1 3 1 2	Regular
22	Club de la Calle	Calle Romana no. 8 Olivo	Consulta Médico-Asistencial	1	Regular
23	Ampliación Gustavo Baz	Calle Ixtacala esq. Tianguillo s/n Col. Gustavo Baz	Consulta Médico-Asistencial Odontología Optometría Enfermería Especialidad	1 1 1 1 2	Regular
24	La Comunidad	Constituyentes s/n La Comunidad	Consulta Médico-Asistencial	1	Regular
25	Loma Bonita	Popocatepetl no. 1 Loma Bonita	Consulta Médico-Asistencial Odontología Enfermería	1 2 1	Regular

No.	Nombre	Localización	Servicios que presta	Número de Médicos	Situación Física del inmueble
26	Mercado Morelos	Matamoros esq. Francisco Javier Mina, Tlalnepantla Centro	Consulta Médico-Asistencial	1	Regular
27	San Andrés Atenco	Av. De los Maestros s/n, San Andrés Atenco	Consulta Médico-Asistencial Odontología	1 2	Regular
28	San Juan Ixtacala	20 de Noviembre esq. Venustiano Carranza, San Juan Ixtacala	Consulta Médico-Asistencial Odontología	1 2	Regular
29	San Lucas Patoni	Iguala y Azucena s/n San Lucas Patoni	Consulta Médico-Asistencial Enfermería	1 1	Regular

Fuente: Sistema Municipal D.I.F., H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz 2009-2012.

También cuenta con 2 unidades móviles que prestan servicios de consultas médico-dentales, orientaciones y procedimientos menores en distintas partes del territorio municipal, atendiendo anualmente en promedio a más de 13 mil personas.

Unidades Móviles					
Nombre	Localización	Tipo	Competencia	Servicios que presta	Población Atendida
Unidad Móvil 075	Conv. San Fernando, esq. Conv. de Santa Mónica, Fracc. Santa Mónica	Público	Municipal	Consulta Médico Dental, Orientaciones médico dental, procedimientos menores	13,035
Unidad Móvil 019	Conv. San Fernando, esq. Conv. de Santa Mónica, Fracc. Santa Mónica	Público	Municipal	Consulta Médico Dental, Orientaciones médico dental, procedimientos menores	Nuevo

Fuente: Sistema Municipal D.I.F., H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz 2009-2012.

En lo que se refiere a la atención que se brinda a los adultos mayores, se cuenta con cuatro casas de descanso, tres de ellas ubicadas en la Zona Poniente del Municipio y otra que presta servicio para la población de la Zona Oriente. Estos espacios son públicos y cuentan con equipamientos como salones, consultorios, cocina y patio central, entre otros, para proporcionar a personas de la tercera edad actividades recreativas, lúdicas y cursos de interés. Los niveles de conservación de estos espacios son de regulares a buenos y presentan un buen estado del equipamiento en su mayoría.

Casas de Descanso de Adultos Mayores

Nombre	Localización	Tipo	Competencia	Capacidad de Atención
Casa Emma Godoy	Av. Viveros de la Hacienda s/n, esq. Viveros de la Aurora, Viveros de la Loma (Dentro del Deportivo Tlalnepantla)	Pública	Municipal	100 Habitantes
Diego Rivera	Camelias s/n, Valle Hermoso	Pública	Municipal	100 Habitantes
Frida Kahlo	Calle Periodistas, entre Excelsior y Av. Novedades, Prensa Nacional	Pública	Municipal	60 Habitantes
Karol Wojtyla	Antiguo Camino a San José, esq. Hermilo Mena	Pública	Municipal	120 Habitantes

Fuente: Sistema Municipal D.I.F., H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz 2009-2012.

Mujeres y equidad de género

Durante este primer año de gobierno los esfuerzos de la administración municipal se han enfocado en atender la problemática de las mujeres, teniendo como premisa fundamental la equidad de género, por lo que se ha fortalecido el accionar del Instituto Municipal de la Mujer a través de la gestión de apoyos ante instancias estatales, federales, asociaciones civiles y fundaciones para la implementación de programas y políticas públicas municipales que permitan incrementar la cobertura de atención, tanto de asesorías legales y psicológicas, como la impartición de talleres, pláticas y conferencias que fomenten la integración de la mujer al desarrollo económico y social del Municipio.

Marginación social

A pesar de que Tlalnepantla de Baz es un Municipio predominantemente urbano y con un crecimiento económico superior a la media de los municipios del Estado, en la actualidad aún presenta 4 polígonos de marginación y pobreza; dichos polígonos se ubican mayoritariamente en la parte Zona Oriente del Municipio, como se observa en el siguiente cuadro:

Polígonos de marginación y/o pobreza

N° de Polígono	Colonia	Ubicación	Problemática	Servicios Requeridos	N° de hab. por comunidad (hogares)	Grado de pobreza
15275	Lázaro Cárdenas 1ª. 2ª. y 3ª. Sección.	Zona Oriente	Bajos ingresos económicos y nivel de escolaridad. Pocas oportunidades de desarrollo.	Mejorar servicios e infraestructura.	14,499	46.75%
15272	Tepeolulco, Jiménez Cantú, San Isidro Ixhuatepec, San José Ixhuatepec.	Zona Oriente			12,065	50.00%
15261	San Miguel Chalma, El Puerto, Ex Ejido de San Lucas Patoni, Ampliación La Arboleda.	Zona Poniente			1,568	45.98%
15263	Cuauhtémoc (Cola de Caballo)	Zona Poniente			572	37.94%

Fuente: Dirección General de Desarrollo Social, H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz 2009-2012.

Para hacer frente a los problemas de marginación y a las condiciones de vulnerabilidad, se han implementado en el Municipio 8 programas de desarrollo social y ataque a la pobreza; mismos que han permitido a la comunidad tener acceso a una instrucción académica, a un ingreso económico para satisfacer sus necesidades más apremiantes y a la posibilidad de ampliar los espacios de desarrollo para permitirles una mejor integración social. A continuación se mencionan los principales y sus características así como las acciones derivadas de su aplicación.

Programas en materia de desarrollo social que se implementan en el Municipio

Nombre del programa o institución	Competencia Municipal, Estatal o Federal	Temática	Vigencia	Acciones derivadas de su aplicación
Hábitat	Federal (SEDESOL), municipal y en algunos casos estatal	Beneficiar a población de polígonos de pobreza para mejorar su calidad de vida.	Anual	Obras de infraestructura (reencarpetado, CDC, construcción de banquetas, y guarniciones, líneas de conducción de agua) y acciones sociales: capacitación para fomentar el autoempleo.
Programa Rescate de Espacios Públicos	Federal (SEDESOL), municipal y en algunos casos estatal	Habilitar espacios públicos y generar convivencia familiar y prevenir situaciones de adicciones y vandalismo.	Anual	Obras de infraestructura (canchas deportivas, trotapistas, palapas, juegos infantiles y alumbrado público) y acciones sociales (eventos deportivos, culturales y cursos y talleres).
Tu Casa	Federal (SEDESOL, FONHAPO), municipal y en algunos casos estatal	Contribuir a que la población en pobreza patrimonial mejore su calidad de vida.	Anual	Construcción de pies de casa, mejoramiento.
Servicio Social y Prácticas Profesionales	Municipal	Convenios con diversas instituciones educativas.	Anual	Elaboración de cartas de aceptación, asignación y terminación.
Desarrollo comunitario	Municipal	Atención a la comunidad en cuanto a su desarrollo social, emocional y físico. Promover el desarrollo pleno de las familias y prevenir riesgos psicosociales.	Anual	Apoyar a la comunidad con asesorías, consultas psicológicas y talleres, entre los que destacan "Escuela para Padres", "Prevención de Adicciones", "Autoestima y Asertividad", "Sexualidad y Métodos Anticonceptivos, Manejo de Valores y Depresión y una Campaña continua de prevención de adicciones.
Talleres de Economía Doméstica	Municipal	Apoyar a la economía doméstica.	Anual	Capacitación para elaborar diversos productos de autoconsumo y posible comercialización.
Atención a Grupos Vulnerables y a Adultos Mayores	Municipal	Fortalecer de manera integral a este sector de la población a partir de actividades de convivencia y apoyo mutuo, además de promover sus capacidades. Lo anterior en coordinación con los Programas Federales y del Estado de México.	Anual	Apoyar a este sector en las vertientes autorizadas por los programas Federales y Estatales.
Compromiso con Mi Comunidad	Estatal	Mejorar la infraestructura comunitaria.	Anual	Contribuir con la población para la superación de la pobreza patrimonial mediante un esquema de coparticipación enfocado en mejorar la infraestructura comunitaria y emplear a la población en ello. Asimismo realizar acciones recreativas para el desarrollo comunitario.

Fuente: Dirección General de Desarrollo Social, H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz 2009-2012.

Atención a la Juventud

Como producto de los esfuerzos de la administración municipal para atender los intereses de los jóvenes tlalnepantlenses y con la finalidad de que éstos se integren sanamente a la comunidad, se han implementado programas municipales y gestionado apoyos para este sector de la población a través del Instituto de Atención a la Juventud. En el siguiente cuadro se enuncian sus principales características:

Programas en materia de desarrollo social que se implementan en el Municipio Instituto de Atención a la Juventud

Nombre del programa o institución	Temática	Vigencia	Acciones derivadas de su aplicación
Apoyo a la Economía Joven	Fortalecer la economía juvenil incrementando su poder adquisitivo por medio de descuentos en bienes y servicios y a través de orientación e información encausados a la inserción de los jóvenes en el ámbito laboral y productivo.	2010	Distribución de la tarjeta gratuita de descuentos. [En convenio con el Instituto Mexiquense de la Juventud, Tarjeta del programa "Compromiso Joven con tu Economía"]. Brindar Información de bolsa de trabajo, de medio tiempo, tiempo completo o de temporada, a través de la vinculación con el Departamento del Trabajo municipal y otros organismos externos.
Cultura y Recreación Para Todos y en Todos Lados	El sano esparcimiento, la convivencia y el fomento cultural, a través de actividades que generen en los jóvenes la inquietud propia por la cultura y el conocimiento, promoviendo la historia y la diversidad cultural del Municipio, el Estado y el País.	2010	Actividades y visitas guiadas a museos, parques, zonas históricas y arqueológicas, centros culturales y recreativos, tanto en el Estado de México como en la Ciudad de México, dando especial consideración a jóvenes de escasos recursos, situación de pobreza extrema y con capacidades especiales y teniendo, también, la posibilidad de extender los alcances a otros estados de la República Mexicana, bajo la misma lógica del fomento cultural y recreativo.
Apoyo al Desarrollo Juvenil	Brindar los servicios e información más utilizados y requeridos por los jóvenes de manera gratuita dentro del Instituto, así como asistencia para el desarrollo juvenil como: descuentos, Internet gratuito, asesoría jurídica y psicológica; espacios de lectura, cursos y talleres.	2010	Internet gratuito y espacio de lectura. Cursos, talleres de capacitación y pláticas sobre temas de interés para la juventud. Información de interés general para jóvenes en el Instituto y a través de la página de Internet oficial, como son: trámite de la CURP, cartilla militar, RFC, IFE, pasaporte, servicio social y prácticas profesionales; escuelas dentro del Municipio, becas, museos y parques. Asesoría jurídica y psicológica para jóvenes. [En convenio con el Instituto Mexiquense de la Juventud; línea de atención telefónica del programa "Compromiso Joven con tu Vida"] Sala de consulta gratuita de Internet, espacio de lectura.
Registra tu evento, tu banda, tu Equipo o tu Campamento, el Instituto te apoya y te Lleva"	El apoyo y la promoción a las iniciativas y proyectos generados por los jóvenes, relacionadas con eventos y actividades que fomenten la integración, la expresión y la participación juvenil, a través del esparcimiento, el fomento de la cultura, la recreación y el uso de los espacios públicos.	2010	Apoyo con organización, espacios y logística de eventos y actividades artísticas, deportivas y culturales propuestas por los jóvenes, que integren y beneficien a otros jóvenes, campamentos, eventos musicales juveniles: de música mezclada y bandas. Eventos de deporte extremo urbano: rampas de salto, patines, patineta y bicicleta, Eventos de expresión juvenil.
El Instituto va por una "Juventud Sana"	El apoyo y la orientación juvenil necesaria para su sano desarrollo mediante la realización de foros, pláticas, conferencias y capacitaciones itinerantes sobre diversos temas de interés para la juventud y las problemáticas más importantes y actuales relacionadas con ellos, como son: sexualidad, salud, autoestima, trastornos en la alimentación, violencia, prevención de accidentes etc. acudiendo a las escuelas, comunidades y centros juveniles.	2010	Foros, eventos, pláticas, obras teatrales y conferencias itinerantes o en el Instituto sobre: identidad, adicciones, autoestima, sexualidad, salud, violencia en las relaciones y trastornos en la alimentación y prevención. Pláticas sobre la principal causa de muerte en jóvenes entre 5 y 35 años de edad, accidentes viales [En convenio con el Instituto Mexiquense de la Juventud; programa "Compromiso Joven con tu Vida"].
Conciencia Social Joven	El fomento del interés y la participación de los jóvenes en el acontecer de la vida pública y social municipal, estatal y nacional, a través de actividades que los pongan en contacto con dichos temas y sus problemáticas.	2010	Actividades, jornadas, foros, conferencias, y encuentros relacionados con el medio ambiente, los Derechos Humanos y el beneficio comunitario, promoviendo la concientización y participación de los jóvenes en las problemáticas y soluciones de la vida pública y social de Tlalnepantla, el Estado y el País en general.

Fuente: Instituto Municipal de la Juventud, H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz 2009-2012.

CIMIENTO PARA LA SEGURIDAD INTEGRAL

Para que los Pilares de Seguridad Social, Seguridad Económica y Seguridad Pública puedan desarrollarse, consolidarse y existir armónicamente correlacionados entre sí, se requiere de un Cimiento que posibilite la vida pacífica y armonía en las actividades de la población mediante el trabajo del gobierno y los servidores públicos, proveyendo normatividad, certidumbre jurídica, administración eficiente, eficaz y transparente de los recursos humanos, materiales y financieros, así como la información y rendición de cuentas con atención pronta, cercana y atenta a la ciudadanía o sus organizaciones para relacionarse con sus autoridades.

Infraestructura de operación del Ayuntamiento

En las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal, la infraestructura de cómputo e informática se ha venido actualizando para una mejor funcionalidad en sistemas y redes, este progreso de la tecnología es en apoyo al desarrollo de los procesos administrativos para cubrir la demanda y la calidad de los servicios en esta materia. Se dio mantenimiento al 100% de los equipos para su óptimo funcionamiento; así mismo se instalaron 431 nodos para incrementar la infraestructura de red; del mismo modo el resto del equipo tecnológico con el que cuenta el Ayuntamiento se incrementó. Sin embargo se eliminaron 140 equipos por ser obsoletos, lo que representó una disminución del 10.94% respecto al año inmediato anterior.

Composición del Equipo Tecnológico e Informático

Infraestructura	2008	2009	Al 30 de Junio del 2010	Observaciones
Equipos de cómputo	940	1,280	1,140	Funcionando en buen estado
Servidores	7	6	9	Funcionando en buen estado
Servidor web (triara)	1	1	1	Funcionando en buen estado
Ruteadores	1	1	1	Funcionando en buen estado
Switches de 24 puertos	26	37	39	Funcionando en buen estado
Switches de 48 puertos	0	9	3	Funcionando en buen estado
Switches de fibra óptica	12	13	13	Funcionando en buen estado
Hub's de 8 Nodos	-----	11	5	Funcionando en buen estado
Enlace E1	1	1	1	Funcionando en buen estado
Wireless de 2/256 kbps y 1/128 kbps	3	3	2	Funcionando en buen estado
Enlace de Comunicación VPN	15	15	17	Funcionando en buen estado
Firewall (fortinet)	0	1	18	Funcionando en buen estado

Fuente: Coordinación de Informática, Dirección General de Administración, del H Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz.

Patrimonio Municipal

Bienes Inmuebles

Derivado del inventario general de los bienes inmuebles propiedad municipal, se cuenta con 230 bienes los cuales se encuentran debidamente registrados en el activo fijo de este Municipio, clasificados de la siguiente manera: 186 Terrenos, 37 Edificios y 7 Plazas Cívicas. Así mismo se tienen 67 bienes inmuebles escriturados y 163 sin escritura pública.

Por otra parte se llevaron acabo diferentes acciones de regulación de los bienes inmuebles, como las siguientes:

- Se recabó toda la información necesaria para solicitar la donación del predio que ocupa CAPUFE, en la Col. Tequexquinahuac.
- Se realizó la gestión y recuperación en forma pacífica de los inmuebles que se encontraban invadidos por particulares y que son propiedad municipal como son:
 - La caseta de vigilancia en la Col. El Olivo Parte Baja.
 - La Casa de Cultura Poder de Dios.
 - El predio que se encuentra en la Cerrada Álamo s/n en Los Reyes Ixtacala Pueblo.
 - Las Canchas Deportivas que se encuentran en Los Reyes Ixtacala Pueblo.
 - Las Canchas Deportivas que se encuentran abajo del puente vehicular de San Andrés Atenco.
 - Las oficinas del Consejo de Participación Ciudadana (COPACI) en la Col. Reforma Urbana.
- Se lleva acabo la gestión con INFONAVIT a fin de escriturar todas las áreas de donación como las siguientes:
 - La Unidad Habitacional Tejavanes (8 lotes).
 - Unidad Habitacional Izcalli Pirámide 2 (2 lotes).
 - Fraccionamiento Izcalli del Río (3 lotes).
- La escrituración de los 3 inmuebles a favor del Municipio de Tlalnepantla de Baz de:
 - Deportivo Tlalli, Centro de Convenciones, ubicado en Av. Mario Colín, Av. Sor Juana Inés de la Cruz y Roberto Fulton, Col. San Lorenzo, Tlalnepantla de Baz, Estado de México -sigue en proceso de subdivisión-.
 - Identificado como Edificio de Oficinas Administrativas, ubicado en calle Acambay No. 102, Fraccionamiento La Romana, Tlalnepantla de Baz, Estado de México -sigue en proceso de escrituración-.
 - Identificado como área verde, juegos infantiles y estacionamiento, ubicado en Av. San Rafael No.7, Lote 1 Fraccionamiento la Cañada, Tlalnepantla de Baz, Estado de México -se concluyó el trámite quedando registrado con el No. de Escritura 98428-.

Bienes Muebles

Respecto a los bienes muebles, al 30 de junio del 2010 se cuenta con 38,309 bienes de los cuales 26,366 son bienes capitalizables; 11,943 son no activos y 66 fueron desincorporados el 6 de noviembre del 2009 en la Sexta Sesión Ordinaria de Cabildo siendo: 56 vehículos, 6 armas y 4 tumbaburros así mismo han sido dados de alta 453 bienes siendo: 188 en control vehicular y 265 como diversos.

Parque Vehicular

El total de unidades vehiculares con que cuenta el Ayuntamiento para cumplir con la prestación de servicios es de 1,588 unidades vehiculares, de las cuales 1,069 son activas; dado que se repararon algunas unidades inactivas y se adquirieron 188 (36 unidades vehiculares para la Dirección General de Servicios Públicos, 131 para la Dirección General de Seguridad Pública y Tránsito Municipal entre otras), sin embargo 519 están inactivas.

Cabe señalar que 56 unidades vehiculares fueron desincorporadas el 6 de noviembre de 2009 en la Sexta Sesión Ordinaria de Cabildo.

Además se llevó a cabo el levantamiento del primero de dos inventarios generales, así como la firma de resguardos al primer semestre del 2010.

Estructura Administrativa del Gobierno Municipal

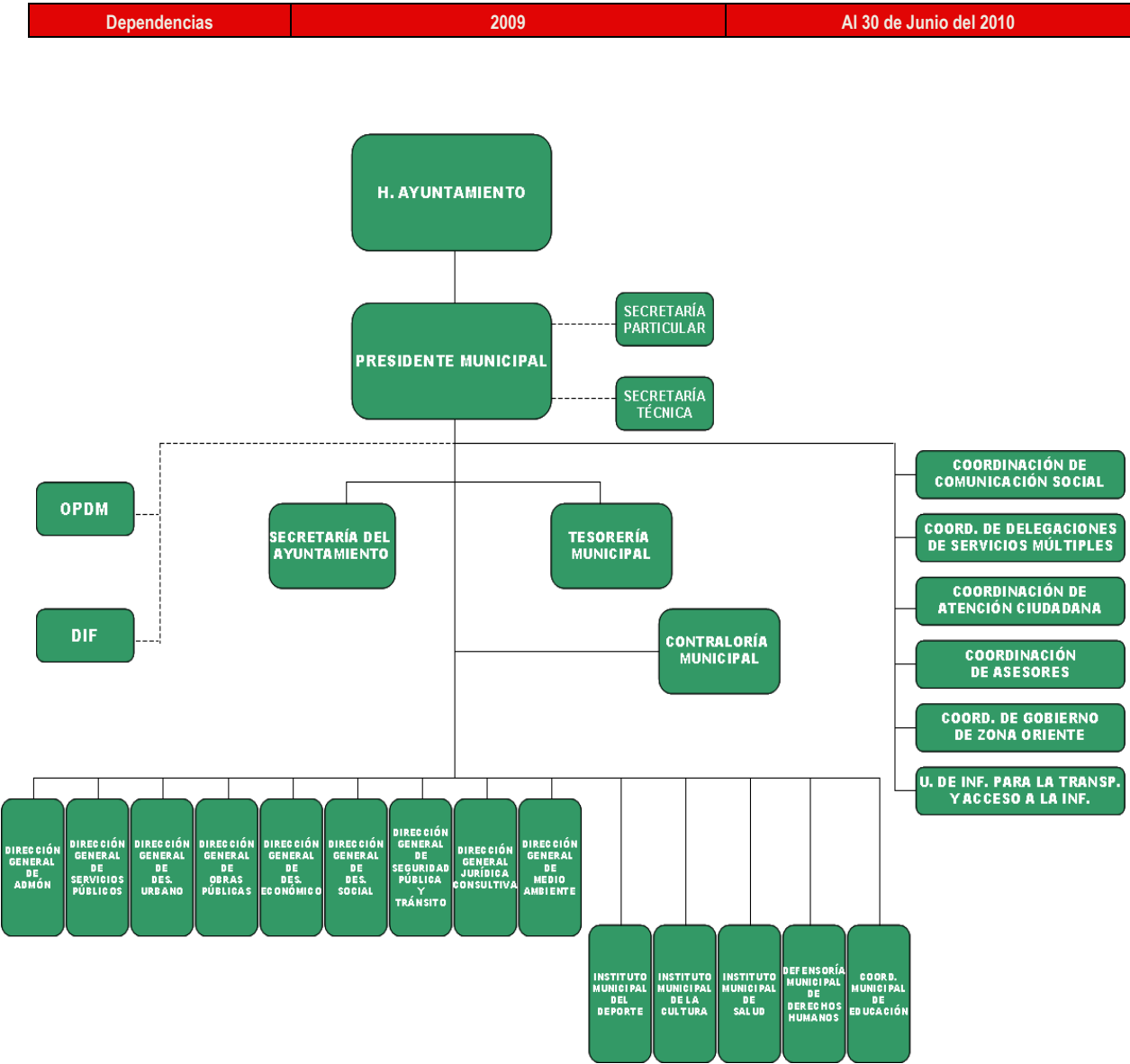
La estructura administrativa del Gobierno Municipal, tiene la misión y obligación de encausar la mejor aplicación de los recursos humanos, financieros, materiales y técnicos en la ejecución de las tareas que permiten responder a las demandas ciudadanas, cumpliendo las funciones sustantivas (metas) que conlleven al cumplimiento de los objetivos plasmados en los planes, programas y proyectos del Gobierno Municipal.

La estructura administrativa del Gobierno Municipal se tiene que adaptar al grado de desarrollo socioeconómico y administrativo del Municipio y al grado de complejidad de los asuntos político-administrativos que enfrente, así tenemos la siguiente conformación:

Recursos Humanos

La estructura ocupacional de la Administración Pública Municipal presentó sólo un incremento del 3.06%, cifra que representa a su vez a 168 empleados más respecto al año inmediato anterior; las áreas que presentan aumento de personal significativamente son: Órgano Administrativo de la Presidencia Municipal (9), Secretaría del Ayuntamiento (33), Dirección General de Administración (44), Dirección General de Servicios Públicos (17), Dirección General de Seguridad Pública y Tránsito (60) y la Dirección General de Obras Públicas (16). La Tesorería Municipal tuvo una disminución de 24 empleados, mientras que la Coordinación Municipal de Educación no registró movimientos.

Empleados de la Administración Pública Municipal



	Funcionarios	Confianza	Sindicalizados	Total	Funcionarios	Confianza	Sindicalizados	Total
Órgano Administrativo de la Presidencia Municipal	46	337	62	445	47	345	62	454
Secretaría del Ayuntamiento	18	153	111	282	24	180	111	315
Dirección General de Administración	17	228	203	448	17	269	206	492
Tesorería Municipal	12	85	122	219	11	66	118	195
Dirección General de Servicios Públicos	12	507	544	1,063	12	532	536	1,080
Dirección General de Desarrollo Social	4	28	8	40	5	29	8	42
Dirección General de Desarrollo Urbano	9	39	32	80	9	45	31	85
Dirección General de Seguridad Pública y Tránsito	21	1,926	14	1,961	21	1,986	14	2,021
Contraloría Municipal	9	41	4	54	9	43	3	55
Dirección General de Desarrollo Económico	8	60	58	126	8	63	59	130
Dirección General Jurídica Consultiva	10	37	8	55	11	38	8	56
Dirección General de Obras Públicas	12	113	110	235	12	135	104	251
Dirección General del Medio Ambiente	3	13	10	26	3	12	9	24
Coordinación Municipal de Educación	4	115	7	126	4	115	7	126
Instituto Municipal del Deporte	4	70	62	136	3	70	59	132
Instituto Municipal de Salud	2	1	0	3	2	2	2	6
Instituto Municipal de la Cultura	3	95	71	169	4	99	68	171
Defensoría Municipal de Derechos Humanos	1	2	4	7	1	2	5	8
Total	195	3,850	1,430	5,475	203	4,031	1,409	5,643

Fuente: Subdirección de Recursos Humanos del Municipio de Yialnepantla de Báz

Manuales de Organización y Procedimientos

Los manuales de organización y procedimientos son los documentos que contienen la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una dependencia; incluyen además los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su responsabilidad y participación. Dentro de las auditorías que practica la Contraloría Municipal valida que estén debidamente integrados y actualizados los manuales de las diferentes dependencias de la Administración Pública Municipal. Durante la presente administración se ha avanzado en la definición y recopilación de procesos por área, teniendo como última fecha de actualización el 1 de diciembre del 2009.

A continuación se presentan los manuales con los que cuenta cada una de las dependencias de la Administración Pública, los cuales se encuentran en proceso de revisión y actualización.

Manuales de Organización y Procedimientos

Dependencia	Tipo de manual con el que cuenta	Fecha de la última actualización
Órgano Administrativo de la Presidencia Municipal	Manual de Organización	15 de noviembre de 2009.
	Manual de Procedimientos	01 de diciembre de 2009.
Secretaría del Ayuntamiento	0	0
Dirección General de Administración	Manual de Organización y Procedimientos	01 de diciembre de 2009.
Tesorería Municipal	Manual de Organización y Procedimientos	01 de diciembre de 2009.
Dirección General de Servicios Públicos	Manual de Organización y Procedimientos	01 de diciembre de 2009.
Dirección General de Desarrollo Social	Manual de Organización y Procedimientos	01 de diciembre de 2009.
Dirección General de Desarrollo Urbano	Manual de Organización y Procedimientos	01 de diciembre de 2009.
Dirección General de Seguridad Pública y Tránsito	Manual de Organización y Procedimientos	01 de diciembre de 2009.
Contraloría Municipal	Manual de Organización y Procedimientos	01 de diciembre de 2009.
Dirección General de Desarrollo Económico	Manual de Organización y Procedimientos	01 de diciembre de 2009.
Dirección General Jurídica Consultiva	Manual de Organización y Procedimientos	01 de diciembre de 2009.
Dirección General de Obras Públicas	Manual de Organización y Procedimientos	01 de diciembre de 2009.
Dirección General del Medio Ambiente	Manual de Organización y Procedimientos	01 de diciembre de 2009.
Coordinación Municipal de Educación	Manual de Organización y Procedimientos	01 de diciembre de 2009.
Instituto Municipal del Deporte	0	0
Instituto Municipal de Salud	Manual de Organización y Procedimientos	01 de diciembre de 2009.
Instituto Municipal de la Cultura	Manual de Organización y Procedimientos	01 de diciembre de 2009.
Defensoría Municipal de los Derechos Humanos	0	0
Total	30	

Fuente: Departamento de Capacitación y Desarrollo Organizacional, Dirección General de Administración del H. Ayuntamiento de Tlalnequillo de Baz

Perfil Técnico-Profesional de los Servidores Públicos Municipales

Definir correctamente las características, las aptitudes y las actitudes de la persona que va a ocupar un puesto resulta una prioridad, se trabaja en estrecha colaboración con los responsables del área donde haya surgido la necesidad.

Perfil Técnico-Profesional de los Servidores Públicos ejercicio 2009

Dependencias	Nivel Técnico Profesional				
	Primaria	Secundaria	Medio superior	Superior	Especialidad
Órgano Administrativo de la Presidencia Municipal	31	69	67	103	0
Secretaría del Ayuntamiento	15	40	45	91	1
Dirección General de Administración	58	76	52	80	0
Tesorería Municipal	11	27	44	35	1
Dirección General de Servicios Públicos	323	206	47	20	0
Dirección General de Desarrollo Social	1	4	7	13	0
Dirección General de Desarrollo Urbano	6	9	11	24	1
Dirección General de Seguridad Pública y Tránsito	190	1,171	297	55	0

Dependencias	Nivel Técnico Profesional				
	Primaria	Secundaria	Medio superior	Superior	Especialidad
Contraloría Municipal	1	2	4	28	0
Dirección General de Desarrollo Económico	20	18	11	19	0
Dirección General Jurídica Consultiva	0	3	2	39	0
Dirección General de Obras Públicas	48	35	22	36	0
Dirección General del Medio Ambiente	1	3	5	8	0
Coordinación Municipal de Educación	1	3	30	24	0
Instituto Municipal del Deporte	28	20	11	10	0
Instituto Municipal de Salud	0	0	1	2	0
Instituto Municipal de la Cultura	16	37	23	22	0
Defensoría Municipal de Derechos Humanos	0	1	2	4	0
Total	750	1,724	681	613	3

Fuente: Departamento de Capacitación y Desarrollo Organizacional, Dirección General de Administración del H. Ayuntamiento de Tlalneptla de Baz

Perfil Técnico-Profesional de los Servidores Públicos ejercicio 2010

Dependencias	Nivel Técnico Profesional al 30 de junio del 2010				
	Primaria	Secundaria	Medio superior	Superior	Especialidad
Órgano Administrativo de la Presidencia Municipal	30	69	66	104	0
Secretaría del Ayuntamiento	20	42	51	98	1
Dirección General de Administración	60	87	61	79	0
Tesorería Municipal	10	31	31	36	1
Dirección General de Servicios Públicos	328	210	55	21	0
Dirección General de Desarrollo Social	1	4	5	14	0
Dirección General de Desarrollo Urbano	7	9	15	25	1
Dirección General de Seguridad Pública y Tránsito	190	1,193	312	62	0
Contraloría Municipal	0	3	6	28	0
Dirección General de Desarrollo Económico	20	19	13	19	0
Dirección General Jurídica Consultiva	1	2	2	38	0
Dirección General de Obras Públicas	47	41	26	39	0
Dirección General del Medio Ambiente	0	3	4	8	0
Coordinación Municipal de Educación	1	3	31	24	0
Instituto Municipal del Deporte	28	20	11	8	0
Instituto Municipal de Salud	1	0	1	2	0
Instituto Municipal de la Cultura	16	37	22	24	0
Defensoría Municipal de Derechos Humanos	0	1	2	5	0
Total	760	1,774	714	634	3

Fuente: Departamento de Capacitación y Desarrollo Organizacional, Dirección General de Administración del H. Ayuntamiento de Tlalneptla de Baz

De acuerdo al cuadro anterior, del total de 5,643 servidores públicos que laboran actualmente en el H. Ayuntamiento de Tlalneptla de Baz, 3,885 equivalentes al 68.85% cuentan con nivel de primaria o superior, mientras que el 31.15% no está definido; por lo que el perfil técnico-profesional se define de la siguiente manera: 13.46% cuentan con nivel básico, 31.44% con nivel medio, 12.66% con nivel medio superior, 11.24% con nivel superior y el 0.05% con nivel de especialidad.

Capacitación

Las acciones del Programa Institucional de Capacitación están basadas en 3 pilares de formación: Compromiso Institucional, Técnica Especializada y de Desarrollo Humano, con el objetivo de elevar la calidad de vida y desarrollar de manera integral las habilidades, destrezas y conocimientos de

los servidores públicos, logrando así el incremento en su competencia laboral para otorgar un servicio de calidad, eficiente y eficaz a la ciudadanía tlalnepantlense y los compromisos establecidos por el Ejecutivo Municipal.; durante 2009 se impartieron 50 cursos de capacitación a 1, 037 servidores públicos municipales, ya sea escolarizada, presencial o virtualmente; es decir se capacitó el 18.94% del total de los servidores públicos durante 2009.

Capacitación a Servidores Públicos Ejercicio 2009

Dependencias	Servidores Públicos Capacitados
Órgano Administrativo de la Presidencia Municipal	138
Secretaría del Ayuntamiento	98
Dirección General de Administración	146
Tesorería Municipal	86
Dirección General de Servicios Públicos	94
Dirección General de Desarrollo Social	164
Dirección General de Desarrollo Urbano	75
Dirección General de Seguridad Pública y Tránsito	89
Contraloría Municipal	82
Dirección General de Desarrollo Económico	17
Dirección General Jurídica Consultiva	9
Dirección General de Obras Públicas	0
Dirección General del Medio Ambiente	0
Coordinación Municipal de Educación	0
Instituto Municipal del Deporte	0
Instituto Municipal de Salud	0
Instituto Municipal de la Cultura	0
Defensoría Municipal de Derechos Humanos	0
Total	1,037

Fuente: Departamento de Capacitación y Desarrollo Organizacional, Dirección General de Administración del H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz

El objetivo del Programa Institucional de Capacitación 2010 es brindar un servicio eficiente y eficaz dirigido a servidores públicos, promoviendo la cultura de la capacitación como una herramienta estratégica que propicie el sentimiento institucional y el desarrollo humano, para mejorar la calidad de vida aumentando la competencia laboral de nuestros empleados municipales.

Se elaboró el Programa Anual de Acciones de Capacitación 2010, una vez que se llevó a cabo la Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) en las diferentes áreas que integran la Administración Pública Municipal.

Se firmaron convenios con distintas instituciones educativas para fortalecer las acciones de capacitación y desarrollo de los empleados municipales, con la finalidad de ofrecer servicios de calidad a la ciudadanía.

El siguiente cuadro muestra la impartición de 47 cursos de capacitación a 1,814 servidores públicos municipales, al 30 de junio del 2010; es decir se ha capacitado al 32.15% del total de los servidores públicos.

Dependencias	Servidores Públicos Capacitados
Órgano Administrativo de la Presidencia Municipal	276
Secretaría del Ayuntamiento	141
Dirección General de Administración	185
Tesorería Municipal	69
Dirección General de Servicios Públicos	81
Dirección General de Desarrollo Social	19
Dirección General de Desarrollo Urbano	10
Dirección General de Seguridad Pública y Tránsito	517
Contraloría Municipal	55
Dirección General de Desarrollo Económico	35
Dirección General Jurídica Consultiva	6
Dirección General de Obras Públicas	21
Dirección General de Medio Ambiente	17
Coordinación Municipal de Educación	5
Instituto Municipal del Deporte	78
Instituto Municipal de Salud	1
Instituto Municipal de la Cultura	21
Defensoría Municipal de Derechos Humanos	4
DIF	87
OPDM	186
Total	1,814

Fuente: Departamento de Capacitación y Desarrollo Organizacional, Dirección General de Administración del H. Ayuntamiento de Tlalnequah de Baz

En materia de Desarrollo Organizacional se capacitó y asesoró a los enlaces administrativos de todas las dependencias para la integración de los Manuales de Organización y Procedimientos con la finalidad de generar un mejoramiento sistémico en las dependencias; la integración se realizó el 1 de diciembre del 2009.

Mecanismos permanentes para la Participación Social

El principal mecanismo de participación de organizaciones ciudadanas son los Consejos de Participación Ciudadana (COPACIS), de los cuales con el inicio de la administración 2009-2012 se eligieron 212 de un total de 229 comunidades convocadas, 134 por elección entre dos o más planillas y 78 por asamblea con planilla única; la participación para elegir a los 212 consejos fue de 68,136 ciudadanos; 62,286 votantes en mesas receptoras y 5,850 asistentes en asambleas vecinales, a quienes mediante cursos de inducción y asesoría técnica, se les capacitó en el conocimiento de las áreas de la Administración Pública y la gestión a efecto de que se encuentren capacitados para representar a sus comunidades. Por otro lado se ha brindado asesoría y apoyo en la elección e integración de 27 mesas directivas, Comités de Unidades Habitacionales y/o Condominales.

Actualmente 519 ciudadanos integran los Consejos Ciudadanos de Control y Vigilancia (COCICOVIS) para ello se realizaron 173 asambleas vecinales en 73 comunidades: 13 de Zona Oriente y 60 en Zona Poniente; 31 asambleas en escuelas públicas con la participación de 4,325 ciudadanos.

Así mismo se tienen otros mecanismos como los son: foros de consulta, asociaciones de colonos, organizaciones sociales representativas de las comunidades, de los cuales no se tiene un registro preciso.

A continuación se relacionan los organismos de participación social, describiendo el nivel de comunicación que tienen con el Ayuntamiento, para exponer propuestas de desarrollo y solución de problemas:

Relación de los Organismos de Participación Social con el Ayuntamiento

Mecanismos	Actores	Número de mecanismos utilizados para la participación social al 30 de Junio del 2010	Descripción del proceso de vinculación en el Ayuntamiento para proponer propuestas de desarrollo y solución de problemas
Foros de Consulta.	Ciudadanía	1	A través de este proceso la comunidad se integra a los trabajos de planeación de competencia municipal; se llevó a cabo el 1er Foro Municipal hacia la Sustentabilidad.
Consejos de Participación Ciudadana.	Consejos de Participación Ciudadana	212	Es el órgano gestor de la comunidad responsable de recabar las necesidades y principales demandas de su comunidad, para proceder a transmitir las mediante escritos o solicitudes a las aéreas correspondientes del Ayuntamiento para tratar de dar solución.
Organizaciones Sociales Representativas de las Comunidades.	Organizaciones vecinales	5	Al formarse una comisión de vecinos, representativa de una comunidad para transmitir demandas de sus vecinos, o bien para vigilar el desarrollo y cumplimiento de alguna obra o instrucción del Municipio.
	Organizaciones sociales vinculadas al desarrollo	Sin registro	Son las que fomentan la participación comunitaria vinculada por la naturaleza de su objeto social a los programas y tareas con proyección de bienestar común, orientadas de acuerdo con los programas de desarrollo social, buscando apoyar y consolidar su capacidad de gestión y respuesta, a través del diseño de acciones y estrategias coordinadas por el Ayuntamiento.
	Organizaciones gremiales	5	Se encargan de manejar las relaciones entre el Ayuntamiento y los trabajadores de algunas empresas, casi siempre organizados en asociaciones, un ejemplo clásico lo constituyen: los sindicatos.
	Organizaciones empresariales	Sin registro	Existen estructuras empresariales que mediante una asociación se encargan de vincular las acciones de operación y desarrollo de estas negociaciones a través de acuerdos de éstas con el gobierno.
	Instituciones académicas y de Investigación	Sin registro	Fomentan la participación académica y la investigación, mediante programas específicos del gobierno municipal y de la propia institución educativa siempre encaminados a tareas de crecimiento científico.
	Organizaciones no gubernamentales	60	Se detectan estas organizaciones y se trata de coadyuvar de la mejor forma posible al cumplimiento de objetivos relacionados siempre con el bienestar comunitario.
	Asociaciones de colonos	Sin registro	Fomentar la participación y lazos entre organismos y el Gobierno Municipal, mediante vistas y reuniones.
	Asociaciones de Padres de Familia	119	Se recibe la petición de la Organización en el Área de Atención a Organizaciones de la Sociedad Civil, se valora el caso y se gestiona al área correspondiente del Gobierno Municipal y se le da seguimiento hasta su término ya sea factible o no.
	Grupos Representativos (Religiosos)	90	Se recibe la petición del órgano en el Área de Atención a órganos Representativos, se valora el caso y se gestiona al área correspondiente del Gobierno Municipal y se le da seguimiento hasta su término, sea factible o no.

Fuente: Subsecretaría de Gobierno de la Secretaría del Ayuntamiento del Municipio de Tlalnepantla de Baz.

Reglamentación Municipal

Los reglamentos municipales son disposiciones normativas que se integran en el ordenamiento jurídico, es una fuente de Derecho; escritos de carácter específico dictados por la Administración y con rango inferior a la Ley. Al 30 de junio de 2010 se cuentan con 28 reglamentos para impulsar el orden en el territorio municipal y fomentar el desarrollo del mismo.

De acuerdo a la facultad que otorga la Ley a los ayuntamientos para expedir sus reglamentos, el Municipio de Tlalnepantla de Baz cuenta con los siguientes:

Reglamentos de la Administración Pública Municipal

Dependencia	Nombre del Reglamento	Características
Presidencia Municipal	Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.	Fecha de aprobación: 02/02/2010 Fecha de publicación: 05/02/2010 Número de Gaceta: 9 Fecha de actualización: 05/02/2010.
	Reglamento de la Administración Pública de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.	Fecha de aprobación: s/f Fecha de publicación: 04/01/2008 Número de Gaceta: 18 Fecha de actualización: 30/10/2009.
Secretaría del Ayuntamiento	Reglamento de Promoción y Fomento de la Responsabilidad Social.	Fecha de aprobación: s/f Fecha de publicación: 00/03/1995 Número de Gaceta: 9 Fecha de actualización: No ha tenido modificación.
	Reglamento del Consejo del Transporte Público de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.	Fecha de aprobación: 11/03/2004 Fecha de publicación: 19/03/2004 Número de Gaceta: 7 Fecha de actualización: No ha tenido modificación.
	Reglamento para los Consejos de Participación Ciudadana del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.	Fecha de aprobación: 9/10/2000 Fecha de publicación: 10/2000 Número de Gaceta: 2 Fecha de actualización: No ha tenido modificación.
	Reglamento Interno de las Sesiones de Cabildo de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.	Fecha de aprobación: 23/06/2004 Fecha de publicación: 24/06/2004 Número de Gaceta: 11 Fecha de actualización: No ha tenido modificación.
	Reglamento Interno de las Comisiones Edilicias del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.	Fecha de aprobación: 23/06/2004 Fecha de publicación: 24/06/2004 Número de Gaceta: 11 Fecha de actualización: Sin modificación.
	Reglamento de Justicia Cívica para el Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.	Fecha de aprobación: 02/06/2005 Fecha de publicación: 03/06/2005 Número de Gaceta: 26 Fecha de actualización: No ha tenido modificación.
	Reglamento General de Condominio del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.	Fecha de aprobación: 09/12/2004 Fecha de publicación: 09/12/2004 Número de Gaceta: 20 Fecha de publicación de su actualización: No ha tenido modificación.
Tesorería Municipal	Reglamento para el Funcionamiento de Establecimientos Comerciales, Industriales y de Prestación de Servicios del Municipio de Tlalnepantla de Baz.	Fecha de aprobación: 12/04/2007 Fecha de publicación: 13/04/2007 Número de Gaceta: 10 Fecha de actualización: 02/10/2008.
Dirección General de Desarrollo Económico	Reglamento de Comercialización y Abasto del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.	Fecha de aprobación: 24/11/1995 Fecha de publicación: 00/12/1995 Número de Gaceta: s/n Fecha de actualización: No ha tenido modificación.
	Reglamento de Vía Pública del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.	Fecha de aprobación: 23/04/2008 Fecha de publicación: 28/04/2008 Número de Gaceta: 27 Fecha de actualización: 23/04/2008.
	Reglamento del Centro de Atención Empresarial de Tlalnepantla de Baz.	Fecha de aprobación: 20/03/2007 Fecha de publicación: 26/03/2007 Número de Gaceta: 8 Fecha de actualización: No ha tenido modificación.
	Reglamento de la Comisión Municipal de Atención Empresarial y de Mejora Regulatoria de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.	Fecha de aprobación: 20/03/2007 Fecha de publicación: 26/03/2007 Número de Gaceta: 8

Dependencia	Nombre del Reglamento	Características
		Fecha de actualización: No ha tenido modificación.
	Reglamento de Anuncios Publicitarios del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.	Fecha de aprobación: 23/04/2008 Fecha de publicación: 28/04/2008 Número de Gaceta: 27 Fecha de actualización: No ha tenido modificación.
Dirección General de Desarrollo Urbano	Reglamento de la Vía Pública del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Nota: Este Reglamento también lo aplica la Dirección General de Desarrollo Económico.	Fecha de aprobación: 23/04/2008 Fecha de publicación: 28/04/2008. Número de Gaceta: 27 Fecha de actualización: 23/04/2008.
Dirección General de Servicios Públicos	Reglamento del Servicio Público de Limpia y Disposición de Residuos Sólidos Urbanos del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.	Fecha de aprobación: 03/04/2008 Fecha de publicación: 09/04/2008 Número de Gaceta: 26 Fecha de actualización: No ha tenido modificación.
	Reglamento del Servicio Público de Parques y Jardines para el Mantenimiento y Creación de Áreas Verdes de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.	Fecha de aprobación: 30/04/2008 Fecha de publicación: 12/05/2008 Número de Gaceta: 28 Fecha de actualización: No ha tenido modificación.
	Reglamento del Servicio Público de Panteones de Tlalnepantla de Baz.	Fecha de aprobación: 09/10/2008 Fecha de publicación: 13/10/2008 Número de Gaceta: 34 Fecha de actualización: Sin modificación.
Dirección de Seguridad Pública y Tránsito	Reglamento Municipal de Seguridad Pública y Tránsito de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.	Fecha de aprobación: s/f Fecha de publicación: 00/01/1995 Número de Gaceta: 7 Fecha de actualización: No ha tenido modificación.
	Reglamento del Consejo Municipal Ciudadano de Seguridad Pública de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.	Fecha de aprobación: s/f Fecha de publicación: 00/02/1995 Número de Gaceta: 8 Fecha de actualización: No ha tenido modificación.
	Reglamento Municipal de Protección Civil.	Fecha de aprobación: s/f Fecha de publicación: 00/06/1995 Número de Gaceta: 11 Fecha de actualización: No ha tenido modificación.
Dirección General de Desarrollo Social	Reglamento para la Protección a Personas con Capacidades Diferentes del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.	Fecha de aprobación: 12/10/2007 Fecha de publicación: 17/10/2007 Número de Gaceta: 16 Fecha de actualización: No ha tenido modificación.
	Reglamento para la Integración y Funcionamiento del Consejo Municipal Promotor para la Integración Social de las Personas con Capacidades Diferentes del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.	Fecha de aprobación: 18/03/2004 Fecha de publicación: 26/03/2004 Número de Gaceta: 8 Fecha de actualización: No ha tenido modificación.
Instituto Municipal del Deporte	Reglamento Municipal del Deporte de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.	Fecha de aprobación: s/f Fecha de publicación: 00/04/1995 Número de Gaceta: 10 Fecha de actualización: No ha tenido modificación.
Instituto Municipal de Salud	Reglamento para la Integración y Funcionamiento del Consejo para la Prevención de Adicciones de Tlalnepantla de Baz.	Fecha de aprobación: 12/02/2004 Fecha de publicación: 16/02/2004 Número de Gaceta: 6 Fecha de actualización: No ha tenido modificación.
Organismo Público Descentralizado Municipal para la Prestación de los Servicios de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento de Tlalnepantla (OPDM)	Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado Municipal para la Prestación de los Servicios de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento de Tlalnepantla.	Fecha de aprobación: 23/03/2007 Fecha de publicación: 26/03/2007 Número de Gaceta: 9 Fecha de actualización: No ha tenido modificación.
COPLADEMUN	Reglamento Interior de la Comisión de Planeación para el Desarrollo Municipal de Tlalnepantla de Baz, (COPLADEMUN).	Fecha de aprobación: 14/10/2009 Fecha de publicación: 19/10/2009 Número de Gaceta: 5.

Fuente: Dirección General Jurídica Consultiva del H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz

Transparencia y Acceso a la Información

Para proteger los derechos y las garantías de las personas, es imprescindible que los compromisos del gobierno queden sujetos a escrutinio público, como base fundamental para la construcción de una cultura de transparencia, se vuelve un aspecto vital para la acción de gobernar y rendir cuentas claras.

Facilidad de Acceso a las funciones de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Año	Medios y mecanismos a través de los cuales se reciben solicitudes de información	Número de solicitudes recibidas por modalidad	Tipo de solicitud	
			Información Pública	Datos Personales
2007	Medios Electrónicos: Tlalnetel, chat, e-mail y Clarify. Medios Escritos: Formato único y escrito libre.	544	544	0
2008	Medios Electrónicos: Tlalnetel, chat, e-mail, Clarify y SICOSIEM. Medios Escritos: Formato único y escrito libre.	264	262	2
2009	Medios Electrónicos: SICOSIEM. Medios Escritos: Formato único y escrito libre.	176	170	6
2010	Medios Electrónicos: SICOSIEM. Medios Escritos: Formato único y escrito libre.	167	157	10

Fuente: Unidad de Información para la Transparencia y Acceso a la Información, del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz.

Fiscalización, control y auditoría de la gestión municipal

Las acciones de fiscalización, control y auditoría de la gestión pública en el transcurso de 2009 y al 30 de junio del 2010 se llevaron a cabo principalmente por la Contraloría Municipal, que efectuó las siguientes acciones:

Concepto	2007	2008	2009	2010	
Responsabilidades de los servidores públicos					
Número de asesorías otorgadas a ciudadanos por presuntas irregularidades en la conducta de servidores públicos.	4,909	4,962	1,103	2,298	
Número de quejas y denuncias contra servidores públicos.	3,030	3,130	390	1,331	
Número de procedimientos administrativos instruidos de acuerdo a la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios.	620	440	260	421	
Número de sanciones impuestas por la Contraloría Municipal de acuerdo a la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios.	304	347	244	367	
Total de servidores públicos que deben presentar manifestación de bienes.	3,002	3,003	915	3,188	
Auditorías					
Total de auditorías por:	Obras	7	6	1	2
	Administrativas	7	4	3	3
	Financieras	8	4	1	2
Número de Consejos Ciudadanos de Control y Vigilancia (COCICOVIS) integrados.	565	49	110	51	
Número de supervisiones a las diferentes obras en proceso de las dependencias de la Administración Pública.	152	266	177	165	

Fuente: Contraloría Municipal. H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz 2009 – 2012

Financiamiento para el Desarrollo

Autonomía Financiera

Conceptos	Captado 2008		Captado 2009		Captado 2010 (Junio)	
	Miles de Pesos	%	Miles de Pesos	%	Miles de Pesos	%
Ingresos totales	2.515.581	100%	2.222.981	100%	1.334.105	100%
Impuestos	431.850	17,17%	415.233	18,68%	357.745	26,82%
Derechos	134.207	5,34%	88.836	4,00%	51.384	3,85%
Productos	26.451	1,05%	16.438	0,74%	12.351	0,93%
Aprovechamientos	81.215	3,23%	65.468	2,95%	31.038	2,33%
Total ingresos propios	673.723	26,78%	585.975	26,36%	452.518	33,92%
Ingresos Municipales Derivados del Sistema Nacional Federal y Estatal	1.289.207	51,25%	1.353.260	60,88%	762.584	57,16%
Total de Participaciones	1.289.207	51,25%	1.353.260	60,88%	762.584	57,16%
Aportación de mejoras	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Ingresos propios DIF	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Otros Ingresos	163.081	6,48%	283.746	12,76%	119.003	8,92%
Ingresos por financiamiento	389.570	15,49%	0	0,00%	0	0,00%
Total otros ingresos	552.651	21,97%	283.746	12,76%	119.003	8,92%

Fuente: Tesorería Municipal. H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz 2009 – 2012

Con base en la tendencia que observan los ingresos al primer semestre del ejercicio 2010, se estima que se cumplirán satisfactoriamente las metas de captación de ingresos que permitan hacer frente a los compromisos municipales.

Indicadores de los Ingresos			
Indicadores	2008	2009	2010 (Junio)
Participación de los ingresos propios	27%	26%	34%
Participación de ingresos externos	51%	61%	57%
Participación de ingresos extraordinarios	0%	0%	0%
Aportaciones impositivas (Impuestos / Ingresos Totales)	17%	19%	27%
Participación de impuestos en los ingresos propios	64%	71%	79%
Participación de impuestos Federales y Estatales	51%	61%	57%

Fuente: Tesorería Municipal. H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz 2009 – 2012

El cuadro comparativo indica la proporción de las fuentes de ingresos con respecto al total de los ingresos; reflejando que los Ingresos Propios durante los ejercicios 2008 y 2009 registraron la misma participación, en relación a los Ingresos Extraordinarios que son los ingresos provenientes de financiamientos, derivados de la contratación de crédito, no se recibió ni se programó algún ingreso en el caso del ejercicio 2010 especialmente se previó de esta manera debido a que se pretende trabajar en el saneamiento financiero. En relación a los Ingresos externos y la participación de los Impuestos Federales y Estatales el Indicador es el mismo y el comportamiento observado entre el ejercicio 2008 y 2009 demuestra que esta parte de los ingresos va en incremento y que la proporción continúa siendo aspecto fundamental en los Ingresos Totales.

Con respecto al indicador de las Aportaciones Impositivas se observó en el comparativo del ejercicio 2008 contra 2009 un incremento mínimo, donde el rubro de los Impuestos pasa a ser el concepto más importante de la captación dentro de los Ingresos Propios, reflejándose también esta importancia en el Indicador de la Participación de los Impuestos en los Ingresos Propios ya que también ha observado un incremento notable.

Recaudación y Padrón de Contribuyentes

Padrones de Contribuyentes		
Padrón de Contribuyentes de	Registrados 2009	Registrados a Junio 2010
Impuesto predial.	157.969	158.589
Derechos por la expedición refrendo anual para la venta de bebidas alcohólicas al público.	3178	3278
Contribuyentes por la prestación de servicios de hospedaje.	37	37
Sobre diversiones, juegos y espectáculos públicos.	680	777

Fuente: Tesorería Municipal. H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz 2009 – 2012

Se observa que el registro de los contribuyentes a junio del presente ejercicio refleja una tendencia de incremento con respecto al registro del 2009, debido a las diferentes tareas que se llevan a cabo con respecto a la actualización y elaboración de padrones a fin de incrementar los ingresos propios, ya que se dieron de alta 1,681 cuentas catastrales durante el período del mes de agosto 2009 al 30 de junio, 2010.

Estructura de los Egresos

Evaluación de Egresos del Municipio de 2008 – 2010						
CONCEPTO	Año					
	2008		2009		2010 (Junio)	
	Miles de pesos	%	Miles de pesos	%	Miles de pesos	%
Total de Egresos	2,410,326	100%	2,044,340.00	100%	827,230.00	100%
Gasto Corriente	1,730,837	72%	1,567,453.00	77%	668,551.00	81%
Servicios personales	997,194	41%	1,040,245.00	51%	434,304.00	53%
Materiales y suministros	132,643	6%	114,373.00	6%	37,946.00	5%
Servicios generales	396,024	16%	216,553.00	11%	55,917.00	7%
Transferencias	204,975	9%	196,279.00	10%	140,384.00	17%
Gasto de Inversión	283,295	12%	203,376.00	10%	61,482.00	7%
Bienes muebles e inmuebles	60,097	2%	34,230.00	2%	39,198.00	5%
Obras públicas	223,198	9%	169,146.00	8%	22,284.00	3%
Deuda pública	396,194	16%	273,511.00	13%	97,197.00	12%
Deuda pública	396,194	16%	273,511.00	13%	97,197.00	12%

Aun no se concluye el ejercicio 2010, pero se estima, con base en esta tendencia, que se cumplan satisfactoriamente las metas financieras del presente ejercicio.

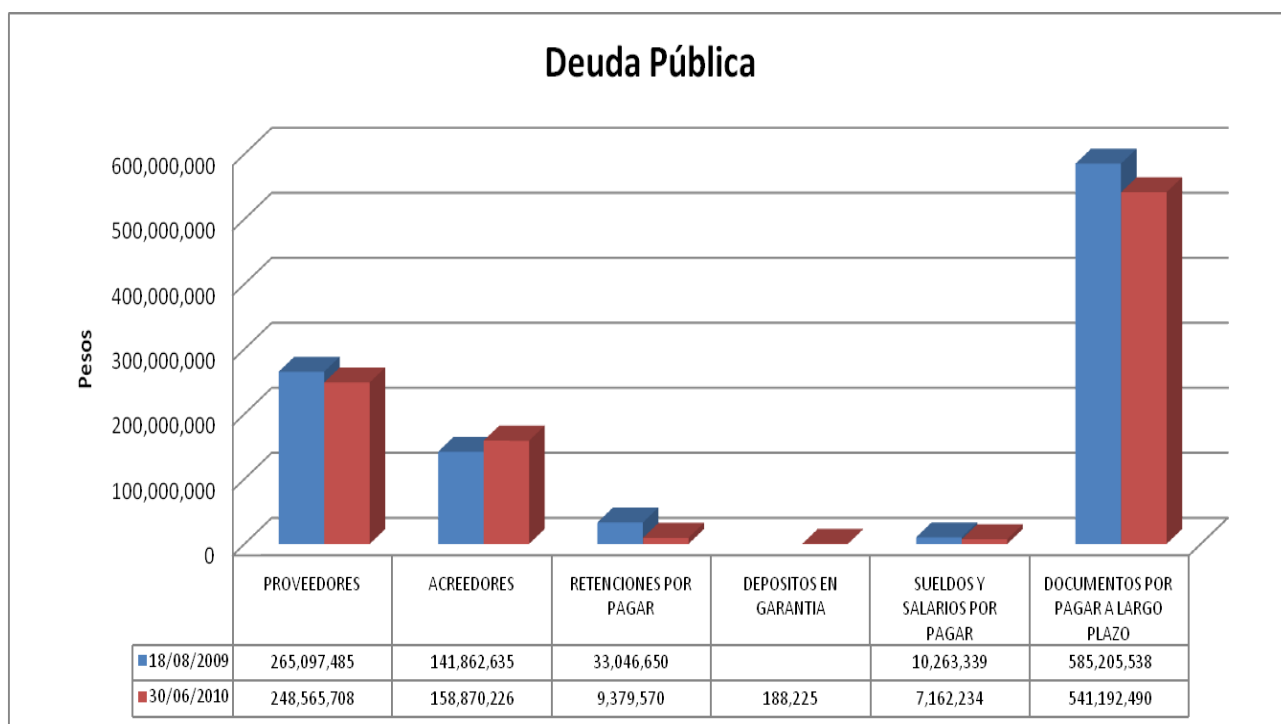
Indicadores de Egresos

Indicadores de Egresos			
Indicadores	2008	2009	2010 (Junio)
Proporción del Gasto Programable	84%	87%	88%
Participaciones del Gasto Operativo	72%	77%	81%
Participaciones del Gasto de Inversión	12%	10%	7%
Participación del Gasto de Servicios Personales	41%	51%	53%
Proporción de la Deuda	16%	13%	12%
Equilibrio Presupuestal	104%	109%	161%
Balance Presupuestal	-284,317	178,641	506,875
Ingresos Ordinarios	2,126,009	2,222,981	1,334,105

Deuda Pública

	CONCEPTO	18 de agosto 2009	30 de junio 2010	Diferencia
2102	Proveedores	265.097.485,00	248.565.708,00	- 16.531.777,00
2103	Acreedores	141.862.635,00	158.870.226,00	17.007.591,00
2104	Retenciones por Pagar	33.046.650,00	9.379.570,00	- 23.667.080,00
2108	Depósitos en Garantía	-	188.225,00	188.225,00
2111	Sueldos y Salarios por Pagar	10.263.339,00	7.162.234,00	- 3.101.105,00
	Total Deuda Corto Plazo	450.270.109,00	424.165.963,00	- 26.104.146,00
2202	Documentos por Pagar a Largo Plazo	585.205.538,00	541.192.490,00	- 44.013.048,00
	Total Deuda Largo Plazo	585.205.538,00	541.192.490,00	- 44.013.048,00
	Total Deuda Pública	1.035.475.647,00	965.358.453,00	- 70.117.194,00

Respecto a la Deuda Pública, ésta ha disminuido en términos nominales en 70 millones 117 mil pesos.



PRINCIPALES OBRAS Y ACCIONES DE GOBIERNO

A continuación se describe cualitativa y cuantitativamente las obras y acciones del Gobierno Municipal en el último año.

PILAR: SEGURIDAD PÚBLICA

En este rubro las acciones del Gobierno Municipal se dirigieron a garantizar la integridad física de los ciudadanos y de su patrimonio, así como la armonía y el orden en el territorio, con apego irrestricto a la Ley.

Reglamentación Municipal

Vivimos en un estado de derecho. Respetar las normas de convivencia económica política y social, obliga, pero también permite y protege. Los derechos y obligaciones de uno són los derechos y obligaciones de todos, porque nadie escapa del ámbito y respeto de las leyes. Porque la ley da certidumbre y paz, contribuyendo a ver e imaginar el futuro. A invertir, a crecer, a hechar raíces. La calidad de vida de la población ante el desconocimiento de su situación legal, le genera inseguridad jurídica, y lo hace vulnerable a los abusos.

Debido a que las anteriores Administraciones Municipales generaron cierto grado de desconfianza, las asesorías jurídicas de carácter general y de protección de sus bienes (testamentos), que se otorgaron a la comunidad fueron incipientes, por la falta de acciones específicas, enfocadas a la atención a la comunidad, debido a la falta de personal capacitado. La ciudadanía no conocía sus obligaciones legales y ante la falta de una suficiente Reglamentación Municipal; no cumplían con los lineamientos, lo que se tradujo en infracciones a la ley.

La falta de reglamentación actualizada creó incertidumbre en los gobernados acerca del cumplimiento de las obligaciones y generó desconfianza en la actuación de la autoridad y el reclamo del respeto a sus derechos. La Reglamentación Municipal no se encontró actualizada ni revisada en su totalidad, motivo por el cual en el último año llevamos a cabo 59 revisiones de reglamentos, dando como resultado la aprobación en Cabildo de la actualización de reglamentos como el Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal, el Bando Municipal y el Reglamento de la COPLADEMUN, así como la abrogación de otros que eran inoperantes pues por la falta de actualización habían perdido vigencia; ello con el fin de regular aspectos de la vida municipal que impulsen las potencialidades de nuestro Municipio y contribuyan a un desarrollo integral del mismo.

Así mismo, para dar a conocer la Reglamentación Municipal, acuerdos de Cabildo y demás disposiciones administrativas, se publicaron 19 Gacetas Municipales.

La ciudadanía no conoce sus obligaciones legales ante la falta de una suficiente Reglamentación Municipal, por ello no cumple con los lineamientos, lo que se traduce en infracciones a la ley. La falta de reglamentación actualizada no crea certidumbre en los gobernados acerca del cumplimiento de las obligaciones y genera desconfianza en la actuación de la autoridad y el reclamo del respeto a sus derechos.

La actualización de los reglamentos atendiendo a las modificaciones de los ordenamientos legales Federales, Estatales y Municipales y el entorno social Municipal, así como la elaboración de Reglamentos para el legal funcionamiento de dependencias de la administración y para que los particulares conozcan sus obligaciones, prefiguró el **Objetivo General** de llevar a cabo acciones encaminadas a la formulación, actualización, expedición y difusión de bandos, reglamentos y demás disposiciones administrativas, coadyuvando al establecimiento de una cultura de la legalidad y una convivencia armónica en el ámbito Municipal, de lo cual se derivó el **Proyecto:**

Expedición de Bandos, Reglamentos y Disposiciones Administrativas que tiene como **objeto central:** Dar respuesta rápida a los trámites solicitados, conforme a las leyes y/o reglamentos vigentes en el Municipio y estado de México. Otorgar el apoyo parcial únicamente a la población tlalnepantlense de escasos recursos; con las **Estrategias:** Expedir constancias, permisos y certificaciones a quien lo solicite, reduciendo los tiempos de expedición. Apoyar desde un 25%, 50% y 100% de descuento de acuerdo a la situación económica de la persona, así como de la demanda ciudadana.

Acciones Sustantivas Relevantes: Expedición de 7,152 constancias (dependencia económica, domicilio, perpetuidad y de no propiedad municipal). Elaboración de 3,775 certificaciones internas de las áreas del Ayuntamiento para presentarlas ante juzgados, tribunales, Ministerio Público y Contraloría del Poder Legislativo. Expedición de 523 permisos para eventos sociales, asistenciales y patronales en la vía pública. Proporcionamos apoyo asistencial con servicio funerario a 196 personas de escasos recursos.

Se han desarrollado 42 sesiones de Cabildo (24 ordinarias, 16 extraordinarias y 2 solemnes); teniendo como resultado 145 puntos de acuerdo de Cabildo. Se elaboraron 52 propuestas de acuerdos de Cabildo. Se elaboraron 47 informes mensuales de las actividades de las comisiones para que lo rinda el Secretario del Ayuntamiento ante Cabildo. Remitimos 452 actas certificadas a Síndicos y Regidores. Expedimos 3,997 cartillas del servicio militar nacional. Realizamos 58 ceremonias cívicas. Realizamos 57,416 trámites para emitir documento de clave CURP. 142,125 documentos realizados por trámites por concepto de actas de nacimiento, defunción, matrimonio, divorcio, reconocimientos, copias certificadas, anotaciones marginales. Realizamos 2 campañas de regularización del estado civil. 11,494 documentos, para brindar un servicio a la ciudadanía en la expedición de certificados de actas informativas y de extravío. Proceso de reestructuración de la oficialía de San Juan Ixhuatepec. 12,156 personas calificadas por las faltas administrativas previstas en el reglamento de justicia vigente. 9,443 personas fueron sancionadas por ser personas detenidas. \$ 1,248,534.00 pesos captados por ingresos por pago de multas por faltas administrativas. 133,391 procesos de digitalización de actas documentos. Elaboramos 349 convenios y acuerdos entre actores sociales en conflicto, especificando las soluciones y la problemática a través de la mediación o conciliación del juez calificador.

Derechos Humanos

En materia de Derechos Humanos, el Gobierno Municipal actual tiene como fin promover la protección, defensa y garantía de los Derechos Humanos de los tlalnepantlenses, por medio de la atención de quejas, la impartición de asesorías y la difusión del respeto y tolerancia entre las personas.

La vigencia de las libertades y derechos de los individuos, estipulados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, atravesaba dificultades por la falta de compromiso ético para reconocer los Derechos Humanos, por parte de los servidores públicos. Los tipos de quejas por presuntas violaciones a los Derechos Humanos más comunes eran por abusos de autoridad. Por ello ahora podemos asegurar que en el ámbito municipal todas las quejas interpuestas por la ciudadanía en contra de las autoridades municipales por abuso de autoridad se resuelven en tiempo y forma, situación que deberá prevalecer permanentemente durante la actual gestión municipal.

La ignorancia de la ley por parte de los servidores públicos y su incapacidad para dar respuesta a los requerimientos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, nos indujo a

realizar una constante capacitación de servidores en materia de los Derechos Humanos y tener una inmediata atención de las quejas y su pronta resolución, así como inclusión de personal profesional en el área jurídica y social para orientar a la ciudadanía. Así mismo, se impartieron cursos de Derechos Humanos en las comunidades e instituciones que fortalecen la canalización y capacidad de denuncia de la población.

Vivimos una positiva y creciente relación interinstitucional para resolver los expedientes de quejas y para la canalización de asuntos de carácter civil, laboral, conciliatorio, entre otros. Además de reconocimiento de la Comisión Nacional de Derechos Humanos y de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

El manejo especializado en la Defensoría Municipal de Derechos Humanos facilita la promoción de la cultura de la denuncia y la confianza ciudadana en las instituciones gubernamentales además de dar trámite a las quejas y asesoría al gobierno para contribuir a la restitución de derechos del quejoso y evitar que algún organismo de Derechos Humanos emita recomendación al gobierno.

Asesorías y Atención de quejas

Es nuestra obligación atender las quejas por presuntas violaciones a los Derechos Humanos que presente la sociedad ante la Defensoría Municipal de Derechos Humanos y proporcionar la información jurídica sobre los Derechos Humanos que el ciudadano solicite.

Desde agosto de 2009, la Coordinación Municipal de Derechos Humanos fue sustituida por la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, el Ayuntamiento, en fecha 29 de noviembre de 2009, designó al nuevo Defensor Municipal de Derechos Humanos, entrando en funciones el 02 de diciembre de 2009.

De esto se desprende que, en el período que se informa, la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Tlalnepantla de Baz cuenta con el registro de 194 expedientes de queja, de las cuales 103 son del ámbito municipal, de estas se han resuelto un total de 44, mientras que 59 se encuentran aún en trámite.

Es necesario resaltar que de éstas 103 quejas, la Defensoría Municipal de Derechos Humanos ha iniciado en sus oficinas 64 quejas, mismas que casi duplican a las 34 iniciadas por la Visitaduría II Nororiental de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

Por otra parte, se iniciaron 68 quejas en contra de autoridades del orden estatal, 17 contra autoridades federales, y 6 en contra de autoridades de otros ámbitos como el Distrito Federal, otras entidades federativas y otros municipios del Estado de México.

Hay que dejar en claro que una queja no es una recomendación, en este sentido más del cincuenta por ciento de las quejas iniciadas fueron a través de la Defensoría Municipal, en comparación con las recabadas por la Visitaduría II Nororiental.

De esta forma, en el último año la Defensoría Municipal de Derechos Humanos otorgó 2,166 asesorías jurídicas y atendió 194 quejas remitidas a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

Promoción y difusión de los Derechos Humanos

Realizamos 6 propuestas sobre la situación de los Derechos Humanos en el Municipio, entre ellas la creación de la Oficina Única de Atención a Personas con Discapacidad y la actualización de la cromática de las motocicletas de la Dirección General de Seguridad Pública y Tránsito Municipal

con el fin de inhibir actos de corrupción y dar cumplimiento al compromiso “Cero Tolerancia a la Corrupción”.

Se dieron 40 cursos para capacitar a la ciudadanía en materia de los Derechos Humanos y para difundir los programas de Derechos Humanos en el territorio municipal repartimos más de 4,500 trípticos y la respectiva explicación.

Igualmente, para promover los Derechos Humanos, se coordinaron 60 visitas a instituciones (principalmente educativas) en el territorio municipal y se establecieron 28 enlaces de trabajo con instituciones de Derechos Humanos.

Se creó el sitio web de la Defensoría Municipal. Así mismo, se han impartido diferentes cursos en materia de Derechos Humanos, capacitándose un total de 1, 850 personas, de éstas, 350 fueron servidores públicos y 1,500 público en general. De igual forma la Defensoría ha participado en 2 programas de radio en colaboración con el Sistema Municipal DIF.

Del mismo modo, se capacitó a 146 instructores del “Curso de Verano entre Amigos”, que a su vez ofrecen la materia de Derechos Humanos a 2,500 niños.

Se trabajó de manera coordinada con la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México en la visita de revisión que se hizo al penal de Zumpango. Se instaló un centro de acopio para los estados afectados por el huracán “Alex”, de Coahuila, Nuevo León y Tamaulipas. Se han hecho diferentes visitas a comunidades con el fin de dar a conocer el trabajo de la Defensoría Municipal.

La Defensoría Municipal protestó públicamente en contra de la Ley SB 1070 de Arizona en colaboración con la Oficina de Relaciones Internacionales y Atención al Migrante, la cual es violatoria de los Derechos Humanos de miles de migrantes. Con la asistencia de 20 organismos internacionales, nacionales, estatales y municipales de Derechos Humanos, se realizó en la plaza Cívica Dr. Gustavo Baz, el Tercer encuentro estatal de Derechos Humanos.

Unidad Móvil de Derechos Humanos Municipal

En la presente administración se implementó la unidad móvil para impartir asesorías, atender quejas y se iniciaron las visitas a los diferentes ministerios públicos en el territorio municipal con el fin de brindar asesorías y atención a la población que acude a ellos. Asimismo, comenzaron los recorridos en las principales avenidas del Municipio para dar información a los automovilistas o transportistas, cuando éstos son detenidos por los agentes de Tránsito Municipal o por los agentes de la Agencia de Seguridad Estatal. Finalmente, la Defensoría Municipal participa en los operativos del alcoholímetro, establecido por el Gobierno Municipal.

En general se optimizaron las vías de comunicación entre la Defensoría Municipal de Derechos Humanos y la población.

Se puede decir que la Defensoría Municipal de Derechos Humanos goza de total autonomía para su trabajo y la población tiene una gran libertad para poder asistir a ella, en este tenor la efectividad de la Defensoría es del 66%, esto quiere decir que en los últimos siete meses se han resuelto más de la mitad de las quejas presentadas y las 24 rezagadas de las últimas cuatro administraciones.

Así, podemos afirmar que nuestra Defensoría Municipal de Derechos Humanos ha dado resultados positivos a lo largo de este primer año de actividades, siendo exitosa la transición de coordinaciones municipales por defensorías municipales, toda vez que ha dado una mayor cobertura, esto se puede constatar con el número de quejas y asesorías, equiparable a las mismas

actividades desarrolladas por la Visitaduría II Nororiente, teniendo un Municipio con apego al respeto de los Derechos Humanos y con miras de crecimiento constante en esta materia, así como con la confianza ciudadana de acercarse a iniciar sus quejas, recibir asesorías, y ofrecer sus propuestas y críticas para el mejoramiento de la actividad de la administración pública.

Por ello, en el período que se informa, podemos decir con orgullo que nuestro Municipio se mantiene sin recomendación por violación a Derechos Humanos, por parte de ninguna Comisión de Derechos Humanos.

En este sentido la Administración Pública Municipal que presido, mantiene un compromiso permanente con la protección y defensa de los Derechos Humanos, promoviendo y difundiendo, ya que esto es un factor valioso para la ciudadanía y para los servidores públicos que la integramos.

Seguridad Pública y Tránsito

Seguridad Pública

La Seguridad Pública es un problema que a todos afecta y es un tema en el que nadie puede darse por satisfecho, la impunidad, la inseguridad y la violencia lastima profundamente a nuestra sociedad.

La delincuencia ya no tiene cabida en el presente y en el futuro de México, tampoco habrá espacio para la corrupción. Los tlalnepantlenses merecen recuperar su tranquilidad, y en eso estamos trabajando, con más de 1,700 elementos en activo, que cuidan a nuestra población con el 75% de su equipamiento vehicular recién adquirido 125 pick-up y 25 sedanes. Con capacitación y equipamiento físico y de comunicación moderno.

Estamos mejorando nuestras técnicas operativas y logísticas; vamos a poner a la tecnología al servicio de los nuestros, hace algunos días se aprobó la instrumentación de un moderno Sistema de Video vigilancia Urbana, que consistirá en 50 cámaras de gran alcance, las cuales serán instaladas en lugares estratégicos con alto índice delictivo, de actividad económica y vehicular; otras 150 cámaras fijas que se dispondrán en comunidades, parques y zonas de riesgo, también se instalarán 3,000 botones de alarma vecinal los cuales serán distribuidos a lo largo y ancho del territorio municipal. Se ha comenzado con el programa piloto de botones de alarma y cámaras en el Cuadro de Santa Mónica, bajando exponencialmente la incidencia delictiva.

El trabajo realizado ha rendido frutos: hemos bajado los índices delictivos en robo a casa habitación, estamos trabajando para que los resultados se perciban en los hogares de Tlalnepantla.

Aplicando una rigurosa supervisión permanente, mejorando y actualizando el equipamiento, concientizando a mandos y elementos para que asuman los principios éticos de profesionalismo, honestidad, honradez y legalidad.

El 3 de diciembre de 2009 se instaló el Consejo Coordinador de Seguridad Pública Municipal en el que se analizan propuestas para el fortalecimiento de la Seguridad Pública; ese mismo día se firmó el convenio de Colaboración entre el Municipio de Tlalnepantla de Baz y la Agencia de Seguridad Estatal para incrementar los vínculos de coordinación en materia de capacitación, operatividad e infraestructura.

La policía cuida a nuestros niños, realizando 90 operativos en diferentes centros educativos municipales, hemos impartido más de 1,200 pláticas con temas que ayudan a prevenir el delito y

auxiliar en emergencia. Se han atendido 9,154 llamadas de emergencia de la ciudadanía, nuestro Sistema de Atención de Emergencias es uno de los pilares en donde descansa la eficiencia y capacidad de reacción.

En días pasados se realizó el examen toxicológico a los 1,764 elementos de la Dirección de Seguridad Pública, con resultados ampliamente satisfactorios. También se reconoció el desempeño, antigüedad y constancia de 983 elementos otorgándoles \$4'914,321.00

En materia de Participación Ciudadana se implementó el Programa Vigilante Vecinal, VIVE, el cual es una red vecinal de seguridad que tiene como objetivo fortalecer el vínculo habitante – policía. Actualmente cuenta con 812 vigilantes vecinales distribuidos en 80 comunidades.

Para el intercambio de información policial, se activó la interconexión Plataforma México realizando a la fecha 458 capturas de Informes Policiales Homologados.

Estamos en vías de concluir nuestro Atlas Delictivo Municipal, mismo que dará origen a una re-sectorización estratégica y a la Georeferenciación de los principales delitos que se cometen en el Municipio.

Se han puesto a disposición del Ministerio Público del fuero común y del fuero federal a 945 personas por la comisión de diversos delitos, por narcomenudeo 30, y se han remitido al Juez calificador a 7,567 personas por diversas infracciones de carácter administrativo.

Permanentemente se llevan a cabo revistas y supervisiones a la actuación del personal; se trabaja en el cambio de actitud y actuación a través de la capacitación del personal mediante cursos básicos de actualización y de profesionalización como el curso de Policía de Proximidad impartido por la Policía Nacional de Colombia y Ecuador y Curso de Especialización de Operaciones Especiales (COPES).

Al inicio de la administración un importante número de vehículos destinados a la seguridad pública y tránsito se encontraban fuera de servicio. Los cursos que se otorgaban a los elementos de seguridad pública se encontraban limitados a cursos básicos de formación policial. El nivel técnico profesional de los elementos policíacos reflejaba que el 76% del total de policías adscritos a la Dirección General de Seguridad Pública tiene el grado hasta nivel secundaria. Inseguridad en salidas de los Centros Educativos. Inseguridad en las vialidades y en el transporte público. Inseguridad en calles y comunidades. Percepción generalizada sobre la deshonestidad de todos los cuerpos policíacos. Bajos salarios y escasas prestaciones. No existía capacitación continua y especializada para los elementos policíacos. El equipamiento (armas, chalecos antibala, cascos, uniformes) se encontraba en muy mal estado. Había corrupción policíaca y falta de capacitación en el conocimiento de Reglamento de Justicia Cívica. Razón por la cual implementamos el **Programa General de Seguridad Pública y Tránsito fijando como Objetivo General:** Coadyuvar a la seguridad e integridad física de las personas y sus bienes, enfocando acciones a mejorar y aumentar el equipamiento de la Policía y Tránsito Municipal, la capacitación y la formación de los elementos policiales, así como el fomento a la cultura de la prevención del delito. **Implantamos el Proyecto:** Prevención de la Delincuencia para lograr que los oficiales realicen sus actividades encomendadas a través de estímulos. Crear conciencia de ética y honestidad en los elementos encargados de la seguridad pública. Contar con cuerpos de seguridad aptos para la protección de la ciudadanía. Mantener reuniones periódicas con los gobiernos federal y estatal en las cuales se analicen las estrategias para hacer frente a la delincuencia. Lograr que la ciudadanía recupere la confianza de los cuerpos de seguridad. Brindar cursos de actualización a todo el personal

operativo. Capacitar en conocimientos básicos a los elementos de nuevo ingreso. Cumplir con los lineamientos para capacitación a través de instancias federales y estatales. **Estrategias:** Entregar estímulos económicos a elementos destacados.

Eficientar la asistencia de elementos a cursos, talleres y/o pláticas de ética en el servicio y honestidad. Implementar el servicio profesional de carrera. Mejorar las reuniones con los gobiernos federal y estatal para el combate a la delincuencia.

Posibilitar la firma de convenios de colaboración a fin de hacer frente a la delincuencia. Lograr que todos los elementos conozcan el nuevo modelo policial. Mantener actualizados en conocimientos a los elementos adscritos a la Dirección General de Seguridad Pública. Eficientar la capacitación de conocimientos básicos a elementos de nuevo ingreso. Capacitar a los elementos adscritos a la Subdirección de Policía Preventiva en el manual básico de policía e informe policial homologado. **Acciones Sustantivas Relevantes** Eficientamos la difusión de los servicios facultativos elaborando 365 trípticos. Eficientar la renovación de 53 contratos ya establecidos. Eficientamos la firma de 26 nuevos contratos. Contar con 250 elementos capacitados y actualizados para la prestación de servicio. Renovar 87 custodias o nuevas custodias.

Objetivos: Evaluar el desempeño de las unidades modelo. Coordinar operativos con los tres ámbitos de gobierno para salvaguardar a la ciudadanía y su patrimonio. Lograr que todos los elementos operativos se apeguen al nuevo modelo policial. Que la ciudadanía conozca la medidas mínimas de seguridad así como lo que debe de hacer para denunciar hechos delictivos. Lograr una coordinación con la ciudadanía para vigilar la operatividad de los cuerpos de seguridad pública.

Estrategias: Eficientar el informe policial homologado que se sube al portal de Plataforma México. Eficientar la impartición de pláticas para el buen uso y manejo de los equipos que son asignados a elementos de seguridad pública. Implementar operativos conjuntos con el gobierno federal y estatal. Eficientar la implementación del nuevo modelo policial. Impartir cursos para que la ciudadanía conozca sus derechos y los procesos de denuncia. Eficiencia en la creación de la figura del supervisor ciudadano. **Acciones Sustantivas Relevantes.** Eficientamos las 10,054 puestas a disposición de infractores. Premiamos a 47 elementos destacados en su labor diaria. Eficientamos la asistencia de 114 elementos a cursos, talleres y/o pláticas de ética en el servicio y honestidad. Realizamos 71 reuniones periódicas con los gobiernos federal y estatal. Realizamos 1,723 pruebas antidoping a elementos de seguridad pública y tránsito. Disminuimos a 11,846 el número de delitos registrados. Eficientamos los cursos de actualización a los 2,937 elementos adscritos a la Dirección General de Seguridad Pública y Tránsito. Realizamos 5 gestiones de recursos federales. Implementamos 10 bitácoras de control vehicular. Gestionamos dos mantenimientos a la infraestructura. 3 veces gestionamos apoyos para mejorar y modernizar los equipos vehiculares.

Objetivos: Mantener la autosuficiencia de la policía con la realización de nuevos contratos. Contar con personal altamente capacitado y actualizado para cumplir en tiempo y forma con los nuevos contratos así como los ya establecidos.

Estrategias: Difusión constante a las empresas sobre los servicios que brinda la subdirección de servicios facultativos. Entablar pláticas con las empresas que ya cuentan con el servicio, a fin de renovar los contratos ya establecidos. Incrementar el número de contratos de servicios con las empresas. Coordinar al personal a fin de que se mantengan capacitados y brindar un servicio de calidad.

Acciones Sustantivas Relevantes: Eficientamos en 809 el número de reportes ingresados a Plataforma México. Eficientamos la coordinación de 959 operativos con instancias federales y

estatales. Contamos con 100 elementos que manejan el nuevo modelo policial. Impartimos 161 cursos a la ciudadanía en materia de derechos y denuncias. Incrementamos a 100 la figura del supervisor ciudadano. Se realizaron 93 pláticas para eficientar a los elementos en el uso de los equipos.

Servicios Facultativos

En materia de servicios Facultativos, actualmente se cuenta con 73 servicios fijos que aportan al erario municipal \$3'200,000.00 mensuales, incrementándose al 31 de julio el 83% de ingresos.

Tránsito Municipal

La Subdirección de Tránsito Municipal realiza 5 tipos de Operativos permanentes y 9 tipos de Operativos temporales.

Por desgracia el abuso en el consumo de bebidas alcohólicas, es uno de los mayores factores de riesgo en los accidentes de tránsito, el alcohol vinculado al exceso de velocidad y la imprudencia de los conductores, son las causas principales de esos accidentes, es por esto que implementamos el operativo "Conduce sin alcohol", el cual se inició en el territorio Municipal el día 14 de mayo de 2010; a la fecha se han aplicado 6,403 pruebas a conductores resultando 210 personas positivas a la prueba; hace algunos días el Cabildo aprobó las medias y sanciones para este Programa, que operará de manera permanente. También el cabildo aprobó el nuevo sistema de grúas, con cuotas fijas de arrastre y monitoreo vía cámaras y micrófonos cuidando la legalidad, la justicia y el orden de ciudadanos y agentes.

Objetivo General. Coadyuvar a la seguridad e integridad física de las personas y sus bienes, enfocando acciones a mejorar y aumentar el equipamiento de la Policía y Tránsito Municipal, la capacitación y la formación de los elementos policiales, así como el fomento a la cultura de la prevención del delito.

Proyecto: Supervisión y Control de Tránsito Vehicular.

Objetivos: Lograr que la ciudadanía y las organizaciones conozcan el Reglamento Metropolitano de Tránsito, para que eviten en mayor medida la sanción correspondiente y evitar actos de corrupción. Reducir el número de accidentes viales para garantizar la seguridad de la ciudadanía. Mantener la fluidez vehicular constante en calles y avenidas del municipio. Contar con elementos altamente capacitados para que brinden un servicio de calidad a la ciudadanía y recuperar la confianza de la misma.

Estrategias: Repartir entre la ciudadanía y organizaciones de transportistas el Reglamento de Tránsito Metropolitano. Eficiencia en la impartición de cursos de educación vial para alumnos y padres de familia. Realizar operativos constantes para mantener la fluidez vial. Mantener vigilancia constante en las principales calles y avenidas del territorio municipal. Mantener en óptimas condiciones el sistema de semaforización del Municipio. Eficientar la impartición de pláticas de concientización a elementos de tránsito. Realizar supervisiones constantes a las actividades diarias de los elementos de tránsito.

Acciones Sustantivas Relevantes: Eficientamos la distribución del Reglamento de Tránsito Metropolitano a 5,000 ejemplares. Implementamos 83,847 acciones para agilizar el tránsito vehicular. Garantizamos la afluencia vehicular con 7 servicios a los semáforos para que operen en óptimas condiciones. Eficientamos en 414 la impartición de cursos de educación vial en escuelas para alumnos y padres de familia. Realizamos 31 pláticas para la impartición de pláticas a elementos de tránsito. Realizamos 211 supervisiones a los elementos de tránsito.

Protección Civil

Actualmente se realiza un gran esfuerzo para consolidar el Sistema Municipal de Protección Civil, que permita cambiar la cultura de la Reacción por la cultura de la Prevención.

Así mismo, nos hemos ocupado en llevar a cabo programas preventivos en materia de riesgos, tan es así, que se presentó el Programa para la solución de contingencias hidrometeorológicas para el periodo de lluvias 2010.

La mayoría de los vehículos utilizados para la atención de emergencias por protección civil y bomberos, así como el equipo de cómputo se encuentra en regular estado, pero es insuficiente para una óptima cobertura de servicio, se encuentran 2 ambulancias fuera de servicio en el Centro de Operación de Zona Centro y 4 unidades vehiculares descompuestas en la Estación de Bomberos Sur.

En todo el territorio municipal existen riesgos por desastres naturales y fenómenos sociales, encontrándose en riesgo Centros Comerciales, Escolares, Religiosos, Deportivos, Hospitalarios y Tren suburbano, por lo que es necesaria la actualización del Atlas de Riesgo.

Las contingencias más comunes en el territorio municipal son a causa de: desbordamiento de ríos, canales y vasos reguladores a causa de la temporada de lluvias, bajas temperaturas por la temporada invernal, concentración de contaminantes en la atmósfera, lluvias extraordinarias y granizadas, vientos de más de 50 km/h y brotes de influenza en hospitales y escuelas.

Desconocimiento de la población en el manejo de emergencias y desastres por falta de disposición en los simulacros y capacitaciones.

Falta de Recursos Federales Estatales y Municipales para el equipamiento de los bomberos y personal operativo de la protección civil.

Posibilidad de accidentes en empresas por no cumplir con la normatividad en materia de protección civil.

Los fenómenos naturales son impredecibles provocando situaciones inciertas perdiendo la capacidad de atención a emergencias.

Falta de equipo adecuado, lo que ha provocado que no se estén desarrollando debidamente las actividades.

Falta de capacitación continua a los elementos así como la búsqueda de formas de financiamiento (donativos, convenios, etc.) para adquisición de equipo para el mejor desempeño de las actividades que se realizan.

Falta de recursos económicos a nivel Municipal, Estatal y Federal. Bajos salarios y prestaciones a los elementos.

Coordinación a nivel Federal y Estatal para atención de cualquier contingencia. Incapacidad de la población para enfrentar accidentes y emergencias ocasionando que estos se agraven. Desinterés de la población para participar en capacitación y simulacros.

Con el **objetivo** de evitar y prevenir accidentes, siniestros, desastres y catástrofes naturales o humanas implementamos acciones de eliminación de riesgos, fomentando una cultura de la prevención en la sociedad, así como coadyuvar a preservar la integridad física de la población y su patrimonio, atendiendo oportunamente las emergencias. Implementamos el **Proyecto: Capacitación y Difusión para la Protección Civil** y definimos como **Objetivo particular:** Informar a la ciudadanía sobre las medidas de seguridad, a través de cursos de capacitación a todos los elementos de Protección Civil y H. Cuerpo de Bomberos para que puedan hacer frente a las contingencias en las que son solicitados. Capacitando debidamente al personal encargado de la protección civil y bomberos.

Estrategias: Llevar a cabo cursos donde se les informe a las personas sobre las medidas mínimas de seguridad. Realizar cursos de actualización para ampliar los conocimientos del personal que atiende emergencias. Certificar al H. Cuerpo de Bomberos y unidad de rescate para que brinden un servicio de calidad a la ciudadanía.

Acciones Sustantivas Relevantes: Impartimos a 4,550 ciudadanos nuestros cursos de capacitación para que la ciudadanía conozca las medidas mínimas de seguridad. Realizamos 18 cursos de actualización para el personal encargado de la protección civil.

Así mismo, para evitar y prevenir accidentes, siniestros, desastres y catástrofes naturales o humanas implementamos acciones de eliminación de riesgos para fomentar una cultura de la prevención en la sociedad, así como coadyuvar a preservar la integridad física de la población y su patrimonio, atendiendo oportunamente las emergencias. Se puso en marcha el **Proyecto: Coordinación y Concentración para la Protección Civil** **Objetivo:** Lograr que la ciudadanía cuente con el auxilio en caso de alguna emergencia, que pongan en peligro la vida humana en el territorio municipal.

Estrategias: Acudir de forma inmediata a las emergencias, para salvaguardar la integridad de la ciudadanía. Buscar la certificación de los elementos del departamento de operaciones para eficientar el servicio.

Acciones Sustantivas Relevantes: Atender de manera inmediata los 2,135 casos donde se vea involucrada la vida humana con el fin de preservar la integridad de las personas.

En el Proyecto de Atención y Manejo de Emergencias y Desastres se fijaron como **Objetivos:** Fomentar la comunicación entre el Consejo Municipal de Protección Civil y los Consejos de Participación Ciudadana para dar a conocer las medidas de seguridad.

Dar a conocer a la ciudadanía las reglas mínimas de seguridad, así como su prevención sobre las zonas de riesgo dentro del Municipio. Visitar a empresas e industrias que se encuentran dentro del territorio municipal para verificar que cumplan con las medidas de seguridad en materia de protección civil. Coordinar con las empresas integrantes del programa de ayuda mutua industrial, para la prevención de accidentes.

Estrategias: Realizar reuniones para dar a conocer las estrategias para la protección civil. Coordinar a los sectores públicos, privados y sociales para llevar las acciones de protección civil. Actualizar el atlas dinámico de riesgos, para identificar lugares y zonas de riesgo. Concientizar a la ciudadanía de las zonas de alto riesgo dando a conocer el atlas dinámico de riesgo. Establecer inspecciones a empresas e industrias, a fin de verificar que cumplan con el establecimiento de medidas de seguridad, y emitir el dictamen correspondiente. Programar reuniones con los grupos PAMI, para la actuación conjunta en la prevención de accidentes.

Acciones Sustantivas Relevantes: Realizamos una reunión con el Consejo Municipal de Protección Civil y los Comités Vecinales a fin de tratar asuntos referentes a la protección civil. Establecimos un convenio con los sectores social, público y privado, para implementar acciones de protección civil. Realizamos 3 actualizaciones del atlas dinámico de riesgos municipal, para identificar las zonas de alto riesgo en el territorio municipal. Supervisamos 493 zonas vulnerables de riesgo que puedan afectar a la ciudadanía. Coordinamos 685 visitas con las áreas de la administración pública, a empresas e industrias a fin de observar su cumplimiento en materia de seguridad. Emitimos 3,530 dictámenes a empresas e industrias a fin de que cumplan con las medidas de seguridad y protección civil. Realizamos 5 programas de prevención de riesgos. Eficientando la programación de las 13 reuniones con el grupo PAMI.

Finalmente, en la Subdirección de Servicios al Público se implementó el proyecto de **Registro y Control de Licencias, Permisos y Concesiones con el Objetivo** de lograr una mayor captación de ingresos ofreciendo calidad en los servicios. Contar con las herramientas adecuadas para atender las solicitudes de la ciudadanía. Lograr que la ciudadanía conozca los servicios y trámites que se realizan en la Subdirección de Servicios al Público. **Estrategias:** Atender las solicitudes de servicio de la ciudadanía. Eficientar las gestiones ante el gobierno estatal para la donación de los equipos que cubran las necesidades de operación. Incrementar la recaudación a través de los servicios y trámites que se ofrecen. Difundir los trámites que se realizan en las oficinas de la Subdirección de Servicios al Público. **Acciones Sustantiva Relevantes:** Logramos una mayor captación de ingresos en el ejercicio fiscal 2010 al llegar a \$45,439,118.00. Eficientamos la atención de los trámites solicitados por la ciudadanía mediante la distribución de 226,203 trípticos. Eficientamos en la difusión de los trámites que se ofrecen a través de trípticos así como eficientamos una gestión para la donación de equipos.

PILAR: SEGURIDAD ECONÓMICA

En este ámbito el Gobierno Municipal se encargó de generar las condiciones propicias para el aumento de la inversión y el empleo, para así mantener al Municipio entre los más competitivos y productivos del país. Al mismo tiempo se dió a la tarea fomentar el desarrollo municipal fortaleciendo la infraestructura con el incremento de la obra pública, mejorando los servicios de alumbrado, limpia, mantenimiento a vialidades, agua potable, drenaje y alcantarillado, siempre con visión de protección al medio ambiente que permita no comprometer el bienestar de futuras generaciones.

Empleo

En cuestión del empleo, se desarrolló el Programa Municipal de Empleo en el que se dirigieron las acciones a vincular la oferta laboral con la demanda dentro del territorio municipal, coadyuvando con los empresarios a encontrar la fuerza laboral que requieren dentro del Municipio, con el Servicio Municipal de Empleo para: aumentar el porcentaje de vacantes ofertadas en el sistema municipal de empleo y vincular dichas vacantes con los solicitantes del Municipio. Tener comunicación directa con los directivos de las cámaras para fortalecer y aumentar la captación de vacantes, mediante el intercambio de sus bolsas de empleo. Vincular a las empresas ofertantes con la comunidad desempleada mediante información oportuna y actualizada, para facilitar la contratación de personal y reducir el desempleo en el Municipio de Tlalnepantla haciendo que estos grupos vulnerables tengan mayor oportunidad de un empleo formal, disminuir el porcentaje de personas desempleadas y aumentar el porcentaje de personas colocadas en el Servicio Municipal de Empleo.

La estrategia era asistir a todos los eventos de intercambio de vacantes con los grupos que existen así como incrementar la formación de los mismos, llamadas y visitas constantes a dichas empresas y enviar a buscadores de empleo de acuerdo al perfil específico que buscan las empresas. Activar, actualizar y trabajar en el portal de internet así como difundir el uso del mismo con las empresas ofertantes como con los buscadores de empleo que tienen acceso a una computadora. Localizar y contactar a las empresas que puedan otorgar empleo a dichos grupos y llevar a cabo jornadas de empleo específicas y reclutamientos masivos.

Logramos realizar 7 eventos magnos o ferias municipales de empleo, también se realizaron 68 eventos de reclutamiento específicos, visitas a comunidades y módulos periféricos de empleo. En dichos eventos se atendió a 43,382 solicitantes. Tuvimos 79 reuniones de intercambio de vacantes. Se efectuaron talleres para fomentar el empleo y autoempleo para 657 personas con capacidades diferentes, adultos mayores, mujeres jefas de familia, jóvenes con poca experiencia y solicitantes de empleo en general. Igualmente se ha activado y modificado el portal de Internet acorde a las necesidades de las personas desempleadas y empresas.

Promoción Industrial

Reactivar la fuerza económica y recuperar nuestro esplendor empresarial y comercial, es desde el primer día de este gobierno una meta y objetivo impostergable.

La crisis económica, la demanda de más y mejores empleos, la necesidad de simplificar trámites y la generación de estímulos para los inversionistas, son variables que debemos enfrentar mediante políticas y proyectos integrales que nos permitan atraer nuevas inversiones, para ampliar la oferta de empleo y ofrecer seguridad jurídica y pública para todos los que invierten y viven en Tlalnepantla.

En el pasado inmediato se dió un cierre de empresas por la crisis económica. Hubo un incremento de las áreas habitacionales y comerciales dentro de las zonas industriales. Había un exceso de requisitos para la apertura y operación de las empresas. Se tenía una relación insuficiente de las autoridades municipales con el sector empresarial. El nivel de competitividad no era favorable para la atracción de inversiones y el Municipio peligrosamente empezaba a depender únicamente del pequeño comercio y servicios, pero éstos no generan los suficientes empleos.

Por ello nos dimos a la tarea de mantener en la medida de lo posible las plantas industriales en el Municipio, considerando la reestructura urbana y el cambio de carácter industrial a comercial del uso de suelo; así como de propiciar la integración de cadenas de valor, tanto al interior del Municipio como dentro de la Región y participar en proyectos conjuntos con los Municipios vecinos industrializados (Naucalpan, Cuautitlán, Atizapán, Tlaxiaco, Coacalco y Ecatepec) con el respaldo del Gobierno Estatal y la integración del sector empresarial a trabajos conjuntos con las autoridades municipales.

Para ir logrando lo anterior, dimos un gran paso al constituir el Consejo Consultivo Económico de Tlalnepantla, primero en el Estado de México y a nivel Municipal; en él se escuchan propuestas y soluciones de los propios empresarios y comerciantes.

El Gobierno Municipal en un ambiente de colaboración, trabaja con y a través de asociaciones y cámaras empresariales, formando comisiones en rubros específicos, en donde comprometidos por el progreso municipal ofrecen propuestas para mejorar el funcionamiento de la actividad económica. En julio pasado se firmaron 11 convenios de colaboración simultáneamente con las asociaciones empresariales y comerciales más importantes en Tlalnepantla (AIEM, COPARMEX, CANACINTRA, CANIRAC, CONATRAM, CANACO).

Rompimos con el círculo vicioso de la excesiva regulación y trámites tardados para la apertura de un negocio, derivado de la falta de coordinación entre las dependencias que intervienen en la apertura de un negocio; el cierre o partida de empresas del sector industrial, principalmente, por falta de un programa de incentivos que eviten la partida de empresas del territorio municipal; la mínima vinculación entre el sector empresarial y las escuelas; la falta de programas de apoyo a PyMES y de una incubadora de empresas para el fomento a la actividad económica y el empleo; la falta de un programa de capacitación para el trabajo y en el trabajo; y la falta de mecanismos para verificar la veracidad de las vacantes que se ofertan en la bolsa de empleo municipal y las universidades.

Al inicio de la administración existía una clara tendencia de disminución de asistencia en las ferias de empleo, por la falta de confianza en la colocación, mientras que la bolsa de trabajo municipal

tenía un bajo porcentaje de colocación de solicitantes de empleo porque no cubrían el perfil adecuado. Se observó desempleo en aumento que afecta más a los de menos capacitación. Por la falta de un programa de capacitación, asesorías y financiamiento para el autoempleo y el empleo normal, así como la falta de actualización del portal de empleo de la página web del Municipio. Por desgracia para muchas familias, aumentó el desempleo por la partida o el cierre de empresas manufactureras que generaban un importante número de plazas.

Por ello inmediatamente aumentamos los vínculos con el Gobierno Federal y Estatal, así como con el sector empresarial, para implementar programas de empleo o autoempleo y fundamentalmente para la generación de empleos a través de la apertura de nuevas unidades económicas en el Municipio.

Otra de las medidas fue promover la apertura de un importante número de empresas en el Municipio para la generación de empleos que ha sido parte medular de nuestro accionar, junto con la organización de eventos para la colocación de solicitantes de empleo y sobre todo un fuerte vínculo con el sector empresarial y las instituciones para la coordinación laboral, con la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

La actividad económica en Tlalnepantla, se caracteriza por su tradicional industria, su comercio y servicios en expansión. En el último año hemos recibido grandes inversiones, hasta el mes de julio la inversión nueva asentada en nuestro municipio, ascendió a más de 2 mil 500 millones de pesos, reforzando a las empresas ya instaladas y abriendo nuevas fuentes de trabajo y producción. La empresa Porcelanosa comercializadora de pisos y muebles finos, llegó para invertir 350 millones de pesos. Se abrió el Centro Comercial Lago de Guadalupe, con una inversión mayor a 450 millones de pesos y se instaló en nuestro territorio la tienda 100 de la cadenas Sam's, Walmart, Portón y Suburbia. El Centro comercial City Shop invirtió 950 millones de pesos, ahí se asientan cines, restaurantes, prestadores de servicios, y un hotel. CPI invirtió 113 millones de pesos en infraestructura para producción en la planta cogeneradora de combustible (Etanol) y otras empresas.

En coordinación con el Gobierno del Estado de México, se creó un *Sistema Único de Gestión Empresarial*, en donde el solicitante podrá consultar a través de Internet desde cualquier lugar la factibilidad sobre su giro solicitado. Esto forma parte integral de la nueva dinámica del Gobierno Municipal.

Así mismo y por primera vez se instituyó la Comisión Municipal de Atención Empresarial y Mejora Regulatoria, con el propósito de agilizar la apertura de unidades económicas, colocando a Tlalnepantla a la vanguardia en la simplificación de trámites.

Igualmente con los Alcaldes de: Atizapán, Huixquilucan y de Nicolás Romero se firmaron los convenios de Coordinación en materia de mejora regulatoria y simplificación administrativa.

Se puso en marcha el **Programa de Promoción Industrial** que tiene como objetivo aumentar la inversión productiva, facilitando la apertura de empresas al simplificar los trámites y servicios del Centro de Atención Empresarial de Tlalnepantla (CAET), así como se promovieron las ventajas competitivas del Municipio.

Respecto a la promoción y fomento industrial, logramos que las empresas de nueva creación, así como las que pretenden ampliar su infraestructura obtengan información real de las

oportunidades de inversión dentro del Municipio, fomentando una sana relación de las autoridades municipales con las unidades económicas instaladas en el municipio, para propiciar la seguridad normativa de las empresas ya instaladas, contando con las herramientas para la difusión de los servicios ofrecidos por la subdirección en materia de oportunidades de inversión. Dentro de las acciones sustantivas identificamos y difundimos la oferta de infraestructura disponible para la instalación y/o ampliación de empresas. También revisamos las funciones de los integrantes del Consejo Económico Municipal de Tlalnepantla mediante la elaboración del reglamento interno del mismo.

Implementamos el proyecto de Apoyo a la Micro y Pequeña Industria a través del cual se mejoró y coordinó la apertura de nuevas empresas y la atención con las diferentes dependencias municipales, estableciendo mecanismos administrativos que impulsen la disminución de tiempo en los trámites solicitados por el sector empresarial.

La estrategia fue consolidar en un sólo lugar todos los trámites y reducir los tiempos de respuesta al solicitante, fortaleciendo el Centro de Atención Empresarial de Tlalnepantla (CAET), implementando las acciones sustantivas como son: trámite de 1,775 solicitudes para la licencia de funcionamiento tanto de giros regulados como desregulados. Entregamos 829 licencias de funcionamiento para la apertura de nuevas empresas. Se tramitaron y entregaron 21 cédulas de micro industrias, bajo la modalidad de sociedades de responsabilidad limitada. Llevamos a cabo 2 reuniones de la Comisión Municipal de Atención Empresarial y mejora regulatoria, y actualizamos 3 requisitos para cada trámite, buscando su simplificación. Disminuimos a 48 horas el tiempo requerido para abrir giros desregulados y regulados, simplificando trámites y unificando criterios con las dependencias que intervienen en la apertura.

Un **proyecto** dentro de la Promoción Industrial fue el de **Fomento al Desarrollo Comercial** con los **objetivos** de: mantener un foro de contacto permanente y directo con el sector empresarial y representantes de las cámaras y asociaciones, mediante el intercambio de experiencias, comentarios, sugerencias y quejas del sector para ejercer un trabajo en conjunto con las autoridades estatales a fin de proveer mejores oportunidades para los inversionistas nacionales y extranjeros, aprovechando los programas y esfuerzos del H. Ayuntamiento por mejorar el clima de negocios; y mejorar las condiciones de acceso a los créditos a empresas de menor tamaño y a emprendedores, para el fortalecimiento y la creación de sus establecimientos.

Las estrategias implementadas para el cumplimiento de los objetivos fueron la organización de reuniones periódicas, donde se elaboraron, evaluaron y se llevaron a cabo planes de trabajo para favorecer el crecimiento del sector empresarial del Municipio. Se llevaron a cabo visitas directas a las empresas, reuniones con las cámaras y asociaciones empresariales, estableciendo con el Estado un programa en conjunto para aplicar y promover recursos de ambos niveles de gobierno. La aplicación de un programa de capacitación a pequeños empresarios y emprendedores del Municipio con el apoyo del Instituto Mexiquense del Emprendedor, NAFINSA y extensionistas financieros fue otra acción importante; también se reactivó el Programa Municipal de Microcréditos mediante la aprobación del presupuesto y reglas de operación del sistema. Las acciones sustantivas logradas fueron: la integración del tejido empresarial del Municipio mediante la coordinación de los trabajos del Consejo Consultivo Económico de Tlalnepantla de Baz, identificación y atracción de nuevos proyectos de inversión, con consecuente generación de empleos.

Se realizaron 3 eventos magnos para la reactivación económica del Centro Histórico, coordinamos la instalación y operación de la primera incubadora de negocios en Tlalnepantla, están por entregarse los apoyos crediticios para inyectar capital semilla a nuevos proyectos, promovimos y efectuamos 2 reuniones entre el Gobierno Municipal y el sector empresarial para inmiscuir al sector en labores filantrópicas. Tuvimos 2 reuniones con las embajadas de países con mayor intercambio comercial para atraer misiones comerciales. Además una comisión visitó la ciudad de Wichita para reentablar contacto con esta Ciudad Hermana de nuestro Municipio. Así mismo, gestionamos 2 alianzas con extensionistas financieros para otorgar créditos a las empresas de menor tamaño.

Modernización Comercial

Mercados y Tianguis

Somos un Gobierno dinámico y responsable. Encontramos mercados públicos municipales deteriorados en su infraestructura y equipamiento, principalmente en 12 de los 16 mercados que conforman la totalidad de mercados municipales con un cierto desorden en el comercio en vía pública, sin aplicación de normatividad para que esta actividad no afectará la cotidianidad de los tlalnepantlenses, además de observar el cobro inapropiado de los derechos en mercados municipales.

De continuar con esta inercia en los mercados públicos municipales, se podían propiciar espacios de riesgo y vulnerabilidad, además de impactar la imagen urbana desaprovechando el potencial intrínseco por su carácter de centro de barrio. Los mercados no contaban con programas que motiven la asistencia de los clientes (vecinos). Por otra parte muchos de los 117 tianguis presentan alteraciones y obstrucciones a las vialidades. Urgía primero una remodelación de las instalaciones de los mercados con programas de apoyo Estatal y Federal y además reordenar el comercio de vía pública.

Una medida importante para abatir este rezago fue a través de la puesta en marcha del **Programa de Modernización Comercial** con el **objetivo** de optimizar las condiciones operativas de los tianguis, mercados y rastro municipales, garantizando el flujo de productos en condiciones de seguridad, salubridad y suficiencia. Un **Proyecto** particular fue el de **Regulación y Administración de Mercados, Tianguis y Centrales de Abasto** que tiene como **Objetivos**: Apoyar en la recaudación y liquidación del pago de derechos provenientes de la realización de las actividades en los mercados públicos. Mejorar las condiciones de recaudación de las actividades en los mercados públicos municipales. **Definimos las Estrategias** de: Tener una apropiada recaudación y liquidación de derechos en mercados municipales y controlar el comercio en la vía pública.

Las **acciones sustantivas** que logramos fue que coadyuvamos con 976,969 pesos en la recaudación y liquidación de los pagos de derechos, derivados de la realización de actividades en mercados públicos, tianguis y comercio en vía pública. Dimos mantenimiento a 4 mercados públicos (Vista Hermosa, Miguel Hidalgo Poniente, Filiberto Gómez y San Agustín) con el apoyo del Gobierno del Estado de México. También actualizamos 3 veces los padrones de los usufructuarios de los mercados públicos.

Para optimizar las condiciones operativa seguridad y salubridad de los tianguis, mercados y el rastro municipal, garantizando el flujo de productos en condiciones de seguridad, salubridad y suficiencia, implementamos el proyecto de Regulación del Comercio Ambulante y Semifijo, mediante el cual se dió a los usufructuarios de mercados la confianza de forma incuestionable

acerca del usufructo que ostentan. Avanzamos en la aplicación del reglamento en la materia para tener fundamento jurídico en cuanto a la actualización de la regularización de los usufructuarios y en su caso iniciar procedimientos para dar por terminado el usufructo.

Como hechos concretos ingresamos 3 millones 848 mil pesos de recaudación utilizados para la cobertura y calidad de los servicios en el Municipio, por cobro de derechos en tianguis y puestos en vía pública de las zonas I, II y IV, III y Zona Oriente, concentraciones, festividades y vía pública. Se pudo formalizar 6 ampliaciones de giro mercantil en los mercados públicos municipales y cambios de usufructuarios en los mercados públicos municipales. Formalizamos 82 cambios de giro mercantil en los mercados públicos municipales y se logró controlar y regular el comercio en vía pública a través de 455 operativos.

Actualmente podemos decir que existen suficientes centros comerciales, tiendas departamentales, mercados, tianguis y comercios en general que garantizan el abasto en el Municipio. La infraestructura de abasto es suficiente y tiene buena distribución dentro del territorio municipal.

También se ha tenido cuidado en el reordenamiento del comercio; completamos exitosamente el censo de nuestros mercados y de manera coordinada hemos reordenando 110 tianguis.

Rastro Municipal

Aunque en el año 2007 se llevaron a cabo los trabajos de rehabilitación y mantenimiento del rastro municipal, que incluyeron principalmente el arreglo de la fachada, las condiciones de insalubridad dentro del rastro siguieron, generando malestar en la población por las emisiones y contaminación, por verter residuos al drenaje, situación que hace necesario establecer ¿qué es más conveniente? si modernizarlo mejorando su infraestructura para conseguir la certificación TIF, reubicarlo o volverlo únicamente un centro de distribución de cárnicos. Para lo cual se implementó el Control y Regulación Sanitaria del Rastro con el objetivo de iniciar la remodelación de las instalaciones para una mejor funcionalidad del rastro y así brindar un mejor servicio a la comunidad, mediante las estrategias de aumentar la recaudación por el sacrificio de especies; aumentar el sacrificio de cabezas de ganado, y realizar el cobro de rentas de locales y oficinas para lograr una mejor captación de ingresos a la Tesorería Municipal y así poder iniciar proyectos de modernización. Así dentro de las acciones sustantivas, incrementamos a 276,134 cabezas el total de sacrificio de ganado, la recaudación por sacrificio de especies llegó a 5 millones 079 mil 583 pesos y se reportaron 104,840 pesos de ingresos por concepto de renta de 17 locales, 10 oficinas y refrigeración. Además se hicieron obras de reparaciones en corrales y se está constantemente limpiando la zanja posterior.

Fomento Turístico

Por su importancia y porque nuestro Municipio cuenta con dos zonas arqueológicas y exhaciendas y ya que no se ha explotado adecuadamente el nicho de mercado que representa el turismo de negocios, por la poca promoción o bajo y nulo conocimiento de los centros turísticos y culturales del Municipio y en razón de que falta algún club de calidad de servicios turísticos, es más que necesaria la inclusión de Tlalnepantla en los programas de mercadotecnia y promoción del Consejo de Promoción Turística de México. Por todo lo anterior se creó el **Programa General de Fomento Turístico con el Objetivo General** de incrementar la oferta y demanda turística mediante alianzas con otros Municipios, turismo de negocios y difundiendo el patrimonio turístico

municipal. Instrumentamos el **Proyecto** particular: **Fomento y Promoción al Desarrollo Turística** con los **objetivos** de fomentar el sentido de pertenencia a la “tierra de en medio” logrando así que la población se encuentre orgullosa de su Municipio. Que el turismo de negocios, cuente con alternativas de entretenimiento en su estadía en nuestro municipio y que todo ciudadano que interactúe con alguna de nuestras líneas de acción, contará con información básica sobre los orígenes de este Municipio, además de conocer a Tlalnepantla a través de los años. Había que pensar en recorridos turísticos de alumnos, grupos de la tercera edad y población en general, considerando la realización de eventos dentro de la Plaza Cívica para dar a conocer información de los atractivos turísticos del municipio sin tener que ir directamente.

Para ir cumpliendo estos objetivos realizamos acciones sustantivas como el certamen de belleza “Señorita Tlalnepantla”. Fuimos organizadores de 6 conferencias magistrales históricas con temas varios. Se actualizaron y diseñaron 3 rutas turísticas municipales. Organizamos y efectuamos 122 recorridos turísticos en función de las rutas establecidas. Efectuamos una importante reunión de trabajo con el Consejo Consultivo de Fomento al Turismo Municipal. Realizamos también 6 eventos dentro de la Plaza Cívica para difundir los atractivos turísticos.

Las actividades económicas se definen como los procesos mediante los cuales se obtienen productos, bienes y servicios para cubrir las necesidades de la población, a través de la producción, la distribución y el consumo; generando riqueza y empleo. Por eso requerimos gran número de unidades económicas del sector secundario y terciario, empresas exportadoras directas e indirectas con tecnología de punta. Participación en cadenas productivas y en sectores estratégicos (químico, electrónica, comunicaciones, etc.).

Vemos un gran horizonte de oportunidades y calidad de vida, nos estamos transformando para vivir plenamente un presente de desarrollo comercial e industrial moderno, alternativo y sustentable como siempre lo ha sido Tlalnepantla.

Obras Públicas

La inversión en obra pública se ha visto afectada por la situación económica en la que se encuentra, no únicamente nuestro país, sino todo el continente. Ello ha conllevado a que el Gobierno Federal no asigne la cantidad suficiente de los recursos presupuestales a los municipios y, que los provenientes de las contribuciones de la población se vean mermados. Ante este panorama, realizamos la gestión y autorización ante las autoridades federales para aplicar recursos del orden de 70 millones de pesos que no fueron ejercidos durante las tres pasadas administraciones municipales; en breve iniciaremos las obras respectivas en las comunidades que merecen mayor atención.

Otra acción relevante en el rubro de obra pública fue la integración del Consejo Consultivo de Tlalnepantla Centro, que es una instancia de asesoría y consulta del Ejecutivo Municipal para establecer vínculos de comunicación permanente con los sectores privado y social de Tlalnepantla Centro, cuyas aportaciones contribuyen a elevar la calidad de vida de sus habitantes en forma integral. En este acto se comunicó las obras que serán ejecutadas con participación de inversión financiada, la que permitirá al Gobierno Municipal, previo a la recaudación de los recursos, llevar bienestar a su comunidad y desarrollo económico y cultural.

Al inicio de la administración observamos que los recursos autorizados por los gobiernos federal, estatal y municipal para la obra pública no habían sido ejercidos. Por esta situación se orientaron los esfuerzos para su aplicación, derivándose de 62 contratos con una inversión total de

\$98'391,568.00 (noventa y ocho millones trescientos noventa y un mil quinientos sesenta y ocho pesos 00/100 m.n.), beneficiándose a una población total de 198,619 habitantes que representa un 29% de la población registrada en 2005.

Implantamos el Programa General: Fiscalización, Control y Evaluación de la Gestión Municipal cuyo **Objetivo General** es el establecer los mecanismos de control y evaluación gubernamental que aseguren el cumplimiento del marco normativo, fortaleciendo la participación ciudadana y fomentando una cultura de transparencia y combate a la corrupción en la gestión del Gobierno Municipal. **Proyecto:** Supervisión y control de la obra pública.

Objetivo: Coadyuvar a la dirección de obras públicas al cumplimiento de sus metas para lograr nuestro objetivo implementamos implementamos las siguientes **Estrategias** y controles de obras adecuados, realizando procesos administrativos necesarios para proveer de los recursos humanos, materiales y financieros a la dirección de obras públicas; llevandoa cabo supervisiones a las obras públicas con la integración de libros blancos. Logramos **Acciones Sustantivas Relevantes como:** la Elaboración 17 catálogos. Realizamos 15 contratos de obra. Tramitamos el pago de 15 estimaciones de obra. Supervisamos, administramos y construimos las 15 obras programadas. Supervisamos y evaluamos los avances físicos-financieros de las 15 obras públicas. Vigilamos que las 15 obras sean ejecutadas con las condiciones de calidad y tiempo establecidas en los contratos. Dimos seguimiento e integración de los 15 expedientes (integración de libros blancos).

Programa General. Desarrollo Urbano

Objetivo General. Ordenar y regular el crecimiento urbano en el territorio municipal, así como desarrollar e impulsar el Centro Urbano Regional. **Proyecto:** Infraestructura y Equipamiento para el Desarrollo Urbano. **Objetivos:** Mejorar la calidad y el nivel de servicio de la infraestructura vial en sus diferentes jerarquías: regional, primaria, secundaria y terciaria. Contar con los proyectos ejecutivos de las obras de alto impacto. Mejorar el mantenimiento de los espacios públicos con el propósito de establecer una identidad propia del Municipio, promoviendo la acción del gobierno como garantía de orden, limpieza y de respeto. **Estrategias:** Implementar un programa permanente de mantenimiento y rehabilitación de la infraestructura vial del municipio. Empezar un programa de rehabilitación y mantenimiento permanente a las vialidades, así como de sustitución de asfalto por concreto hidráulico, en aquellas vialidades que así lo requieran, jerarquizando la importancia y el nivel del funcionamiento de la infraestructura vial. El proyecto ejecutivo nos permitirá conocer los alcances reales de las obras consideradas de alto impacto y con ello proceder a la ejecución de las siguientes etapas. Implementar un programa permanente de conservación y modernización de los espacios públicos y vialidades en todo el Municipio, que al interior genere confianza y orgullo a la ciudadanía y hacia el exterior nos muestre como un Municipio limpio y ordenado. **Acciones Sustantiva Relevantes:** Realizamos 27,324m2 de pavimentaciones con concreto asfáltico. Realizamos 6,379 m2 de pavimentaciones con concreto hidráulico. Realizamos 500 m lineales de construcción de guarniciones. Efectuamos 1,200 m2 de construcción de banquetas, así como realizamos 60 m3 de construcción de muros de contención. Realizamos 5 proyectos ejecutivos. Edificamos 3 edificios administrativos.

Programa General. Educación y Cultura

Objetivo General. Ampliar la organización, cobertura y calidad de los programas educativos y culturales municipales, con sus actividades artísticas y culturales implementadas en el Municipio para estimular la creatividad, la formación de valores y la identidad tlalnepantlense, mejorando las instalaciones educativas y culturales. **Proyecto:** Infraestructura y Equipamiento para la Educación y la Cultura. **Objetivos:** Incrementar la oferta y descentralización de espacios culturales y con ello

propiciar que se desarrollen habilidades artísticas, culturales, y recreativas, es muy importante rehabilitar los espacios existentes y construir las nuevas instalaciones en donde exista una mayor demanda. Ampliar la cobertura en la construcción y rehabilitación de los espacios educativos, enfocar el uso de los recursos en el mantenimiento en módulos sanitarios e impermeabilizaciones y atender de manera prioritaria a las zonas de alta marginalidad. **Estrategias:** Implementar un programa de construcción y rehabilitación de equipamiento cultural en todo el municipio. Implementar un programa de construcción y rehabilitación de espacios educativos que mejore las condiciones físicas de los planteles, sobre todo en módulos sanitarios e impermeabilizaciones en las zonas de alta marginalidad se debe prever la construcción de aulas. **Acciones Sustantivas Relevantes.** Llevamos a cabo rehabilitaciones generales a 5 escuelas y rehabilitamos el teatro de Santa Cecilia.

Programa General. Modernización Comercial

Objetivo General. Optimizar las condiciones operativas de los tianguis, mercados y rastro municipales, garantizando el flujo de productos en condiciones de seguridad, salubridad y suficiencia. **Proyecto:** Infraestructura y Equipamiento para Mercados, Tianguis y Centrales de Abastos. **Objetivos:** Mejorar la calidad y el nivel de servicio de la infraestructura de abasto, ya que en su mayoría muestran deterioro debido a la antigüedad y falta de mantenimiento en sus instalaciones. **Estrategias:** Implementar un programa permanente de ampliación y modernización de los mercados públicos municipales, para que se propicien condiciones más favorables de calidad, seguridad y servicio en las zonas en donde se ubican estas instalaciones.

Acciones Sustantivas Relevantes:

Programa General. Vivienda, Objetivo General. Proporcionar apoyos para el mejoramiento de la vivienda de los segmentos de población más desprotegidos. **Proyecto:** Fomento al Mejoramiento de la Vivienda y Pie de Casa. **Objetivos:** Incrementar las acciones destinadas a mejorar la imagen urbana y la calidad de vida de los habitantes, ya que en su gran mayoría carecen de un mantenimiento regular. Incrementar las acciones de mejoramiento de la imagen urbana, en las colonias, barrios y pueblos tradicionales, para mejorar las condiciones de vida de los grupos más vulnerables. **Estrategias:** Implementar un programa intensivo de mantenimiento en unidades habitacionales, que promueva la participación de los condóminos en la apropiación de sus espacios públicos para su recuperación y posible utilización en proyectos que sirvan a la comunidad. Promover con las instancias estatales y federales el incremento de las acciones del programa de mejoramiento de la imagen urbana en colonias, barrios y pueblos tradicionales.

Programa General. Desarrollo Integral de la Familia y Asistencia Social

Objetivo General. Aumentar eficientemente la cobertura y calidad de los programas en materia de educación, la entrega de becas y apoyos, el desarrollo de talleres, capacitaciones y la atención brindada a grupos vulnerables, así como los servicios que presta el Sistema Municipal DIF. **Proyecto:** Infraestructura y Equipamiento para el Desarrollo Integral de la Familia y la Asistencia Social. **Objetivos:** Aumentar la disposición de espacios para la convivencia, formación, rehabilitación y recreación de la población. Con especial atención en los niños, niñas, jóvenes, adultos mayores y con capacidades diferentes. **Estrategias:** Complementar con las instancias estatales y federales la ubicación y la posibilidad de incrementar la cobertura de estos espacios, ya que estos servicios se deben acercar a las zonas con mayor demanda de estos servicios. **Acciones Sustantivas Relevantes:** Rehabilitamos la Casa de la Tercera Edad Tequexquinahuac Parte Alta.

Programa General. Cultura Física y Deporte

Objetivo General. Desarrollar una política deportiva integral que sea incluyente y que contemple la promoción del deporte entre la sociedad, el fortalecimiento de actividades deportivas y el mantenimiento de los espacios deportivos municipales para obtener salud general y recreación.

Proyecto: Infraestructura y Equipamiento para la Cultura Física y el Deporte. **Objetivos:** Crear el escenario propicio para la atención a las necesidades que demanda la población y que considere la preparación de alto rendimiento. **Estrategias:** La atención prioritaria para rehabilitar, ampliar y modernizar la infraestructura existente. **Acciones Sustantivas Relevantes:** Construimos el parque recreativo en el pueblo de Santa Cecilia Acatitla. Construimos el Parque Temático en la Colonia La Laguna. Construimos el área recreativa en la colonia Dr. Jorge Jiménez Cantú. Construimos el área recreativa en la unidad habitacional el Tenayo. Construimos el área recreativa en la colonia San Isidro Ixhuatpec. Construimos el área deportiva en la colonia Isidro Fabela.

Al cierre del ejercicio 2009, tuvimos las siguientes acciones:

Entregamos a 49,472 beneficiarios materiales para obra comunitaria con recursos FISM. Realizamos 6 obras del Programa de Rescate de Espacios Públicos 2009. Realizamos 2 obras con excedentes petroleros 2009. Realizamos 8 obras GIS 2009. Rehabilitamos 3 planteles escolares de educación preescolar. Rehabilitamos 11 planteles escolares de educación primaria. Rehabilitamos 2 planteles escolares de educación secundaria.

Con la inversión realizada se alcanzaron las siguientes metas:

A) Infraestructura Básica Educativa

Con una inversión de \$14'799,630.25 en 30 planteles educativos se realizaron:

- Construcción de cuatro aulas
- Impermeabilización de 8,298. m2
- Colocación de malla ciclónica en 166 m2
- Rehabilitación de salidas eléctricas, 427 salidas
- Metros cuadrados de muros: 377
- Aplicación de pintura: 33,569 m2
- Colocación de pisos de loseta cerámica: 2,266 m2
- Colado de firmes de concreto: 1,656 m2
- Cambio de lámparas: 352 piezas
- Sustitución de mamparas en sanitarios: 213 m2
- Sustitución de muebles sanitarios 161

Con las anteriores acciones se benefició a una matrícula de 21,924 alumnos y alumnas, en 19 y 11 planteles educativos de las Zonas Oriente y Poniente, respectivamente.

B) Infraestructura Vial

Se invirtieron \$62,238,861.00 en la construcción de 148,793 m2 de repavimentación de los cuales 102,293 se realizaron con concreto con mezcla asfáltica y 46,500 con concreto hidráulico.

Con las acciones realizadas, la velocidad del flujo vehicular se vio incrementada, lo que conllevó a una disminución de contaminantes y por ende de enfermedades respiratorias.

C) Acciones Sociales

Con la participación responsable e invaluable de las comunidades se llevó a cabo la construcción de 37 obras con la inversión de \$10'704,067.00 en las que se alcanzaron las siguientes metas:

- Construcción de banquetas: 7,698 m2
- Pavimentación de arroyos con concreto: 20,904 m2
- Construcción de guarniciones: 350 ml

-Construcción de muros de contención: 486 m²

-Construcción de escaleras: 236 m³

Los habitantes beneficiados fueron 165,000 de las comunidades siguientes:

Colonia Lázaro Cárdenas 1ª, 2ª. y 3ª. Sección; San Juan y San Isidro Ixhuatepec, Tepeolulco y División del Norte, todas ellas ubicadas en la Zona Oriente de Tlalnepantla.

- Se benefició a 1,695 habitantes al llevar acciones de apoyo a la vivienda, consistente en:

854 Toneladas de cemento

1,844 Metros cúbicos de arena

1,189 Tinacos

Con las acciones realizadas se aplanaron las fachadas de 3,339 viviendas.

En cumplimiento a los compromisos de campaña se menciona que se realizó una inversión de \$4'808,831.00 para llevar a cabo las rehabilitaciones del Teatro del Pueblo y de la Escuela Heriberto Enríquez; el mantenimiento de la Escuela Manuel Altamirano y, en la reinstalación de la escultura "Reencuentro de 2 Culturas", en la Plaza Principal, y, la reubicación de la estatua de Gustavo Baz Prada.

D) Rescate de Espacios Públicos

Con el propósito de proveer esparcimiento, cultura y recreación a la ciudadanía, se programó el rescate de 9 espacios públicos aplicándose recursos por un monto de \$10'649,010.00.

Por último, de un total de 85 obras reportadas inconclusas por la Administración 2006-2009, se concluyeron 68 de ellas y de las restantes 7 se observó que éstas no se habían iniciado.

- Regresan a su lugar de origen las esculturas de los Tenayucas y Mexicas.
- Entregó las Obras de rehabilitación de los planteles educativos: Benito Juárez, Melchor Ocampo en la colonia Sta. María Tlayacampa.
- Remodelación de la Escuela Secundaria No. 76 Benito Juárez en San Pedro Barrientos.
- Gira de trabajo por las Colonias, Dr. Jiménez Cantu y Hugo Cervantes del Río, en donde entrego obras con una inversión superior a 1 millón 100 mil pesos.
- Planteles escolares Insurgentes de México, Miguel Salas Anzures, Jaime Torres Bodet, y Alfonso Urueta Carrillo, en la Colonia Lázaro Cárdenas, Primera y Segunda Sección
- Obras de rehabilitación de la Escuela Álvaro Obregón turno Matutino y Cuauhtémoc Turno Vespertino con una inversión por \$500,000.00, para beneficio de mil alumnos de los dos turnos.
- Entrega de los trabajos de rehabilitación de los planteles escolares "Benito Juárez ", Turno matutino y "Leyes de Reforma "Turno vespertino.
- Entrego obras de rehabilitación de la Escuela Primaria Miguel Hidalgo y Costilla Turno Matutino y Netzahualcoyotl Turno Vespertino, en la Colonia San Lucas Patoni.
- Gira de trabajo por las Colonias, Cecilia Mora, Ex Ejidos de Sta. Cecilia, y U.H. Adolfo López Mateos, donde entrego obras por más de \$6'000.000.00
- La Comunidad Los Parajes, en donde entrego obras por más de \$200,000.00
- Gira de trabajo por la Colonias Tequexquinahuac parte Alta, el Fraccionamiento Valle Hermosa, y la UH. Gustavo Baz, y entrego obras por mas de \$8'000,000.00 para beneficio de 11 mil habitantes.
- Entrego las obras de rehabilitación de las escuelas primarias José Vasconcelos Turno Matutino y Ricardo Flores Magón Turno vespertino en la Colonia Lomas de San Juan Ixhuatepec, y Gustavo Baz Turno Matutino y Revolución Mexicana Turno Vespertino en la Colonia Lázaro Cárdenas tercera sección con una inversión de mas de \$1'146,000.00.
- San Miguel Chalma, Sta. Maria Tlayacampa y las Colonias 21 de marzo y Loma Azul, con una inversión de más de \$1'500,000.00

- Remodelación de la escuela primaria Carlos Hank González en la Colonia Lázaro Cárdenas Tercera Sección, tuvo una inversión cercana a los 550 mil pesos.
- Gira de trabajo por las Colonias Lomas del Calvario Electra y Lázaro Cárdenas Tercera Sección. En donde entrego obras con una inversión de más de 239 mil pesos.
- Entrego las obras de rehabilitación del Jardín de niños Mario Aguilera Dorantes en la Colonia Jorge Jiménez Cantú con una inversión cercana a los 500 mil pesos.
- Entrego obras de remodelación de la escuela primaria Presidente Guadalupe Victoria turno matutino y Profesor Rafael Ramírez Castañeda turno vespertino en la Colonia Jorge Jiménez Cantú para beneficio de 983 alumnos la cual tuvo una inversión de 594 mil pesos.

Desarrollo Urbano y Usos de Suelo

Tlalnepantla es una ciudad que ha vivido un importante proceso de reconversión en su estructura tanto económica como urbana, su entorno y composición natural ha sufrido modificaciones importantes, derivadas del crecimiento durante décadas. Por ello se requería implementar políticas públicas que preserven el hábitat de quienes vivimos en ella, sin perjuicio de la actividad e inversión productiva, pero tampoco de la calidad de vida. Otorgarle un sentido estratégico a nuestro propio Municipio, reconociendo su vocación con una visión prospectiva a largo plazo, es tan imprescindible como consultar a la ciudadanía al respecto de cómo aspiran a vivir su ciudad.

Respetar los usos de suelo es un reto de la presente administración, es por ello que se conformó la Procuraduría de Usos de Suelo que vigilará la aplicación de la normatividad, de igual forma y en conjunto con este órgano público, fue creado el “Modulo Informativo de Uso de Suelo” para garantizar la transparencia en el destino y usos de los predios en el territorio municipal, ahora los ciudadanos podrán contar con esta herramienta que permitirá de manera simplificada acceder mediante un sistema cartográfico a los usos de suelo de todo el territorio municipal.

El trabajo que se ha desarrollado en este rubro municipal, es crear instrumentos de planeación integral, que reflejen políticas y estrategias permitiendo coexistir ordenadamente, vivienda, comercio, servicios, infraestructura y equipamiento; sin duda los Planes Parciales de Desarrollo Urbano de la Zona Centro y de San Juan Ixhuatpec, podrán ayudar a realizarlo, aunque en este momento su contenido es del 35%, el reto será concluirlo y dejar un marco jurídico de plantación para el futuro. Otros de los instrumentos valiosos en este proceso de reordenamiento urbano son: la emisión del Reglamento de Imagen Urbana y de Vía Pública, esta normatividad ya está concluida en su 100% y será aplicable al día siguiente de su aprobación, estas herramientas son necesarias para cumplir los objetivos en el proceso del reordenamiento del espacio urbano.

Para revitalizar la Zona Centro, potencializando su vocación de un Centro Urbano Regional derivado de su posicionamiento geográfico, fue necesario conformar el Consejo Consultivo de Tlalnepantla Centro, así también se le presentaron los alcances y políticas aplicables a esta zona.

Se observó la invasión de la Zona Protegida en la Sierra de Guadalupe por asentamientos humanos irregulares, así como la no existencia al apego a los usos de suelo señalados en el Plan Municipal de Desarrollo Urbano, en gran medida porque la población desconoce la normatividad en la materia y la falta de asesorías para promover los cambios de uso de suelo sin violentar lo establecido en el Plan.

Hace falta un programa permanente de supervisión y regularización de construcciones, además de otro en el que la autorización de construcciones sea el principal conducto para mantener el

equilibrio entre los asentamientos urbanos y la reserva ecológica territorial. Falta de un programa permanente de asesorías, juicios y campañas que den seguridad jurídica patrimonial a los ciudadanos del Municipio a través de la escrituración. Incompatibilidad de los usos de suelo de la industria del alto riesgo y los desarrollos habitacionales de la Zona Oriente del Municipio, generando un peligro latente para la población que habita esta zona. Predios en desuso en los que es factible desarrollar actividades industriales, comerciales o de servicios con nuevas inversiones. Se requiere generar la reglamentación municipal para uso de suelo. Faltan modificaciones al Plan Municipal de Desarrollo Urbano, principalmente en la Zona Centro y polígono de seguridad de la Zona Oriente.

Objetivo General. Implementar acciones orientadas a evitar la ocupación ilegal del suelo, propiciar la densificación y el uso racional del suelo en las áreas susceptibles de dotarse de servicios y asegurar la preservación de la mayor superficie posible de espacios abiertos.

Que se respeten los usos de suelo establecidos en el Plan de Desarrollo Urbano, no generando desorden en el entorno municipal; adecuado control en los usos de suelo para el apego irrestricto al Plan Municipal de Desarrollo Urbano, no generando invasión a zonas de preservación ecológica ni incompatibilidad de usos de suelo en algunas zonas, principalmente industria-vivienda y zonas de riesgo-vivienda. Establecer acuerdos con las autoridades Estatales y Federales que permitan desarrollar un Centro Urbano Regional. Desarrollar planes y proyectos para el equipamiento y mejoramiento de la imagen urbana. **Proyecto:** Fomento a la Regularización de los Predios. **Objetivos:** Combatir el rezago existente en lo que respecta a la irregularidad de los predios (escrituración). Tomar de manera consensada las decisiones en materia de crecimiento urbano, planeación y desarrollo urbano. Informar al ciudadano acerca de los trámites que puede realizar para obtener una escritura pública ya sea en forma directa o mediante juicio. Difundir mediante diversos medios los trámites que realiza el área a fin de combatir la irregularidad de los predios y así contar con la seguridad de un patrimonio. **Estrategias:** Tramitar o gestionar ante instancias Federales (CORETT) y Estatales (IMEVIS), el otorgamiento de títulos de propiedad a los habitantes de este Municipio, así como las condiciones que pueda brindar el Ayuntamiento. Llevar a la práctica y dar seguimiento a cada uno de los acuerdos y decisiones tomadas en estos comités. Por medio de jornadas informar a la comunidad, sobre los programas que otorga el Ayuntamiento. Realizar mínimo 4 campañas al año en las cuales se le haga saber al ciudadano la importancia de tener en orden sus documentos, a fin de evitar problemas futuros. **Acciones Sustantivas Relevantes.** Otorgamos 8 acuerdos para cambio de uso de suelo. Otorgamos 5 acuerdos para incremento de densidad. Otorgamos un acuerdo para incremento de intensidad. Otorgamos un acuerdo para incremento de altura. Otorgamos 347 licencias de uso de suelo. Otorgamos 1,626 cédulas informativas de zonificación. Otorgamos 142 alineamientos y Número Oficial. Otorgamos 8 Números Oficiales. Integramos y turnamos 35 peticiones de cambio de uso de suelo, incrementos de densidad, intensidad y altura a la COPLADEMUN. Programamos y coordinamos 6 reuniones de trabajo con la COPLADEMUN para el análisis y dictaminación de las peticiones de los cambios de uso de suelo, incrementos de densidad, intensidad y altura

Programa General. Suelo

Objetivo General. Implementar acciones orientadas a evitar la ocupación ilegal del suelo, propiciar la densificación y el uso racional del suelo en las áreas susceptibles de dotarse de servicios y asegurar la preservación de la mayor superficie posible de espacios abiertos. **Proyecto:** Fomento a la Regularización de los Predios. **Objetivos:** Promover y vigilar el cumplimiento de los usos de

suelo y la normatividad vigente. Asesorar y orientar a la ciudadanía para promover cambios de uso de suelo, sin violentar las ordenanzas del Plan Municipal de Desarrollo Urbano y normas de estacionamiento. Vigilar el cumplimiento de la normatividad en el crecimiento urbano del Municipio. Informar y orientar a la población de todas las normas, leyes, reglamentos y ordenamientos legales a los que se tienen que sujetar las construcciones. **Estrategias:** Recibir y revisar las peticiones de cambios de uso de suelo, incrementos de densidad, intensidad y altura. Constatar mediante inspección física al predio o inmueble la viabilidad y procedencia de los cambios de uso de suelo, incrementos de densidad, intensidad y altura. Integrar y turnar las peticiones de los cambios de uso de suelo, incrementos de densidad, intensidad y altura a la comisión de planeación para el desarrollo municipal y/o comisión edilicia de desarrollo urbano. Programar y coordinar reuniones de trabajo con la comisión de planeación para el desarrollo municipal para el análisis y dictaminación de las peticiones de los cambios de uso de suelo, incrementos de densidad, intensidad y altura. Recibir, integrar y revisar las peticiones de licencias de uso de suelo, cédulas informativas de zonificación, vistos buenos de uso de suelo. Constatar mediante inspección física al predio o inmueble, la viabilidad y procedencia de los usos de suelo solicitados. Expedir licencias de uso de suelo, cédulas informativas de zonificación, vistos buenos de uso de suelo. **Actividades Sustantivas Relevantes:** Entregamos escrituras de regularización de tenencia de la tierra. Convocamos a 7 sesiones del comité municipal de prevención y control del crecimiento urbano y comisión de límites. Dimos 4,277 asesorías para la protección jurídica de las personas y sus bienes. Realizamos 69 campañas de difusión de los programas que realiza el departamento. Brindamos atención a 53 asentamientos humanos irregulares, para regularizar aquellos asentamientos que sean susceptibles de ello. Suscribimos 7 convenios con el registro público de la propiedad. Organizamos 17 mesas de trabajo con personal de las dependencias de gobierno responsables del desarrollo urbano y comisiones del cuerpo edilicio relacionadas con la tenencia de la tierra para definir acciones en la materia.

Programa General. Desarrollo Urbano

Objetivo General. Ordenar y regular el crecimiento urbano en el territorio municipal, así como desarrollar e impulsar el Centro Urbano Regional. **Proyecto:** Planeación para el Desarrollo Urbano del Municipio **Objetivos:** Tomar decisiones para aplicar las normas que establece el Plan de Desarrollo Urbano Municipal. Promover la participación social en la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación del Plan de Desarrollo Municipal. **Estrategias:** Asistir a las sesiones del comité municipal de prevención y control del crecimiento urbano. Participar en las sesiones que convoque el COPLADEMUN. **Acciones Sustantivas Relevantes:** Elaborar un reglamento para la regulación de la imagen urbana. Se elaboraron planes parciales de desarrollo urbano para alcanzar los objetivos de los tres niveles de plantación en donde se deriven los programas correspondientes. Elaboramos 19 proyectos de vialidad que se requerían. Se elaboró un proceso de reconocimiento de calles. Recuperamos 16 áreas verdes y zonas de esparcimiento en unidades habitacionales. Expedimos 30 licencias de anuncios en la vía pública. Realizamos 3,186 recorridos para retiros de obstáculos. Realizamos 590 operativos preventivos y correctivos en la vía pública. Realizamos 266 operativos para el retiro de vehículos en estado de abandono denominados "carros chatarra". Expedimos 418 permisos temporales para la ocupación de la vía pública (volanteo, perifoneo, andamios, área de carga y descarga, cajones de estacionamiento, rompimiento y reparación de banqueta, evento publicitario y materiales de construcción). Realizamos un reglamento municipal de uso de suelo. Regulamos 992 distintos tipos de anuncios en la vía pública, revisando su vigencia y llevando a cabo invitaciones para que se regularicen aquellos que no cumplen con la normatividad.

Programa General. Desarrollo Urbano

Objetivo General. Ordenar y regular el crecimiento urbano en el territorio municipal, así como desarrollar e impulsar el Centro Urbano Regional. **Proyecto:** Regulación y Control de Desarrollo Urbano. **Objetivos:** Asistir a la dirección de desarrollo urbano en la inspección de licencias de construcción, usos de suelo y demandas entre ciudadanos. Contribuir al ordenamiento urbano de acuerdo a los lineamientos legales. **Estrategias:** Conjuntar un equipo de inspección adecuado en número y capacidad para poder efectuar un mayor y mejor control de los programas de la dirección general de desarrollo urbano. Supervisar permanentemente las autorizaciones expedidas. **Actividades Sustantivas Relevantes.** Realizamos 452 inspecciones de autorización de licencias de construcción. Realizamos 248 inspecciones de autorización de licencias de uso del suelo y boletas informativas de zonificación. Presentamos 889 informes sobre las diferentes quejas presentadas, ya sea por particulares o por el jurídico municipal. Expedimos 821 licencias de construcción.

Programa General. Desarrollo Urbano

Objetivo General. Ordenar y regular el crecimiento urbano en el territorio municipal, así como desarrollar e impulsar el Centro Urbano Regional. **Proyecto:** Planeación para el Desarrollo Urbano del Municipio. **Objetivos:** Establecer las normas aplicables para permitir una imagen urbana estructurada, agradable y que identifique a los habitantes con su lugar de residencia. Establecer de manera normativa un adecuado desarrollo urbano dentro de las zonas estratégicas para impulsar la inversión y dinámica económica. Fomentar la creación y mejor funcionamiento que las vías de comunicación que permitan mantener a Tlalnepantla a la vanguardia en materia de vialidades e infraestructura terrestre a nivel metropolitano. Mantener un orden sobre la vía pública apegados al reglamento vigente que norma el departamento, determinando operativos de retiro de obstáculos monitoreando el libre paso peatonal y tránsito vehicular. **Estrategias:** Implementar los reglamentos que regulen las construcciones, mejoren la imagen urbana y faciliten el manejo del plan municipal de desarrollo urbano. Elaborar las modificaciones al Plan Municipal de Desarrollo Urbano, principalmente en la zona centro y polígono de seguridad de la Zona Oriente. Instrumentar la coordinación intermunicipal con dependencias estatales y federales para la implementación de acciones de construcción, mantenimiento y rehabilitación de la infraestructura vial a nivel local y regional. Realizar acciones y mantenerlas permanentes para el monitoreo de la vía pública y brindar el servicio de la seguridad vial. **Acciones Sustantivas Relevantes.** Se asistió a 5 sesiones del Comité de Planeación y Desarrollo Municipal. Asistimos a 3 sesiones del Comité Municipal de Prevención y Control de Crecimiento Urbano.

Acciones al cierre del 2009

Expedimos 973 licencias de uso de suelo y cédulas informativas de zonificación. Expedimos 434 licencias de anuncios en la vía pública. Efectuamos la recaudación de \$ 3,142,042 por conceptos de cuotas y derechos (vía pública, tianguis). Controlamos y regulamos el comercio en vía pública, a través de 339 operativos. Entregamos escrituras de regularización de tenencia de la tierra. Entregamos 37 testamentos a los ciudadanos que lo requirieron. Brindamos 300 asesorías para la protección jurídica de las personas y sus bienes. Asesoramos a 20 ciudadanos sobre juicios para escrituración.

Agua y Saneamiento

O.P.D.M

Tarifas 2010 sin incrementos

A partir de que iniciamos nuestras actividades en el Organismo Público Descentralizado Municipal para la Prestación de los Servicios Hidráulicos en el año 2009, una de las tareas esenciales fue estudiar y analizar el costo de las tarifas en este Municipio, por lo que haciendo un gran esfuerzo, en ese año se propuso al Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz, las tarifas que habrían de regir para este año 2010, las cuales no tuvieron incremento alguno. De esta manera, se cumplió con la promesa de campaña de no incrementar las tarifas de agua potable. Con esta medida las familias tlalnepantlenses han tenido un fuerte apoyo en su economía.

Servicios de Agua Potable y Drenaje

Una de las tareas fundamentales para el O.P.D.M. ha sido y seguirá siendo el abasto de agua potable a toda la población. Para ello, se han realizado estudios sobre el abasto de agua potable en el territorio municipal, logrando realizar una mejor distribución del vital líquido a efecto de que la población en general no carezca del mismo. Podemos asegurar con gran satisfacción que en Tlalnepantla de Baz la población cuenta con el abasto de agua potable en forma regular.

También nos hemos ocupado permanentemente de realizar la limpieza general de drenajes y plantas de bombeo de aguas residuales, con el propósito de desalojar lo más rápido posible tanto las aguas pluviales como las residuales en el Municipio.

Cárcamo Puerto Príncipe (Fraccionamiento Valle Dorado)

Derivado del fenómeno natural hidrometeorológico atípico que aconteció el día 6 de septiembre del año 2009 en el Fraccionamiento Valle Dorado de este Municipio, y que tuvo como consecuencia el colapso del Emisor Poniente, conductor de una gran cantidad de aguas residuales, provocando la inundación y afectaciones a casas habitación, el O.P.D.M. y la Comisión Nacional del Agua (CONAGUA) y la CAEM, en forma conjunta, realizaron diversas supervisiones a ese lugar, habiendo obtenido un diagnóstico de las condiciones en que quedó dicho emisor, por lo que se analizaron propuestas de solución, cuyo propósito fue dar una respuesta favorable a los vecinos de esa comunidad.

Así, se acordó y determinó reponer una planta de emergencia automática en el Cárcamo Puerto Príncipe, ubicado en la esquina que conforman las calles Puerto Príncipe y Ontario, del Fraccionamiento Valle Dorado, así como dar mantenimiento a los equipos de bombeo y el transformador, habiendo la necesidad de construir una caseta para la protección de dicha planta, con el propósito de que en caso de que ocurriese otro fenómeno similar, los equipos ubicados en ese lugar operen con la mayor eficacia, aún y cuando falte el suministro de energía eléctrica por parte de la Comisión Federal de Electricidad, de tal manera que el desalojo de las aguas pluviales y residuales se realice lo más rápido posible.

Los costos de estas obras y acciones fueron los siguientes:

Adquisición de planta generadora de energía eléctrica para emergencias de operación automática, marca OTTOMOTORES, de 1000 kw: \$2'801,927.80

Mantenimiento preventivo y correctivo de equipo electromecánico: \$818,898.32

Gastos indirectos: \$67,976.00

Construcción de caseta para la protección de la planta de emergencia y plancha de concreto armado para su colocación: \$438,537.80

Construcción de caja de interconexión y rejillas pluviales en Calzada Jinetes esquina Parque de los Niños, Fraccionamiento las Arboledas: \$350,000.00

En total el costo de estas obras asciende a un importe de: \$4'477,339.92

La adquisición de dicha planta de emergencia fue con la participación del Programa “Fondo de Desastres Naturales” (FONDEN) y el O.P.D.M.

Adicionalmente a ello, el Organismo Descentralizado Municipal está realizando otras obras y acciones complementarias para la rehabilitación del Cárcamo Puerto Príncipe, así como la construcción de la caja de interconexión y de rejillas pluviales.

Desde luego, a partir de esa fecha, 6 de septiembre del año 2009 el O.P.D.M. sigue realizando diversos trabajos, adicionales a lo anterior, entre otros:

- Recolección de lodos, escombros y mobiliario dañado.
- Limpieza al interior de domicilios.
- Extracción de agua, lavado y desinfección de cisternas y tinacos elevados.
- Lavado de aulas, patios y mobiliario de escuelas.
- Desazolve y lavado del paso vehicular a desnivel.
- Desazolve del Cárcamo “Tulpan”
- Instalación de 2 tomas de agua tipo hidrante para suministro a plantas tratadoras de agua.
- Se efectuaron viajes de agua potable en camión cisterna.
- Llenado de cisternas en domicilios y la Escuela “Vicente Guerrero”.
- Retiro de azolve.

En la realización de estas acciones han participado 360 trabajadores, apoyados con un total de 73 vehículos automotores, entre camiones tipo cisterna, volteos y maquinaria pesada. Por lo que se logró dar una atención inmediata a los habitantes de la zona afectada.

Construcción de línea de conducción de agua potable del Tanque “Caracoles” al Tanque “San Isidro I”.

Para beneficiar a una población total de 86,100 habitantes de la Zona Oriente de este Municipio, se está llevando a cabo la construcción de una línea de conducción de agua potable de 24 pulgadas de diámetro, con una longitud de 1,912 metros, construida a base de tubo de acero al carbón.

Esta obra incluye la construcción de dos cárcamos de bombeo tipo seco, así como el equipamiento electromecánico a base de suministro de ocho bombas, cuatro con una capacidad de 250 caballos de fuerza (250 HP) y cuatro bombas con capacidad de 200 caballos de fuerza (200 HP), así como la construcción de una subestación eléctrica compacta para dos transformadores de 1500 kw. y centro de control de motores.

Con la participación del Programa Hábitat, el Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz y el propio O.P.D.M. se está llevando a cabo esta obra que forma parte del proyecto integral del sistema de reforzamiento de suministro de agua potable para la Zona Oriente del Municipio de Tlalnepantla de Baz, en el que participan los tres niveles de gobierno.

Sectorización de la infraestructura de agua potable

La sectorización tiene como objetivo fundamental incrementar la eficiencia física del agua potable. Por ello y con el propósito de contar con una infraestructura que le permita al Organismo tener un mejor control en el suministro y servicio medido del vital líquido, se llevó a cabo la sectorización de la infraestructura existente en la Zona Centro del Municipio. Con ello, se podrá controlar por sectores el servicio de agua potable.

Los trabajos que se están realizando consisten en: recopilar y analizar la información de la infraestructura existente, aislar el sector hidrométrico en estudio, construcción de cuatro estaciones de medición y tres estaciones de control de gasto, incluyendo el suministro e instalación de equipamiento, sustitución de líneas de agua potable de 4 y 6 pulgadas de diámetro, en una longitud de 2,545 metros, así como el cambio de válvulas y piezas en mal estado, rehabilitación de tomas domiciliarias de una a media pulgada.

Las comunidades que considera la sectorización son: Fraccionamiento Industrial Tlaxcolpan, Fraccionamiento Industrial San Nicolás y Tlalnepantla Centro, con una población de 7,000 habitantes.

El costo de esta primera etapa es de \$4'943,409.64 y se está llevando a través del Programa PATME (Programa de Asistencia Técnica para la Mejora de Eficiencias del Sector Agua y Saneamiento), por lo que la Federación aporta 50% y el OPDM el restante.

Catastro de redes hidráulicas

A fin de que los organismos prestadores de los servicios hidráulicos estén en condiciones de brindar mejores servicios, es necesario que cuenten con información actualizada de sus redes de agua potable y drenaje, por lo que en diciembre del año 2009 se iniciaron los trabajos de catastro, consistentes en la inspección física de las líneas de red, primarias y secundarias, para verificar en forma directa su estructura las condiciones en que se encuentran y luego de obtener la información y analizarla, proponer posibles acciones a realizar.

Esta acción, en su segunda etapa, se realiza a través del Programa PATME (Programa de Asistencia Técnica para la Mejora de Eficiencias del Sector Agua y Saneamiento), con un costo de \$5'648,695.66; la población beneficiada es de 13,000 habitantes.

Rehabilitación de redes de agua potable (tomas de agua domiciliarias).

Con motivo de la sectorización que se está llevando a cabo, en las colonias la Romana, San Javier y Tlalnepantla Centro, se rehabilitaron un total de 3,653 metros de tubería de PVC de diferentes diámetros, de 3, 4 y 6 pulgadas.

Se repusieron 220 tomas domiciliarias y se sustituyeron 25 válvulas de compuerta de distintos diámetros.

Esta obra se ejecutó a partir del 18 de noviembre del año 2009, con un costo de \$8'199,773.82. La población beneficiada es de 16,000 habitantes.

Apoyos a otros Municipios con motivo de lluvias atípicas

Debido a los fenómenos naturales hidrometeorológicos que han ocurrido en diversos lugares del Estado de México, el OPDM proporcionó apoyo a los Municipios de Netzahualcóyotl, Chalco y Tultitlán.

Los apoyos consistieron en: traslado de la población afectada a los albergues, suministro de agua potable mediante unidad cisterna, sondeo y desazolve, desalojo de aguas dentro de los domicilios, retiro de lodos y cascajo, recolección de muebles y desechos, llenado de costales, lavado de cisternas, limpieza de instalaciones y mobiliario en escuelas y lavado de calles con agua a presión.

Se participó con un total de 230 trabajadores del OPDM, parque vehicular consistente en camiones cisterna, de volteo y de redilas, vactors, camionetas tipo pickups; así como con equipo ligero: motobombas, compresores y sanitarios portátiles.

Acciones Relevantes

Reparación de 11,724 fugas de agua potable

Lavado y desinfección de 107 tanques de agua potable

Se desazolvaron 699,154 metros lineales de la red de drenaje.

Acciones de mantenimiento preventivo a 86 pozos.

Sustitución de 469 tomas domiciliarias de agua potable de media pulgada

Sustitución de 2,983 líneas de distribución de agua potable de distintos diámetros metros lineales.

Construcción de línea de drenaje en la Colonia Ampliación Cecilia Mora Viuda de Gómez.

Sustitución de drenaje de 30 a 40 cm. en la calle Atena del Fraccionamiento Valle Dorado.

Apoyo de contingencia al Municipio de Tultitlán con retiro de lodo y limpieza general.

Construcción de 1,912 metros lineales de la línea de conducción de agua potable del Tanque Caracoles al Tanque San Isidro.

Para el mejoramiento del servicio se realizó en la calle Atenas entre Continentes y Berlín del Fraccionamiento Valle Dorado, la sustitución de la red de drenaje combinado de 30 a 45 cm de diámetro beneficiando directamente a 210 habitantes e indirectamente a 4,500 habitantes, con un costo total de \$ 1'096,930.76.

Se repararon 1,520 fugas de agua y se realizó el lavado y desinfectado de 10 tanques de agua potable, garantizando así el suministro de agua limpia a la población.

Sectorización de la infraestructura en la Zona Centro del municipio.

Se realizó el desazolve de 33,749 metros lineales de red de drenaje en 12 colonias de la Zona Oriente del municipio, permitiendo el desalojo de aguas residuales y previniendo inundaciones.

Se realizó el mantenimiento preventivo a 48 cárcamos de 86 colonias del Municipio, asegurando así el buen funcionamiento de los equipos y el correctivo a 6 pozos ubicados en diferentes zonas del Municipio.

- Descuento del 100 % de multas y recargos en el pago de agua potable.
- Descuentos en el pago del agua potable a damnificados de Valle Dorado.
- Condonación del 100 % en multas y recargos en Predio y Agua durante el mes de diciembre.
- Se celebró el día mundial del agua.

Servicios Públicos

La prestación de los servicios públicos es un factor permanente, distintivo y fundamental para lograr un entorno más cómodo, más eficiente, más seguro, más amigable y sano para la vida de las personas y de las comunidades. Los servicios públicos son para servir a los habitantes del Municipio, son para conseguir mejores condiciones de vida, su prestación constituye un ansia siempre insatisfecha en el ámbito vecinal toda vez que todas las personas y todas las comunidades anhelan de manera constante mejores niveles de vida, y en ese sentido los servicios públicos guardan una relación directa con este propósito ciudadano que es finalmente el mismo que tiene la actual Administración Municipal.

A través de diversos programas y proyectos, el Gobierno Municipal se dio a la tarea de llevar los servicios a todos los rincones de cada localidad, a cada una de las calles de las colonias, efectuando labores de bacheo, pinta de guarniciones, reparación de luminarias, reposición de nomenclatura, jardinería, pinta de bardas, eliminación de grafiti, y todas aquellas actividades cotidianas que nos ayuden a conseguir este propósito para que simple y llanamente las personas vivan mejor cada día.

Uno de los problemas más sobresalientes al inicio de esta administración era que se habían dejado de realizar, 6 meses antes, trabajos de bacheo y esto generaba condiciones de riesgo muy fuertes, debido a que existían grandes baches que afectaban las vialidades y con ello a las personas que transitaban en ellas.

Se tenían pendientes las Obras de Electrificación de las colonias Ex Ejido de Tepeolulco, Lomas de San Juan Ixhuatepec y la Petrolera, como labores importantes y en este sentido la Administración Municipal concretó con ello las obras de Electrificación.

La Administración municipal también enfrentó el muy deficiente servicio de recolección de basura en la Zona Oriente del Municipio, debido a las fallas de los camiones de transferencia, cuya actividad era irregular y no había la forma de acarrear los residuos al sitio de disposición final, ubicado en San Pedro Barrientos en la Zona Poniente del Municipio.

Al inicio de la Administración los servicios públicos enfrentaron una situación de emergencia con el accidente y la contingencia que se generó al romperse el Emisor Poniente en Valle Dorado, lo que nos llevó a concentrar todo el personal de Servicios Públicos en la zona de desastre durante varios días para resolver la emergencia, debido al fenómeno natural del 6 de septiembre del año 2009.

La Dirección General de Servicios Públicos apoyó a las familias afectadas en las tareas de limpieza, retirando de la zona de desastre objetos electrodomésticos inservibles, ramas, tierra, cascajo, lodo, etc., que fueron arrastrados por la corriente y de manera inmediata se restableció el alumbrado público.

Y por esto es de agradecer que el resto de la población tuvo consideraciones con la contingencia presentada en el Fraccionamiento Valle Dorado.

Con el propósito de responder de forma inmediata a las muy sentidas demandas sociales y por el gran deterioro existente en las comunidades, fue necesario poner en marcha un programa especial transversal que nos permitiera enfrentar con resolución y firmeza el deterioro de las comunidades y con ello se dio origen al programa “Imagen Digna” que atendió a 108 comunidades.

Por otra parte resultaba impostergable el equipamiento mecánico para la prestación de los servicios públicos y por ello se compraron:

- 1 Tracto camión con 2 cajas de transferencia de piso vivo con capacidad de 70 m³ y hasta de 30 toneladas de basura.
- 11 Camiones de volteo de 30 m³ y capacidad de hasta 12 toneladas de basura.
- 2 camionetas de redilas con motor a diesel y 4.5 toneladas; equipada con grúa hidráulica y canastilla para una altura de 13 metros y 3 de 11 metros.
- 5 camionetas con motor diesel, equipadas con caja recolectora y compactadora de carga lateral y capacidad de hasta 5 toneladas de basura.
- 5 Camionetas de redilas de 3.5 toneladas.
- 1 camioneta a gasolina de doble tracción, equipada con jaula para caninos y felinos.
- 10 camiones compactadores de carga trasera de 20 yd³.
- 1 camión de volteo de 7 m³.

Realizando una inversión cercana a los 40 millones de pesos.

Nos dimos a la tarea de emprender acciones para apoyar a la Comisión Federal de Electricidad en los trabajos que iniciaría dentro de nuestro Municipio, debido al decreto de expropiación emitido por el Gobierno Federal; evitando con esto cortes al servicio de energía eléctrica, apagones, reclamos sociales y agresiones a la integridad de los trabajadores.

Esta Administración ha establecido una estrecha relación con la Comisión Federal de Electricidad, en beneficio de los habitantes del Municipio, logrando las siguientes acciones:

- Instalación de la primera oficina de “Atención Personalizada” en el Valle de México y construcción de 4 módulos de atención a clientes, ubicada en el Palacio Municipal, Mundo E, Plaza Millenium y Sor Juana Inés de la Cruz, siendo éstos los primeros en el área metropolitana.
- Atención a 6,880 reportes y fallas en el suministro de energía eléctrica.
- Dar continuidad a las Obras de Electrificación.
- Poda de 8 mil árboles para descubrir líneas.
- Llevar reuniones de información con representantes de la Comisión Federal y COPACI’S
- Gestión de la problemática que se presenta en las comunidades de la red, infraestructura (postes, transformadores, líneas) y falta de servicio de energía eléctrica.

El servicio de alumbrado público no cubría la totalidad del territorio municipal y necesariamente se tenía que hacer un esfuerzo extraordinario para actualizar, modernizar y eficientar a toda esta área de gobierno, para reorganizar y eficientar los pocos recursos y adquirir equipo indispensable para mejor nivel de vida de los tlalnepantlenses. La deficiencia del alumbrado público por las malas condiciones de su infraestructura (cableado, transformadores, postes, etc.) causaba que se presentaran deficiencias en el suministro de energía eléctrica, provocando daños en las líneas de conducción. En parte por el robo de cable que representa un 80 % del total de fallas en el servicio de alumbrado público.

Las condiciones del terreno de la Zona Oriente del Municipio hacía complicado el acceso a las calles y no permitía llegar a ciertas zonas para poder proporcionar el servicio de alumbrado público como se quisiera. Pero ya realizamos gestiones ante la Comisión Federal de Electricidad para la regularización del suministro. Queremos seguir impulsando las obras de electrificación para cubrir el servicio de energía eléctrica y alumbrado al 10%, por ello se han promovido obras de electrificación en comunidades que carecían del servicio de energía eléctrica.

Los servicios públicos de limpia, recolección y disposición de desechos que prestaba el Municipio padecían de grandes deficiencias empezando por equipos antiguos y pocos en buen estado. La dinámica municipal exigía un mejor y oportuno servicio con modernos y óptimos equipos que resuelvan problemas de rutas y acopio más cortos, empezar con el programa de separación de basura, promover programas de reciclamiento mayor, generación de composta, nuevos operativos y cultura de limpieza vecinal y en parques o sitios públicos.

El deterioro y carencia de la infraestructura provocaba deficiencias en la operatividad y salud de los trabajadores. Otro problema era el aumento de infecciones por la proliferación de fauna nociva y la propagación de tiraderos clandestinos, al no cubrir al 100% el servicio de limpia dada la falta de parque vehicular.

Las malas condiciones físicas y mecánicas del parque vehicular y la falta de material y mantenimiento del equipo para realizar las acciones del aseo urbano, junto a la no existencia de un programa integral de separación, control y tratamiento de residuos (programas de: separación de residuos, recolección y disposición de llantas, baterías y pilas, acopio de material reciclable como el PET; elaboración de composta, limpieza vecinal, etc.) ponía en grave riesgo nuestra ciudad, por lo cual incorporamos al Plan de Desarrollo Municipal, el **Programa General de Protección al Ambiente** que aplicado por distintas dependencias tiene como **Objetivo General:** Instrumentar acciones que coadyuven a revertir la contaminación y pérdida de la biodiversidad, a través del mantenimiento de áreas verdes, la reforestación, el control y regulación de agentes contaminantes, la recolección y disposición de residuos sólidos y la difusión de la importancia del cuidado del medio ambiente, involucrando a todos los sectores de la sociedad. En relación al **Proyecto: limpia, recolección, tratamiento y disposición de residuos** se definieron los **Objetivos de:** Otorgar los servicios de aseo urbano de la ciudad y los servicios de recolección de desechos sólidos domésticos a los ciudadanos, con eficacia y calidad. Cumplir con los programas de recolección, barrido y papeleo establecidos por las áreas competentes. Con las acciones de limpieza en comunidades, calles, plazas, kioscos y espacios públicos se promueva la imagen de las comunidades, así como atender los servicios contratados de recolección de desechos a particulares (servicios facultativos). Lo importante era realizar la reestructuración del servicio de aseo urbano y recolección de desechos sólidos domésticos. Promover la mejora continua en los servicios de aseo urbano y recolección. Realizar jornadas integrales de limpieza en las

comunidades con la participación de la ciudadanía. **Las Acciones Sustantivas durante este periodo que se informa fueron:** Barrido manual en los diversos espacios públicos con 109,215.47 km, efectuando el papeleo en comunidades y vialidades principales por 65,015 km. Prestar el servicio de recolección domiciliaria significaron 133,508.52 Tons. Atendimos 1,975 reportes de servicio solicitados por la ciudadanía. Realizamos 198 jornadas de limpieza en las comunidades, prestando 8,695 servicios facultativos de recolección de desechos en las empresas que captaron ingresos por \$1,337,610.00. Limpieza del cauce del Río de los Remedios.

El Proyecto de Infraestructura y equipamiento para la educación y la cultura tiene como Objetivos: realizar trabajos preventivos, predictivos y correctivos de la infraestructura y equipamiento para evitar el deterioro mayor de los centros educativos. Atender las solicitudes de los centros escolares oficiales de mantenimiento menor a la infraestructura y equipamiento se basa en distintas estrategias como la de establecer una logística por delegaciones para atender los planteles educativos, a través del subprograma de brigadas permanentes de mantenimiento a escuelas. Estableciendo una programación que dé respuesta dentro del menor tiempo posible. Se tuvieron como **Acciones Sustantivas:** las 354 reparaciones menores realizadas a centros educativos oficiales. Se han realizado mantenimiento de las áreas verdes de los centros educativos y se efectuaron 8 reparaciones de las instalaciones eléctricas. 9 fueron las reparaciones a las instalaciones hidrosanitarias. Atendiendo 8 solicitudes de mantenimiento menor a la infraestructura y equipamiento a centros educativos oficiales.

Control y Regulación Sanitaria (Panteones y Servicio Antirrábico)

Tlalnepantla dispone de 16 panteones que se encontraban saturados, por lo tanto dentro del Programa General de Salud, se contempló el **Proyecto: Control y Regulación Sanitaria** para brindar al ciudadano una mejor atención en los trámites que solicite ante el departamento. Otorgar los servicios que se disponen en los panteones municipales, bajo un ambiente limpio, ordenado y salubre a sus visitantes. Ofrecer una respuesta oportuna a los reportes de servicio de antirrábico que solicita la ciudadanía. Atender a la población felina y canina de la rabia y así evitar un brote o la propagación de esta. Proporcionar un servicio de control de fauna canina y felina en las comunidades así como en todo el territorio municipal, a través de las redadas en comunidades. Mantener libre las calles de la fauna canina y felina. **Definiéndose las estrategias** para realizar los trámites administrativos solicitados apegados a los reglamentos y normas vigentes. Continuar con el programa de mantenimiento integral de los panteones, que dignifiquen y presenten una buena imagen urbana. Realizar una programación acorde a las necesidades del área por su importancia. Programar campañas de vacunación en comunidades, para beneficio de las personas que requieran proteger a sus mascotas. Realizar campañas de esterilización en las comunidades para acercar este servicio, de forma gratuita y hacer conciencia de la importancia que representa tener control sobre la fauna canina y felina. Implementando operativos en las comunidades de manera permanente de redadas caninas y felinas. Entre las **Acciones Sustantivas realizadas las más Relevantes fueron:** Atender los 5,527 trámites del servicio de panteones solicitados por la ciudadanía. Dimos 34 mantenimientos integrales a los panteones. Atendimos 969 solicitudes de servicio de antirrábico. Se vacunaron a 2,493 animales o fauna canina y felina en jornadas de vacunación. Esterilizamos a 868 caninos y fauna felina en campaña de esterilización. Prestamos 3982 servicios de redada para captura de fauna canina y felina.

Vialidades

En otro aspecto, el deterioro de las vialidades del Municipio causaba inconformidad entre la ciudadanía por los daños a sus vehículos automotores. Sin embargo, paradójicamente, las condiciones físicas y mecánicas del parque vehicular municipal y la falta de personal de esta área no permitía cubrir los trabajos en las vialidades.

Se inició un Programa Permanente de Servicios Públicos, ya que urgía llevar a cabo bacheo, balizamiento, pinta de guarniciones, para hacer ágil el traslado de la población. La apertura de zonas comerciales y de estaciones de carga en las zonas industriales, así como su falta de mantenimiento podía ocasionar una desventaja competitiva para el Municipio. El uso intensivo de la red vial por el tránsito constante de transporte de carga había dañado la carpeta asfáltica de las principales vialidades. Conservar y mejorar la calidad de la infraestructura vial, era vital para posicionar al Municipio como eje económico estratégico a nivel metropolitano. El Municipio tiene una excelente interconexión metropolitana y cuenta con una red vial que proporciona una cobertura integral a todas sus comunidades. Con ello se inició el **Proyecto: Rehabilitación y mantenimiento de las áreas urbanas donde los Objetivos fueron:** Mantener siempre en condiciones óptimas la carpeta asfáltica; realizando la inmediata reparación ocasionados por el excesivo peso y aforo vehicular que circula a diario en las vialidades del municipio. Brindar seguridad a la infraestructura vial local y de las principales de las comunidades del Municipio. Respetar las áreas de circulación peatonal y vehicular en la infraestructura vial local del Municipio.

Para dar respuesta expedita a las quejas ciudadanas de los trabajos de pintura, señalización vial y bacheo en vialidades, emprendimos las siguientes **Estrategias:** Cumplir con el programa de mantenimiento y supervisión permanente a la infraestructura vial local. Seguimiento al programa de pintura a guarniciones, así como del entorno urbano. Efectuando trabajos de balizamiento horizontal, apegados a las normas y dispositivos de seguridad para su correcta señalización. Atención inmediata de las quejas ciudadanas. Ya convertidas en **acciones Sustantivas se traduce en:** Realizar el mantenimiento a la carpeta asfáltica en las vialidades principales (bacheo) con 170,578.42 m². Dar mantenimiento a guarniciones (pintura) con 686,066 M.L., señalizar horizontalmente (balizamiento de guiones-línea continua) en 525,322 M.L., señalizar horizontalmente (balizamiento de pasos peatonales) 5,308 pzas., señalizar horizontalmente (reductores de velocidad, topes) instalando 6,849 pzas, atender 1,737 reportes ciudadanos de bacheo y balizamiento. Desarrollar un programa para instalar señalamientos. Se pintaron guarniciones en 782,566 metros lineales en 120 comunidades y 113,797 en vialidades principales. Se instalaron 4,430 placas de nomenclatura en diferentes calles primarias y secundarias del territorio municipal.

Parques, Jardines y Áreas Verdes

Faltaba actualización de Servicios Públicos Municipales. Los equipos y vehículos para mantenimiento de parques, jardines y áreas verdes estaban en mal estado. No se había explotado el potencial de algunas zonas para volverlas corredores ecológicos. De las 197 áreas verdes y recreativas del Municipio, 195 necesitaban trabajos de mantenimiento (podas, encalados, trasplantes o derribos), reforestación o instalación de mobiliario urbano para optimizar su funcionamiento. Faltaban programas generales de reforestación, así como de poda, encalado y derribo de árboles que representan un peligro. La ciudadanía exigía acciones como las que contemplamos en **el proyecto de Rehabilitación y mantenimiento de las áreas urbanas** que

pretendía otorgar atención oportuna para el mantenimiento y conservación de las áreas verdes públicas. Realizar las podas de árboles que se encuentren en riesgo u obstruyendo la iluminación del alumbrado público. Efectuar los derribos que cuenten con la autorización previa de las áreas competentes. Conservar la sanidad de las zonas arboladas, la cual contribuye a la mejora de la imagen urbana y protección del árbol. Atender las quejas ciudadanas de mantenimiento y conservación de áreas verdes de vialidades y espacios públicos. Las **Estrategias elegidas buscaban:** cumplir con los programas para el mantenimiento de las áreas verdes en comunidades y vialidades principales. Calendarizar los trabajos de podas de árboles en comunidades y vialidades del Municipio. Atender la programación establecida para efectuar los derribos de árboles en comunidades y vialidades del Municipio. Dar continuidad a los programas establecidos para el encalado de árboles de vialidades y comunidades. Mejorar los tiempos de respuesta de solicitudes de conservación de áreas verdes, podas y derribo de árboles. De esa manera programamos las siguientes **acciones Sustantivas que dieron los siguientes resultados:** mantenimiento de 5'287,916 m² en áreas verdes públicas de camellones, parques y jardines del Municipio. Realizamos la poda de 23,194 árboles, se llevó a cabo el derribo de 891 árboles. Realizamos el encalado de 13,5077 árboles. Se atendieron 2,181 solicitudes de mantenimiento y conservación de áreas verdes y arboladas en espacios públicos. Con el Programa de Mejora de fuentes se realizaron 5,127 acciones de mantenimiento a las 66 fuentes de todo el Municipio, en el período comprendido de agosto de 2009 a julio de 2010.

Finalmente, como parte del Programa General de Desarrollo de la Función Pública Municipal que define su actuar en mejorar la calidad de atención y servicio a la ciudadanía, mediante el fomento de una vocación de servicio ético y profesional de los servidores públicos, se redujo el grado de complejidad de los sistemas, procesos y trámites administrativos utilizados en la prestación de los servicios a la población. El **Proyecto: Simplificación y Modernización de la Administración Pública** plantea como sus **Objetivos:** Dar seguimiento para conocer el desempeño de los departamentos operativos en la prestación de los servicios públicos. Realizar las comprobaciones de la aplicación de los recursos entregados a la Dirección General de Servicios Públicos ante el Órgano Fiscalizador del Estado de México en tiempo. Saber las condiciones actuales en las que se encuentran las unidades de servicio para dar seguimiento a las reparaciones. Tener un control escrupuloso de los materiales y recursos que se adquieren para su optimización y vigilancia. **Estrategias:** Revisar que se cumpla lo programado por las áreas, y elaborar informes de evaluación mensual que permitan determinar el proceder de las áreas operativas y administrativas. Elaborar, entregar y cumplir con los informes de comprobaciones de materiales requisitados de la aplicación de recursos (IMROM). Asumir el control de las unidades descompuestas y agilizar sus reparaciones en el menor tiempo posible, y que continúen operando para los servicios que demanda la ciudadanía. Gestionar ante la Tesorería Municipal y la coordinación de enlace administrativo los insumos materiales, humanos y financieros, así como establecer controles de egresos para la optimización del presupuesto autorizado. Esta área tuvo como **Acciones Sustantivas Relevantes:** elaboramos 12 informes mensuales para dar seguimiento a las metas en cuestión de servicios. Realizamos 12 informes mensuales de reparación o mantenimiento del mobiliario urbano (IMROM). Elaboramos 12 informes de reparaciones mecánicas al parque vehicular de los servicios públicos. Elaboramos 4 informes de material requisitado, para el buen uso de los recursos adquiridos.

Protección al Ambiente

La deforestación y falta de mantenimiento en áreas verdes e invasión de la reserva ecológica, eran algunos síntomas de lo que hacía falta en materia ambiental y recursos bióticos en el Municipio. Existía una falta de personal para realizar trabajos de reforestación. No había recurso humano capacitado ni las herramientas necesarias para atacar eficazmente las plagas que presenta el arbolado. Se tenían descuidadas 1,809 hectáreas del Parque Estatal Sierra de Guadalupe que le corresponden al Municipio de Tlalnepantla. En el territorio municipal se localizaban 197 áreas verdes susceptibles de reforestación y mantenimiento al arbolado.

También faltaba gestión administrativa en materia de emisiones a la atmósfera y descarga de aguas residuales, que se conjugaba con el desinterés por parte de la población en los temas sobre el cuidado del medio ambiente. Pero sobre todo se carecía de programas generales de cuidado al medio ambiente o la reforestación, así como de poda, encalado y derribo de árboles que representan un peligro.

Se contaba con disposiciones jurídicas aplicables para prevenir y controlar la contaminación atmosférica generada por fuentes fijas; transporte, almacenamiento, manejo, tratamiento y disposición final de los residuos sólidos no peligrosos; contaminación por ruido y vibraciones, energía térmica y olores perjudiciales; contaminación de aguas que descargan en los sistemas de drenaje y alcantarillado, pero faltaba renovar el Convenio de Coordinación y Colaboración en Materia de Asunción de Funciones de Protección al Ambiente del Gobierno del Estado, además de fortalecer el programa de supervisión y vigilancia para el cumplimiento de la normatividad ambiental de establecimientos industriales en materia de emisiones a la atmósfera y descarga de aguas residuales.

No se había promovido lo suficiente una cultura de protección al medio ambiente por conducto de pláticas, talleres, trípticos, atención de denuncias por daño al medio ambiente (derribo de árboles, maltrato de áreas verdes, desperdicio de agua, etc.), eventos ambientales y firma de convenios.

Respecto a la contaminación de los recursos agua, aire y suelo, se desconocía la magnitud de las emisiones y descargas contaminantes de las empresas por la falta de control, supervisión y tecnología para la detección de emisiones y descargas, además no se contaba con el personal y la infraestructura para la inspección y verificación de emisiones contaminantes.

Con la intención de resolver la problemática y carencias en ese ámbito presentamos en nuestro Plan de Desarrollo Municipal un Programa General denominado Protección al Ambiente, el cual tiene como **Objetivo General**, instrumentar acciones que coadyuven a revertir la contaminación y pérdida de la biodiversidad, a través del mantenimiento de áreas verdes, la reforestación, el control y regulación de agentes contaminantes, la recolección y disposición de residuos sólidos y la difusión de la importancia del cuidado del medio ambiente, involucrando a todos los sectores de la sociedad.

A partir de la definición del programa y su objetivo, instrumentamos los **proyectos de Fomento a la Protección y Preservación de los Recursos Naturales; Infraestructura y Equipamiento para la Protección al Ambiente; y Promoción de la Cultura Ambiental.**

Dentro del Fomento a la Protección y Preservación de los Recursos Naturales, cuyo objetivo es desarrollar una serie de políticas municipales sustentables encaminadas a preservar el medio ambiente, aplicando como estrategia el rescate y conservación del Parque Estatal Sierra de Guadalupe y áreas verdes del Municipio, logramos plantar 27,804 árboles. Rescatamos y conservamos 34 áreas verdes del Municipio. Vigilamos en 5 empresas mayores el cumplimiento de la normatividad ambiental de establecimientos industriales en materia de descargas de aguas residuales. Se instaló el Consejo Consultivo Municipal para la Protección a la Biodiversidad y logramos iniciar el “Proyecto de Escuela Sustentable”.

En el proyecto de Infraestructura y Equipamiento para la Protección al Ambiente nos planteamos como objetivo contar con la infraestructura necesaria que permita normar y proteger el medio ambiente, para lo cual evaluamos y otorgamos 88 licencias de funcionamiento en materia de emisiones a la atmósfera, emitimos 505 cédulas de impacto y riesgo ambiental, evaluamos y otorgamos 529 registros de descarga de aguas residuales. Así mismo se dio el registro a 651 establecimientos generadores de residuos no peligrosos y a 28 el registro de prestadores de servicios en materia de manejo y disposición final de residuos no peligrosos. Sólo pudimos hacer una visita de una escuela al relleno sanitario.

En el proyecto de Promoción de la Cultura Ambiental, fijamos como objetivo promover la participación social en forma coordinada con la autoridad municipal para la formación de una cultura ambiental, a partir de lo cual llevamos a cabo campañas de difusión de protección al ambiente dirigidas a la población en general con 14,699 asistentes, organizamos 6 eventos ambientales, asesoramos a 9,623 personas a través de pláticas y talleres en materia hídrica, y atendimos 39 denuncias ciudadanas por daño al arbolado urbano y 289 denuncias ciudadanas por daño a la atmósfera y/o por descargas de aguas residuales a la red.

Los efectos del cambio climático que ha sido provocado por la capacidad de modificación que tiene el hombre sobre su entorno se empezaron a registrar de manera importante en Tlalnepantla el año pasado. Inundaciones en el mes de septiembre, calores en pleno invierno, de nuevo inundaciones a inicios del mes de febrero y lluvias en pleno abril.

La contaminación ha rebasado el ámbito local para convertirse en un problema global, ya que no distingue fronteras geográficas. Por ello propusimos al Ayuntamiento la creación de la Dirección General del Medio Ambiente, porque requerimos que el Municipio de Tlalnepantla de Baz tenga una gestión sustentable de la naturaleza en el presente, en el mediano y largo plazo.

En este entorno, suscribimos junto con la comunidad académica y empresarial “La Carta de la Tierra” en el marco del “Día Mundial del Medio ambiente”, que define los deberes de los seres humanos con el medio ambiente y reglamenta las relaciones entre los Estados, la industria y la naturaleza. Por eso planteamos también una visión sustentable de corresponsabilidad institucional para el rescate integral de las 5 mil 300 hectáreas de “La Sierra de Guadalupe” que compartimos con los municipios hermanos de Coacalco, Ecatepec, Tultitlán y el Distrito Federal.

Las energías alternativas como la fotovoltaica, solar, geotérmica, eólica, hidráulica, mareomotriz y de hidrógeno, son la solución a los graves problemas que nos llevará el agotamiento del petróleo. Por ello, inauguramos en estos días en la Escuela Primaria Ignacio Quiroz Gutiérrez un sistema de energía solar a través de celdas fotovoltaicas que producirán 14.7 megawatts por año, lo que permitirá dejar de emitir a la atmósfera 365 mil kilos de gases de efecto invernadero, además de

que la Escuela se ahorrará hasta un 80% en el pago de energía eléctrica. Esto convierte al Municipio de Tlalnepantla en el primero del Estado de México en contar con una escuela con este sistema. Además, en materia de educación ambiental, se han entregado más de 6,000 libros de la obra “Más de 100 consejos para cuidar el ambiente desde mi hogar” a los quintos y sextos de primaria.

Así mismo, suscribimos un convenio de colaboración con el Instituto Nacional de Investigaciones Nucleares, cuya sede orgullosamente se encuentra en el Estado de México, para que las tecnologías nuevas que científicos mexicanos desarrollaron, como son el tratamiento de residuos peligrosos a través de reactores de plasma térmico, se aplique en la industria de Tlalnepantla; y que la medicina nuclear de tercera generación beneficie a la población de la Zona Oriente del Municipio.

También se entregaron árboles, focos ahorradores de energía y regaderas ahorradoras de agua, beneficiando a 22,322 personas. Acordamos con Laboratorios ABC, que es la segunda empresa en importancia en el país, en materia de supervisión de estudios a la industria, un convenio de colaboración, donde nos otorga capacitación gratuita a los trabajadores y estudios a precios accesibles.

Por otra parte, es importante informar que el Programa de Medio Ambiente de la Organización de las Naciones Unidas aprobó el proyecto presentado por la empresa Proactiva para la explotación del biogás que produce el relleno sanitario de Tlalnepantla, lo que nos permitirá obtener bonos de carbono y posteriormente lograr producir energía eléctrica.

Así mismo, con la finalidad de hacer conciencia en la ciudadanía de reducir sustancialmente el uso del vehículo, como una forma importante de reducir los gases de efecto invernadero que producen los autos, reducir los índices de enfermedades cardiovasculares, cáncer y diabetes que provoca el no hacer ejercicio, el Gobierno Municipal promueve todos los domingos el programa “Tlalnepantla en Bicicleta”, aunado a una amplia campaña de educación vial.

Modernización de las Comunicaciones y el Transporte

En la materia llevamos a cabo 6 reuniones del Consejo Municipal del Transporte. Llevamos a cabo 4 reuniones de trabajo de los grupos de trabajo que conforman el Consejo Municipal de Transporte. Se realizaron 96 visitas de campo que permitieron la obtención de datos técnicos, respecto a las condiciones y características de operación del transporte público en sus diversas modalidades. Realizamos 182 verificaciones sobre la operación del transporte en sus diversos elementos. Se elaboró el diagnóstico del transporte público en el Municipio de Tlalnepantla y el programa rector del transporte para el periodo 2010-2012. Promovimos 38 pagos por el uso de cajones previsto en el Código Financiero. Se elaboró un prontuario estadístico del transporte público del Municipio. Suscribimos un convenio de cooperación y coordinación con la Secretaría de Transporte del Gobierno del Estado de México, que permita un mayor control de la operación del servicio al asumir facultades de supervisión. Llevamos a cabo 6 reuniones del consejo Municipal del Transporte. Captamos \$8,658 por concepto de infracciones a transportistas que infrinjan los reglamentos en la materia. Captamos \$16,860 por concepto de estudios técnicos, para el otorgamiento, regularización y/o actualización de bases y paraderos del transporte público de pasajeros. Captamos \$221, 398 por uso de cajón de estacionamiento autorizado en la vía pública al transporte público de pasajeros. Gestionamos con los transportistas la habilitación de 3 casetas con sanitario en las bases del transporte público de pasajeros.

PILAR: SEGURIDAD SOCIAL

En materia de seguridad social los esfuerzos se encaminaron a elevar la calidad de vida de la población, implementando mecanismos de asistencia social, aumentando la calidad en los servicios de educación y salud y fomentando las actividades culturales y deportivas.

Salud

Factores como la carencia de oportunidades socioeconómicas, el deterioro ecológico, la marginación social y las condiciones geográficas de acceso (principalmente en nuestra fracción denominada Zona Oriente), repercuten de manera negativa en la capacidad para satisfacer las demandas de servicios de salud integral. Además el incremento de la expectativa de vida ocasiona que la demanda de servicios médicos sea cada vez mayor, como consecuencia del envejecimiento de la población. Aunado a lo anterior el déficit de los servicios públicos, especialmente del agua, repercute negativamente en los hábitos y el autocuidado de la salud. En términos generales, al igual que en todo el país, hay un déficit de equipamiento y personal en relación con la cantidad de servicios demandados. Así mismo existe un elevado porcentaje de la población sin derechohabencia, hay un déficit de los servicios médicos prestados para los tlalnepantlenses, faltan camas en los hospitales de 2do. y 3er. nivel en particular en la Zona Oriente, y faltaba un órgano coordinador y gestor de los servicios para Tlalnepantla que coadyuvara a cubrir la totalidad de los servicios de salud demandados por la ciudadanía.

Por ello en cumplimiento a los compromisos, estructuramos un **Programa General** de coordinación en aspectos de **Salud**, que tiene como **Objetivo General:** coadyuvar para que la cobertura de los servicios de salud se amplíe hacia todos los sectores de la población tlalnepantlense, especialmente a los grupos vulnerables y a las personas que no cuentan con acceso a la seguridad social. Además de implementar acciones de control y regulación sanitaria. Así, se desarrolló el **proyecto de Fomento a la Prestación de los Servicios de Salud**, que tiene por objetivo el informar a las familias tlalnepantlenses sobre la importancia del autocuidado de la salud, así como utilizar adecuadamente los servicios de salud para mejorar sus condiciones de vida, eliminando los obstáculos y favoreciendo la oportuna atención a personas que requieran ser atendidas además de identificar los factores que producen desigualdad en el acceso a los servicios de salud.

La salud es un tema que requiere del concurso de todas las autoridades, conscientes de ello, al inicio de nuestra gestión se aprobó la instauración del Instituto Municipal de Salud, organismo encargado de facilitar el acceso a los programas de Salud del Estado y la Federación. Después diseñamos la estrategia de llevar a cabo acciones en materia de promoción de la salud y prevención de enfermedades con las instituciones de salud, educativas, organizaciones no gubernamentales y asociaciones civiles. Así como el de participar en la concertación, coordinación y colaboración con instituciones públicas, privadas y sociales, para la ejecución conjunta de acciones en promoción de la salud, celebrando acuerdos de coordinación con organismos e instituciones públicas, privadas y sociales para impulsar su apoyo y participación en el desarrollo de actividades locales de promoción de la salud.

De ese trabajo se produjeron las siguientes **acciones sustantivas:** organizamos 34 jornadas, ferias, caravanas médico-asistenciales de los programas, salud reproductiva, detección oportuna de cáncer, enfermedades crónico-degenerativas, prevención de adicciones, médico-odontológicas,

etc. en coordinación con instituciones del sector público de los tres ámbitos de gobierno y del sector privado. Igualmente implementamos 17 módulos de atención de la salud de servidores públicos municipales. Pudimos participar en 6 programas de actualización continua científica en materia de salud. Tuvimos que canalizar a 120 pasantes y prestadores de servicio social del área de la salud a los diferentes programas municipales. Igualmente canalizamos 1,443 personas sin seguridad social a las diferentes instituciones de salud, se donaron 54 aparatos médicos (auditivos, ortopédicos, lentes, etc.) de instituciones privadas con personas que lo solicitaron. Se organizaron y coordinaron 35 pláticas en materia de salud nutricional y coordinamos 3 semanas nacionales de salud.

En Tlalnepantla se asienta la mejor escuela de medicina considerada del país, así lo indican las cifras y resultados de sus egresados, por ello desde que iniciamos nuestra responsabilidad, nos aseguramos que la FES Iztacala, fuera nuestra compañera en este camino y signamos un provechoso convenio de colaboración, con esta escuela de nuestra Máxima Casa de Estudios, hoy sus estudiantes apoyan las labores y jornadas de nuestro Instituto.

Así mismo instalamos el Consejo Consultivo del Instituto Municipal de la Salud y el Consejo Municipal de Prevención de las Adicciones, órganos en donde gobierno y ciudadanos participan de manera decidida para encontrar mecanismos en donde las políticas públicas de la materia tengan un mejor destino.

El Instituto Municipal de la Salud, debe facilitar el acceso de los tlalnepantlenses a este derecho primigenio, por ello lleva a cabo acciones de cercanía con la población, y para brindar calidad de vida a las personas con capacidades diferentes y nuestros adultos mayores, implementamos un ambicioso programa de donación de sillas de ruedas y aparatos ortopédicos, con esta acción, reafirmamos el compromiso de brindar ayuda solidaria a las personas que viven con algún tipo de discapacidad.

Cada semana realizamos jornadas en nuestras comunidades con servicios de medicina general, odontología, oftalmología, psicología, nutrición, servicio de laboratorio, osteoporosis, jornadas médico- asistenciales que llegan de primera mano a nuestra población.

Para facilitar esta labor adquirimos 2 clínicas móviles que se suman a la infraestructura existente y que sin duda robustecerán nuestras jornadas de salud, agradecemos a los voluntarios y prestadores de servicio social que han participado en las jornadas del Instituto, ya que sin ellos hubiese sido imposible llevarlas a cabo.

Hoy el mundo enfrenta un grave problema, un problema que aqueja a nuestros niños, enemigo silencioso que nos ataca desde el hogar y la escuela, me refiero a la obesidad, haciendo especial hincapié en la obesidad infantil; para combatirla el Cabildo aprobó en el Bando Municipal medidas para coadyuvar a su combate, somos un Municipio pionero en este tema, y no renunciaremos a combatirla.

En el marco de la Primera Semana Nacional de Salud 2010, se llevo a cabo el “Magno Evento por la Salud y el Deporte”, consideramos que estos temas deben estar íntimamente ligados; también se conmemoró el Día Mundial de la Salud, el 7 de abril pasado con una feria de salud, logrando impactar a una población de 5,000 estudiantes de nivel primaria y secundaria del Municipio, así

como el Día Mundial sin Tabaco el 29 de mayo pasado, con acciones como el Tamisaje a los alumnos de 14 escuelas de los niveles primaria y secundaria del centro y las colonias cercanas a esta zona.

La juventud es un tesoro invaluable, en la vida y para nosotros es mucho más que un compromiso, por esto nos hemos dado a la tarea de llevar a cabo acciones concretas para proteger e informar a nuestros jóvenes sobre los riesgos que conllevan las prácticas cotidianas y usos en exceso de sustancias nocivas para la salud, concientes de dicha problemática se llevo a cabo la firma del Programa “porque”; la solución para este gobierno en el rubro de la salud y la prevención de las adicciones, no es equivocar la práctica sino ser asertivos en la difusión de información puntual y clara, acerca de los daños irreversibles que se generen en el organismo a consecuencia del consumo irracional de dichas sustancias, los jóvenes y los niños, también tienen derecho a saberlo.

Gracias a los responsables del IMSS, ISSSTE, ISSEMYM, ISEM Y DIF, por todo su apoyo y colaboración se logró llevar a cabo muchas de estas acciones.

Educación

Una de las funciones más importantes que tienen los gobiernos municipales es la de realizar acciones compensatorias en los ámbitos social y educativo, a fin de propiciar la equidad de acceso y permanencia en los servicios educativos.

En este sentido, este Gobierno Municipal ha tomado medidas, en su ámbito de competencia, para lograr una efectiva igualdad de acceso y permanencia en los servicios educativos y para el pleno ejercicio del Derecho a la Educación de los habitantes de nuestro Municipio. Así, este Gobierno Municipal ha impulsado la realización de diferentes acciones para impulsar el mejoramiento de la calidad y equidad de la educación pública en nuestro territorio.

Ante las carencias de mantenimiento general a edificios, falta de personal de apoyo administrativo y servicio en zonas con elevada demanda educativa, aulas insuficientes. Para la población en edad escolar, se requería de apoyos educativos extraordinarios para escuelas y alumnos.

Ante el desaprovechamiento de instalaciones, hacían falta escuelas de tiempo completo. Se necesitaba Internet en las escuelas públicas. Se necesitaban clases de cómputo gratuitas en primarias y secundarias. Se necesitaban clases de inglés en escuelas primarias públicas. Se necesitaba rehabilitar y ampliar el equipamiento de cómputo. Se necesitaban becas académicas para los alumnos destacados, de bajos recursos y con capacidades diferentes. Se requerían de estímulos a profesores.

Teníamos que generar políticas adecuadas y oportunas conforme a la dimensión de los problemas, por ello consideramos programas municipales que coadyuvaran a mejorar las herramientas de la educación, con proyectos especiales de enseñanza de cómputo, inglés e internet. Inscritos en el **Programa General de Educación y Cultura**, cuyo **Objetivo General** es ampliar la organización, cobertura y calidad de los programas educativos y culturales municipales, con sus actividades artísticas y culturales implementadas en el Municipio, estimulando la creatividad, la formación de valores y la identidad tlalnepantlense, mejorando las instalaciones educativas y culturales.

Pusimos en acción el Proyecto: Apoyo a la Educación Básica, debido a la disminución del apoyo a las necesidades de las escuelas ocasionado por la crisis económica que se había registrado, y la

falta de capacitación al personal que realizaba las funciones que requieren para resolver de manera efectiva las peticiones que se hacen con el fin de mejorar la infraestructura de las escuelas. No se contaba con equipo y materiales adecuados para realizar el trabajo cotidiano educativo.

Necesitábamos aprovechar el apoyo y respaldo del Gobierno Estatal junto con los programas que lleva a cabo la Secretaría de Educación del Gobierno del Estado y los que implementa el Gobierno Federal a través de la Secretaría de Desarrollo Social. Requeríamos conseguir apoyos de empresas a través de convenios. Obtener apoyos de asociaciones civiles y fundaciones. Urgía la posibilidad de tener escuelas de tiempo completo que permitan a las madres trabajar y ofrecer mejores opciones a los niños.

La tarea y el Objetivo es: Gestionar junto con las autoridades educativas la adquisición de equipo y mobiliario escolar. Restaurar y acondicionar de manera óptima las instalaciones de los edificios escolares. Mejorar el desarrollo de los programas educativos que se imparten a la niñez tlalnepantlense. Brindar el apoyo para un mejor mantenimiento y resguardo de las instituciones educativas. Definimos **Estrategias que permitieran:** Llevar a cabo la gestión para la adquisición de mobiliario y equipo por parte de las instituciones educativas municipales y con ello estar en posibilidades de lograr un alto nivel académico y cumplir con las necesidades de las escuelas del Municipio de Tlalnepantla de Baz. Gestionar y coordinar con las direcciones de Servicios Públicos y Obras Públicas la construcción y rehabilitación de un mayor número de instituciones educativas. Gestionar ante la Dirección General de Administración los recursos para llevar a cabo el reconocimiento a docentes y el festejo del día del maestro. Así como lo necesario para reconocer a los educandos y maestros de las escuelas públicas del Municipio. El resultado de nuestras **acciones fue:** Se llevaron a cabo 2 eventos de Día del Maestro. La entrega de reconocimientos al merito magisterial. Se implementó y realizó el programa municipal de adquisición y dotación de mobiliario y equipo de cómputo a las instituciones educativas del Municipio (se entregarán 1000 nuevas computadoras en el inicio del nuevo ciclo escolar). Se Llevó a cabo 5 apadrinamientos de generación de primaria y secundaria. La gestión de la construcción y remodelación de 53 planteles escolares. La realización de eventos de reconocimiento a las mejores escuelas, al mejor maestro y alumnos por escuela en la Prueba Enlace.

El pago de 130 conserjes a escuelas que no cuentan con sus servicios. EL establecimiento de 6 Consejos Preventivos en Contra de las Adicciones en cada escuela para capacitar a maestros y padres de familia. Se Implementó el programa de “Mochila Segura” a través de inspecciones en 65 escuelas, así como la supervisión y reinicio en el próximo ciclo el “Programa de Botones de Alerta” abanderamiento a 25 escuelas con apoyo del Ejercito Mexicano y por último implementar el Programa de “Escuelas Siempre Abierta”.

Haciendo un gran esfuerzo económico nos dimos la posibilidad de que alumnos de las escuelas públicas del Municipio tengan acceso al idioma inglés para elevar su nivel académico y que puedan continuar superándose. Por otra parte dotar a las aulas con las herramientas tecnológicas de punta en el área de la informática, para que los alumnos tengan una mayor oportunidad en su desarrollo académico.

Otro **Proyecto que implementamos fue el de Estímulos Económicos a la Educación que tiene entre sus Objetivos** el proporcionar un apoyo y estímulo económico a los estudiantes del Municipio a través de una beca económica para alumnos de escasos recursos, con capacidades

diferentes y de excelencia académica. Realizar el pago de las becas del primer y segundo bimestre del ciclo escolar 2009-2010. Se vislumbraron **estrategias para** llevar a cabo bimestralmente el pago de las becas correspondientes a cada modalidad y las **acciones palpables fueron la** entrega de un total de 15,339 pagos de becas bimestrales, de apoyo social a alumnos de primaria y secundaria. Entregamos 3,734 becas bimestrales a alumnos de primaria, secundaria, medio superior y superior con capacidades diferentes. Se brindó apoyo a 550 alumnos de escuelas públicas para exámenes de bachillerato. Entregamos 1,426 pagos de becas bimestrales a elementos e hijos de elementos de seguridad pública a nivel primaria, secundaria, media superior y superior. Distribuimos y difundimos las convocatorias y solicitudes de becas en las instituciones educativas dentro del territorio municipal. Abrimos un canal de comunicación para la comunidad con la intención de que si existiera alguna anomalía pudieran reportarlo de manera anónima (buzón en cada escuela, correo electrónico y línea telefónica). Actualizamos la información de las instituciones que están dentro del territorio municipal y establecimos el contacto directo con sus directivos para realmente beneficiar a la población local. Revisamos que los documentos cumplan con lo estipulado en la convocatoria y dar seguimiento a las becas de manera periódica. Llevamos a cabo las reuniones correspondientes con las autoridades educativas para informar el proceso de asignación de becas y verificar que realmente se lleve a cabo.

El Proyecto de Fomento a la Educación Extraescolar y de Adultos tiene como objetivos: El mejoramiento y actualización del sistema educativo con base en la modernización, utilizando la tecnología en las áreas de inglés y computación, en favor del servicio educativo que se proporciona en las escuelas públicas del Municipio para elevar y mejorar la calidad de la educación. **Estrategias:** Tener en buenas condiciones los equipos de cómputo dentro de las aulas. Impartir cursos de capacitación a profesores, alumnos y padres de familia, para que sepan utilizar las nuevas tecnologías informáticas en su desarrollo académico. Impartir clases de Inglés utilizando las nuevas tecnologías como el pizarrón electrónico. Realizar clases muestra para que los padres de familia vean los avances académicos de sus hijos en el idioma inglés. Buscar acuerdos y convenios con empresas, institutos, gobiernos Estatal y Federal, así como representaciones diplomáticas de países extranjeros. **Acciones Sustantivas Relevantes:** Establecimos 9 escuelas de tiempo completo con alimentos, inglés y computación gratuitos. Dotamos a 177 escuelas públicas con servicio de Internet y teléfono. Dimos 11,867 mantenimientos preventivos y correctivos a equipos de cómputo. Llevamos a cabo 413 acciones de mantenimiento a aulas de cómputo, redes e Internet. Se capacitó a 1,010 profesores dentro de los planteles, mediante cursos básicos de computo y programa click. Capacitamos a 17,980 alumnos dentro de los planteles mediante cursos básicos de computo y el Programa Click. Capacitamos a 114 padres de familia dentro de los planteles educativos mediante cursos básicos de cómputo. Se impartieron clases de inglés a 39,840 alumnos de 5° y 6° grado de primaria. Impartimos clases muestra de inglés ante padres de familia, de los avances académicos que tienen los alumnos en el aprendizaje del idioma. Realizamos el evento Expoinglés.

También, para honrar a los maestros que han dedicado toda una vida de trabajo en beneficio de la niñez de nuestro Municipio, se instituyó la Presea Bicentenario al Mérito Docente por 30 y 40 años de servicio ininterrumpido en Tlalnepantla. Los maestros que han dedicado toda una vida a enseñar en nuestro Municipio se merecen eso y más y seguiremos trabajando para honrarlos de mejor manera en los siguientes años.

Para impulsar la equidad en nuestras escuelas, nos comprometimos en campaña a apoyar a las Sociedades de Padres de Familia de todas las escuelas Primarias y Jardines de Niños que no contaran con personal para realizar el aseo de sus escuelas con recursos municipales para ese fin;

hoy informamos con beneplácito que este compromiso ya lo cumplimos. Seguiremos revisando las necesidades de nuestros planteles educativos en este rubro y estén seguros de que, con ayuda de nuestro Cabildo, resolveremos los problemas que se nos presenten.

Por otra parte y en apoyo a acciones que van a elevar la calidad de la educación de nuestro Municipio, nuestro Cabildo aprobó apoyar de manera significativa a 9 escuelas públicas que han entrado este año al Programa de Escuelas de Tiempo Completo proporcionándoles a cada una de ellas la cantidad de \$ 200,000.00 que, estamos seguros, serán utilizados para mejorar significativamente la educación de nuestros niños y jóvenes.

Estas escuelas están ya funcionando desde el mes de mayo y en ellas los alumnos, además de estudiar, también se alimentarán lo que contribuirá a mejorar la equidad de la educación en nuestro Municipio. Mención especial en el apoyo a nuestras escuelas es el Programa Permanente de Mantenimiento Preventivo que se realiza cotidianamente para mantener en condiciones decorosas y dignas a nuestras instituciones educativas. A la fecha, se le ha proporcionado mantenimiento preventivo a 145 escuelas.

Por otra parte, se realizó mantenimiento correctivo a 30 escuelas que ya han sido entregadas en su totalidad; durante los siguientes meses, se realizará mantenimiento correctivo a 50 escuelas más, con lo que corroboramos el compromiso de esta administración por una educación pública de calidad con equidad.

Por primera vez en la entrega de becas, se tomaron en cuenta a todas las escuelas de todos los niveles, pertenecientes a este Municipio, considerando otorgarse 5 becas por Institución, de esta manera se abarcaron a todas las colonias que conforman nuestra entidad Municipal. Se establecieron lugares específicos de entrega, para que los beneficiarios estuvieran cómodos y seguros, llevando el pago a dos regiones para su comodidad y cercanía, siendo éstas, Zona Oriente y Zona Poniente.

Es importante mencionar que dentro de los compromisos adquiridos ante la sociedad, y la niñez del Municipio de Tlalnepantla, están el continuar impulsando los programas de Inglés y Cómputo, dando como resultado una educación de calidad, haciendo de nuestro municipio punta de lanza en las nuevas tecnologías educativas además de ubicarlo en primer plano en la enseñanza del idioma inglés a nivel nacional. Es por eso que hoy por hoy este departamento y nuestras autoridades municipales y educativas no claudicaran en el esfuerzo de seguir buscando mejores estrategias para seguir brindando calidad en la preparación y formación educativa de la niñez y juventud, que es el futuro de nuestro Municipio y por ende del país.

Procurando la salud intelectual y física de nuestros niños, en nuestro Bando Municipal se determinó la prohibición a los comercios que se encuentren dentro y hasta un radio de 50 metros de instituciones educativas de nivel básico, de vender y exhibir productos que fomenten el consumo de comidas consideradas como nocivas y poco nutritivas para la salud de los alumnos.

Complementario a esto en el próximo ciclo escolar entregaremos gratuitamente a 70 mil alumnos de primaria, el libro “La salud por la boca empieza” para fortalecer su educación alimentaria, y hacer conciencia desde el hogar sobre el problema que significa la obesidad, rubro en el que por desgracia ocupamos el primer lugar a nivel mundial.

Además, desde la aprobación del Bando Municipal, se han dado pláticas de orientación a directores, maestros, padres de familia y arrendatarios de tiendas escolares sobre la problemática y alternativas de la comida no nutritiva que se expende en las escuelas.

En este sentido, somos de los pocos municipios en el país que ha iniciado un programa de esta naturaleza y en un número tan elevado de escuelas, en Tlalnepantla estamos comprometidos en forjar un mejor destino para nuestros niños.

Cultura

El Instituto Municipal de la Cultura de Tlalnepantla de Baz, se crea por parte del Ayuntamiento, a fin de dar cumplimiento a las reformas constitucionales que en materia de cultura se han dado en nuestro país. Como dependencia del Ejecutivo Municipal que jurídicamente establece las bases políticas y administrativas se le dé cumplimiento a lo establecido en nuestra Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

La acción del Instituto Municipal de la Cultura está encaminada a mantener un compromiso institucional que beneficie a toda la población de Tlalnepantla a través de la promoción y difusión de la cultura, promoviendo y desarrollando actividades con base en los proyectos, programas, actividades y acciones que promuevan el acervo de los diferentes regiones culturales del mundo, de nuestro país, de nuestro estado; y sobre todo, rescatar las expresiones de dichos acervos culturales por la nuevas generaciones de nuestro Municipio.

Estamos trabajando en conjunto sociedad y gobierno para hacer posible que toda esa cultura que poseemos esté al alcance de todos los ciudadanos Tlalnepantlenses por lo que no hemos escatimado trabajos y esfuerzos.

Desaprovechar el potencial cultural del Municipio o mantener y profundizar el deterioro y la violencia social resultaría imperdonable por las jóvenes generaciones, la cultura es patrimonio de todos y es compromiso de todos procurarla, pero más aún, de quienes gobernamos. Por ello se detectó la necesidad de organizar actividades artísticas y culturales en espacios públicos. Promocionando eventos artísticos y culturales de calidad y en cantidad.

En materia de cultura se planteó el **Objetivo General:** Ampliar la organización, cobertura y calidad de los programas educativos y culturales municipales, con sus actividades artísticas y culturales implementadas en el Municipio para estimular la creatividad, la formación de valores y la identidad tlalnepantlense, mejorando las instalaciones educativas y culturales. **Proyecto:** Administración de Bibliotecas y Casas de Cultura. **Objetivos:** Ofrecer servicios bibliotecarios actualizados y de calidad a toda la comunidad tlalnepantlense. Vincular a la comunidad con los libros y nuevas tecnologías, para apoyar en el desarrollo educativo y cultural de los tlalnepantlenses.

Promover el hábito de la lectura y las diferentes actividades culturales a la comunidad sin distinción de edad, sexo, religión, oficio o condición social o económica, través de los distintos medios de comunicación. **Estrategias:** Dinamizar la operación y funcionamiento de las bibliotecas con reforzamiento de acervo bibliográfico y equipos de cómputo e Internet, para los usuarios de las bibliotecas. Implementar actividades de fomento a la lectura y cursos de computación para todos los usuarios de la comunidad. Realizar el concurso de lectura. Promover por medios impresos y en el portal del Ayuntamiento los servicios bibliotecarios. **Acciones Sustantivas Relevantes:** Realizamos 61 eventos artísticos y culturales en las casas de cultura. Tuvimos un promedio de 2,500 usuarios en las unidades, logrando 25,103 asistentes. Realizamos cursos de

verano en las casas de cultura ascendiendo a un total de 47 cursos. Realizamos encuentros de talleres de casa de cultura, logrando 2 eventos así como coordinamos 2 talleres y cursos de arte.

Es importante mencionar que no se contaba con personal capacitado para dar información sobre cursos ni para impartirlos. Los espacios culturales no tenían imagen institucional ni prestigio local. Debido al estado que guardaban los inmuebles y la falta de un adecuado mantenimiento se corría el riesgo de cerrar los inmuebles de manera parcial o total. Condiciones deficientes en la seguridad estructural de edificios (paredes, techo, piso) ya sea por exposición prolongada a la humedad o por improvisación en los acondicionamientos de los mismos. Gran parte de los cursos que se ofertaban en las casas de cultura eran disciplinas deportivas o de formación para el trabajo, cabe señalar que los espacios no son propicios para la impartición de este tipo de actividades. La oferta de cursos era heterogénea, poco formal y desarticulada. Faltaba promoción a eventos artísticos y culturales dentro y fuera del Municipio. Faltaba mejorar el contenido de los mensajes sobre la oferta y las actividades culturales, ya que llega tarde a un reducido sector de la población. Se detectaba la necesidad de organizar actividades artísticas y culturales en espacios públicos. Por ello implementamos el **Proyecto:** Administración de Bibliotecas y Casas de Cultura. **Objetivos:** Fortalecer la vida cultural del Municipio dignificando los espacios y con ello, mejorar sustancialmente la calidad de los servicios ofertados a través de las casas de cultura. Promover los eventos dentro y fuera del recinto cultural. **Acciones Sustantivas Relevantes.** Proporcionamos servicios bibliotecarios a 115,273 ciudadanos. Realizamos talleres de fomento a la lectura contando con 8,517 asistentes. Ofrecimos servicios digitales a 4,752 asistentes. Realizar un concurso en bibliotecas.

Programa General. Educación y Cultura. **Proyecto:** Difusión y Promoción de la Cultura para aprovechar el potencial cultural del Municipio. Atender los servicios municipales de cultura a fin de integrar las funciones de las Casas de Cultura, Bibliotecas, Banda Sinfónica, patrimonio histórico, difusión y promoción de cultura. Falta de dirección y coordinación en la prestación de servicios culturales en casas de cultura, bibliotecas, sinfónica, eventos cívicos, artísticos y recreativos. Se detectó la necesidad de organizar actividades artísticas y culturales en espacios públicos aunado a la falta de promoción a eventos artísticos y culturales dentro y fuera del Municipio. **Objetivos:** Fortalecer la vida cultural del Municipio dignificando los espacios y con ello, mejorar sustancialmente la calidad de los servicios ofertados. **Estrategias:** Establecer criterios para conformar plantillas de instructores de nivel que garanticen la calidad de los cursos que se imparten en las casas de cultura. Ubicar y fomentar espacios para la difusión de las actividades de las casas de cultura. Invitar y llevar el mayor número de usuarios y su familia a las casas de cultura. Fomentar la difusión de los grupos culturales y artísticos de las casas de cultura. Promover los eventos artísticos y culturales dentro y fuera del Municipio. **Acciones Sustantivas Relevantes.** Realizamos el programa de "domingos familiares"; en la plaza cívica Dr. Gustavo Baz Prada y el deportivo Cri-Cri a través de 24 eventos. Realizamos 4 festivales de "costumbres y tradiciones" (día de reyes, día de la amistad, día de la primavera, día del niño, festival del globo, día de la madre, día de la familia, día del padre, fiestas patrias, festival de arte y cultura, raíces de identidad, sor Juana, muertos, y calaveras, fiesta de revolución, posadas y pastorelas, año viejo. Presentamos a la Banda Sinfónica Municipal a través de 225 presentaciones. Presentamos al quinteto de alientos Eduardo Mata con 48 presentaciones). Presentamos al payaso Mimolín en el

programa "domingos familiares" en 21 presentaciones, en instituciones educativas y comunidades municipales. Realizamos 42 eventos para promover las tradiciones y costumbres de nuestros orígenes y el patrimonio cultural de Tlalnepantla: Símbolos Patrios, Joven Juárez, un Recorrido por México, Certamen de Belleza y Cultura Señorita Bicentenario, Ruta de la Independencia, Raíces de Identidad, Fiestas de la Revolución, Fiestas Patrias, Pueblo de Caudillos, El Plan de Planes y Mosaico Mexicano. Promovimos e hicimos 3 exposiciones artísticas del archivo histórico. Coordinamos la asignación de apoyos complementarios con instituciones públicas, organizaciones no gubernamentales y fundaciones, llevando a cabo una gestión. Tenemos un programa anual de proyectos y eventos culturales. Buscamos y logramos un patrocinio que coadyuvó al desarrollo de tradiciones culturales.

Acciones al cierre del 2009

Llevamos a cabo eventos culturales. Realizamos exposiciones artísticas. Realizamos el "festival urbano equinoccio". Realizamos festivales artísticos magnos. Realizamos eventos culturales los domingos en la plaza cívica. Realizamos "coronación de señoritas fiestas patrias 2009". Realizamos conferencias de promoción turística. Llevamos a cabo el espectáculo de luz y sonido prehispánico. Captamos por lo menos 10,000 asistentes a eventos turísticos. Realizamos exposiciones de interés turístico. Promovimos visitas de embajadores al Municipio de Tlalnepantla de Baz. Realizamos la "olimpiada cultural y recreativa". Realizamos encuentros internos de danza regional y danzas polinesias. organizamos el concurso anual de lectura.

Cultura Física y Deporte

La población busca espacios de recreación fuera del Municipio y los jóvenes no se desenvuelven en ambientes sanos ya que no cuentan con suficientes espacios propicios para la recreación, el deporte y la convivencia social. Además había carencia de políticas públicas enfocadas en la recreación y esparcimiento de la población, aunado al descuido de los espacios recreativos.

Por eso, en Tlalnepantla estamos construyendo una sólida estructura deportiva comunitaria, en la que cada pueblo, colonia, fraccionamiento y unidad habitacional contará con su propio Comité Vecinal del Deporte, lo cual propiciará que la comunidad tenga su propio Programa de Deporte y conduzca sus actividades de manera autogestionaria.

El deporte es en Tlalnepantla uno de los ejes fundamentales del desarrollo social de nuestra población; nuestro Ayuntamiento identifica al deporte y la recreación física como eficientes proveedores de salud, integración comunitaria, seguridad pública, alegría e incluso desarrollo económico.

En coordinación con los Consejos de Participación Ciudadana, 21 comunidades han constituido su Comité Vecinal del Deporte y este mismo año al menos 60 más contarán con esa estructura básica, que facilita a los vecinos el acceso al deporte cerca del hogar, con actividades planeadas para satisfacer las necesidades e intereses de los residentes, reduciendo riesgos y gastos en transporte, realizándose en instalaciones dentro de la propia comunidad o muy cerca, de las cuales hemos rehabilitado o construido 40 en estos 11 meses, en algunos casos con la participación de los Gobiernos Federal y del Estado de México.

Por eso el paso inicial era constituir el Instituto Municipal del Deporte para que este instituto organice, planee, implemente y evalúe el nivel de desarrollo del deporte y la recreación, genere las condiciones para atraer inversiones para la recreación y forme un mayor número de instructores o entrenadores. Gestione la reparación, construcción, modernización y optimización de la infraestructura deportiva municipal, porque el nivel de conservación de los deportivos no es el deseable y en muchos casos es malo debido a la falta de equipamiento deportivo básico. Los espacios deportivos no son utilizados de acuerdo con su máxima capacidad. Se carece de apoyo suficiente a deportistas de alto rendimiento. Anteriormente no se regulaba el uso y aprovechamiento de los espacios deportivos ni los usos privados de espacios deportivos por lo que se requería reorganizar las ligas deportivas y direccionar sus funciones, objetivos y resultados. Faltaban políticas públicas encaminadas a fomentar el deporte desde edades tempranas y espacios para el esparcimiento familiar. Se requería desarrollar un Sistema Municipal del Deporte que interactúe con los diferentes ámbitos de gobierno y sectores de la población.

Se integró el **Programa General Cultura Física y Deporte** para desarrollar una política deportiva integral que sea incluyente y que contemple la promoción del deporte entre la sociedad, el fortalecimiento de actividades deportivas y el mantenimiento de los espacios deportivos municipales para obtener salud general y recreación. Se dividió en **3 Proyectos: Promoción del Deporte Social y de Barrios** con los **objetivos** de: Aportar a la población en general opciones diversas y accesibles de actividad física, recreación y competencia básica con fines de diversión e integración familiar y comunitaria. Apoyando en la prevención, control y combate de los severos problemas de salud individual y social actuales mediante la inducción a la práctica sistemática de actividades físicas programadas: (deporte, recreación, ejercicio). **Las estrategias** se orientaron a crear una estructura social amplia, comprometida y capacitada para abarcar todo el territorio municipal, formada por personas que hagan de manera gratuita sus funciones de fomento del deporte. Se buscó incrementar el nivel de competencia de la población tlalnepantlense, tanto la residente como la estudiantil flotante. Inducir y estimular la organización de competencias deportivas de todos los niveles y categorías para detectar, desarrollar y estimular a los deportistas, entrenadores, árbitros y directivos más destacados o con mayor potencial competitivo. Incrementar el nivel de competencia de la población tlalnepantlense, tanto la residente como la estudiantil flotante. Inducir y estimular la organización de competencias deportivas de todos los niveles y categorías.

También se planeó redefinir o definir el perfil y la vocación social de cada instalación. Capacitar a los administradores, empleados y operadores de instalaciones en visión social, las técnicas de conservación y los programas adecuados para la vocación de cada espacio. Constituir o inducir la creación de los órganos necesarios para la institucionalización y continuidad del deporte en el Municipio e incorporarlos a un sistema incluyente, integrador y dinámico, con apego a las normas deportivas nacionales e internacionales.

Acciones Sustantivas Realizadas: Constituimos 21 comités vecinales del deporte. Capacitamos a los integrantes de los comités vecinales y a los promotores voluntarios del deporte. Instituímos 39 grupos de activación física permanente, autónoma y autosuficiente. Capacitamos a 300 personas en las comunidades en la operación de programas y de las instalaciones populares. Aplicamos un programa de Iniciación Deportiva Infantil. Establecimos un programa de Estímulos para los Promotores a las comunidades más destacadas en el fomento del deporte y la salud mediante el ejercicio. Coordinamos 10 acciones con aquellas áreas del Ayuntamiento que tienen influencia en los temas vinculados con el deporte. Organizamos 12 eventos deportivos como el Congreso

Internacional del Deporte (anual), Media Maratón Atlética de Tlalnepantla de Baz (anual); Festival Camina y Corre por la Salud (anual), Feria del Deporte (semestral); y Festivales Recreativos Populares (semanales). Generamos una política de recreación que es incluyente, incorporando a los distintos sectores que componen la sociedad. Realizamos 11 eventos en los espacios recreativos para volverlos más atractivos a la población.

El otro proyecto fue el de **Fomento a la Cultura Física**, que tiene como **objetivo**: Incrementar el nivel de competencia de la población tlalnepantlense, tanto la residente como la estudiantil flotante. **Las acciones Sustantivas Relevantes** las tuvimos al aplicar 11 programas de capacitación y desarrollo para entrenadores, dirigentes, árbitros y organizadores deportivos. Formamos escuelas deportivas populares y escuelas deportivas de desarrollo. Establecimos un sistema municipal de competencias. Desarrollamos programas de evaluación de capacidades físico-técnicas. Brindamos 155 apoyos a deportistas y entrenadores de alto rendimiento. Apoyamos a 3 equipos representativos. Coordinamos, organizamos y dirigimos las 27 reuniones formales del Sistema Municipal del Deporte, el consejo, el directivo y sus órganos integrantes (consejos, comités y comisiones). Elaborar un programa anual integrado del deporte municipal. Organizamos exposiciones de interés general en los espacios recreativos. Llevamos a cabo la promoción y difusión de 13 espacios recreativos.

La infraestructura deportiva presentaba condiciones de deterioro debido a la falta de mantenimiento durante años. El deterioro puede ir en aumento y volverse un escenario poco atractivo para la recreación y esparcimiento de los habitantes, así como incremento de antisocialidad. Muchos espacios deportivos estuvieron concesionados por muchos años, lo que desincentivó la práctica del deporte y la promoción de estos espacios municipales entre la población de bajos recursos o que vivían cercanos a los deportivos. De la misma forma existe un elevado porcentaje de población infantil y juvenil que tiene un alto potencial para el desarrollo del deporte, pero no puede utilizar los espacios municipales para practicar deporte y asistir a las instalaciones deportivas debido a la inseguridad existente.

Por ello se analizó la posibilidad de aprovechar la infraestructura deportiva y ampliar los niveles de atención creando el **Proyecto: Infraestructura y Equipamiento para la Cultura Física** con el objetivo de proporcionar a las instalaciones existentes la rehabilitación, la conservación y la operación de programas idóneos, tanto por nosotros mismos, en el caso de la infraestructura municipal, como por inducción y apoyo de terceros, en el caso de la comunitaria, la social o la privada. Integrar en un mismo órgano colegiado a todas las organizaciones y sus recursos humanos y programáticos para potenciar las capacidades de cada una de ellas, en beneficio de la masificación y la superación del nivel general de rendimiento.

Acciones concretadas. Formulamos un padrón integral de la infraestructura municipal para el deporte y la recreación. Suscribimos convenios con instituciones educativas, organizaciones sociales y empresas para la complementariedad de los espacios deportivos. Elaboramos el programa de mantenimiento y operación de 13 instalaciones. Entregamos a 5 comunidades espacios deportivos factibles de ser operados por las mismas comunidades de acuerdo a sus características. Adherimos el Sistema Municipal del Deporte al Sistema Estatal de Cultura Física y Deporte y al Sistema Nacional. Integramos y actualizamos el registro municipal del deporte. Diseñamos el subprograma municipal de evaluación del deporte. Generamos una política cultural para el cuidado de los espacios recreativos.

Acciones al cierre del 2009

Establecimos convenios con instituciones públicas y privadas para el uso y mantenimiento de los deportivos. Captamos ingresos por \$970,578 por concepto de derecho de uso de las instalaciones deportivas. Realizamos eventos deportivos masivos. Registramos 819 deportistas nuevos en los programas municipales del deporte. Brindamos atención a los 295,000 usuarios en los diferentes espacios deportivos municipales.

Espacios Deportivos rehabilitados: Parque Cri Cri, Ecoparque Acóatl, Santa Cecilia (área de béisbol, con la labor de los beisbolistas veteranos), Ahuehuetes, Tlalnepantla (reparación provisional de la caldera), Caracoles (con la colaboración de la nueva directiva de la Liga de Fútbol), Bellavista Satélite, Bosques Ceylán, La Laguna (en proceso), Pueblo de los Reyes, Hugo Cervantes del Río, Diligencias, Corredor San Javier-Valle Ceylán (1ª etapa), Enrique Llanes, San Pablo Xalpa, Adolfo López Mateos (1ª etapa), “Zotoluco”, Unidad Deportiva Francisco Ruiz Massieu (Tlalli II), San Lucas Patoni, Valle de las Pirámides,; San Juan Ixtacala Ampliación Norte, Cumbres del Valle, Chalma La Barranca, División del Norte, El Arenal, El Olivo II Parte Alta, El Rosario II CROC III B; 28) Independencia Ampliación, José María Velasco (U. Habitacional); 30) La Laguna, La Joya Ixtacala, Marina Nacional, Nueva Ixtacala, Robles Patera, San Antonio Ixtacala, San Felipe Ixtacala, San Isidro Ixhuatepec, Santa Cecilia Acatitla, Pueblo, Viveros del Río, Xocoyahualco.

Ligas y otras organizaciones deportivas reorganizadas: Escuela del Deporte (convenio Gobierno del Estado de México-Ayuntamiento de Tlalnepantla), Liga Caracoles de Fútbol, Liga Caracoles de Básquetbol, Liga Caracoles de Voleibol, Liga Sabatina de Voleibol (Deportivo Tlalli), Escuela de Voleibol Perlitas (Deportivo Tlalnepantla), Escuela de Básquetbol Popular (Deportivo Tlalnepantla), Escuela Popular de Básquetbol (Deportivo Tlalnepantla), Liga de Fútbol Sabatina y Dominical (Deportivo Cri Cri).

Deportivos reorganizados

Bosques Ceilán: Acuerdo con los vecinos para la custodia y operación. Realización de las actividades deportivas y recreativas del programa “Un Verano entre Amigos”; Cri Cri. Accesos a la alberca; Diligencias: Acuerdo con el COPACI de Tabla Honda para apoyo en la custodia, apertura y cierre; Pueblo de los Reyes: Recuperación del predio, Acuerdo con la comunidad para custodia y mantenimiento; Santa Cecilia: Uso social de la cancha de pasto sintético, accesos con la puerta lateral norponiente; San Felipe Ixtacala: Acuerdo con los vecinos para la custodia y operación, agrupación de actividades deportivas en el Módulo Deportivo para liberar la cancha y evitar molestias a los vecinos de ésta; San Lucas Patoni: Recuperación y rehabilitación, acuerdo con la comunidad para custodia y mantenimiento; San Pablo Xalpa: Recuperación y rehabilitación, acuerdo con la comunidad para custodia y mantenimiento; Tlall:. Implantación de sistema para Escuela de Natación, establecimiento de vía de escape para eventos masivos, interno y en la colindancia con el Centro de Convenciones; Tlalnepantla: Depuración de espacios concesionados y reorganización de sus servicios, facilidades para el acceso de los usuarios de la Casa de Descanso con necesidades especiales de movilidad (ingreso en vehículo, paso por la puerta de servicio para menor distancia de recorrido); San Andrés Atenco: Recuperación del predio.

Apoyos a deportistas y deportes

Atletismo sobre silla de ruedas: transporte del deportista Ernesto Acosta Alamilla para participar en el Regional de Veracruz, Ver; 3ª Edad (atletismo, cachibol, natación): entrenamiento de la Selección Municipal para participar en los Juegos Estatales de Adultos Mayores; Atletismo: apoyo con instalaciones a Francisca Martínez (ex marchista y ahora fondista); Atletismo: instalaciones y asesoría a María Elena Reyna (fondista); Atletismo (Caminata 10 km): Rosario Sánchez; apoyo para viaje de su entrenador (Rogelio Sánchez) para dirigirla en su campamento de altura en Bolivia como preparación para la Copa del Mundo de caminata; Básquetbol: transporte para 6 equipos para la eliminatoria regional de Copa Telmex en Xalapa, Ver; Básquetbol escolar: transporte del equipo de representativo de la Escuela Primaria Francisco Villa, campeón municipal de los Juegos Escolares al Estatal de Toluca; Ciclismo: 7 ciclistas y un auxiliar en travesía a Wichita, Kansas; Ciclismo: apoyo con material deportivo a Roxana León; Ciclismo: apoyo con material deportivo a Marco Antonio Domínguez Requena; Diversos (Atletismo, Básquetbol, Ajedrez, Boxeo, Ciclismo, Fútbol, Gimnasia, Patinaje sobre Ruedas, Voleibol): entrenamientos y competencias eliminatorias de los equipos representativos para la Olimpiada Nacional (Infantil y Juvenil, Paraolimpiada); Fútbol: 7 instalaciones para eliminatoria estatal para el Campeonato Nacional Infantil y Juvenil, efectuado en Puebla, Pue; Boccia (Parálisis Cerebral): adquisición de juego de bochas para los entrenamientos y participaciones nacionales e internacionales de Ángeles Antonio Torres; Pentatlón Deportivo Militarizado Universitario: transporte de 90 deportistas para asistir a los XLV Juegos Nacionales del Pentatlón, la XXXV Reunión Nacional del Pentatlón Femenino y el XXXIII Campamento Nacional del Pentatlón Menor; Fútbol y Voleibol: transporte de 40 deportistas de la Preparatoria Oficial 118 para participar en el Campeonato Nacional CONADEMS en Querétaro, Qro; Judo: apoyo a los gastos de viaje, alimentación y hospedaje de los judokas Antonio y Carlos Martínez Camargo (éste, ganador de medalla de bronce en la Olimpiada Nacional); Natación: instalaciones y asesoría a Gregorio Enrique Vega Villeda (discapacitado).

Para fortalecer la calidad de nuestros programas y estimular a nuestra población recurrimos a la asesoría del Instituto Mexiquense de Cultura Física y Deporte, las Federaciones Deportivas nacionales y sus Asociaciones, los más destacados expertos del país en cultura física, y nuestras figuras tlalnepantlenses del deporte como: Armando Archundia, Fernando Platas, Rodrigo López, Pablo Barrera, Francisco Chávez Palomares y otros, todos solidarios con nuestro proyecto social y, sobre todo, con nuestros vecinos.

Con orgullo, Tlalnepantla aportó al Estado de México 109 de los 1,252 deportistas que nos representaron en la reciente Olimpiada Nacional, en la cual nuestra entidad ascendió del 7º al 5º lugar; por lo que continuaremos apoyando a nuestros competidores para que el Estado de México siga ascendiendo en la clasificación nacional del alto rendimiento.

El Programa Vacacional fue enriquecido con actividades integrales, dirigido a menores de 4 a 16 años, atendiendo a 2,300 beneficiarios, la mayoría de ellos de escasos recursos. El Programa es además una fuente de empleo durante 5 semanas para 160 vecinos de Tlalnepantla, casi todos jóvenes de entre 17 y 24 años, la mayoría de los cuales nunca ha tenido un trabajo ni experiencia laboral para acreditar. El Ayuntamiento los capacitó desde el inicio sin mayor requisito que la edad mínima.

En los programas de atención directa, ahora atendemos a más de 3,000 alumnos en Escuelas de Natación, Basquetbol y Voleibol, casi 10 veces más que los 320 que recibían enseñanza en agosto del año pasado.

Hoy hemos dado plena accesibilidad a nuestras instalaciones a las personas con discapacidad y a las de la 3ª edad, que ingresan de manera gratuita y sin contratiempos.

Tlalnepantla ha emprendido un Programa de Deporte Social masivo con acento en la diversión, la enseñanza masiva, la recuperación de nuestras instalaciones comunitarias y la superación constante del nivel de rendimiento de deportistas, entrenadores, directivos, árbitros, organizadores de torneos y promotores voluntarios, en el que el protagonista es el propio vecino, promotor y actor de la nueva etapa de salud y desarrollo deportivo en Tlalnepantla.

Desarrollo Integral de la Familia y Asistencia Social

Sistema Municipal DIF

En lo que se refiere al tema de la asistencia social y parte del desarrollo social, aunado a labor y por la competencia de operaciones, consideramos importante incluir información relacionada a los programas sustanciales del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia en Tlalnepantla de Baz. Porque cubre con sus servicios a una importante porción de la población, sobre todo la de los más vulnerables y las que tienen capacidades diferentes.

Los diversos ámbitos de atención y servicio para el desarrollo social comunitario, nos hacen reconocer el denodado esfuerzo de cientos de trabajadores y voluntarias que aportan muchas horas de esfuerzo y colaboración para sumarse al gran acto de ofrecer servicios que permitan transformar las condiciones de vida, de salud, de desarrollo y de bienestar de más de una generación, desde las personas de la tercera edad, pasando por los jóvenes, las mujeres y las personas con capacidades diferentes, hasta llegar a los infantes y bebés de cuna, que tienen la certeza de recibir un apoyo asistencial que les vislumbre un mejor futuro y les posibilite contar con las mínimas condiciones de calidad de vida.

Área Médica:

Hemos tenido un impacto social positivo al responder al rubro de la salud, favoreciendo con diversas acciones médicas a 516 mil 669 habitantes. Mediante estrategias de prevención y promoción de la salud, garantizamos el oportuno acceso a 359,436 tlalnepantlenses a nuestros servicios médicos y de especialidades.

Firmamos un convenio de participación con la Asociación Banco de Ojos Lions Internacional IAP que otorga a los adultos mayores operaciones de cataratas con una cuota de recuperación de mil pesos, mismos que serán cubiertos por el sistema, y gracias al apoyo del DIFEM, reequipamos los 30 consultorios periféricos y 2 clínicas de especialidades con estetoscopios, glucómetros, estuches de diagnóstico y báscula con estadiómetro. Aplicamos 31,151 vacunas.

Con respecto a la atención a la mujer, beneficiamos a 42 mil 864 con pláticas sobre métodos de planificación, entrega de métodos anticonceptivos, estudios de prevención de cáncer de mama y cervicouterino. A fin de eficientar nuestra atención médica abrimos nuevos consultorios en el subsistema el Tenayo y en el Geriátrico e incrementamos de 33 a 45 el número de cirujanos dentistas. Atendimos con pláticas y talleres de prevención, servicio en nuestros consultorios y atención por medio de jornadas médicas a 52,873 personas. 30,164 personas solicitaron la realización de alguno de nuestros 240 diferentes servicios de laboratorio, otorgamos el 50% de descuento en la realización de exámenes clínicos a personas con credencial de INAPAM y discapacidad.

Capacidades diferentes:

Redoblamos los esfuerzos en un área decuidada: la de atención a la discapacidad y 43, 045 personas fueron favorecidas con terapias de rehabilitación y del lenguaje, aparatos ortopédicos y auditivos, medicamentos, consultas médicas especializadas, talleres para débiles visuales e integración social, educativa, laboral, cultural y deportiva, todo de acuerdo a las necesidades de cada paciente. Entregamos 590 credenciales de discapacidad, y recibimos una donación del CRIT con la que equipamos nuestras unidades básicas de rehabilitación. Firmamos un convenio con la Asociación de Industriales del Estado de México, AIEM, para que las empresas afiliadas integren en su equipo de trabajo a tlalnepantlenses con discapacidad y adultos mayores.

Familias:

En materia jurídico asistencial, destinamos nuestros servicios de forma gratuita a través de 9,656 asesorías jurídicas que beneficiaron a 12, 188 personas. Se impartieron 23 pláticas de prevención que favorecieron a 1,128 tlalnepantlenses, tramitamos 192 testamentos, gestionamos 472 juicios con 1, 101 beneficiados. En los domingos familiares y las magnas jornadas se atendió 5,470 personas. Acercamos a las comunidades de Tepeolulco, Lázaro Cárdenas III, la Laguna y Lázaro Cárdenas 1ª sección, 4 jornadas magnas familiares, con las cuales favorecimos a más de 6, 206 personas.

Se instauraron estrategias de prevención de la violencia intrafamiliar y atendimos a la familia para mejorar su calidad de vida, por lo que con 925 acciones especializadas beneficiamos a 13,561 personas con la escuela de orientación para padres, talleres preventivo-educativos, pláticas para promover la integración familiar, orientación a problemáticas individuales que presenten los participantes, y mediante el “día de campo familiar” con motivo del día internacional de la familia. En los subsistemas donde se proporcionan los servicios básicos del DIF (atención médica, psicológica, jurídica, transporte gratuito a personas con discapacidad, módulo de integración social, servicios de enfermería, laboratorio y mastografías). Se atendió a:

- Subsistema Angélica Aragón: favoreció a 14,846 tlalnepantlenses y 4,396 beneficios se otorgaron a las personas con discapacidad en la unidad básica de rehabilitación.
- Subsistema Cristina Pacheco: fue fundamental para la prestación de servicios en la Zona Oriente de Tlalnepantla y 52,819 personas favorecidas destacando el servicio de rayos X a bajo costo.
- Los subsistemas el Tenayo, Ampliación Gustavo Baz, Josefa Ortiz de Domínguez y San Isidro Ixhuatpec atendieron a una población de 34, 533 personas.

Conseguimos extender los beneficios de nuestros servicios con las 27 mini jornadas donde 5,258 habitantes de las comunidades tuvieron acceso a servicios médicos gratuitos y a la venta de productos de primera necesidad a bajo costo.

Niños: 2,610 menores, hijos de mujeres trabajadoras del Municipio contaron con el servicio de nuestras 29 estancias infantiles en el área de lactantes y preescolar, en las que además de otorgar la asistencia educativa reconocida por la Secretaría de Educación Pública, les ofrecimos alimentación proporcionando 519,087 desayunos, 519,087 comidas y 12,360 meriendas para los niños de maternal y preescolar, así como 4,128 desayunos, comidas y meriendas para lactantes. Por medio de 58 pláticas informamos a los padres de familia sobre enfermedades infecto contagiosas, psicología infantil, desarrollo del niño y formación de valores favoreciendo a 75, 690 personas, así mismo, formamos el club de la salud para la prevención de enfermedades. Entregamos 827 constancias para preinscripción en la educación primaria del ciclo escolar 2010-2011.

Menores Trabajadores Urbano Marginales (METRUM)

Por medio del programa METRUM, llevamos a cabo acciones sin precedentes en beneficio de la infancia del Municipio, como:

1.- Marcha contra el trabajo infantil donde participaron aproximadamente 3,000 personas, a fin de erradicar el trabajo infantil y permitir que los menores realicen actividades propias de su edad.

58 campañas de prevención y fomento a la denuncia con 2,225 beneficiados.

A través de nuestros 2 clubes de la calle que ofrecieron a 861 infantes de comunidades y escuelas primarias ubicadas en zonas de alto riesgo talleres de tareas y computación, en el que también se beneficiaron 81 padres de familia, 118 niños y adolescentes reciben una beca económica por parte del sistema integrado por recursos federales, estatales y municipales.

2.- Instalamos el Consejo Municipal para la Protección y Vigilancia de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes obteniendo los siguientes logros:

- Se impartieron a 13 escuelas 169 pláticas sobre los derechos de los menores reforzadas con carteles para reportar el maltrato favoreciendo a 5,769 alumnos.
- El programa de menores trabajadores urbano marginales otorgó en 22 escuelas y los 2 clubes del taller sobre bullying y violencia a 3,062 niñas, niños y adolescentes, 495 padres de familia y 132 maestros.
- 76 pláticas acerca de la participación infantil en los derechos de la niñez y el conocimiento sobre estos a 4,008 habitantes.
-

Lucha por la no violencia contra la mujer

Decidimos implementar acciones estratégicas que nos permitieran prevenir, erradicar y atender la violencia contra las mujeres e inauguramos el Centro de Desarrollo Integral para la Mujer, CEDEIM, con numerosos programas para mejorar las condiciones de vida de nuestra población femenina además de un refugio puente para mujeres maltratadas y sus hijos, consiguiendo en pocos meses el beneficiar a 457 tlalnepantlenses con servicios de psicología, trabajo social, atención integral y desarrollo económico, impartimos 3 cursos de capacitación para el trabajo y elaboración de productos de limpieza en el que participaron 92 personas. Por medio del albergue temporal hemos apoyado a nueve tlalnepantlenses víctimas de violencia extrema.

Con motivo del día internacional de la no violencia contra la mujer llevamos a cabo cine debates, feria de servicios médicos gratuitos y pláticas que beneficiaron a 1,519 mujeres en los Subsistemas, 1,072 jóvenes, personas Juventud 28,724 fueron los beneficiados con pláticas de prevención de conductas de riesgo, a través del taller “violencia en la pareja”, con orientación prenatal y postnatal a madres adolescentes y a adolescentes embarazadas, con la canalización de estas jóvenes a servicios médicos y psicológicos, por medio de sesiones de sensibilización a familiares y parejas de adolescentes embarazadas y con la capacitación de 10 alumnos de secundaria, difusores infantiles del Municipio para promover los derechos de los niños, niñas y adolescentes, entre otras acciones.

Derivado de la contingencia por la inundación en el fraccionamiento Valle Dorado, durante 8 días, 270 personas que laboran en el sistema estuvieron presentes en las zonas dañadas, distribuidas a lo largo de las 24 horas del día. Por medio de 40 brigadas, recorrimos las casas afectadas para conocer y apoyar en las necesidades inmediatas de la población. Instalamos 3 centros de acopio en el DIF central Santa Mónica, en el Subsistema Cristina Pacheco y en la casa de descanso Emma Goodoy. Se aplicaron 4,599 vacunas de tétanos y 3 mil 800 de hepatitis, además de realizar consultas médicas, orientaciones, visitas domiciliarias, entrega de medicamentos y gel antibacterial, además de la toma de signos vitales sumando un total de 5 mil acciones.

Población vulnerable: Favorecimos a 2,246 personas con apoyos derivados de instituciones públicas, privadas y sociales y entregamos 17,437 apoyos como despensas, medicamentos, aparatos ortopédicos y ayudas funcionales.

3 eventos especiales y la venta de artículos diversos en nuestros eventos magnos con el fin de procurar fondos, nos permitieron recaudar la cantidad de \$186,211 pesos en beneficio de los

programas que instrumenta el sistema y de los cuales, se ocuparon \$60,900 pesos para la compra de 21 aparatos auditivos que se entregaron a personas de la tercera edad.

Se realizó una colecta de juguetes con empresarios y escuelas privadas, los cuales fueron entregados a menores bajo el cuidado del sistema, a 8 albergues, así como a los alumnos de 13 jardines de niños y escuelas públicas del Municipio favoreciendo a 4,447 niños y adolescentes tlalnepantlenses.

Adultos mayores

Actualmente suman 6,700, que se encuentran integrados en 144 grupos, contamos con casas del adulto mayor donde otorgamos terapias de rehabilitación y psicológicas, jornadas médicas, servicio de optometría, densitometría y laboratorio, clases de activación física, talleres de manualidades, asesoría jurídica, pláticas de prevención a la discriminación del adulto mayor y de fomento a la salud, consultas médicas especializadas y realizamos 34 eventos recreativos y culturales, todo en beneficio de 82,156 personas de la tercera edad.

En los juegos municipales deportivos, culturales y manualidades de las personas adultos mayores participaron 428 abuelitos quienes mostraron sus habilidades deportivas.

Entregamos 5,843 credenciales del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores INAPAM. Habilitamos el consultorio geriátrico ubicado en la colonia Tenayuca en el que más de 1,200 personas de la tercera edad solicitaron los servicios de servicios de medicina general, odontología, tanatología, psicología y podología.

Programa Nutricional

Gracias al DIFEM, entregamos un 1'452 mil 672 desayunos escolares fríos a 7,488 niños y 501,490 raciones vespertinas a 2,786 menores como parte del programa estatal de alimentación a menores escolares, beneficiando a 21 jardines de niños y 60 escuelas primarias públicas del Municipio. De agosto de 2009 a la fecha, atendimos 12 centros escolares más.

Aunado a lo anterior 2,583 alumnos recibieron alimentos saludables en nuestros 16 desayunadores escolares comunitarios y para reforzar estos hábitos sobre una alimentación saludable, el personal de nutrición otorgó 17 pláticas y talleres sobre “menú sano y nutritivo” y “niño sano, niño feliz” a 1,635 alumnos, padres de familia y funcionarios del gobierno municipal.

Con el apoyo del gobierno estatal y del DIF del Estado de México, beneficiamos a 3,425 familias por medio del “Programa Canasta Alimentaria Bicentenario”, dirigido a madres solteras, mujeres en período de lactancia, menores de cinco años, adultos mayores, personas con discapacidad y enfermos crónico-terminales, entregando 6,850 despensas gratuitas correspondientes a 2 bimestres.

Atención Médica:

No. de atendidos: 516, 669

De sus especialidades se atendieron en:

Consulta general: 359, 436; Laboratorio: 30, 164; Psicología: 26, 715; Odontología: 52, 873; Rehabilitación: 43, 045; Otros (Vacunas): 31, 151 dosis.

29 Estancias infantiles:

No. de atendidos: 2, 610 menores

- 18-35 meses: 434 menores
- 3 años: 514 menores
- 4 años: 815 menores
- 5 años: 1827 menores

Matrícula: 2,610 menores que concluyeron el ciclo escolar

Directoras: 29

Docentes: 115

Promotoras Educativas: 44

Personal de Intendencia: 49

No. total de desayunos: 519, 087 en maternal y preescolar y 4,128 en lactantes

No. total de comidas: 519,087 en maternal y preescolar y 4,128 en lactantes

No. total de meriendas: 12, 360 en maternal y preescolar y 4,128 en lactantes.

Supervisiones pedagógicas: 174

Supervisiones en comedores y cocinas: 118

Supervisiones DIFEM: 58

Asesorías en ciclo escolar: 51

Certificados de Preescolar: 827

Boletas de preescolar: 1,329

Día de Reyes

Planificación familiar: 5,330 asesorías individuales, 5, 302 consultas, 1,603 pláticas con un total de 11,047 beneficiadas.

Programa Nutricional:

Desayunos entregados: 1, 452, 672 en el ciclo escolar con 7, 488 beneficiados

En jardines de niños: 3 jardines con 330 beneficiados

En escuelas primarias: 21 escuelas con 2,456 menores

CONVENIOS:

- Empresa Animatronix; teniendo como objetivo principal recaudar fondos para apoyo a las 29 Estancias Infantiles y al programa METRUM (Menores Trabajadores Urbano Marginales).

- Con la Empresa Servicios Audiológicos Tovar.

- Convenio con DIF –Banco de Ojos de Club de Leones, para las cirugías de Cataratas.

- Convenios con:

- Universidad Tecnológica de México

- Universidad del Valle de México

- Universidad Emilio Cárdenas

- Universidad Latinoamericana

- Centro de Estudios Computacionales del Valle de México

- Universidad Mexicana

- Liceo de Estudios Superiores y Tecnológicos

- Servicios educativos integrados al Estado de México

- Instituto Tecnológico del Valle de México

- Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Estudios Superiores Iztacala

- Universidad de Insurgentes

- Universidad de Cuautitlán Izcalli

- Universidad ETAC

- Centro Universitario Valle de Anáhuac

- Universidad de Guadalajara
- Centro educativo de sistema abierto Xel-Ha
- Centro de Tanatología y Terapia de Duelo S.C.
- Universidad TecMilenio
- Instituto de Estudio Superiores de Moda
- Universidad Juárez Autónoma de Tabasco
- Universidad ICEL
- Instituto Cultural Tecnológico Cuicacalli
- Escuela Nacional para ciego "Lic. Ignacio Trigueros"
- Centro Universitario Emmanuel Kant
- Universidad Gestalt de América

Donaciones recibidas: La Unidad de Asistencia Social gestiona 611 apoyos en especie con instituciones públicas, privadas y sociales beneficiando a 21,246 personas.

Atención a la Juventud

Para otorgarles espacios, apoyo y oportunidades a los jóvenes se creó **el Instituto Municipal de la Juventud**, espacio que fomenta el desarrollo integral de las nuevas generaciones.

De ahí emergen políticas que generan certeza, seguridad y desarrollo: tenemos el compromiso de estimular a nuestros muchachos, alejarlos de los peligros que entrañan las drogas o la delincuencia, abrir espacios productivos para que se inserten en una vida plena, que el gobierno sea el vehículo para que transiten a una mejor vida.

Los rezagos y la falta de difusión actual es la consecuencia de la inexistencia de planes concretos por parte de administraciones anteriores para captar las demandas y necesidades de los jóvenes, apoyarlos y darles espacio en mayor número.

El bajo presupuesto municipal destinado al Instituto Municipal de la Juventud. La Falta de instalaciones adecuadas para la prestación eficiente de todos los servicios del Instituto Municipal de la Juventud y la Falta de equipamiento técnico en el Instituto Municipal de la Juventud. Condujo a que el Instituto de la Juventud, con sus respectivos proyectos, se viera en la necesidad de celebrar acuerdos de vinculación con instituciones y organizaciones públicas y privadas, para la cooperación y obtención de recursos, además de vincularse con Organismos Públicos y no gubernamentales internacionales especializados en la juventud.

Hemos buscado todas las posibilidades de llegar a los jóvenes a través de las escuelas y comunidades para la formación de estructuras y grupos juveniles, así como aprovechar los espacios disponibles en las casas de cultura para el desarrollo de las actividades enfocadas en los jóvenes.

De esta forma implementamos el Proyecto: Atención a la juventud. Con los **Objetivos:** Contribuir al desarrollo integral de los jóvenes otorgándoles los espacios, los servicios, los apoyos y las oportunidades necesarias para ello. Fomentar la cultura cívica y los valores ciudadanos, generando los espacios y las actividades que impulsen la participación y el interés de los jóvenes en la vida política y social de Tlalnepantla. Fortalecer la economía juvenil y apoyar el empleo y autoempleo juvenil ayudando a los jóvenes a superar los efectos negativos que la situación económica internacional y su impacto nacional ejerce en ellos y su entorno. Incrementar el desarrollo y la participación de los jóvenes, impulsando la sensibilidad y la conciencia humana a través del apoyo

a las expresiones juveniles urbanas, artísticas, culturales, alternativas y artesanales de Tlalnepantla. **Las Estrategias:** Captar las demandas, dudas, inquietudes y necesidades de los jóvenes. Brindar asistencia jurídica, psicológica para jóvenes. Conformar una estructura social, juvenil eficiente y dinámica. Ofrecer apoyos, descuentos y servicios gratuitos a los jóvenes. El desarrollo integral de los jóvenes a través de la orientación necesaria sobre diversos temas de interés para los ellos y sus problemáticas más importantes y actuales. El fomento del interés y la participación de los jóvenes en el acontecer de la vida pública y social municipal, estatal y nacional, a través de actividades que los acerquen a dichos temas. Vincular el potencial y el talento juvenil con la demanda de mano de obra calificada del sector empresarial, comercial y productivo de Tlalnepantla, a través de la bolsa de trabajo y la capacitación para el trabajo y la microempresa juvenil. Reconocer e incentivar las expresiones juveniles en sus diversas modalidades y apoyar proyectos e iniciativas juveniles facilitando los espacios para estas expresiones. Fomentar el desarrollo intelectual artístico y cultural en los jóvenes estableciendo programas y vínculos orientados a la realización de actividades recreativas y de sano esparcimiento dentro y fuera del municipio. **Acciones Sustantivas Relevantes:** Impartimos, promovimos y concertamos 3,839 cursos, talleres, conferencias, pláticas y orientación en materia de prevención, capacitación para el trabajo y otros temas de interés para el desarrollo integral de los jóvenes. Otorgamos 2,899 descuentos y apoyos para los jóvenes, a través de la distribución de la tarjeta de descuentos "compromiso joven" y otros medios. Acondicionamos dos espacios para Internet gratuito, sala de lectura, sala de conferencias, y servicio de cafetería gratuita para jóvenes. Convocamos, promovimos y organizamos 12 eventos juveniles de esparcimiento y expresión, así como foros y jornadas sobre temas de medio ambiente, e interés político y social y de beneficio comunitario, generados por el instituto o en coordinación con otras áreas o instituciones externas. Organizamos 346 recorridos culturales y visitas guiadas a centros e instituciones culturales, ecológicos y recreativos del territorio municipal, estatal y otros estados de la República, del programa "cultura para todos y en todos lados". Brindamos 5 actualizaciones de información sobre servicios, trámites, bolsa de trabajo, así como de asesoría jurídica y psicológica gratuitos para jóvenes a través del portal de Internet.

La suma de esfuerzos nos permitió acceder a recursos que se creían perdidos, pudimos acceder a recursos Federales y Estatales, es un hecho que con este esfuerzo de los tres órdenes de gobierno pudimos atender a nuestras zonas prioritarias y marginadas generando excelentes resultados y modificando la calidad de vida de nuestros habitantes.

Con recursos del Programa Hábitat 2010 se realizarán obras que beneficiarán a la población más desprotegida, se completarán y consolidarán otras tantas, no escatimaremos recursos y seremos muy responsables en el manejo de los mismos. Vamos a mejorar sustantivamente la calidad de vida de la población que vive en torno a dichos espacios, fortaleciendo además el tejido social de su comunidad.

Atendiendo a las diversas necesidades y demandas de la población del Municipio, se inició un programa denominado "Compromiso con mi Comunidad" con tres subprogramas denominados:

- 1) "Limpiemos Nuestro Espacio", orientado a promover el cuidado de nuestro ambiente y concientizar a la sociedad.
- 2) "Compartiendo el Saber y el Tiempo", orientado a reintegrar social y culturalmente a la población de la tercera edad a través de actividades productivas, educativas y recreativas;

fomentando la creación de redes de integración y trabajo entre las personas de la tercera edad y los diversos sectores de la población.

3) “1, 2, 3 en Equilibrio”, para promover el cuidado en la alimentación y calidad de vida de la población infantil; además de impulsar el desarrollo sustentable de niños y jóvenes tlalnepantlenses.

Uno de los objetivos de este gobierno es contribuir al sano esparcimiento, recreación y desarrollo de las familias, por ello en los espacios públicos con que contamos, hemos instalado gimnasios al aire libre y juegos recreativos, mejorando así los espacios que hasta hace unos meses estaban abandonados y en precarias condiciones.

Atención a la Mujer

Todos los ciudadanos somos iguales, merecemos mismo trato y mismas responsabilidades, por ello las acciones de gobierno pretenden reafirmar la equidad de género, premisa fundamental para lograr un desarrollo en condiciones de igualdad para las mujeres de Tlalnepantla.

Al inicio del gobierno, el Cabildo aprobó la creación del **Instituto Municipal de la Mujer** instancia encargada de velar por un trato igualitario y de compensar las diferencias sociales, económicas, culturales y políticas entre los géneros; y es justo el ámbito municipal el más adecuado para consolidar políticas y acciones eficaces que brinden igualdad de oportunidades.

Hemos puesto especial atención en promover actividades que se orienten a lograr este fin, y desarrollen cualidades de crecimiento y superación de nuestras mujeres.

No había suficiente infraestructura ni personal para otorgar los servicios de apoyo y orientación a mujeres con problemas. Hay pobreza y desigualdad en el acceso a oportunidades para las mujeres. Existe violencia intrafamiliar en el Municipio y la mayoría de víctimas son mujeres. Faltaban políticas públicas municipales claras y objetivas en materia de equidad de género. Entorno sociocultural caracterizado por la minimización de la importancia de las políticas encaminadas al desarrollo integral de la mujer. Se contaba con poco personal, existía falta de adecuación de las instalaciones para la prestación del servicio de psicología y hay falta de difusión de las actividades del Instituto. Así mismo se tiene la necesidad de solicitar espacios externos para la realización de talleres debido al exceso de ruido.

No obstante nuestras carencias, tuvimos la capacidad de coordinar convenios de colaboración con instituciones externas y profesionistas particulares que presten atención a bajo costo, así como crear acuerdos para prestar servicios educativos para las mujeres sin generar gasto público con la posibilidad de crecimiento al aprovechar la importancia internacional del tema de género y de crear una Red de Apoyo a la mujer como política de ayuda interinstitucional y la posibilidad de presencia permanente en las comunidades mediante pláticas y talleres.

Programa General. Desarrollo Integral de la Familia y Asistencia Social. Objetivo General.

Aumentar eficientemente la cobertura y calidad de los programas en materia de educación, la entrega de becas y apoyos, el desarrollo de talleres, capacitaciones y la atención brindada a grupos vulnerables, así como los servicios que presta el Sistema Municipal DIF.

Proyecto: Atención a la mujer y perspectiva de género. Objetivo: A través de las asesorías se pretende prevenir y atender los problemas de violencia intrafamiliar, y con ello mejorar su entorno familiar. Impulsar a través de las diferentes actividades que promueve el instituto, la institucionalización de la perspectiva de género y, la participación de las mujeres en los diferentes ámbitos. Generar diferentes áreas de oportunidades para mujeres y hombres del municipio. **Estrategias:** Brindar

asesorías psicológicas de manera individual, grupal y de pareja sin distinción de sexo. Brindar asesoría legal en materia civil, penal y laboral a cualquier persona que solicite el servicio. Promover la certificación de primaria y secundaria a todas las personas que estén interesadas en completar sus estudios. Realizar conferencias, pláticas, cine-debates y talleres dentro del sector público, privado y en el territorio municipal. Promover la participación económica de las mujeres a través de los talleres de ingeniería doméstica, manualidades y orientación sobre proyectos productivos. Realizar jornadas de salud preventiva. Otorgar una bolsa de trabajo para las mujeres tlalnepantlenses. Establecer convenios y vínculos de coordinación con instituciones gubernamentales y de la sociedad civil para impulsar la participación de las mujeres. **Acciones Sustantivas Relevantes:** Impartimos asesorías psicológicas a 1.207 personas que solicitaron el servicio. Impartimos 75 pláticas, cursos, talleres, conferencias y cine-debates, para fomentar la equidad de género. Realizamos 3 eventos conmemorativos. Realizamos 62 jornadas de salud preventiva. Realizamos 29 talleres de capacitación de autoempleo. Otorgamos asesorías legales a 160 personas que solicitaron el servicio y organizamos 3 bolsas de trabajo.

Política Social

Objetivo General. Aumentar eficientemente la cobertura y calidad de los programas en materia de educación, la entrega de becas y apoyos, el desarrollo de talleres, capacitaciones y la atención brindada a grupos vulnerables, así como los servicios que presta el Sistema Municipal DIF. **Proyecto: Servicios para el desarrollo comunitario** **Objetivo:** Promover el desarrollo social y humano de la población tlalnepantlense, ampliando y mejorando los programas de atención y apoyo para mejorar su calidad de vida. Contribuir al mejoramiento de las relaciones sociales entre la población del Municipio y la elaboración de información y estudios sociales. Apoyar las actividades de las distintas áreas de la Administración Pública Municipal por medio de los servicios de los prestadores de servicio social y prácticas profesionales. **Estrategias:** Impulsar políticas de bienestar social en coordinación con otras dependencias gubernamentales y organizaciones de la sociedad civil para abatir la pobreza patrimonial de familias en esta situación y lograr de esta manera el desarrollo social de las mismas en este Municipio. Promover el mejoramiento de la calidad de vida y el fortalecimiento de las comunidades a través de acciones que impulsen la integración de los individuos en todos los aspectos que los conforman.

Fomentar la prestación de servicio social y prácticas profesionales por parte de los estudiantes de educación media superior y superior contribuyendo a su desarrollo profesional. Impulsar políticas de bienestar social para ofrecer alternativas productivas a los habitantes del municipio a través de la creación de grupos solidarios y con ello promover la cultura de pago. **Acciones Sustantivas Relevantes:** Asignamos y liberamos a 2,525 prestadores de servicio social que hayan concluido su servicio y / o prácticas profesionales en las distintas áreas de la Administración Pública Municipal. Asesoramos y canalizamos a 2,360 titulares beneficiarias del programa desarrollo humano "Oportunidades", al centro de atención y registro. Gestionamos la realización de 5 cursos de capacitación a las vocales de los comités de promoción comunitaria del programa desarrollo humano "Oportunidades". Elaboramos y gestionamos la aprobación del proyecto de obras, acciones y equipamiento del programa "Hábitat" a la delegación de la SEDESOL en el estado de México. Elaboramos y gestionamos la aprobación del proyecto de obras de rehabilitación y acciones de desarrollo social del programa "Rescate de Espacios Públicos" a la delegación de la SEDESOL en el estado de México. Impartimos 101 talleres de economía doméstica en las comunidades del municipio. Realizamos 3 eventos para la prevención de las adicciones en la Zona Oriente y Poniente de éste Municipio, con la participación de los integrantes del Consejo Municipal para la prevención de las adicciones. Proporcionamos 368 orientaciones psicológicas a

las personas que lo requirieron. Impartimos 169 talleres de: escuela para padres, comunicación en la familia, manejo de emociones, estrés, depresión, autoestima, problemas de aprendizaje y prevención de la discriminación. Impartimos 346 pláticas para la prevención de adicciones. Realizamos un foro juvenil para la prevención de las adicciones con instituciones educativas de nivel medio superior que forman parte del Consejo Municipal para la Prevención de las Adicciones. Implementamos el programa "Compromiso con mi Comunidad" a favor de 533 beneficiarios.

Acciones al cierre del 2009

Supervisamos la entrega de 3 becas deportivas y la realización de eventos deportivos de alto impacto. Gastamos un mínimo en educación de \$1,821,600.00 (equipamiento y becas). Realizamos un "foro juvenil para la prevención de las adicciones" con instituciones educativas de nivel medio superior que forman parte del Consejo Municipal para la Prevención de las Adicciones. Realizamos 5 eventos deportivos dirigidos a los jóvenes del municipio. Realizamos 4 reuniones para impulsar programas empresariales y desarrollar actividades deportivas en empresas privadas. Promovimos 4 eventos de interés general para los jóvenes, prioritariamente conciertos, simposios, conferencias y teatro. Llevamos a cabo 6 conferencias de interés general para los jóvenes.

Programa General. Planeación y Conducción del Desarrollo Municipal

Objetivo General. Fortalecer a través de la Planeación Estratégica, el seguimiento y evaluación de los programas y proyectos que integran el Plan de Desarrollo Municipal. **Proyecto:** Planeación, gestión y promoción de proyectos para la Planeación del Desarrollo Social. **Objetivos:** Asegurar la implementación de una gestión pública comprometida con el desarrollo social de la población tlalnepantlense por medio del ejercicio responsable de los recursos públicos en programas y proyectos sociales pertinentes que atiendan eficazmente las demandas y necesidades de la población objetivo de la política social municipal. Promover el desarrollo humano y comunitario de aquellos grupos de la sociedad civil que se encuentren en situación de pobreza, marginación, riesgo y vulnerabilidad social. **Estrategias:** Coordinar y supervisar las acciones de los programas y proyectos sociales, tanto locales como de aquellas en las que participen otras instituciones gubernamentales y de la sociedad civil, de todas las áreas que componen a la Dirección General de Desarrollo Social. Fortalecer la operación de los programas sociales municipales y de aquellos en cooperación con otros órdenes de gobierno, para la atención de los grupos sociales prioritarios. **Acciones Sustantivas Relevantes:** Concertamos con las distintas áreas que conforman la dirección general los proyectos de acciones a realizarse en cada uno de los programas sociales que llevan a cabo. Integramos 26 informes sobre el desarrollo de los programas y proyectos sociales de las distintas áreas que conforman la dirección general. Convocamos a las organizaciones de la sociedad civil, grupos sociales y ciudadanía en general a participar en los programas a cargo de la dirección general. Atendimos y respondimos a 1907 solicitudes, demandas, invitaciones, requerimientos, peticiones, etc., de actores sociales, organizaciones de la sociedad civil e instituciones gubernamentales y dependencias de la Administración Municipal en materia de desarrollo social, de acuerdo con las atribuciones y funciones de la Dirección General. Supervisamos y aprobamos la integración de los programas de 17 obras y acciones de los programas federales "Tu Casa", "Hábitat" y "Rescate de Espacios Públicos". Aprobar las actividades de gestión de adquisiciones, entregas recepción, movimientos de personal, entrega de avances del presupuesto programático municipal.

CIMIENTO PARA LA SEGURIDAD INTEGRAL

Las políticas para conformar el Cimiento para la Seguridad Integral se dirigieron a implementar dispositivos que conviertan la Administración Pública más eficiente y eficaz, aumentar la coordinación entre los distintos órdenes de gobierno y las organizaciones sociales y privadas, así como incrementar la recaudación, racionalizar el gasto y fortalecer los esquemas de planeación estratégica, transparencia y rendición de cuentas.

Apoyo a las Políticas Gubernamentales

Cuerpo Edificio

Para coadyuvar a los actos de gobierno y a los actos propios de su representatividad ciudadana, el área de Síndicos y Regidores es receptora y generadora de demandas ciudadanas que requieren ser atendidas, conducidas y canalizadas apropiadamente para su pronta solución, por lo cual y para atender la exigencia de más conductos y mejores respuestas se generó el **Programa General**. Apoyo a las Políticas Gubernamentales con el **Objetivo General**: Garantizar el derecho de la ciudadanía a ser escuchada por las autoridades municipales, así como las actividades orientadas al registro, control y seguimiento de las demandas y planteamientos presentados por la ciudadanía. **Proyecto: Atención a la Demanda Ciudadana y Consulta Popular** con los **Objetivos** de atender a los ciudadanos que así lo requieran. **Estrategias**: generar canales de atención y cercanía con la ciudadanía para percibir sus necesidades y demandas más sentidas. **Acciones Sustantivas Relevantes**: Brindamos atención a 3398 ciudadanos.

Secretaría Particular

Se recibió una oficina de la Presidencia Municipal desorganizada y de difícil acceso a la ciudadanía en la que no había canales adecuados y suficientes de participación y atención ciudadana. La demanda de la sociedad por ver al Presidente Municipal era muy alta y en ocasiones el tiempo de agenda insuficiente. Derivado de lo anterior las actuales autoridades municipales en la búsqueda de la cercanía con la comunidad, implantamos un programa denominado **Programa General: Apoyo a las Políticas Gubernamentales** cuyo **objetivo general** es garantizar el derecho de la ciudadanía a ser escuchada por las autoridades municipales, así como las actividades orientadas al registro, control y seguimiento de las demandas y planteamientos presentados por la ciudadanía.

Dicho programa se encuentra apoyado con el Proyecto: Dirección y Coordinación de las Políticas del Gobierno Municipal

Objetivos: Coadyuvar y apoyar al Presidente Municipal al cumplimiento de sus atribuciones. **Estrategias**: Programar las actividades que realiza el Presidente Municipal conforme a su instrucción. Llevar a cabo la organización logística de las giras de trabajo del Presidente Municipal. Recibir, acordar y canalizar a las áreas competentes la correspondencia que es enviada al ejecutivo municipal. Así como dar respuesta a la misma. Revisar que la documentación que se turna para firma del ejecutivo municipal, cumpla con la reglamentación correspondiente. **Acciones Sustantivas Relevantes**: Agendamos en 327 documentos las actividades del Presidente Municipal.. Llevamos a cabo la logística de 193 giras de trabajo del Presidente Municipal. Recibimos, registramos, analizamos y acordamos 4,993 documentos para en su momento turnar o dar respuesta a la correspondencia enviada al Presidente Municipal. Revisamos 3,142 documentos para firma del Presidente municipal. Generamos 7 informes de actividades y firmamos 42 convenios y contratos por parte del Presidente Municipal para apoyar las políticas gubernamentales.

Secretaría Técnica

La correcta aplicación de todos los recursos que administra el Gobierno Municipal, nos obliga a ser responsables en su manejo, encabezando un gobierno que tiene en la honestidad a su principal divisa, en la planeación su principal herramienta, buscando en el control y la evaluación permanente como su principal arma para gobernar mejor.

Hemos cumplido en realizar nuestro Plan de Desarrollo Municipal en el que intervinieron más de 5,000 ciudadanos a través de 78 foros en todo el territorio municipal.

Creamos nuestra área de planeación, seguimiento y evaluación, instalamos la COPLADEMUN como órgano de consulta ciudadana para el desarrollo municipal, así como la procuraduría social para la defensa del uso del suelo e igualmente los COSICOVIS, que vigilarán todo lo que significa las obras públicas.

Que quede claro no hay pretexto que valga, hay que manejar pulcramente los recursos públicos.

Se recibió una administración en la que la imagen institucional es la posibilidad de tener presencia en distintos ámbitos de la actividad cotidiana de la ciudadanía, en ello radica su importancia y su riesgo, poder ser reconocido y recordado por lo bueno y por lo malo también, en el pasado inmediato, no existía una imagen homogénea de la Administración Pública Municipal. Es importante señalar que no se generaba tampoco información adecuada para la ciudadanía. Faltaba un presupuesto orientado a resultados, con seguimiento al cumplimiento de los compromisos de gobierno. Faltaba una cultura y lineamientos de control presupuestal. Con la carencia de valores de honestidad, cercanía y de eficiencia. Todo lo anterior sintetiza la necesidad de la existencia de un área que lo posibilitara.

Para subsanar estas carencias se implemento el **Programa General:** Apoyo a las Políticas Gubernamentales. Cuyo **Objetivo General es:** Garantizar el derecho de la ciudadanía a ser escuchada por las autoridades municipales, así como las actividades orientadas al registro, control y seguimiento de las demandas y planteamientos presentados por la ciudadanía. Basado en el **Proyecto:** Comunicación Social Y Relaciones Públicas con los **Objetivos:** establecer una imagen que cumpla con los objetivos generales del gobierno de procurar cercanía, información oportuna y suficiente a la ciudadanía, así como una imagen institucional homogénea dentro de la administración municipal 2009 – 2012. **Estrategias:** Generar instrumentos de información para el ciudadano, innovar en el diseño de los mismos ya sea en forma o diseño gráfico. Apoyar a cada una de las dependencias para dar solución a sus necesidades de posicionamiento y difusión de sus programas de trabajo. Unificar la imagen de las diferentes oficinas municipales apoyando programas de certificación implementados en la administración. **Acciones Sustantivas Relevantes.** Señalizamos 40 dependencias del palacio municipal y oficinas periféricas. Se realizaron 284 diseños para promoción de áreas. Realizamos 31 diseños gráficos para promoción de programas de gobierno. Realizamos 20 diseños de papelería oficial para dependencias. Se diseñaron 3 imágenes en vehículos oficiales de la administración. Promovimos la optimización del uso adecuado de materiales impresos y digitales en la difusión de programas para el mejor aprovechamiento de los recursos. Diseñamos y publicamos 93 impresos.

Proyecto: Dirección y Coordinación de las políticas del Gobierno Municipal con los **Objetivos:** Proporcionar al Presidente Municipal el instrumental metodológico y estratégico que le permita tener elementos suficientes para la toma de decisiones. **Estrategias:** Generar, integrar y dar

seguimiento a las políticas públicas municipales con la participación de dependencias y entidades competentes. Coordinar la integración de grupos colegiados de trabajo para la información, planeación, y ejecución de planes y proyectos. Participar en las decisiones de comités técnicos mediante propuestas a fin lograr mejores resultados. Diseñar, instrumentar e implantar un sistema de planeación integral que comprenda, lo establecido en el Plan de Desarrollo Municipal y en los programas de mediano, corto plazo y alto impacto.

Programa General. Planeación y Conducción del Desarrollo Municipal con el Objetivo General.

Fortalecer a través de la Planeación Estratégica, el seguimiento y evaluación de los programas y proyectos que integran el Plan de Desarrollo Municipal. **Proyecto:** Dirección y Coordinación de las Políticas del Gobierno Municipal con los **Objetivos:** Proponer planes, programas y proyectos en beneficio de la población del Municipio, en coordinación con otras dependencias de la Administración Municipal y otras instancias de gobierno. **Estrategias:** Realizar planes y proyectos para todas las dependencias de la Administración Pública Municipal. Vincular horizontal y verticalmente los planes y proyectos de las dependencias municipales, dando conducción a las políticas del Gobierno Municipal. Llevar a cabo las gestiones necesarias para la vinculación de los planes y proyectos municipales con otras instancias de gobierno, en los casos que así se requiera.

Acciones Sustantivas Relevantes: Generamos 17 reportes para evaluar los programas de cada una de las dependencias y su correlación entre ellas. Un Informe para analizar los programas de gobierno contenidos en el Plan de Desarrollo Municipal y su relación con otras entidades de gobierno. 2 documentos para investigar si existen recursos en otros ámbitos de gobierno que puedan utilizarse para cumplir los planes y programas del Gobierno Municipal. Brindamos 15 asesorías a las dependencias municipales para que gestionen la obtención de recursos para el Municipio por parte de organismos internacionales, dependencias Federales y Estatales. Generamos 7 informes para dar seguimiento a los compromisos del Presidente Municipal. Emitimos una metodología para la presentación de planes, programas y proyectos de cada una de las dependencias de la Administración Municipal. Coordinamos la integración de 3 planes y proyectos; y participamos en 7 comités técnicos mediante propuestas para mejores resultados.

Programa General. Planeación y Conducción del Desarrollo Municipal. Objetivo General.

Fortalecer a través de la Planeación Estratégica, el seguimiento y evaluación de los programas y proyectos que integran el Plan de Desarrollo Municipal. **Proyecto:** Programación y Presupuestación Municipal con los **Objetivos:** Capacitar a las dependencias de la Administración Municipal sobre la importancia de la planeación estratégica y por resultados, así como de los requerimientos de fiscalización y evaluación del gobierno estatal al respecto. Para generar la metodología de integración y seguimiento del presupuesto por programas, así como de los procesos que intervengan en su ejecución y se conjunten de manera adecuada para que se cumpla con el PDM y los compromisos de gobierno. Integrar y verificar el presupuesto por programas, guardando congruencia con lo establecido en el Plan de Desarrollo Municipal y para optimizar la aplicación de los recursos municipales. **Estrategias:** Capacitar y brindar asesoría a las dependencias municipales para que realicen un adecuado ejercicio del presupuesto por programas y generen información confiable. Generar los lineamientos metodológicos para la integración del presupuesto por programas. Revisar y analizar los procesos que intervengan en la ejecución del presupuesto por programas con la finalidad de que se realicen con estricto apego al Plan de Desarrollo Municipal. Realizar el seguimiento al presupuesto programático. Integrar el presupuesto por programas municipal. Generar y dar seguimiento a las políticas, normas y lineamientos de control presupuestal. Realizar documentos mensuales y trimestrales para verificar y analizar el avance tanto físico como financiero del presupuesto por programas.

Acciones Sustantivas Relevantes: Elaboramos 11 reportes mensuales y trimestrales de avance físico-financiero del presupuesto por programas. Elaboramos los 5 reportes bimestrales de avance de ingresos e integramos 3 documentos para el presupuesto por programas municipal. Dimos 10 asesorías a las dependencias municipales para la integración del presupuesto por programas. Llevamos a cabo un análisis del presupuesto programático y su vinculación con el Plan Municipal de Desarrollo. Generamos un documento denominado “Lineamientos de Control Presupuestal”. Dimos seguimiento con 3 reportes a los Lineamientos de Control Presupuestal, con cada una de las dependencias. Realizamos un informe de análisis de costo-beneficio de las acciones más relevantes por dependencia. Ejecutamos 12 asesorías a las dependencias municipales para la integración del presupuesto por programas.

Programa General. Apoyo a las Políticas Gubernamentales. **Objetivo General.** Garantizar el derecho de la ciudadanía a ser escuchada por las autoridades municipales, así como las actividades orientadas al registro, control y seguimiento de las demandas y planteamientos presentados por la ciudadanía.

Proyecto: Apoyo y Asesoría para la Conducción de las Políticas del Gobierno Municipal

Objetivo: Desarrollar un sistema integral de planeación estratégica y por resultados en el que la evaluación sea una herramienta indispensable para medir el cumplimiento de planes, programas y proyectos.

Estrategias: A través de una visión integral, desarrollar metodologías adecuadas para emitir documentos de análisis en el que se corrijan desviaciones del actuar público. Evaluar el cumplimiento de las metas programadas, a través de la elaboración y seguimiento a los indicadores estratégicos de programas y proyectos. Realizar el informe anual de ejecución del Plan de Desarrollo Municipal y evaluar el anexo programático. Desarrollar un sistema de informes periódicos en el que se observe el alcance de metas, el impacto alcanzado, así como el costo-beneficio. **Acciones Sustantivas Relevantes:** Elaboramos de un informe anual de ejecución del Plan de Desarrollo Municipal. Coordinamos los trabajos para la integración del informe anual de gobierno del Presidente Municipal. Realizamos la presentación de la evaluación anual del Plan de Desarrollo Municipal ante el Ayuntamiento y la COPLADEMUN. Elaboramos 4 informes trimestrales de indicadores estratégicos establecidos en el Plan de Desarrollo Municipal. Elaboramos 4 informes trimestrales de indicadores por proyecto establecidos en el presupuesto por programas. Integramos los indicadores requeridos en 12 reportes por el OSFEM que forman parte del disco 6 de la cuenta pública mensual. Efectuamos 4 informes ejecutivos trimestrales del desempeño de la administración pública municipal. Realizamos 4 informes de seguimiento de convenios y contratos institucionales. Integramos 7 informes mensuales del Presidente Municipal para el programa de rendición de cuentas una vez al mes. Elaboramos 19 carpetas de seguimiento sobre acciones estratégicas a cargo de la Administración Municipal. Integramos un informe de los primeros 100 días de gobierno. Elaboramos un reporte de resultados SINDES, edición 2009. Elaboramos un informe de áreas con desempeño insatisfactorio. Integramos el Plan de Desarrollo Municipal 2009-2012. Integramos y presentamos en cabildo el programa para la formulación y aprobación del Plan de Desarrollo Municipal 2009-2012.

Coordinación de Asesores

Se recibió una oficina de la Presidencia Municipal desorganizada, con difícil acceso para la ciudadanía. Faltaba una recepción y canalización eficiente de documentos internos y externos. La demanda de la sociedad por ver al Presidente Municipal es muy alta y en ocasiones el tiempo es insuficiente. Las autoridades municipales en la búsqueda de la cercanía con la comunidad, por ello inscribimos en el Plan de Desarrollo Municipal el **Programa General.** Apoyo a las Políticas

Gubernamentales, donde su principal **Objetivo General** es garantizar el derecho de la ciudadanía a ser escuchada por las autoridades municipales, así como las actividades orientadas al registro, control y seguimiento de las demandas y planteamientos presentados por la ciudadanía.

Por la complejidad del trabajo del área del ejecutivo municipal, se diseñó el **Proyecto: Dirección y Coordinación de las Políticas del Gobierno Municipal** en donde su **Objetivo** es asesorar y apoyar al Presidente Municipal en el cumplimiento de sus atribuciones. Considerando las siguientes **Estrategias** pensadas para brindar asesoría a las diversas áreas de la Administración Municipal y formar parte de los grupos colegiados que indique el Presidente Municipal, coadyuvando en el desarrollo de los proyectos y planes de la Presidencia Municipal, logrando **Acciones Sustantivas Relevantes como:** 103 asesorías a las áreas que lo requirieron así como la revisión de 142 documentos que turnó el presidente municipal.

Coordinación de Atención Ciudadana

Recibimos una administración en la que no había canales adecuados y suficientes de participación, y atención ciudadana. Faltaba atención oportuna a las demandas ciudadanas, había gran necesidad de atención inmediata, en el menor tiempo posible, a las emergencias reportadas. También faltaba sensibilidad del personal a cargo de la recepción de las demandas y llamadas. Se necesitaba eficientar la capacidad de respuesta a las demandas y solicitudes ciudadanas y como una de las principales preocupaciones del gobierno actual es mantener un estrecho vínculo de comunicación con todos los ciudadanos tlalnepantlenses. El Gobierno Municipal preocupado por la atención y participación de los ciudadanos y para fomentar la cultura de responsabilidad social implementó la Audiencia Pública los días jueves de cada semana. Derivado de la Audiencia Pública y en cumplimiento con los compromisos adquiridos en dicha audiencia se generan las Giras de Trabajo a las comunidades ya sea para constatar problemáticas o para verificar el cumplimiento de las mismas. Otro de los logros importantes conseguidos en esta administración es que se cuenta con 5 módulos de atención personalizada brindando información de los requisitos de cualquier trámite o servicio que requieran hacer los tlalnepantlenses y también la ubicación de las diferentes dependencias, operados por Mujeres de la Tercera edad, que son las encargadas de brindar y proporcionar eficientemente la información a la ciudadanía.

Programa General. Apoyo a las Políticas Gubernamentales. **Objetivo General.** Garantizar el derecho de la ciudadanía a ser escuchada por las autoridades municipales, así como las actividades orientadas al registro, control y seguimiento de las demandas y planteamientos presentados por la ciudadanía. **Proyecto: Atención a la Demanda Ciudadana Y Consulta Popular**

Objetivos: Consolidar y ampliar la aprobación de la opinión pública respecto a la imagen de los servidores públicos del Gobierno Municipal de Tlalnepantla, mediante la atención eficaz y eficiente de solicitudes ciudadanas. Incrementar el conocimiento de la administración pública municipal, a través de la difusión personal y masiva de temas de interés para la población. Ser el vínculo de comunicación, coordinación, y atención de emergencias del Gobierno Municipal, mediante la creación de una herramienta inteligente de información, canalización y seguimiento a sus solicitudes de información y emergencias. **Estrategias:** Incrementar la satisfacción del ciudadano ofreciendo una atención eficiente y con transparencia, mejorando continuamente los procesos de atención, seguimiento y medición de las respuestas a los ciudadanos. Elevar la satisfacción ciudadana, mediante el sistema de gestión de calidad integral. Evaluar el cumplimiento de las solicitudes ciudadanas en tiempo y forma mediante un modelo de medición y control de relaciones con el ciudadano. **Acciones Sustantivas Relevantes.** Brindamos 13,150 atenciones a ciudadanos de Tlalnepantla. Brindamos 45, 572 atenciones de solicitudes de servicios. Otorgamos

2,455 atenciones a solicitudes de información. Coordinamos 15,365 atenciones de solicitud de emergencia. Despachamos y dimos atención a 9,841 ciudadanos. Difundimos 24 eventos, programas y obras del Gobierno Municipal. Realizamos la recepción, asignación y seguimiento de 66,049 oficios de particulares. Realizamos la recepción, asignación y seguimiento de 18,057 oficios internos. Llevamos a cabo 11,266 notificaciones a particulares dentro y fuera del territorio municipal. Realizamos 52 trámites y servicios implementados en el sistema de gestión de calidad integral. Establecimos 128 auditorías con el establecimiento del programa institucional de las 9's. Llevamos a cabo 12 procesamientos de análisis de índice delictivo. Realizamos 18 ejercicios estadísticos y de control de la atención a las solicitudes ciudadanas. Mantuvimos 7 sistemas de atención ciudadana y central de emergencias. Generamos 45 documentos de informes mensuales, requiriendo el desahogo de los casos remitidos a las diferentes dependencias del Ayuntamiento.

Coordinación de Comunicación Social

La inercia de la anterior administración respecto a los medios de comunicación era la de tener un excesivo gasto para promover la imagen de la Presidencia Municipal en medios de difusión. Se destinaban muchos recursos económicos para difundir pocos logros de gobierno, utilizando mucho los medios de comunicación más caros y menos efectivos.

Existía un gran número de periódicos y revistas que buscaban difundir y sobre saturar en sus medios la imagen del ejecutivo municipal, pero descuidaban la comunicación de las acciones de gobierno del Ayuntamiento, faltando también una comunicación más eficiente entre las diversas dependencias.

Difundir a través de los medios de comunicación la imagen institucional, las estrategias de gobierno, las obras municipales, los programas, proyectos y los servicios que presta la Administración Municipal en su conjunto, es lo que nos motivó a instrumentar el **Programa General: Apoyo a las Políticas Gubernamentales. Objetivo General:** Garantizar el derecho de la ciudadanía a ser escuchada por las autoridades municipales, así como las actividades orientadas al registro, control y seguimiento de las demandas y planteamientos presentados por la ciudadanía. **Proyecto:** Comunicación Social y Relaciones Públicas. **Objetivos:** Mejorar la forma de informar a la población en general, medios de comunicación del ámbito local, estatal y nacional de las acciones que lleva a cabo el Ayuntamiento. Realizando estrategias de comunicación social, efectivas y que tengan un uso eficiente de los medios, generando un mecanismo de enlace permanente entre gobernantes y gobernados. Usar de manera eficiente los medios de comunicación, para elevar los márgenes de credibilidad y legitimidad. **Estrategias:** Utilizar los medios masivos de comunicación (prensa escrita, radio, TV, Internet), enfatizando la optimización de recursos materiales, económicos y humanos para realizar la difusión de los servicios y programas de gobierno. Definir de acuerdo con el Presidente Municipal, los lineamientos y políticas de comunicación social y relaciones públicas. Analizar por los criterios delimitados de área de influencia de sus colaboradores, perfil de los lectores, circulación real e influencia por estratos de audiencia, para establecer el grado de importancia informativa de los diferentes medios de difusión. **Acciones Sustantivas Relevantes:** Se difundieron permanentemente las acciones en prensa escrita con 317 boletines. Se llevó a cabo la difusión permanente de las acciones en Internet con 189 actualizaciones página web, así como la difusión permanente de las acciones en las comunidades a través de trípticos. De igual manera se enteró a la sociedad de las acciones realizadas, en medios electrónicos con un spot en T.V y coordinamos 11 entrevistas. Se tomaron 8,774 imágenes de fotografía y video. Elaboramos y enviamos un desplegado para su publicación en medios escritos.

Coordinación de Delegaciones de Servicios Múltiples

Esta Coordinación busca facilitar al contribuyente la realización de trámites ofreciendo un servicio eficiente y de calidad, cuenta con tres oficinas ubicadas en zonas estratégicas dentro del territorio: Zona Oriente, Plaza Millenium, y Mundo E. Así mismo se han adecuado las instalaciones de dichas oficinas para satisfacer las necesidades y con ello respaldar la imagen institucional, se tienen planeadas modificaciones a la infraestructura de las oficinas de Mundo E y Plaza Millenium, con la finalidad de implementar mayor diversidad de servicios.

Los Centros de recaudación son tradicionalmente de difícil acceso para los contribuyentes, en particular los Centros de Servicios Múltiples carecían de un mantenimiento adecuado, los cuales podrían generar una forma de abandono laboral. No existía una eficiente difusión de las oficinas recaudadoras y los servicios que prestaban. Para ofrecer una alternativa factible de ser usada y que diera buenos resultados conforme al gasto que genera, se consideró realizar el **Programa General** Fortalecimiento de la Hacienda Pública Municipal: **Objetivo General** Fortalecer los ingresos propios, incrementando la recaudación municipal a través de mecanismos que fomenten el cumplimiento oportuno de las obligaciones fiscales ciudadanas, reduciendo los niveles de rezago y establecer mecanismos que garanticen que las actividades de los particulares susceptibles de generar productos, aprovechamientos y otras contribuciones, se traduzcan en ingresos para el Municipio, orientando los recursos en obras y servicios que atiendan la demanda social, así como coadyuvar a una estabilidad financiera sólida. **Proyecto:** Operación y desarrollo del sistema fiscal y recaudatorio. **Objetivos:** Acercar los servicios públicos a las diferentes comunidades que presentan este problema. Dar más y mejor servicio a los contribuyentes evitando las largas filas para efectuar su pago. Que todos los usuarios de los servicios públicos sepan dónde, cuándo y a qué hora pueden hacer uso de los servicios (trámites, pagos, peticiones, etc.). **Estrategias:** Realizar un diagnóstico sobre el estado de uso, así como de necesidades de cada área administrativa. Realizar campañas de información permanentes en forma global y no sólo de una o varias áreas, señalización de las diferentes oficinas y centros múltiples. **Acciones Sustantivas Relevantes:** Capacitamos permanentemente a los empleados y responsables de los servicios, con 5 cursos de actualización. Se realizó en todas las oficinas del área, se generaron trípticos y carteles informativos

En lo administrativo: Reestructuración del apoyo administrativo. Ampliación de Horarios, División de labores. Establecimiento de controles de calidad y rendimiento. Mayor flujo de información y optimización de recursos. Reducción de tiempo en trámites. Evaluaciones periódicas del personal. Respuesta inmediata de quejas y reconocimientos al personal. Programa de rotación de personal. Incremento de seguridad, Incremento en recepción de trámites. Aplicación del programa 9's. Manual de procedimientos.

Recaudación: Hubo un Incremento en la recaudación de impuestos y derechos. **Algunas Cifras**
Recaudación quedaron como sigue:

Enero 2009-diciembre 2009 \$ 33,861,875.89

Enero-2010-julio 2010 \$ 44,126,155.26

Trámites Realizados

Enero 2009-diciembre 2009 \$ 63,161.00

Enero-2010-julio 2010 \$ 63,228.00

Destacando que con los resultados obtenidos y teniendo en cuenta que esta cantidad se tomó con base en un período de seis meses en comparación a un período de un año completo, se ha logrado conseguir un mejor servicio ganando la confianza de los contribuyentes, así mismo se trabaja constantemente para aumentar estos resultados.

Resultados obtenidos durante la administración actual

Septiembre 2009 - julio 2010

Recaudación: \$57,766,625.15

Trámites Realizados: \$89,208.00

Acciones Relevantes

El personal se encuentra permanentemente en capacitación y ha sido asignado de acuerdo a sus perfiles y capacidades en los puestos en que desarrollaran mejor sus actividades. En estas oficinas se ha logrado incrementar la recaudación de impuestos y derechos, así como en el número de trámites en comparación con la administración anterior.

Acciones realizadas.

-Mantenimiento en general de oficinas: Pintura en interiores y exteriores. Señalización con letreros colocados en áreas de mayor visibilidad. Cambio de formaica en mostradores. Retapizado del inmobiliario.

-Equipo: Actualización de equipo de cómputo usado en buenas condiciones. Cambio de Fotocopiadora. Adquisición Reloj Chocador. Actualización de Software. Adquisición de impresora. Stock de folletería y trípticos con información de Pasaportes.

-Personal: Capacitación del Personal (Calidad y productividad, Planeación, Toma de decisiones, Negociación). Capacitación del Personal en el área de pasaportes de la S.R.E. Apoyo de personal comisionado de la delegación Naucalpan. Apoyo de estudiantes de servicio social. Renovación de plantilla de personal.

También en estas oficinas, ubicadas en el centro comercial “Mundo E”, se implementaron horarios para los días sábado y domingo para atender trámites de licencias de manejo, predio, pasaporte, OPDM y CURP.

Coordinación de Gobierno de Zona Oriente

Las condiciones socio-económicas de la Zona Oriente son muy diversas y distintas a las de otras zonas del Municipio. No existía información de las áreas ni de los programas del Gobierno Municipal. No se tenían cubiertos todos los servicios básicos. Faltaba conocimiento de información de los programas municipales en Zona Oriente.

Un gobierno que comulga con la equidad, la justicia y la transparencia, no puede ser insensible a las evidentes limitaciones físicas en infraestructura y calidad de servicios que desde años atrás vive nuestra entrañable Zona Oriente. Por esa razón la presente administración invoca a la racionalidad administrativa y al trabajo solidario que distingue a quienes habitan en dicha zona, para lo cual generamos el **Proyecto:** Fomento a la Organización y Participación Social. **Objetivo:** Coordinarse

con las dependencias del Gobierno Municipal para impulsar en la Zona Oriente la modernización y mejoramiento de la eficiencia y eficacia de la gestión pública municipal.

Estrategias: Mejorar la imagen de las instalaciones de la Zona Oriente. Difundir y promover los programas del Gobierno Municipal. Gestionar ante las instancias correspondientes las necesidades de las comunidades de la Zona Oriente, para que se brinden en el menor tiempo posible y con la mayor cobertura disponible. **Acciones Sustantivas Relevantes:** Realizamos 110 reuniones de trabajo. Llevamos a cabo 25 reuniones de difusión de información con COPACIS. Realizamos 18 reuniones para articular las áreas de la Zona Oriente. Llevamos a cabo 53 recorridos de trabajo en las comunidades. Realizamos 12 cursos de capacitación al personal. Llevamos a cabo 742 audiencias ciudadanas. Difundimos 25 programas municipales a través de trípticos.

Transparencia y Acceso a la Información

En materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública, nuestro principal objetivo es garantizar el derecho de la ciudadanía a ser escuchada por las autoridades municipales, así como las actividades orientadas al registro, control y seguimiento de las demandas y planteamientos presentados por la ciudadanía.

Para proteger los derechos y las garantías de las personas, era imprescindible que los compromisos del gobierno quedaran sujetos al escrutinio público que coadyuvara a la construcción de una cultura de la transparencia, aspecto vital para la acción de gobernar y rendir cuentas claras. En el proceso de modernización del gobierno de Tlalnepantla de Baz, fue necesario dar continuidad al sistema normativo que se preocupa del ciudadano y la promoción de su participación activa en los asuntos públicos, asumiendo responsabilidad por la fiscalización del ejercicio de las funciones y competencias. Es así como el ciudadano ejerce el derecho a la información pública y el deber de transparencia del gobierno.

Teniendo acceso a toda aquella información que se genera y resguarda en las áreas o dependencias de la Administración Pública Municipal y no a la que se refiere a la información de carácter personal que identifica a un individuo y que sólo le pertenece a éste, por lo cual su acceso es de carácter personal y su circulación se considera de carácter confidencial.

Para atender a la demanda y consulta popular se avanzó en preservar el trabajo de observancia y seguimiento de las respuestas de las solicitudes de acceso a la información pública de oficio, acorde a los plazos establecidos en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios y a los lineamientos que establezca el Comité de Información.

Con estas actividades el actual gobierno busca combatir la corrupción, al tiempo que otorga poder al ciudadano para evaluar el desempeño de la Administración Pública Municipal, poniendo al alcance de la ciudadanía información pública veraz, completa y oportuna. Basamos su publicidad básicamente en dos medios, que son escritos y electrónicos.

Con el fin de generar las condiciones institucionales para que los ciudadanos del Municipio de Tlalnepantla de Baz pudieran ejercer su derecho a la información, el Ayuntamiento 2009-2012 puso a disposición de la población la información pública para su consulta, a través de su Portal de Internet, en una ventana donde se puede encontrar la información más importante que necesiten acerca de las obras y programas llevados a cabo por la gestión municipal.

Para dar cumplimiento a las disposiciones en materia de transparencia, el Gobierno Municipal cuenta con una Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública, cuyas principales funciones se cumplen en tiempo y forma. También se cuenta con el Comité de Información integrado por funcionarios el cual dirige el Presidente Municipal. Además, ya se cuenta con personal capacitado para orientación, dudas y actualización constante de los archivos electrónicos en el portal de Internet en materia de transparencia.

En las diferentes áreas de la Administración Pública se está trabajando para instaurar una cultura sólida de esta materia entre todos los servidores públicos y en la sociedad. Un servicio que permita de forma factible y eficaz la entrega y actualización de información, estableciendo los mecanismos digitales apropiados que permitan llevar a cabo de forma pronta y eficaz la consulta y el acceso a la información pública.

Establecimos canales de comunicación electrónica y escrita, de manera constante con las dependencias y entidades administrativas involucradas en el proceso de atención, seguimiento y respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública municipal. Definimos lineamientos de clasificación y actualización de información que deberán cumplir en plazos formalmente validados por las mismas dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal acorde a lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Se instalaron módulos de información acorde con la situación geográfica del territorio municipal, estableciendo uno en la Zona Oriente y el otro en la Zona Centro del mismo.

Atendimos, registramos, turnamos y dimos seguimiento y respuesta a 322 solicitudes de acceso a la información pública municipal. Hubo un incremento de solicitudes de información pública del 30% en relación al año anterior.

Revisamos y actualizamos 102 veces la información pública de oficio contenida en el portal de internet del Ayuntamiento.

Integramos 12 informes mensuales y un anual de las solicitudes de acceso a la información recibidas, para su presentación ante el Comité de Información y al ITAIPM. De igual forma se integró la documentación relativa a los recursos de revisión que resuelve el ITAIPM, llevando el seguimiento hasta su resolución.

Efectuamos una jornada de capacitación dirigida a los sujetos obligados del H. Ayuntamiento y a la ciudadanía, con el objeto de mejorar la atención de solicitudes de información.

Realizamos una campaña de difusión de las acciones en materia de transparencia y el acceso a la información.

A través de estas acciones buscamos consolidar la construcción de un gobierno fundamentado en el Estado de Derecho, transparente, responsable y eficiente, que rinda cuentas a la sociedad. Hoy, la relación de la sociedad con sus autoridades pasa por nuevas reglas de apertura gubernamental. Hemos privilegiado a la transparencia y el acceso a la información pública como un valor esencial en la forma de gobernar. Estamos conscientes que la tarea de procurar la transparencia y la rendición de cuentas debe ser un trabajo compartido, que involucre a todos los poderes, ámbitos y niveles de gobierno, y a toda la sociedad en su conjunto.

Estamos en la ruta de que la transparencia y el acceso a la información pública se asuman como actividades permanentes e irreversibles por parte de la autoridad.

Así lo estamos demostrando, ya que podemos hablar de avances muy significativos en esta tarea, ello con el objetivo de garantizar en todo tiempo el acceso a la información para los ciudadanos, asociaciones y grupos organizados de la sociedad, a través de los canales previstos por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, por su Reglamento y demás lineamientos y criterios aplicables en la materia.

La Transparencia y el Acceso a la Información Pública se convirtió en una de las principales armas para que la ciudadanía consolide su participación mediante el conocimiento de los recursos que empleó el gobierno en la obra pública y la administración, que permitan dar credibilidad a los compromisos contraídos.

Fortalecimiento de la Participación Social

Esta administración ha privilegiado el trato digno y respetuoso a los ciudadanos, estableciendo una política de puertas abiertas y total transparencia en el ejercicio de gobierno. Se ha buscado involucrar a la ciudadanía en la toma de decisiones y en los trabajos de la administración pública municipal, hoy existe un esquema de acercamiento con los ciudadanos, de diálogo y respeto, se les escucha y atiende.

Por ello construimos el Programa General. Fortalecimiento de la Participación Social. Para fomentar la contribución de las organizaciones de la sociedad al desarrollo político, económico y social, a través de la participación social, en la solución de problemas comunitarios. Con el **Proyecto:** Fomento a la organización y participación social y sus **Objetivos:** Generar la sensibilidad necesaria entre la población del Municipio para la aceptación de los programas gubernamentales, de igual manera minimizar el impacto negativo ante las inconformidades por las necesidades no cubiertas. Canalizar las inquietudes de estas organizaciones para fortalecer la acción gubernamental en el caso de las organizaciones afines, y por otro lado minimizar el impacto negativo que pudieran generar las organizaciones no afines. Atender, canalizar y dar seguimiento a los planteamientos de los Consejos; de igual manera hacerlos copartícipes en la responsabilidad de la aplicación de los programas y la vigilancia de la acción gubernamental. Las **Estrategias:** Difundir la normatividad vigente. Difusión de informes en el marco de la transparencia administrativa. Realización de foros donde se genere y fortalezca la relación entre la sociedad y el Gobierno Municipal. Canalización de necesidades a las distintas áreas municipales y/o estatales. Realización de cursos para la interacción de los Consejos de Participación Ciudadana y el Gobierno Municipal. **Con las Acciones Sustantivas Relevantes:** Efectuamos 259 actos para generar una cultura de participación ciudadana, dimos atención a 10 organizaciones sociales, 2,121 atenciones a consejos de participación ciudadana, Organizamos 279 foros de cultura condominal, deportiva, cívica, ecológica, etc. Atendimos 3,044 peticiones para dar seguimiento, se realizaron 300 recorridos en las comunidades. Realizamos 118 reuniones con actores sociales. Se realizaron 9 informes trimestrales de avance y evaluación. Promovimos cursos de capacitación para la mediación y conciliación de conflictos, con apego a los principios de legalidad, imparcialidad, eficiencia y honestidad.

Se han establecido las audiencias públicas, donde los ciudadanos expresan de manera directa sus necesidades y planteamientos. Se ha buscado rescatar nuestra identidad como tlalnepantlenses, enorgulleciéndonos de nuestros orígenes y antepasados, realizándose 57 ceremonias cívicas en las que se conmemoraron a nuestros héroes que nos dieron patria, hechos y fechas históricas y se rindieron honores a nuestro lábaro patrio. En un esquema de absoluta transparencia, en un ejercicio democrático, se eligieron 212 Consejos de Participación Ciudadana en igual número de comunidades, a quienes mediante recursos de inducción y asesoría técnica, se les capacitó en el conocimiento de las áreas de la Administración Pública y la gestión, a efecto de que se encontraran capacitados para representar a sus comunidades. Se ha brindado asesoría y apoyo en la elección e integración de 27 mesas directivas, comités de Unidades Habitacionales y/o Condominales. Se convocó a un concurso de Desarrollo Comunitario, donde se buscó que los vecinos se involucraran en los trabajos de sus comunidades y que junto con sus representantes vecinales, realizaran actividades de beneficio para sus colonias, haciéndose acreedores a premios en obra pública; generándose con ello un clima de coparticipación e involucramiento entre vecinos-autoridades.

Además establecimos **Objetivos** para Identificar, contener y solucionar los conflictos, de los diferentes actores políticos del municipio. Identificar toda actividad social, política e ideológica de la población; llevando un registro para analizar y procesar información de las principales organizaciones sociales del municipio. Atender a la ciudadanía que, por conducto de las asociaciones civiles, hace llegar a la administración pública municipal sus quejas y demandas. Realizar recorridos a las comunidades para atender las peticiones ciudadanas. Atender y dar seguimiento a las peticiones y demandas ciudadanas relacionadas a esta subsecretaría, que son canalizadas mediante escritos dirigidos al ayuntamiento y que son competencia de esta área. **Con las Estrategias:** Dar atención oportuna a conflictos sociales derivados de necesidades comunes, canalizándolos a las áreas correspondientes del ayuntamiento para su atención y seguimiento. Atender a las organizaciones de la sociedad, gestionar sus peticiones, evitando la creación de algún tipo de conflicto. Establecer contacto permanente entre el ayuntamiento y las distintas organizaciones sociales, culturales, religiosas etc., existentes o de nueva creación, para canalizar sus inquietudes y demandas en pro del bienestar social comunitario. Buscando la forma de dar solución por medio de las áreas administrativas municipales, siendo estas gestoras ante la administración ya sea canalizado las quejas y demandas o solicitando apoyo. Crear núcleos de confianza y liderazgo en las comunidades además de fortalecer el vínculo de participación y comunicación con la administración mediante la visita a los diferentes órganos sociales, líderes y consejos de participación ciudadana. Recibir las quejas, comentarios e inquietudes de todos los habitantes del municipio de Tlalnepantla, actuando como concertador en caso de conflictos, y como gestor en caso de necesidad de apoyo para la realización de diversos servicios responsabilidad del municipio ó de particulares, siempre y cuando no exista un ilícito de por medio. Derivado de la identificación de la problemática municipal establecimos los **Objetivos:** Promover permanentemente el fortalecimiento de la cultura condominal y respeto a la ley en la materia y los ordenamientos que deriven de ellos. Coadyuvar con las dependencias de la administración pública municipal buscando mediante la mediación y conciliación la resolución de conflictos en función del entendimiento entre las partes. **Estrategias:** Impartir cursos, foros y seminarios en materia de régimen en condominio. Proporcionar información mediante folletos. Evitar conflictos mediante el diálogo y la concertación que se determina las relaciones autoridad-ciudadano. Lograr que se brinde un servicio público más eficiente, más directo y de mayor cercanía con los ciudadanos. Lograr el compromiso de un gobierno eficiente. **Las acciones Sustantivas Relevantes:** Se otorgaron 1,687 atenciones a los ciudadanos en materia de régimen en

condominio. Realizamos 21 cursos en materia de régimen en condominio. Realizamos 21 foros en materia de régimen en condominio. Se llevaron a cabo 24 ponencias a unidades habitacionales.

Protección Jurídica de las Personas y sus Bienes

No había un registro exacto de los órganos de representación social que existen en el Municipio. No había canales adecuados y suficientes de participación y atención ciudadana. Los órganos de representación en varias ocasiones buscaban el beneficio propio creando conflicto en las comunidades, dejando de establecer el vínculo necesario entre la ciudadanía y la administración pública. Se generaban conflictos por desconocimiento a la Ley que Regula el Régimen de Propiedad en Condominio. No existía una cultura de participación ciudadana. El Gobierno estaba alejado de las comunidades.

En el Programa Protección Jurídica de las Personas y sus Bienes nos pusimos como **objetivos** otorgar asesoría jurídica a los ciudadanos del Municipio de Tlalnepantla de Baz para brindar certeza y seguridad respecto de su persona y sus bienes, con personal capacitado en las diferentes ramas del derecho para la debida atención de los juicios administrativos, civiles, fiscales, laborales y de amparo. Derivado del programa se implemento el **Proyecto: Asesoría jurídica, difusión y aplicación de marco jurídico municipal** que permite contar con reglamentos actualizados y aplicables al entorno social municipal, accesibles a la ciudadanía. Proporcionar certidumbre jurídica, justicia y legalidad con la actuación del Gobierno Municipal. Defender ante las distintas instancias legales el patrimonio municipal. Concientizar a la ciudadanía de sus derechos y obligaciones. Las **Estrategias fueron** las de revisar los reglamentos que integran el marco jurídico municipal y realizar observaciones para su actualización y modificación. Asesorar jurídicamente a las dependencias municipales, además de capacitar a los servidores públicos en el marco legal que corresponda a su dependencia. Asesorar jurídicamente al representante legal del Ayuntamiento ante las diversas autoridades. Difundir y promover el programa de asesoría jurídica gratuita dirigida a la población del Municipio que les permita conocer sus derechos y obligaciones. Las **acciones sustantivas relevantes fueron:** Brindamos asesoría jurídica a los 751 servidores públicos de las dependencias del Ayuntamiento que lo requirieron, para emitir sus actos con legalidad. Elaboramos 277 proyectos de contestación a las demandas contenciosas administrativas y fiscales. Elaboramos 131 proyectos para promover los recursos de revisión en los juicios contenciosos administrativos. Elaboramos 217 escritos para dar trámite a los juicios contenciosos administrativos, alegatos, desarrollo de visitas, etc. Revisamos y validamos los 665 convenios y contratos para ser firmados por el Presidente Municipal. Revisamos los 9 proyectos de acuerdos de Cabildo. Elaboramos 218 proyectos de escritos en los juicios de amparo en los que las autoridades del Ayuntamiento sean parte. Intervenimos operativamente en la tramitación de los 130 procedimientos administrativos en materia de desarrollo urbano. Dimos curso a los 182 juicios laborales así como el trámite a 146 averiguaciones previas. Brindamos capacitación en materia jurídica a los servidores públicos del Ayuntamiento. Elaboramos 16 proyectos de escritos dirigidos a las autoridades, inclusive las jurisdiccionales en defensa del patrimonio municipal. Brindamos 2,940 asesorías jurídicas en las diversas materias del derecho, a la población del Municipio que lo requiera. Gestionamos 641 trámites de testamento a la población municipal que lo requiera. Gestionamos ante el Registro Civil la situación jurídica de las 420 personas que lo solicitaron. Brindamos 497 asesorías a la población municipal para gestiones ante las diversas dependencias municipales. Dimos curso a los 32 amparos donde intervengan las diferentes áreas o dependencias de la Administración Municipal. Autorizamos los 359 trámites administrativos para el buen funcionamiento de la dependencia.

Otro objetivo fue: Generar la sensibilidad necesaria entre la población del municipio para la aceptación de los programas gubernamentales de igual manera minimizar el impacto negativo ante las inconformidades por las necesidades no cubiertas. Canalizar las inquietudes de estas organizaciones para fortalecer la acción gubernamental en el caso de las organizaciones afines, y por otro lado minimizar el impacto negativo que pudieran generar las organizaciones no afines. Atender, canalizar y dar seguimiento a los planteamientos de los consejos; de igual manera hacerlos copartícipes en la responsabilidad de la aplicación de los programas y la vigilancia de la acción gubernamental. **Las estrategias:** Difundir la normatividad vigente. Difusión de informes en el marco de la transparencia administrativa. Realizar foros donde se genere y fortalezca la relación entre la sociedad y el gobierno municipal. Difundir la normatividad vigente. Canalizar necesidades a las distintas áreas municipales y/o estatales. Difundir reportes en el marco de la transparencia administrativa. Realizar de cursos para la interacción de los Consejos de Participación Ciudadana y el Gobierno Municipal. **Acciones Sustantivas Relevantes:** Atendimos oportunamente a los 131 conflictos que se suscitaron en el territorio municipal. Atendimos las 241 demandas de los órganos de representación social existente en el municipio. Llevamos un registro de las 155 organizaciones sociales existentes en el municipio. Canalizamos y dimos seguimiento oportuno a las 4,400 peticiones ciudadanas para que se envíen al área para su atención y desahogo. Realizamos 4680 recorridos en las diversas comunidades del Municipio para detectar y canalizar la problemática social de estas.

Protección Jurídica de las Personas

Derivado de la identificación de la problemática municipal establecimos los **Objetivos:** Promover permanentemente el fortalecimiento de la cultura condominal y respeto a la ley en la materia y sus ordenamientos que deriven de ellos.

Coadyuvar con las dependencias de la administración pública municipal buscando mediante la mediación y conciliación la resolución de conflictos en función del entendimiento entre las partes.

Estrategias: Impartir cursos, foros y seminarios en materia de régimen en condominio. Proporcionar información mediante folletos. Evitar mediante el dialogo y la concertación que se determina las relaciones autoridad-ciudadano. Lograr que se brinde un servicio público más eficiente, más directo y de mayor cercanía con los ciudadanos. Lograr el compromiso de un gobierno eficiente.

Las acciones Sustantivas Relevantes: Se otorgaron 1,687 atenciones a los ciudadanos en materia de régimen en condominio. Realizamos 21 cursos en materia de régimen en condominio. Realizamos 21 foros en materia de régimen en condominio. Llevaron a cabo 24 ponencias a unidades habitacionales.

Acciones relevantes

Finiquitamos juicios laborales a través de convenios a fin de evitar pagar cantidades exorbitantes, por este motivo 68 juicios han sido finiquitados por esta vía. El impacto se puede medir en cuanto al ahorro al erario que implica mayores recursos para la prestación de los servicios públicos que es el fin del municipio.

Planeación y Conducción del Desarrollo Municipal

Con la finalidad de llevar a cabo la consecución de los objetivos del Plan de Desarrollo Municipal y los programas que se derivan de éste, los cuales están contenidos en el Presupuesto por Programas Municipal, se llevan a cabo acciones de revisión, seguimiento, evaluación y control, a través de los Reportes de Indicadores Estratégicos e Indicadores por Proyecto, así como los Reportes de Seguimiento Físico-Financiero del Presupuesto por Programas, en ellos se evalúa el cumplimiento de objetivos, estrategias, acciones y metas de cada una de las dependencias que forman esta Administración Municipal, obteniendo una visión clara y objetiva en el avance y consecución de objetivos, lo que permite reorientar y corregir las desviaciones detectadas y dar mayor solidez a la toma de decisiones, consolidando de esta forma la Planeación Estratégica Municipal y el Sistema Municipal de Programación Planeación, Presupuestación Seguimiento, Control y Evaluación.

Así mismo propusimos el **Programa General** de Planeación y Conducción del Desarrollo Municipal para recabar información y datos estadísticos y geográficos de instituciones especializadas así como la que se genere en la Administración Pública Municipal, para conformar un sistema de información eficiente y eficaz ya que anteriormente las instituciones de información geográfica y estadística generaban la información en períodos muy largos de tiempo, debido a ello no se contaba con la información estadística y geográfica oportuna. Por ello El **Objetivo General** es fortalecer a través de la Planeación Estratégica, el seguimiento y evaluación de los programas y proyectos que integran el Plan de Desarrollo Municipal.

Dentro del programa establecimos el **Proyecto: Información Geográfica, Estadística y Catastral con los Objetivos:** Contar con información estadística y cartográfica oportuna, sistematizada y actualizada. Brindar respuesta inmediata a las necesidades de la administración, mediante investigación, estudios y análisis. **Estrategias:** Recabar, y sistematizar información y datos estadísticos y geográficos de instituciones especializadas, así como la que se genere en la administración municipal. Realizar mapas y cartografía temática y especializada del Municipio. Actualizar el acervo documental, bibliográfico y digital. **Acciones Sustantivas Relevantes:** Promovimos y gestionamos convenios de colaboración con el instituto nacional de estadística y geografía (INEGI), con el Instituto de Información e Investigación Geográfica, Estadística y Catastral del Estado de México (ICEGEM), además de otras instituciones. Establecimos 2 convenios con instituciones públicas y organizaciones no gubernamentales, para la actualización y crecimiento del archivo documental y bibliográfico. Resguardamos copias de los análisis, estudios temáticos y documentos cartográficos generados por el Sistema Municipal de Información, creando un acervo documental y digital que sirva de consulta para el Municipio. Consolidamos la base de datos con información estadística municipal. Se elaboraron 37 mapas temáticos municipales. Se elaboró un estudio temático municipal. Elaboramos de planos por comunidad con información de infraestructura y equipamiento.

Desarrollo de la Función Pública Municipal

Desde administraciones pasadas no se realizaba la capacitación a los servidores públicos de acuerdo a su perfil de puesto. Sólo el 51.73% del total de los servidores públicos con que contaba la Administración, tenía el perfil del puesto identificado. Faltaba capacidad y disposición de trabajo de los servidores públicos. Las percepciones económicas de los servidores públicos en algunas ocasiones no corresponden a la función que realizan. Recursos Humanos contaba con una

plantilla no sólo numerosa sino onerosa; por lo tanto se tuvo que revisar para identificar si correspondía a la estructura organizacional y administrativa necesaria, así como sus manuales de Organización y Procedimientos.

La estructura administrativa del Gobierno Municipal no estaba adaptada al grado de desarrollo socioeconómico y administrativo del Municipio, así como de las nuevas y complejas necesidades de los servicios públicos. La operatividad del Municipio se retardaba debido a la inadecuada asignación de funciones y atribuciones de las dependencias ejecutoras.

Para cumplir con los programas y proyectos municipales, tal como se establece en los Compromisos Gubernamentales y en el Plan de Desarrollo Municipal 2009-2012, era indispensable una administración interna, capaz de atender eficaz y eficientemente los requerimientos de recursos humanos, recursos materiales y de servicios de las dependencias municipales, bajo los principios de oportunidad, honradez, responsabilidad y racionalidad, buscando siempre la modernización y simplificación de los procesos administrativos; aplicando programas permanentes de capacitación y evaluación a los servidores públicos, así como implementando nuevas tecnologías de la información.

Así, hemos celebrado una serie de Convenios con instancias estatales y federales para incrementar nuestra capacidad de servicio (IAPEM, FES ACATLAN, CUDEC, etc.)

Nos dimos a la tarea de actualizar nuestros inventarios, y recuperamos más de 20 inmuebles que por diversas razones se encontraban en posesión de particulares.

En materia de recursos humanos, establecimos una política de respeto, buen trato y atención para los trabajadores del Municipio: el pasado 15 de julio se firmó el Convenio Anual 2010 entre el Ayuntamiento y el Sindicato Único de Trabajadores de los Poderes, Municipios e Instituciones Descentralizadas del Estado de México.

Hemos capacitado al 85 % de nuestros trabajadores, a través de cursos o capacitaciones impartidas por el Ayuntamiento o por terceros.

Todas las licitaciones del Gobierno se verificaron con apego a las normas vigentes, desterrando prácticas que dañaban al erario municipal; de igual forma, en materia de racionalidad presupuestaria implementamos el uso de las tarjetas electrónicas en la carga de combustible del parque vehicular oficial, obteniendo un mayor control y un ahorro en este gasto.

Actualmente la Administración Pública Municipal cuenta con un parque vehicular activo de 918 unidades. En un año hemos incrementado en un 20% el parque vehicular total del gobierno, ya que teníamos vehículos con veinticinco años de servicio.

La forma más práctica de redireccionar la gestión pública municipal consistió en desarrollar un **Programa General para el Desarrollo de la Función Pública Municipal que tuviese como Objetivo General**. Mejorar la calidad de atención y servicio a la ciudadanía, mediante el fomento de una vocación de servicio ético y profesional de los servidores públicos, orientados a reducir el grado de complejidad de los sistemas, procesos y trámites administrativos utilizados en la prestación de los servicios a la población. De esto desprendimos el **Proyecto**. Simplificación y Modernización de la

Administración Pública, que permitiera informar el trabajo de la Dirección General y sus áreas sustantivas para orientar decisiones directivas, además de tramitar en tiempo y forma los requerimientos de recursos humanos, capacitación, recursos materiales y servicios, así como de informática que cada dependencia necesita, a través de la coordinación y enlaces administrativos en dependencias. Simplificar la gestión y agilizar la respuesta en los trámites y servicios a cargo de la Dirección General de Administración. Las **Estrategias**: Solicitar a las áreas que integran la Dirección General la información del trabajo que se realiza en recursos humanos, capacitación, recursos materiales y servicios, así como de informática y la gestión y trámites administrativos internos en todas las dependencias municipales. Realizar los trámites y gestiones técnico-administrativas internas para movimientos, capacitación y evaluación de personal, así como para la provisión de recursos materiales, servicios generales y de informática, que facilite a las dependencias cumplir con programas y proyectos de desarrollo municipal. Realizar reuniones de trabajo entre enlaces administrativos en dependencias, así como con funcionarios de las dependencias municipales para hacer más ágil y eficiente la administración interna. De lo anterior se ejecutaron las siguientes **Acciones Sustantivas**: Integramos 17 informes del trabajo realizado por las áreas adscritas a la dirección general. Realizamos 48,929 trámites administrativos internos para todas las dependencias municipales. Se realizaron 35 reuniones de trabajo entre enlaces administrativos y funcionarios de las dependencias municipales.

La estructura orgánica pasada presentaba desviaciones con respecto a la estructura funcional. Había un exceso en la plantilla del personal con salarios desiguales. **Otro Proyecto necesario fue el de: Administración y Desarrollo del Personal** en el cual había que actualizar la estructura orgánica, buscando siempre eficientar y optimizar los recursos humanos, materiales y financieros del Municipio, en beneficio de sus habitantes. Mantener la plantilla ocupacional estrictamente necesaria que permitiera a las áreas cumplir con sus atribuciones. Lo teníamos claro, los **Objetivos tendrían que permitir** que el personal cubriera el horario de trabajo que le corresponde. Contar con un sistema de nómina eficaz. Adecuar nuestras necesidades y la optimización de los recursos humanos, sin afectar el funcionamiento y objetivos de la presente administración. Describir de forma clara y precisa categorías y sueldos de los servidores públicos. Se instrumentaron las **Estrategias** y las implementamos a través de acciones como productos de esa ejecución, obteniendo un nuevo sistema de registro de asistencia, así como la creación de dos nuevos sistemas de nómina. Con un gran esfuerzo por optimizar los recursos y cubrir las amplias demandas ciudadanas, logramos mantener una plantilla cercana a los 5,000 servidores públicos y actualizar el tabulador de sueldos.

Así mismo implementamos el **Proyecto: Administración de los Recursos Materiales y Servicios**, toda vez que la falta de liquidez podía incrementar costos por financiamientos. Era muy deficiente la entrega de materiales así como el inventario de los bienes disponibles. Las políticas y lineamientos para la solicitud de bienes y contratación de servicios no se llevaban a cabo. No se contaba con un sistema de control, supervisión y administración de los recursos materiales y de servicios. Fallaba el control de almacenes. No existía coordinación con los proveedores para que la adquisición de bienes y servicios fuese de una manera mas oportuna. No realizaban compras consolidadas para disminuir costos. Iba en aumento el número de unidades inactivas del parque vehicular. No se tenía el control y la vigilancia adecuada del parque vehicular. El manejo del taller municipal era poco confiable y había que establecer el programa de mantenimiento preventivo y suministro de combustible del parque vehicular, actualizando el inventario de vehículos incluyendo su estado físico. Los **Objetivos que se plantearon fueron**: hacer las compras

consolidadas conforme al programa de adquisiciones y servicios vigente y llevar a cabo la compra de los insumos en tiempo y forma para todas las dependencias municipales. Adquirir bienes y servicios, mediante licitación pública, invitación restringida y adjudicación directa, con base en el presupuesto de egresos, programa de adquisiciones y normatividad vigentes. Tener el control de todas las entradas y salidas de los bienes adquiridos por las dependencias. Las **Estrategias:** Coordinar el programa de adquisiciones y servicios 2010 para prever el abastecimiento de requerimientos programados, priorizando adquisiciones consolidadas. **Acciones Sustantivas Relevantes:** adquirimos 27 bienes y servicios de manera consolidada a través de licitación pública, con base en el presupuesto de egresos, programa anual de adquisiciones y normatividad vigentes. Igualmente adquirimos 29 bienes y servicios por invitación restringida, con base en el presupuesto de egresos, programa anual de adquisiciones y normatividad vigentes. Además de 699 bienes y servicios por compra directa con base en el presupuesto de egresos, programa anual de adquisiciones y normatividad vigentes. Y finalmente actualizamos el padrón de proveedores de la Administración Pública Municipal.

Dentro del proyecto de Desarrollo Institucional y Organizacional se tenían convenios de Capacitación con Instituciones Gubernamentales como : La Secretaría del Trabajo y Previsión Social, el Instituto Hacendario del Estado de México, entre otros, y de Instituciones Académicas como: Universidad Iberoamericana, Instituto Tecnológico de Tecamac, UNAM, CUDEC entre otros. Pero no había programas ni mecanismos que permitan reconocer y estimular a los servidores públicos de acuerdo a su desempeño laboral y resultados.

El Objetivo irreductible fue: Fortalecer los conocimientos, habilidades y competencias de los servidores públicos, tendiente a su profesionalización. Desarrollar y sentar las bases del desarrollo organizacional integralmente a través de la calidad y de la medición, analizando su impacto en la prestación de los servicios públicos municipales. Implementar programas de capacitación y desarrollo que permitan reforzar las competencias y habilidades de los servidores públicos necesarias para el desempeño de su trabajo, permitiéndoles crecer personal y profesionalmente, así mismo generando un sentimiento de pertenencia. **Estrategias:** Evaluar semestralmente a los servidores públicos para detectar las áreas de oportunidad que permitan mejorar personal y laboralmente al servidor público. Revisar y actualizar periódicamente los manuales administrativos para que éstos se conviertan efectivamente en una guía de trabajo. Empatar la detección de necesidades y la evaluación del desempeño para que la capacitación esté encaminada a subsanar las áreas de oportunidad involucrando a todos los funcionarios públicos en el compromiso de utilizarlo como herramienta de crecimiento para el logro de los objetivos de la administración, implementando la capacitación virtual y reforzando la presencial. **Acciones Sustantivas Relevantes:** Evaluamos a 1,600 servidores públicos administrativos y técnico-operativos susceptibles de participar en el sistema de mérito y reconocimiento al servicio público municipal. Apoyamos a las dependencias municipales en la actualización y revisión de los 37 manuales administrativos. Capacitamos a 170 servidores públicos municipales con base en la detección de necesidades a la evaluación del desempeño con un enfoque de mejora del servicio. Dimos 11 cursos necesarios para capacitar eficientemente a los servidores públicos municipales focalizados a través de la evaluación del desempeño.

Programa General. Desarrollo de la Función Pública Municipal **Objetivo General.** Mejorar la calidad de atención y servicio a la ciudadanía, mediante el fomento de una vocación de servicio ético y profesional de los servidores públicos, orientados a reducir el grado de complejidad de los sistemas, procesos y trámites administrativos utilizados en la prestación de los servicios a la

población. **Proyecto:** Administración de los Recursos Materiales y Servicios **Objetivos:** Reducir el número de mantenimientos correctivos, que significan un alto costo para el Municipio, a través del programa de mantenimientos preventivos. Tener todo el parque vehicular operativo, reparando las unidades a la brevedad y agotando en todo momento la opción de dar de baja el vehículo. Apoyar en lo posible todos los eventos que sean requeridos por parte de la ciudadanía. **Estrategias:** Establecer un programa en conjunto con las direcciones de la Administración Pública Municipal para que el parque vehicular acuda a realizar mantenimientos preventivos. Mantener un programa de mantenimientos correctivos al parque vehicular optimizando los tiempos de entrega. Llevar un control de bienes y agendar las solicitudes de la ciudadanía y demás organizaciones para apoyar en lo posible con material (sillas, lonas, carpa, tablonés, presidium, proscenio, etc.) sus eventos. **Acciones Sustantivas Relevantes:** Proporcionamos 3,249 mantenimientos preventivos periódicos al parque vehicular, para evitar reparaciones mayores. Realizamos 112 mantenimientos correctivos al parque vehicular que se encontraba en mal estado y apoyamos 150 eventos que solicitó la ciudadanía con el material disponible.

ACCIONES AL CIERRE DEL 2009

Actualizamos periódicamente el acta y anexos de entrega-recepción de los servidores públicos obligados de la Dirección General de Administración. Capacitamos a 1,012 servidores públicos municipales con base en la detección de necesidades y la evaluación del desempeño con un enfoque de mejora del servicio. Impartimos 32 cursos necesarios para capacitar eficientemente a los servidores públicos municipales focalizados a través de la evaluación del desempeño. Cumplimos con el Programa Anual de Auditorías de Diagnóstico de los Sistemas de Gestión de Calidad con un enfoque de mejora continua. Damos mantenimiento a la infraestructura de la red. Desarrollamos 2 sistemas de tableros de control, información geográfica, digitalización y control de la gestión pública y el proyecto vigilante ciudadano. Publicamos en el portal web acciones de gobierno, boletines, convocatorias, programas e información de la administración pública. Proporcionamos 11 mantenimientos a las aplicaciones ya desarrolladas que sistematizan los procesos elaborados aún de forma manual para su óptimo funcionamiento. Adquirimos 13 bienes y servicios por invitación restringida, con base en el presupuesto de egresos, programa anual de adquisiciones y normatividad vigentes. Actualizamos el catálogo de precios. Proporcionamos 6,881 apoyos logísticos para los diversos eventos que se realizan en diferentes comunidades del Municipio. Realizaron 153 supervisiones de llenado de combustible directamente en las estaciones de servicio.

Sin embargo en lo que a tecnología se refiere se tenían carencias para hacer frente a las necesidades de las distintas áreas de la Administración Pública Municipal. La información geográfica del Municipio, así como la infraestructura del mismo no ha sido objeto de revisión y actualización. La estrategia es capacitar a los servidores públicos para el correcto uso del equipo informático, y utilizar el Sistema de Información a fin de facilitar un análisis espacial y territorial de los aspectos económicos, políticos y sociales del Municipio que puedan reflejarse cartográficamente. Los servidores públicos podrán consultar información personal en cualquier momento. De lo anterior surge el **Proyecto: Simplificación y Modernización de Administración Pública con los Objetivos de :** Manejar un stock de consumibles; aplicar en tiempo y forma el programa de servicio preventivo, atender correctamente las solicitudes diarias de los usuarios y sustituir equipos obsoletos por equipos nuevos, así como mejorar la administración de los equipos de cómputo mediante un sistema de monitoreo de actividades de los mismos. Buscar alternativas más eficientes en comunicación entre las dependencias que retribuyan en un ahorro sustantivo para el Ayuntamiento y una mejor comunicación. Identificar áreas de oportunidad para

sistematizar procesos, así como el mantenimiento y actualización de los sistema propios. **Estrategias:** Realizar mantenimientos preventivos y/o correctivos a la infraestructura de los equipos de cómputo. Realizar censos o levantamientos de equipo de cómputo. Instalar programa de administración de equipo de cómputo. Implementar un programa de transferencia de la telefonía convencional y digital hacia la telefonía IP. Nuevas herramientas de trabajo que minimicen tiempo de elaboración o solución de los procesos. **Acciones Sustantivas Relevantes:** Realizamos 1,340 mantenimientos a equipos informáticos de la administración para su óptimo desempeño. Se transfirieron 451 líneas de telefonía convencional a telefonía IP (red de cómputo). Sistematización de procesos implementando aplicaciones que permitan un rápido y mejor desarrollo de las actividades de los servidores públicos. Se brindó a 25 personas de la Administración Pública Municipal capacitación en herramientas informáticas. Se logró la publicación en el portal web de 1,050 acciones de gobierno, boletines, convocatorias programas e información de la administración pública.

En el área de educación abierta a nivel primaria y secundaria (INEA), 44 personas concluyeron nivel Primaria y Secundaria. Se dieron 2,208 asesorías a Primaria y Secundaria.

Se realizó en coordinación con el INEA la gestión para la instalación de la “Plaza Comunitaria Palacio Municipal de Tlalnepantla”, la cual fue inaugurada el 4 de junio de este año, el objetivo de dicha Plaza es acercar a los usuarios del Sistema de Educación Abierta a la tecnología computacional; además de ofrecer cursos de computación gratuitos a los ciudadanos y/o empleados municipales.

A través de la Dirección General de Administración en este primer año de gobierno, llevamos a cabo 17 licitaciones públicas por la cantidad de \$136,638,311.53, celebramos 25 invitaciones restringidas por la cantidad de \$113.7 millones de pesos, realizamos 17 adquisiciones directas por excepción que suman la cantidad de \$133,830,662.61, así mismo efectuamos 736 compras directas por \$38,734,274.69.

Destacando la adquisición de un seguro contra robo, incendio e inundación, para los contribuyentes que viven en nuestro Municipio y que se encuentren al corriente en sus pagos de predial y agua potable, la suma asegurada en caso de incendio es de \$250,000.00 pesos, \$25,000.00 pesos si se trata de robo y \$50,000.00 pesos en caso de inundación. La inversión en este rubro es de \$13,170,000. Así como la adquisición de equipamiento para Seguridad Pública con una inversión de \$82,846,897.86, traducida en 100 camionetas Pick Up Ranger, 11 camionetas Pick Up equipada para patrulla Dakota, 24 vehículos Sedan equipado para patrulla Avenger, 14 motocicletas tipo turismo y 5 vehículos Ford Fiesta, también se adquirieron 100 chalecos antibala nivel IV, uniformes para el personal de seguridad pública y tránsito, gas lacrimógeno en aerosol, candados de mano, lámparas de halógeno de alta densidad y se contrataron cursos de formación, actualización y especialización.

Para servicios públicos la inversión en vehículos, equipo y herramientas alcanzó la cifra de \$13,491,148.00, utilizados en la compra de 1 tractocamión de 400 HP combinado mínimo de 54 Ton., 2 cajas de transferencia de piso vivo de 70 m3, 5 camiones compactadores de carga lateral de 10 yd3 montado en chasis cabina de 4.5 Ton., 1 camioneta de redilas tipo estacas de 4.5 Ton. con grúa hidráulica y canastilla de 11m de altura, 1 biotrituradora o astilladora de troncos con sistema de corte de tambor, 1 volteo de caja grande de 30 m3 de capacidad, 3 camionetas de redilas tipo estacas de 3.5 Ton. 1 camioneta Pick Up 2.5 Ton con chasis acorazado y muelles

reforzados, equipada con jaula y 2 apartados para cachorros; además, como parte de los trabajos de mejoramiento y embellecimiento de calles y avenidas de nuestras comunidades, se han invertido cerca de 16.5 millones de pesos en la adquisición de equipos, herramientas diversas, árboles de diferentes especies; pintura tanto para balizar como para el programa antigraffiti.

En materia de servicios generales y buscando siempre la optimización de recursos, se implementó en el mes de enero de 2010 el uso de tarjetas electrónicas en la carga de gasolina y el uso de código de barras en la carga de diesel, con esta medida se obtuvo un mayor control en el abastecimiento de combustibles y por ende un ahorro en este gasto.

Actualmente la Administración Pública Municipal cuenta con un parque vehicular activo de 918 unidades. En el período de enero a junio de 2010 el parque vehicular se incrementó en 166 unidades, de las cuales 141 fueron destinadas para la Dirección General de Seguridad Pública y 15 para la Dirección General.

Implementamos el **Proyecto de Control y protección del patrimonio municipal con los Objetivos:** Cumplir oportunamente con el reporte de la Cuenta Pública Anual de los activos fijos municipales. Contar con inventarios generales de bienes patrimoniales confiables y actualizados. Contar con el registro y resguardo actual de los servidores públicos usuarios de bienes municipales. Preservar la documentación que concentran las distintas dependencias de la Administración Municipal, así como la optimización de los espacios en los archivos municipales; Las **Estrategias:** Conciliar mes con mes los inventarios de bienes municipales con la información emitida por la Tesorería municipal de los bienes adquiridos. Realizar inspección física de los bienes patrimoniales para poder actualizar los inventarios generales. Actualizar el inventario de bienes derivado de los movimientos que se realicen del mobiliario y por el cambio de usuarios. Organizar, clasificar y catalogar el acervo documental, para identificar los documentos que tienen valor histórico-administrativo, asimismo separar los documentos que pueden ser eliminados por carecer de valor, mediante la obtención del dictamen de destrucción correspondiente; y las **Acciones Sustantivas Relevantes:** elaboramos 6 reportes de los bienes activos fijos municipales. Realizamos 66,583 levantamientos físicos del inventario de bienes muebles y actualizaron la base de datos. Emitimos 3,231 resguardos personales de los bienes muebles. Se realizaron 399 inspecciones físicas de los bienes inmuebles municipales y actualizamos la base de datos. 2,202.3 metros lineales del inventario del acervo documental del archivo histórico Municipal. Clasificamos fotografías históricas del Municipio. Integramos de expedientes con información histórica de las épocas prehispánica, colonial, siglos XIX y XX. Investigamos los datos cronológicos de las colonias que integran el Municipio. Conciliamos periódicamente en coordinación con el Departamento de control vehicular las unidades que integran el parque vehicular del municipio. 2,676 metros lineales para organizar, clasificar y catalogar el acervo documental, para identificar los documentos que tienen valor histórico-administrativo. 476 metros lineales para separar los documentos que pueden ser eliminados por carecer de valor, mediante la obtención del dictamen de destrucción correspondiente. Realizamos 12 procedimientos de control patrimonial realmente aplicados. Actualizamos 13,483 bienes muebles en la base de datos.

Emitimos 800 resguardos personales de los bienes muebles. Depuramos 270 documentos de acuerdo a la "Ley de Documentos Administrativos e Históricos del Estado de México". Realizamos 141 inventarios de bienes inmuebles, revisamos y reasignamos las claves catastrales.

Fiscalización, Control y Evaluación de la Gestión Municipal

Contraloría Municipal

La corrupción, la impunidad, la ineficiencia y la negligencia son males que por desgracia acechan a los gobiernos, Tlalnepantla no era la excepción, por ello desde el inicio de nuestra gestión, nos propusimos cambiar esa realidad.

Iniciamos el proceso para revertirlo, implementamos ventanillas únicas e impersonales, definimos reglas claras y de transparencia en los procesos, abriendo canales de participación y supervisión ciudadana con estructuras de gobierno blindadas contra influencias que deforman y traicionan los valores de la sociedad.

Al inicio de esta administración, la Contraloría Municipal se encontraba en un letargo realizando sus actividades de forma parcial y con pocos canales para la captación de quejas, mismas que no se atendían con la oportunidad necesaria dejando de llevar a cabo sus facultades de supervisión y control.

Con el propósito de abatir la corrupción que involucra tanto a funcionarios como a ciudadanos, fue necesario implementar nuevas estrategias con el compromiso de fomentar la cultura de la transparencia y el control, aplicando la Ley para desaparecer este problema.

Simplificamos los procedimientos administrativos para efficientar y transparentar nuestra gestión, fortaleciendo la participación ciudadana, generando mayor confianza a través de la denuncia, tan es así, que a la fecha hemos realizado doce auditorías e iniciamos 680 procedimientos administrativos y de remoción, recibimos 588 denuncias y 903 quejas, de las cuales 230 fueron vía Internet.

En un ámbito de transparencia, información y previsión, se ha llevado a cabo un trabajo de acercamiento con el sector empresarial, visitando todas y cada una de las empresas establecidas aquí, para incorporarlas a un programa de prevención de irregularidades en el sector público, que los orienta, facilita y posibilita su inversión.

Estamos revirtiendo la poca credibilidad de la ciudadanía en las autoridades municipales en la aplicación de los actos de fiscalización, control y evaluación interna, debido a la demora en la realización de las funciones de acuerdo a la normatividad aplicable. Los actos de control, vigilancia y fiscalización eran vistos como correctivos y no como preventivos, de igual forma se notaba la ausencia de programas de capacitación continua y de que faltaba realizar auditorías continuas.

Fue necesario llevar a cabo un programa en materia de simplificación administrativa, a través de la revisión de los procedimientos en las áreas sustantivas de la Administración Municipal, así como en materia de responsabilidades de los Servidores Públicos para controlar y auditar, en caso de ser necesario, a la Gestión Municipal, lo anterior para ir generando mayor credibilidad en la ciudadanía. Ante esa adversa situación diseñamos e implementamos un **Programa General de Fiscalización, Control y Evaluación de la Gestión Municipal** que establece los mecanismos de control y evaluación gubernamental y que asegurará el cumplimiento del marco normativo, fortaleciendo la participación ciudadana y fomentando una cultura de transparencia y combate a la corrupción en la gestión del gobierno municipal.

Lo anterior se concretó en el **Proyecto: Control, Evaluación y Auditoría de la Gestión Municipal**, el cual ha permitido asegurar el cumplimiento del marco normativo, fortaleciendo los mecanismos de control y evaluación gubernamental, evitando de esta forma incrementar la corrupción en la gestión del Gobierno Municipal. Intervenir de forma preventiva en los distintos procesos de adquisiciones, enajenaciones y arrendamientos de bienes, así como los contratos por servicios, previniendo con ello que se formulen inconformidades.

La intención es fortalecer el Programa de Control y Vigilancia de Servidores Públicos, como el de la Dirección General de Seguridad Pública teniendo como objetivo evitar que se cometan actos indebidos en contra de la ciudadanía en las principales avenidas y colonias del Municipio de Tlalnepantla de Baz. También fue necesario actualizar y publicar las modificaciones que tengan los lineamientos, metodología y políticas, en su caso, para la actualización de los manuales de organización, de procedimientos y de trámites y servicios de la Administración Pública Municipal, así como supervisar el cumplimiento de los objetivos incluidos en los programas de la contraloría Municipal, cerciorándonos que se lleven a cabo de conformidad al marco legal que regula la materia y promover la aplicación de las normas y disposiciones legales en la organización y operación del programa de contraloría social. Por último reforzar un programa permanente de supervisión de la entrega-recepción de obras públicas municipales.

Había por tanto que implementar **Estrategias** para instruir, resolver y registrar los procedimientos administrativos disciplinarios y de remoción, así como para verificar el cumplimiento de las sanciones impuestas que competan a la Contraloría Municipal, a los servidores públicos infractores por actos de conducta irregular, así como a los omisos y/o extemporáneos en la presentación de manifestación de bienes, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios y la Ley de Seguridad Pública preventiva del Estado de México.

Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias formuladas con motivo del incumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos municipales. Llevar el registro y control de proveedores y prestadores de servicios que incurran en irregularidades derivadas de contratos que celebren con el Ayuntamiento. Verificar que los distintos procesos de adquisiciones, enajenaciones y arrendamientos de bienes, así como los contratos por servicios se apeguen al marco legal que los regula, previniendo con ello que se formulen inconformidades. Realizar operativos diurnos y nocturnos en los distintos sectores del Municipio e impulsar la participación ciudadana en un sistema de seguimiento y vigilancia de los cuerpos policiales para identificar, prevenir y erradicar actos de corrupción. Validar los manuales de organización, procedimientos y de trámites y servicios que regulan el buen funcionamiento de la administración pública municipal. Verificar de acuerdo a los reportes de la Secretaría Técnica de la Presidencia que la asignación y ejercicio del presupuesto por programas se lleve a cabo conforme al Plan de Desarrollo Municipal, así como a la normatividad vigente. Todas estas son las nuevas prácticas y misiones que está asumiendo la Contraloría.

Las **acciones sustantivas que se ejecutaron fueron de:** 7,275 actividades de fiscalización, control y evaluación de la gestión se realizaron de acuerdo con las normas que las regulan. Recibimos y atendimos 715 expedientes de quejas y denuncias, así como procedimientos administrativos instruidos a servidores públicos municipales omisos o extemporáneos en la presentación de manifestación de bienes aplicándose las sanciones que conforme a derecho correspondían. También recibimos, tramitamos y resolvimos 1,760 quejas y denuncias presentadas en contra de

servidores públicos. Por otra parte se otorgaron 3,601 asesorías a los ciudadanos que requirieron por conducta irregular por parte de servidores públicos municipales. Hicimos 12 auditorías administrativas, financieras y de obras a las diferentes dependencias de la administración pública municipal. Se asistió a supervisar 342 veces diferentes obras en proceso de las dependencias y organismos auxiliares de la administración pública municipal. Intervinimos, asesoramos y participamos 179 veces en la creación oportuna de los Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia (COCICOVIS) en obras públicas municipales; 212 veces intervenimos y vigilamos la recepción de obras Públicas Municipales terminadas. Se intervino en 440 actos de entrega recepción de las diferentes dependencias y organismos auxiliares de la Administración Pública Municipal. Se fiscalizó el cumplimiento de objetivos y metas con base en los reportes de avance físico-financiero y de indicadores de desempeño de la Administración Pública Municipal en 4 veces. Validamos 28 manuales de organización, de procedimientos y el de trámites y servicios de las distintas áreas que integran la administración pública municipal.

También visitamos a las empresas instaladas en el territorio municipal, a fin de asesorarlas con el objetivo de que tengan la documentación necesaria para su legal funcionamiento, así como escuchar sus peticiones a fin de promover una cultura de prevención. Hubo apoyos en el proceso de asignación de becas, revisando todas las solicitudes recibidas. Hubo mayor presencia de este órgano de control en Zona Oriente. Realizamos inspecciones continuas en vialidades. Otorgaron apoyos a la ciudadanía en el momento en que ésta los solicitó. Se realizó la solventación a los procedimientos disciplinarios que el Órgano Superior de Fiscalización envió. Introducción de métodos disciplinarios con sanciones resarcitorias a los funcionarios y servidores públicos.

Ejecutamos 680 procedimientos administrativos disciplinarios y de remoción, 588 denuncias, 903 quejas y 230 de ellas por vía Internet. Fueron removidos de sus cargos 83 servidores por infringir el artículo 78 de la Ley de Seguridad Pública Preventiva del Estado de México. Se suspendieron temporalmente a 15 por no dirigirse con la máxima eficiencia en el servicio encomendado, así como para poder llevar a cabo las investigaciones pertinentes a fin de deslindar responsabilidades dentro de los procedimientos administrativos.

Destituimos de sus cargos a 22 servidores por infringir el artículo 42 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios. Se inhabilitaron 9 por infringir el artículo 42 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios. Se efectuaron 359 sanciones económicas por ser omisos o extemporáneos en la manifestación de bienes, así como por afectaciones al erario público. Se amonestaron a 123 por ser omisos o extemporáneos en la manifestación de bienes, así como por no dirigirse con la máxima eficiencia en el servicio encomendado.

Fortalecimiento de la Hacienda Pública

Es bien sabido que recibimos un Tlalnepantla con finanzas públicas comprometidas, una deuda por mil treinta y cinco millones de pesos, por ello nos dispusimos a atender con oportunidad y eficacia los asuntos inmediatos de nuestros habitantes; en agosto de 2009, teníamos un déficit promedio mensual de 25 millones de pesos que no nos permitía hacer frente a las obligaciones de pago, por ello de manera unánime se decidió llevar a la práctica un plan de austeridad presupuestal.

Del total de la deuda, 450 mdp correspondían a deuda de proveedores y acreedores no bancaria de corto plazo o liquidación inmediata y 585 mdp en deuda bancaria a mediano y largo plazo. Aunado a lo anterior, el gasto público se destinaba y ejercía preferentemente a los capítulos de gasto corriente y no así a los capítulos de inversión como lo es la obra pública y el equipamiento, no había liquidez ni recursos disponibles.

Para revertir la tendencia deficitaria el plan de austeridad orientó el gasto público a disminuir el gasto corriente y destinar más al gasto de inversión.

Decidimos quitar compensaciones y bonos a funcionarios y empleados de confianza, y no contratar deuda que pudiera ejercer más presión a la hacienda pública municipal.

Durante los primeros meses, se detuvo y revirtió la tendencia deficitaria, tuvimos ahorros significativos que se destinaron a la adquisición urgente de parque vehicular y equipamiento tanto de Seguridad Pública y Tránsito y Servicios Públicos, áreas vitales que se encontraban en total abandono, invertimos 45 mdp.

Cabe reiterar que para la adquisición de este activo, como para el pago de las nóminas, no se requirió ningún préstamo.

Para 2010 se planearon y presupuestaron los egresos del gasto público de forma racional, diferente a como se hizo años atrás, nosotros incrementamos el gasto de inversión, llegando casi al 25% del total, lo que significó más obras y más equipos para mejores servicios públicos y apoyo para obra pública en las comunidades.

No obstante la situación financiera adversa, no se incrementaron los impuestos por concepto de predial a los contribuyentes y adicional a ello, se otorgó a partir del mes de febrero del presente año, un seguro contra incendio, inundación y robo a todos los habitantes de este Municipio que paguen oportunamente y se encuentren al corriente en sus obligaciones con el Ayuntamiento.

Durante el presente año, debido a los ahorros alcanzados, se ha cumplido con el pago de las obligaciones tales como pago de impuestos, aportaciones, pagos a proveedores y acreedores sin acumular deuda adicional, logrando convenir con algunos de nuestros principales acreedores y proveedores el pago de su deuda de acuerdo a las posibilidades de liquidez.

Tal es el caso del convenio celebrado con ISSEMyM para liquidar en un término de 5 años la deuda histórica que se tenía y que asciende a 65 mdp más intereses.

En términos de opinión crediticia, hemos subido la opinión de las agencias calificadoras como MOODY'S que nos otorgan el grado de estable en la capacidad crediticia del Municipio, cabe señalar que anteriormente se tenía en observación con tendencia a la baja.

Es importante mencionar que ya con el presupuesto de este año se han ejercido compras importantes como son: la adquisición de parque vehicular adicional al adquirido el año pasado consistente en más patrullas para la Seguridad Pública y Tránsito más 27 vehículos destinados a Servicios Públicos. Inversión de más de 33 mdp. Se redujo la recaudación en Ingresos Propios con respecto a los ingresos totales en un 3.47% y se ha incrementado el ingreso por financiamiento

con respecto a los ingresos totales en un 2.52% en la Administración 2006-2009 en comparación con la Administración 2003-2006.

Las adquisiciones se realizaron sin necesidad de contratar deuda adicional, es decir nos reequipamos con recursos propios.

La autonomía financiera era mínima, gran parte de los ingresos se recibían a través del Sistema Nacional de Coordinación Fiscal, lo que generaba vulnerabilidad por la alta dependencia que tenemos a dichos recursos. Faltaba el cumplimiento en las obligaciones Fiscales a causa de falta de actualización y depuración de los padrones de contribuyentes. La disminución de la autonomía financiera y el uso de fuentes de financiamiento para la correcta operación del Ayuntamiento generó una gran carga y presión. Los ingresos propios estaban disminuidos a causa de que no se cumplían las metas de recaudación por las unidades recaudadoras. Además existían lagunas en la normatividad para la captación de los ingresos, ya que contiene duplicidades, falta de definiciones en los tipos de establecimientos comerciales, provocando una alta de giros que no corresponden a la realidad existente. El resultado era la disminución de ingresos propios. Ante ese panorama optamos por iniciar un Programa General de Fortalecimiento de la Hacienda Pública Municipal cuyo **Objetivo General era:** Fortalecer los ingresos propios, incrementando la recaudación municipal a través de mecanismos que fomenten el cumplimiento oportuno de las obligaciones fiscales ciudadanas, reduciendo los niveles de rezago, y establecer mecanismos que garanticen que las actividades de los particulares susceptibles de generar productos, aprovechamientos y otras contribuciones, se traduzcan en ingresos para el Municipio, orientando los recursos en obras y servicios que atiendan la demanda social, así como coadyuvar a una estabilidad financiera sólida. **Proyecto:** Operación Y Desarrollo Del Sistema Fiscal Y Recaudatorio. **Objetivos:** Diseñar y ejecutar procedimientos administrativos a los establecimientos con el fin de regularizarlos en el menor tiempo posible. Evitar que se impida el libre paso peatonal o vehicular con motivo de sus actividades, así como evitar la venta de bebidas alcohólicas a menores de edad. Negar el acceso a establecimientos con venta de bebidas alcohólicas a personas menores de edad. Mantener un control de llegada y contestación de las quejas ingresadas a la coordinación de normatividad. Dar seguimiento al estado procesal de los expedientes para evitar rezagos y riesgos legales.

Las **Estrategias:** Realizar inspecciones periódicas a los negocios para promover su regularización. No permitir a los establecimientos invadir la vía pública con motivo de sus actividades en cada una de las inspecciones. Realizar operativos nocturnos los fines de semana en los establecimientos con giro de venta de bebidas alcohólicas. Implementar y mantener un estricto seguimiento a negocios como discotecas, bares y demás, respecto a negar el acceso a personas menores de edad a establecimientos con el giro antes mencionado. Diseñar y alimentar una base de datos donde se marquen tiempos de llegada y contestación de las quejas. Revisar los establecimientos para verificar que cuenten con licencias de funcionamiento y que se ajusten a la normatividad vigente. **Acciones Sustantivas Relevantes durante este periodo.** Incrementamos la recaudación de los ingresos propios a \$646,620,844. Actualizamos la información de 129,536 contribuyentes que han cumplido con el pago del impuesto predial. Revisamos a través del programa de censo las omisiones fiscales y administrativas de los 22,298 predios del territorio municipal. Realizamos las intervenciones en los eventos de diversiones y espectáculos públicos autorizados por el departamento de ingresos diversos con 919 supervisiones. Aplicamos 26,652 procedimientos administrativos de ejecución a todos los rubros impositivos municipales. Entregamos en los términos establecidos 1,335 licencias de funcionamiento y los permisos temporales. Distribuimos entre la población 34,372 trípticos con la información de los requisitos necesarios para cumplir

con las obligaciones fiscales. Realizamos 13 reuniones con las asociaciones civiles no gubernamentales y los Consejos de Participación Ciudadana, con el fin de sensibilizar a la población sobre sus obligaciones fiscales. Revisamos los ingresos de las unidades generadoras de ingresos para verificar el cumplimiento de las metas de recaudación. Para contar con el personal capacitado en materia fiscal, con el fin de brindar una buena asesoría a los contribuyentes se dio un curso respecto a la dinámica urbana en la que se modifican constantemente las construcciones. No se contaba con un padrón catastral actualizado, ni con la revisión y características cuantitativas y cualitativas de los inmuebles inscritos en el padrón catastral del Municipio. Planteamos el **Proyecto:** Operación Y Desarrollo Del Sistema Catastral. **Objetivos:** Consolidar una adecuada valuación para una mejor gestión del cobro y un servicio de calidad en atención al público. Efectuar la actualización del registro gráfico del inventario analítico de bienes inmuebles localizados dentro del territorio municipal y su representación grafica en la cartografía catastral, empleando la normatividad y técnicas establecidas por el IGECEM. Elaborar las propuestas de actualización de áreas homogéneas, bandas de valor y valores unitarios de suelo de los inmuebles localizados en el territorio municipal, aplicando las normas y procedimientos establecidos en el manual catastral y su reglamento. **Estrategias:** Efectuar la revisión de las modificaciones a la cartografía, resultado de las propuestas de valor. Ejecutar el proceso del cálculo de valor catastral de terreno y construcción de los inmuebles registrados en el inventario analítico, realizar en su caso la captura y digitalización de movimientos de incorporación para el mantenimiento del registro gráfico. Realizar investigaciones de costos y precios unitarios, para apoyar en la actualización de la tabla de valores unitarios de suelo y construcción para la determinación del valor catastral. **Acciones Sustantivas Relevantes,** Actualizamos la información cartográfica de acuerdo al censo realizado de 34,255 predios. Actualizamos los valores catastrales de los predios al registro alfanumérico de los 22,298 predios de acuerdo a sus características técnico-administrativas. Analizamos y elaboramos las acciones de verificación de 8,967 predios que implicaron un incremento, decremento o ratificación de los valores unitarios de suelo y construcción para actualizar los valores catastrales y así coadyuvar en la recaudación de los impuestos inmobiliarios.

Deuda importante. En administraciones anteriores se realizó un incremento de los egresos por concepto de servicios personales (capítulo 1000), además no existía un eficaz control presupuestal. La reestructuración del pasivo a corto plazo heredado por Administraciones pasadas, disminuía la capacidad de operación del Municipio y dificultaba la prestación de servicios de forma eficiente para satisfacer la demanda. Las presiones de pago de compromisos de ejercicios anteriores, generaban problemas de liquidez. Además, los egresos municipales no se ejercían acorde a lo previsto, generando impactos adicionales al gasto público municipal.

En el 2009 se realizó un presupuesto un 44.2% más elevado de lo que se había ingresado, esto limitaba el uso del recurso económico en el ejercicio anterior para generar los techos presupuestales.

El gasto de inversión había disminuido entre las Administraciones pasadas un 5.17%. La inconsistencia se encuentra en que aunque los ingresos por financiamiento han aumentado un 2.52% no se ha asignado parte proporcional.

Administración 2003– 2006, 13.65% del gasto de inversión.

Administración 2006-2009, 8.48% de gastos de inversión.

Se aumentó en un 5.3% el gasto de servicios personales entre las Administraciones anteriores. Dicho aumento provocó que el gasto de inversión se redujera.

Se recibió un presupuesto con elevados compromisos por servicios de personal.

Administración 2003-2006, 41.96% de gastos de servicios personales.

Administración 2006-2009, 47.26% de gastos de servicios personales.

Era necesario evaluar constantemente a las dependencias en la ejecución del presupuesto financiero, con un control de los flujos de efectivo. Se requirió generar reservas financieras durante los tres primeros meses del año para estructurar un programa de pagos que permitiera contar con la liquidez necesaria para los gastos de operación y de fin de año.

Llevar un estricto control presupuestal y cumplir con la normatividad aplicable es lo que se necesitaba. Por lo que se preparó el **Programa General de Planeación y Conducción del Desarrollo Municipal con el Objetivo General de Fortalecer** a través de la Planeación Estratégica, el seguimiento y evaluación de los programas y proyectos que integran el Plan de Desarrollo Municipal. **Proyecto: Programación y Presupuestación Municipal. Objetivos:** Encaminar el gasto público para cumplir con los objetivos y metas establecidos en el Plan de Desarrollo Municipal, utilizando como principal herramienta de control y seguimiento el presupuesto por programas, la calendarización de ellos y el uso del sistema informático para su ejecución y control.

Llevar un estricto control presupuestal de las dependencias y cumplir con la normatividad aplicable. Realizar y ejecutar el presupuesto municipal considerando que política del gasto corriente va dirigida a atender principalmente las necesidades de la ciudadanía y los recursos etiquetados a obra pública y seguridad pública indispensables. **Estrategias:** Supervisar que la calendarización del presupuesto de egresos tenga plena congruencia con los flujos de efectivo con la finalidad de llevar un estricto control de la operatividad del Municipio para la ejecución del Plan de Desarrollo Municipal. Realizar continuamente reuniones de trabajo con los enlaces administrativos y su coordinador, con la finalidad de trabajar en estricto apego a los lineamientos presupuestales y los lineamientos contables que les fueron entregados. Además de ejercer una constante revisión y la creación de un programa de capacitación escalonado, mismo que ayudará a definir el perfil de cada uno de los enlaces.

Acciones Sustantivas Relevantes de este período que se informa. Generamos un documento para integrar el presupuesto definitivo para el ejercicio fiscal 2010. Integramos un proyecto de presupuesto 2010 y lo presentamos para su discusión y aprobación. Calendarización del presupuesto de egresos para que tenga plena congruencia con los flujos de efectivo para que no se exceda en las partidas presupuestales. Realizamos la aplicación, control y evaluación de las verificaciones presupuestales conforme las actividades del Ayuntamiento con apego a los criterios de austeridad y racionalidad. **Proyecto: Amortización y Cancelación de la Deuda Pública con los** **Objetivos:** Registrar y analizar la información contable de la hacienda pública municipal de manera eficaz y eficiente para su uso en la toma de decisiones. Establecer una continua comunicación y revisión diaria del comportamiento del gasto público a través de un check list y la aplicación de lineamientos para el control del gasto. Evitar retrasos en la generación de la información financiera. Entregar en tiempo y forma los informes mensuales, proyecto de presupuesto, presupuesto definitivo y cuenta pública municipal al Órgano Superior de Fiscalización, de acuerdo a lo estipulado en la Ley Superior de Fiscalización del Estado de México.

Así mismo solventar las observaciones que se generen. Implementar procesos de control y calidad para disminuir la cantidad de solventaciones señaladas, evitando el aumento de la deuda pública municipal y la generación de intereses adicionales por medio de una correcta programación de los pagos de deuda pública municipal, la calendarización y optimización de los gastos de operación, y el control de los ingresos y egresos ejercidos en cada mes, gestionando y llevando el control financiero de las obras y acciones derivadas de la planificación de recursos federales y estatales.

Estrategias: Implantar y dar a conocer las normas y los procedimientos para que las dependencias y enlaces administrativos integren en tiempo y forma los requisitos de la documentación soporte para la ejecución y el registro contable de sus actividades. Implementar mecanismos con la finalidad de integrar oportunamente la información contable y presupuestal para estar en posibilidades de entregar los informes al OSFEM en tiempo y forma. Establecer los montos para el pago de la deuda pública y calendarizar su ejecución para su cumplimiento oportuno, evitando el pago de intereses adicionales. Integrar y presentar puntualmente al OSFEM el informe del avance físico y financiero de los recursos liberados de carácter federal y estatal otorgados al Municipio de acuerdo a la normatividad aplicable. Participar activamente en la planeación objetiva y gestión de recursos federales y estatales basados en la legislación aplicable. **Acciones Sustantivas Relevantes.** Se hicieron 10, 476 pólizas para controlar y registrar las operaciones de ingresos, deuda pública y avances de techos financieros. Se integraron y entregaron oportunamente los 13 informes mensuales al OSFEM. Integramos y entregamos oportunamente la cuenta pública anual al OSFEM. Cumplimos oportunamente con el pago de la deuda bancaria que asciende a \$ 742,578,652. Ejerceremos los \$1,528,909,926.00 proyectados en el presupuesto. Registramos en gasto corriente \$852,182,406.00 proyectados en el presupuesto. Registramos un gasto mínimo de \$132, 228 ,574 de inversión presupuestada. Pagar el importe de \$97,196,938 de la deuda pública presupuestada. Registramos el avance de \$4,044,044 en la ejecución de los recursos del FISM, basados en la legislación aplicable. Registramos el avance de la ejecución de los recursos del FORTAMUN por un monto de \$17,852,227.00, basados en la legislación aplicable.

Disminución de ingresos propios.

Se reciben más ingresos a través del Sistema Nacional de Coordinación Fiscal que los propios, lo que nos hace vulnerables por la alta dependencia que tenemos a dichos recursos.

Existían lagunas en la normatividad para la captación de los ingresos, ya que contiene duplicidades, faltas de definiciones en los tipos de establecimientos comerciales, provocando una alta de giros que no corresponden a la realidad existente.

La correcta programación de los ingresos, garantizaría cumplir con las necesidades del Ayuntamiento, a través del Sistema Nacional y Estatal de Coordinación Fiscal, presentación de propuestas de modificaciones a la Ley de Ingresos y el Código Financiero del Estado de México.

Proyecto: Operación Y Desarrollo Del Sistema Fiscal Y Recaudatorio. **Objetivos:** Buscar que los recursos propios sean obtenidos en el mayor porcentaje posible, mediante la eficiencia aplicada en cada uno de los rubros impositivos. Fomentar la cultura de pago entre la población del Municipio para el cumplimiento de las obligaciones fiscales. **Estrategias:** Actualizar los padrones existentes, a través de un programa de barrido en el Municipio, mediante revisiones en campo, detectando las diferencias omitidas por los contribuyentes. Comprobar que los contribuyentes que realizan eventos y que obtienen ingresos por ellos, efectúen el pago de su impuesto ante la Tesorería Municipal, para constatar la afluencia se enviará un interventor y determinar el pago correspondiente. Implementar un programa para facilitar los trámites que realicen los

contribuyentes para la apertura de negocios y así brindar un mejor servicio a la ciudadanía. Determinar que el rezago que vayan obteniendo todas las áreas generadoras de ingresos, se turne al departamento de ejecución fiscal, para iniciar el procedimiento administrativo de ejecución con el fin de reducir el rezago. **Acciones Sustantivas Municipales.** Realizamos el levantamiento de 1,000 actas de inspección. Ejecutamos 171 clausuras. Atendimos y dimos contestación a 724 quejas y denuncias en tiempo y forma en las etapas procesales de control de términos, en los desahogos de garantías de audiencia, y en la ejecución de las resoluciones emitidas. Realizamos 536 resoluciones por incomparecencia. Elaboramos 43 acuerdos de ejecución.

Existía disminución de ingresos propios. Centros de recaudación de difícil acceso. Con una reducción de los contribuyentes puntuales como de los contribuyentes totales a causa del período de recesión económica. Los padrones no se encontraban actualizados, lo que provocaba una pérdida en la información y en la recaudación. Ante este panorama la actual Administración busca actualizar los padrones de contribuyentes existentes y realizar campañas de difusión y facilitar las formas de pago a los contribuyentes, son parte del **Proyecto:** Operación Y Desarrollo De La Tesorería. Que tiene entre sus **Objetivos:** Implementar acciones para aumentar la participación de los ingresos propios del Ayuntamiento mediante la actualización de los padrones y el sistema informático, así como la optimización de éste. Disminuir los niveles de rezago existentes mediante el fomento del cumplimiento oportuno de las obligaciones fiscales a través de campañas de difusión y concientización. Planificar y conciliar con las áreas ejecutoras para que los recursos económicos sean proyectados y ejecutados de forma racional y coherente, en función de los objetivos planteados para el cumplimiento del Plan de Desarrollo Municipal. Implementar un estricto control tanto de la documentación requerida para la ejecución de los egresos, como del presupuesto en función de la calendarización, los aumentos y disminuciones de los ingresos presupuestados y las medidas de racionalidad y austeridad. **Estrategias:** Actualizar de forma permanente los padrones para la recaudación de impuestos y derechos, así como los valores unitarios de suelo y construcción. Mejorar y fortalecer el sistema informático de recaudación para brindar un servicio de calidad y eficiencia, así como la difusión entre la población de los procedimientos y requisitos para realizar sus trámites y abatir los rezagos existentes. Integrar un padrón catastral actualizado y depurado del Municipio. Difundir y fomentar entre la población las obligaciones de carácter fiscal municipal, mediante pláticas, conferencias, reuniones informativas con las diferentes asociaciones de colonos y Consejos de Participación Ciudadana, y así fomentar la cultura tributaria. Integrar el presupuesto por programas municipales en coordinación con las áreas involucradas para el cumplimiento de sus programas y que estas sean consientes de los techos presupuestales financieros de cada programa. Implementar y establecer estaciones de trabajo para el monitoreo y control de los flujos de efectivo de cada dependencia. Hacer uso eficiente de las herramientas que ofrece el sistema informático para la administración municipal, empleado para mejorar el control y seguimiento de los gastos públicos municipales. Administrar correctamente los recursos disponibles de las participaciones federales y estatales apegándose a lo dispuesto por la ley de coordinación fiscal y demás ordenamientos legales. Integrar oportunamente la información contable y presupuestal para el registro, control y la toma de decisiones. Establecer criterios y políticas que lleven a consolidar el seguimiento y control del gasto público municipal de acuerdo a los criterios de racionalidad y austeridad. **Acciones Sustantivas Relevantes.** 12 revisiones y aprobación de las metas de recaudación que se establezcan a cada una de las unidades administrativas generadoras de ingreso y evaluar mensualmente su comportamiento, para imponer los correctivos correspondientes. 12 supervisiones al establecimiento de un sistema integral de control de obligaciones fiscales y administrativas, que vincule las acciones de todas las unidades generadoras de ingreso, para

requerir el cumplimiento de omisiones. 2 informes de las instancias establecidas en ley sobre el avance financiero y presupuestal del Ayuntamiento, y controlar la ejecución del egreso mediante la elaboración de flujos de efectivo mensuales entre los recursos ingresados y los ejercidos. **Acciones del 2009.** 5 reuniones para asesorar a los enlaces administrativos para la integración y operación del presupuesto por programas. Integramos 1 proyecto de presupuesto 2010 y 5 revisiones para cuidar que el gasto éste de acuerdo al presupuesto autorizado no exceda cada una de las partidas presupuestales. También hubo:

- Descuentos en el Impuesto Predial durante los próximos 4 meses.
- Descuento de Adquisición de inmuebles en Tlalnepantla.
- Se condona el 100 % de multas y recargos en el impuesto predial y pago del agua.
- No se incrementan los costos en el Impuesto Predial y el suministro de Agua Potable, además de otorgar los beneficios a quienes paguen del 1 de enero al 31 de marzo del 2010.
- Aprobó un subsidio en el pago del 50 % del Impuesto predial del 2010 a las personas que resultaron afectadas por la contingencia del pasado 6 de septiembre del 2009.
- 120 mil contribuyentes cumplidos beneficiados con el Seguro a casa habitación.
- El Gobierno Municipal clausuró 5 establecimientos mercantiles por vender y permitir el consumo de bebidas alcohólicas a menores de edad.
- El Gobierno de Tlalnepantla redujo su deuda pública en 155 millones de pesos.

AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS DEMANDAS SOCIALES

Este apartado contiene las demandas ciudadanas recibidas a través del Call Center con un detalle descriptivo del número de demandas atendidas y de aquellas que quedaron pendientes, por localidad y dependencia.

Cumplimiento de la Demanda Ciudadana por Localidad

Localidad	Demandas Recibidas	Demandas Atendidas	%	Demandas Pendientes	Localidad
21 de marzo	459	247	54%	212	46%
Acueducto Tenayuca	184	98	67%	48	33%
Ahuehuetes	152	69	62%	42	38%
Ampliación La Arboleda	39	19	70%	8	30%
Ampliación Valle Ceylán	64	32	70%	14	30%
Ampliación Vista Hermosa	355	263	82%	58	18%
Arcos Electra	20	11	73%	4	27%
Atras del Tequiquil	54	20	50%	20	50%
Bahía del Copal	127	60	60%	40	40%
Bellavista Puente de Vigas	133	75	64%	42	36%
Bellavista Satélite	102	61	72%	24	28%
Benito Juárez Centro	64	33	73%	12	27%
Benito Juárez Tequexquahuac	218	147	78%	41	22%
Bosques de Ceylán	146	97	72%	38	28%
Bosques de México	554	450	88%	63	12%
Carlos Pichardo Cruz	5	2	50%	2	50%
Centro Industrial Tlalnepantla	121	78	76%	25	24%
Ceylán Ixtacala	41	19	73%	7	27%
Chalma la Barranca	45	18	53%	16	47%
Chalma la Unión	77	48	74%	17	26%
Club de Golf Bellavista	12	4	50%	4	50%
Comunidad Betania	6	3	100%	0	0%
Conjunto Pintores	11	6	86%	1	14%
Constitución de 1917	205	109	63%	65	37%
Constituyentes de 1857	73	32	62%	20	38%
Cooperativa La Romana	4	1	33%	2	67%
Cuauhtémoc	221	154	79%	41	21%
Cumbres del Valle	175	124	87%	18	13%
División del Norte	189	102	65%	54	35%
Dr. Jorge Jiménez Cantú	1077	716	72%	284	28%
El Arenal	131	77	71%	31	29%
El Mirador	430	289	76%	90	24%
El Olivo I	222	124	65%	66	35%
El Olivo II parte baja	477	345	80%	86	20%
El Puerto	258	173	79%	47	21%
El Rosal	9	4	80%	1	20%
El Tenayo Centro	488	327	75%	108	25%
El Tenayo Norte	114	53	62%	33	38%
El Tenayo Sur	101	60	75%	20	25%
El Triángulo	45	26	81%	6	19%
Electra	672	435	70%	188	30%
Ex ejido de San Lucas Patoni	172	108	76%	34	24%
Ex ejido de Santa Cecilia	260	157	71%	64	29%
Ex Ejido de Tepeolulco	354	216	67%	105	33%
Ex Hacienda de Enmedio	263	175	77%	53	23%

Localidad	Demandas Recibidas	Demandas Atendidas	%	Demandas Pendientes	Localidad
Ex Hacienda de Santa Mónica	134	76	68%	35	32%
Ferrocarrilera San Rafael	103	62	78%	17	22%
FFCC. Cecilia Mora Vda. de Gómez	69	40	70%	17	30%
FFCC. Concepción Zepeda Vda. de Gómez	15	6	60%	4	40%
Fracc. Ind. Barrientos	15	8	89%	1	11%
Fracc. Ind. La Loma	49	23	61%	15	39%
Fracc. Ind. La Presa	45	19	58%	14	42%
Fracc. Ind. Las Armas	50	21	49%	22	51%
Fracc. Ind. Los Reyes	23	14	93%	1	7%
Fracc. Ind. Niños Héroes	10	5	83%	1	17%
Fracc. Ind. San Buenaventura	2	0	0%	2	100%
Fracc. Ind. San Jerónimo Tepetlacalco	1	0	0%	1	100%
Fracc. Ind. San José Puente de Vigas	20	9	75%	3	25%
Fracc. Ind. San Lorenzo	68	36	75%	12	25%
Fracc. Ind. San Nicolás	380	86	25%	265	75%
Fracc. Ind. Tabla Honda	31	13	50%	13	50%
Fracc. Ind. Tlaxcolpán	34	17	68%	8	32%
Francisco Villa	360	237	75%	77	25%
Franja Férra (Z.F.)	24	9	50%	9	50%
Franja Municipal	30	15	63%	9	38%
Gustavo Baz Prada	242	187	88%	26	12%
Gustavo Baz Prada Ampliación	298	206	77%	63	23%
Hogar Obrero	54	29	63%	17	37%
Hogares Ferrocarrileros	329	217	76%	67	24%
Fracc. Hugo Cervantes del Río	87	53	80%	13	20%
Independencia	71	39	83%	8	17%
Independencia Ampliación	130	82	74%	29	26%
Isidro Fabela	133	61	56%	48	44%
Izcalli Acatitlan	76	42	72%	16	28%
Izcalli del Río	71	40	74%	14	26%
Izcalli Pirámide	664	464	76%	143	24%
Jacarandas	463	301	74%	105	26%
Jacarandas Ampliación	22	16	94%	1	6%
Jardines de Bellavista	450	345	85%	61	15%
Jardines de Santa Cecilia	222	130	68%	60	32%
Jardines de Santa Cecilia Infonávit	28	8	38%	13	62%
Jardines de Santa Mónica	833	575	75%	192	25%
La Arboleda	138	79	71%	33	29%
La Azteca	25	11	61%	7	39%
La Blanca	101	55	68%	26	32%
La Cantera	34	20	74%	7	26%
La Comunidad	114	59	68%	28	32%
La Cuchilla	8	2	33%	4	67%
La Escuela	29	15	79%	4	21%
La Ferrocarrilera el Hoyo	21	8	53%	7	47%
La Joya Chica	56	27	68%	13	33%
La Joya Ixtacala	226	132	72%	51	28%
La Laguna	172	94	68%	45	32%

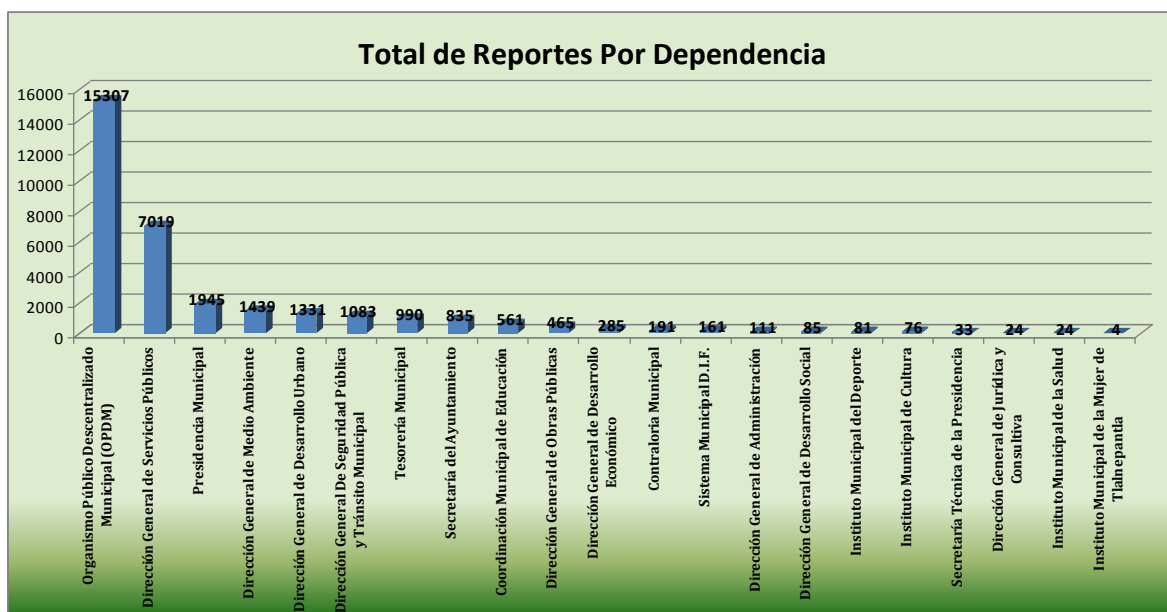
Localidad	Demandas Recibidas	Demandas Atendidas	%	Demandas Pendientes	Localidad
La Loma Pueblo	251	151	72%	58	28%
La Mora	2	1	100%	0	0%
La Nueva Ferrocarrilera	98	35	42%	48	58%
La Providencia	82	45	76%	14	24%
La Purísima	18	6	50%	6	50%
La Rivera	5	2	50%	2	50%
La Romana	681	466	75%	156	25%
La Sideral	47	28	78%	8	22%
Las Arboledas	199	115	72%	45	28%
Las Margaritas	141	100	88%	13	12%
Las Margaritas Ampliación	21	8	57%	6	43%
Las Palomas	178	107	77%	32	23%
Las Rosas	104	64	80%	16	20%
Lázaro Cárdenas 1ra. sección	617	363	66%	186	34%
Lázaro Cárdenas 2da. sección	380	250	74%	89	26%
Lázaro Cárdenas 3ra.sección	909	571	69%	255	31%
Leandro Valle	180	126	85%	22	15%
Loma Azul	53	31	89%	4	11%
Loma Bonita	238	155	77%	47	23%
Loma Escondida	3	0	0%	3	100%
Lomas Boulevares	472	304	72%	120	28%
Lomas de Atlaco	6	2	50%	2	50%
Lomas de Lindavista El Copal	144	83	68%	39	32%
Lomas de San Andrés Atenco	250	176	80%	43	20%
Lomas de San Andrés Atenco Ampliación	292	215	81%	50	19%
Lomas de San Juan Ixhuatepec	519	291	63%	170	37%
Lomas de valle Dorado	491	332	75%	109	25%
Lomas del Calvario	52	25	68%	12	32%
Los Ángeles	52	26	68%	12	32%
Los Parajes	80	46	73%	17	27%
Los Pirules	929	692	80%	170	20%
Los Pirules Ampliación	46	30	83%	6	17%
Los Reyes	114	52	60%	34	40%
Los reyes Ixtacala 1ra. sección	1408	1011	76%	319	24%
Los reyes Ixtacala 2da. sección	613	438	78%	125	22%
Magisterial Vistabella	218	138	77%	42	23%
Marina Nacional	193	106	68%	50	32%
Media Luna	50	24	69%	11	31%
Miguel Hidalgo	216	128	74%	46	26%
Miraflores	122	67	70%	29	30%
Nueva Ixtacala	192	105	68%	49	32%
Otros Municipios	1003	0	0%	1003	100%
Parque Ind. San Pablo Xalpa	48	31	82%	7	18%
Plazas de la Colina	189	130	81%	31	19%
Poder de Dios	58	25	54%	21	46%
Prado Ixtacala	#¡VALOR!	31	56%	24	44%
Prado Vallejo	441	288	74%	101	26%
Prensa Nacional	380	277	81%	65	19%

Localidad	Demandas Recibidas	Demandas Atendidas	%	Demandas Pendientes	Localidad
Puente de Vigas	174	131	89%	16	11%
Rancho San Antonio	113	64	74%	23	26%
Reforma Urbana	216	130	71%	53	29%
Residencial El Dorado	566	428	82%	97	18%
Residencial Privanza	5	2	67%	1	33%
Residencias del Parque	21	11	79%	3	21%
Rincón de Bella Vista	11	6	86%	1	14%
Rincón del Valle	146	88	73%	32	27%
Rinconada del Paraíso	78	51	82%	11	18%
Río San Javier	7	3	75%	1	25%
Rivera del Bosque	10	2	25%	6	75%
Robles Patera	32	14	64%	8	36%
Rosario Ceylán	136	83	73%	30	27%
Rosario I Sector Croc II	251	164	77%	49	23%
Rosario I Sector Croc III-A	100	58	74%	20	26%
Rosario I Sector Croc III-B	369	101	29%	242	71%
Rosario I Sector Croc V Bugambilias	43	29	88%	4	12%
Rosario I Sector Croc VII	65	29	59%	20	41%
Rosario I Sector II-CA	181	136	88%	19	12%
Rosario I Sector II-CB	61	36	73%	13	27%
Rosario I Sector II-CD	108	50	57%	38	43%
Rosario I Sector III-A	54	33	85%	6	15%
Rosario I Sector III-B	108	74	84%	14	16%
Rosario I Sector III-C	50	31	86%	5	14%
Rosario II Sector I	271	183	74%	64	26%
Rosario II Gasera	63	39	78%	11	22%
Rosario II Hipódromo Téxtil	47	21	60%	14	40%
Rosario II Sector II	94	56	74%	20	26%
Rosario II Sector III	373	237	69%	105	31%
San Andrés Atenco Ampliación	297	188	75%	64	25%
San Andrés Atenco P.	319	215	78%	60	22%
San Antonio Ixtacala	14	5	50%	5	50%
San Bartolo Tenayuca P.	267	150	69%	67	31%
San Felipe Ixtacala	140	58	52%	54	48%
San Isidro Ixhuatepec	290	163	65%	89	35%
San Javier	468	307	75%	103	25%
San Jerónimo Tepetlaco P.	208	126	72%	48	28%
San José Ixhuatepec	183	87	56%	69	44%
San José Puente de Vigas	121	73	75%	24	25%
San Juan Ixhuatepec	716	443	68%	212	32%
San Juan Ixtacala	278	153	66%	79	34%
San Juan Ixtacala Ampliación Norte	119	56	61%	36	39%
San Lucas Patoni P.	421	270	71%	111	29%
San Lucas Tepetlaco Ampliación	114	67	78%	19	22%
San Lucas Tepetlaco Pueblo	336	228	78%	64	22%
San Miguel Chama	352	241	79%	63	21%
San Pablo Xalpa Pueblo	295	197	76%	61	24%
San Pedro Barrientos P.	437	264	68%	123	32%

Localidad	Demandas Recibidas	Demandas Atendidas	%	Demandas Pendientes	Localidad
Fracc.San Rafael	241	146	74%	52	26%
San Rafael P.	95	53	76%	17	24%
Santa Cecilia Acatitlán	220	132	78%	38	22%
Santa Cecilia Fracc.	180	106	69%	47	31%
Santa María Tlayacampa	474	292	69%	130	31%
Tabla Honda	126	71	67%	35	33%
Tequexquahuac Parte Alta	243	162	80%	41	20%
Tequexquahuac Pueblo	288	210	82%	45	18%
Tlalnemex	400	278	81%	66	19%
Tlalnepantla Centro	3077	1832	62%	1126	38%
Tlayapa	145	70	60%	46	40%
U.H. Adolfo López Mateos	540	395	80%	96	20%
U.H. Artemisa	6	3	75%	1	25%
U.H. Barrientos Gustavo Baz	60	30	71%	12	29%
U.H. Condominios Tequexquahuac	2	1	100%	0	0%
U.H. El Cortijo	121	67	75%	22	25%
U.H. El Tejocote	21	10	83%	2	17%
U.H. El Tenayo	489	283	65%	150	35%
U.H. Gustavo Baz Prada Los Reyes Ixtacala	13	6	75%	2	25%
U.H. IMSS Tlalnepantla	565	378	74%	135	26%
U.H. Izcalli Pirámide II	137	67	59%	46	41%
U.H. José María Velasco	46	25	76%	8	24%
U.H. Los Tejavanés	167	116	82%	25	18%
U.H. Magisterial Siglo XXI	15	8	100%	0	0%
U.H. Maravillas Ceylán	140	85	72%	33	28%
U.H. PIPSA	112	70	76%	22	24%
U.H. San Buenaventura	39	17	57%	13	43%
U.H. Tabla Honda	178	103	70%	44	30%
U.H. Tepetlaco A.C.	6	3	100%	0	0%
U.H. Tlalcalli	44	20	71%	8	29%
U.H. Valle del Tenayo	137	97	84%	18	16%
Unidad Barrientos	124	93	89%	12	11%
Unidad CROC Solidaridad	10	4	67%	2	33%
Valle Ceylán	987	670	73%	243	27%
Valle de las Pirámides	375	251	77%	77	23%
Valle de los Pinos 1ra. Sección	433	313	80%	77	20%
Valle de los Pinos 2da. Sección	83	53	84%	10	16%
Valle de Santa Mónica	124	71	73%	26	27%
Valle del Paraíso	79	49	83%	10	17%
Valle Dorado	2377	1898	83%	380	17%
Valle Hermoso	175	112	78%	31	22%
Valle Sol	9	6	100%	0	0%
Valle Verde	165	119	83%	24	17%
Venustiano Carranza	52	29	76%	9	24%
Vista Hermosa	668	485	78%	133	22%
Viveros de la Loma	1769	1356	80%	329	20%
Viveros del Río	98	62	84%	12	16%
Viveros del Valle	637	475	81%	108	19%
Xocoyohualco P.	258	161	73%	59	27%

Cumplimiento de la Demanda Ciudadana por Dependencia

DEPENDENCIA	Total Reportes	Total Atendidos	Total Pendientes
Organismo Público Descentralizado Municipal (OPDM)	15,307	12,629	2,678
Dirección General de Servicios Públicos	7,019	3,577	3,442
Presidencia Municipal	1,945	791	1,154
Dirección General de Medio Ambiente	1,439	498	941
Dirección General de Desarrollo Urbano	1,331	233	1,098
Dirección General De Seguridad Pública y Tránsito Municipal	1,083	311	772
Tesorería Municipal	990	677	313
Secretaría del Ayuntamiento	835	642	193
Coordinación Municipal de Educación	561	214	347
Dirección General de Obras Públicas	465	266	199
Dirección General de Desarrollo Económico	285	81	204
Contraloría Municipal	191	15	176
Sistema Municipal D.I.F.	161	26	135
Dirección General de Administración	111	74	37
Dirección General de Desarrollo Social	85	35	50
Instituto Municipal del Deporte	81	2	79
Instituto Municipal de Cultura	76	14	62
Secretaría Técnica de la Presidencia	33	9	24
Dirección General de Jurídica y Consultiva	24	9	15
Instituto Municipal de la Salud	24	0	24
Instituto Municipal de la Mujer de Tlalnepantla	4	0	4
Total	32,050	20,103	11,947

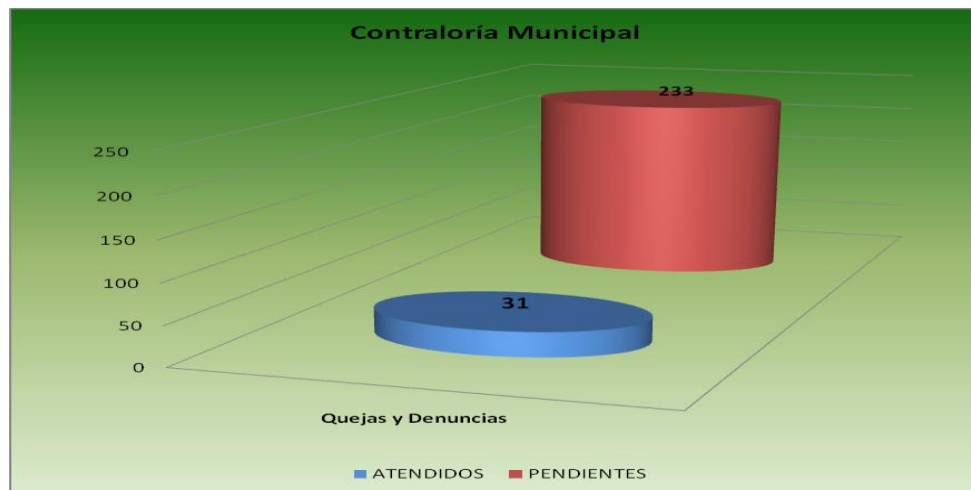


Contraloría Municipal:

Se han generado 264 reportes en el período comprendido del 18 de agosto del 2009 al 23 de julio del 2010, con el único servicio que atiende esta coordinación; teniendo como título Quejas y Denuncias.

31 reportes atendidos.

233 reportes pendientes.

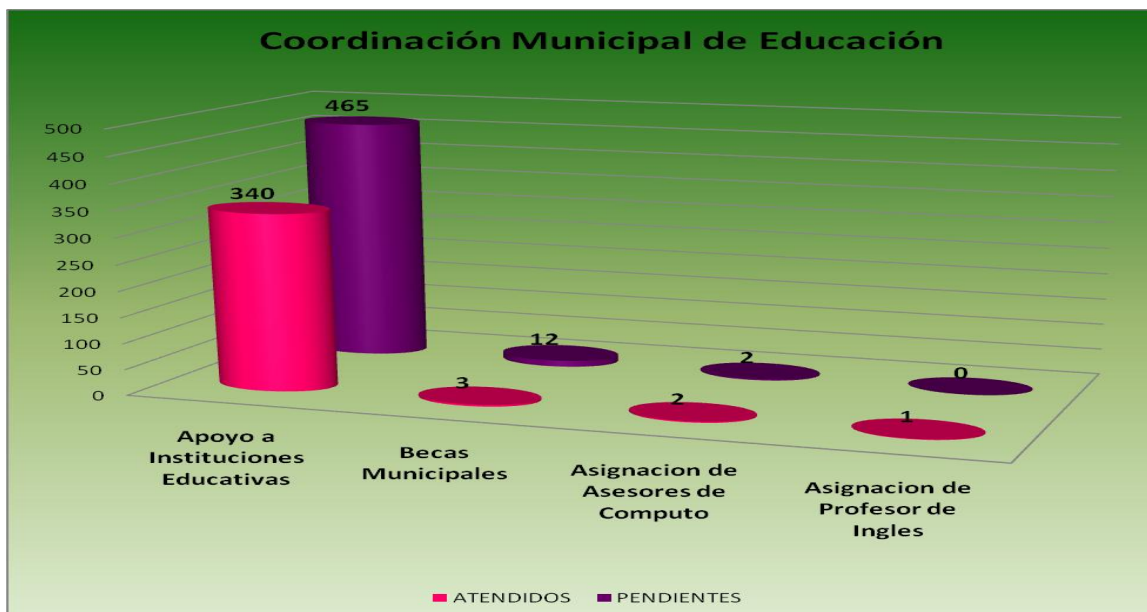


Coordinación Municipal de Educación:

Se han recibido 825 reportes en el período comprendido del 18 de agosto del 2009 al 23 de julio del 2010.

346 reportes atendidos, en sus diferentes trámites o servicios.

479 reportes pendientes, en sus diferentes trámites o servicios.



Dirección General de Desarrollo Urbano:

Se han recibido 2,478 reportes en el período comprendido del 18 de agosto del 2009 al 23 de julio del 2010.

998 reportes atendidos, en sus diferentes trámites o servicios.

1 mil 480 reportes pendientes, en sus diferentes trámites o servicios.

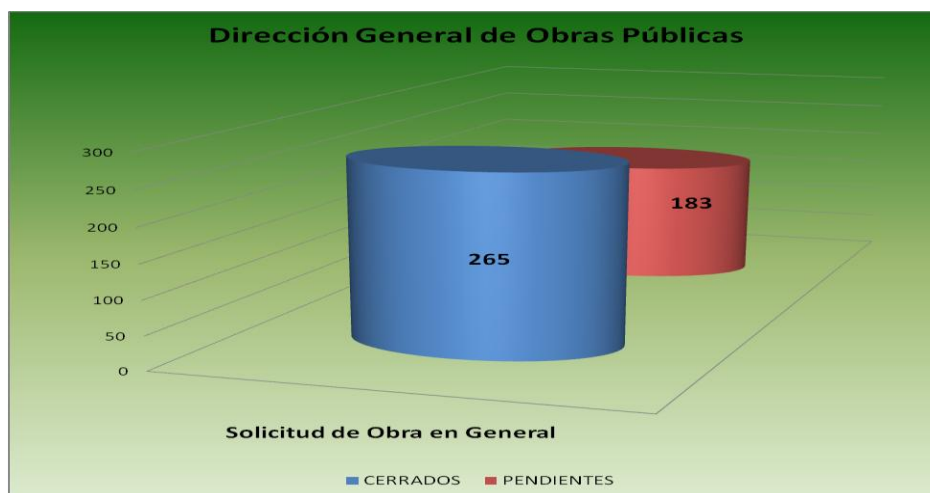


Dirección General de Obras Públicas:

Se han recibido 448 reportes en el período comprendido del 18 de agosto del 2009 al 23 de julio del 2010.

265 reportes atendidos, en sus diferentes trámites o servicios.

183 reportes pendientes, en sus diferentes trámites o servicios



Dirección General de Administración:

Se han recibido 147 reportes en el período comprendido del 18 de agosto del 2009 al 23 de julio del 2010.

108 reportes atendidos, en sus diferentes trámites o servicios.

39 reportes pendientes, en sus diferentes trámites o servicios.



Dirección General de Desarrollo Económico:

Se han recibido 424 reportes en el período comprendido del 18 de agosto del 2009 al 23 de julio del 2010.

182 reportes atendidos, en sus diferentes trámites o servicios.

242 reportes pendientes, en sus diferentes trámites o servicios.



Dirección General de Desarrollo Social:

Se han recibido 219 reportes en el período comprendido del 18 de agosto del 2009 al 23 de julio del 2010.

121 reportes atendidos, en sus diferentes trámites o servicios.

98 reportes pendientes, en sus diferentes trámites o servicios.



Dirección General Jurídica Consultiva:

Se han recibido 33 reportes en el período comprendido del 18 de agosto del 2009 al 23 de julio del 2010.

18 reportes atendidos en sus diferentes trámites o servicios.

15 reportes pendientes en sus diferentes trámites o servicios.

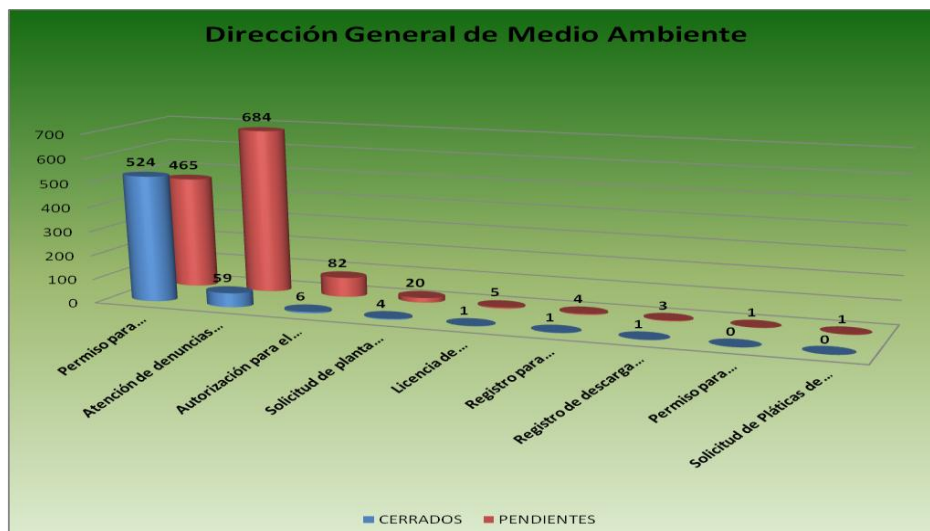


Dirección General de Medio Ambiente:

Se han recibido 1,861 reportes en el período comprendido del 18 de agosto del 2009 al 23 de julio del 2010.

596 reportes atendidos, en sus diferentes trámites o servicios.

1 mil 265 reportes pendientes, en sus diferentes trámites o servicios.



Dirección General de Seguridad Pública y Tránsito:

Se han recibido 1,833 reportes en el período comprendido del 18 de agosto del 2009 al 23 de julio del 2010, con el único servicio que atiende esta coordinación, graficando sólo las demandas más solicitadas.

1,019 reportes atendidos, en sus diferentes trámites o servicios.

814 reportes pendientes, en sus diferentes trámites o servicios.



Dirección General de Servicios Públicos:

Se han recibido 10,696 reportes en el período comprendido del 18 de agosto del 2009 al 23 de julio del 2010.

7,140 reportes atendidos, en sus diferentes trámites o servicios.

3,556 reportes pendientes, en sus diferentes trámites o servicios.

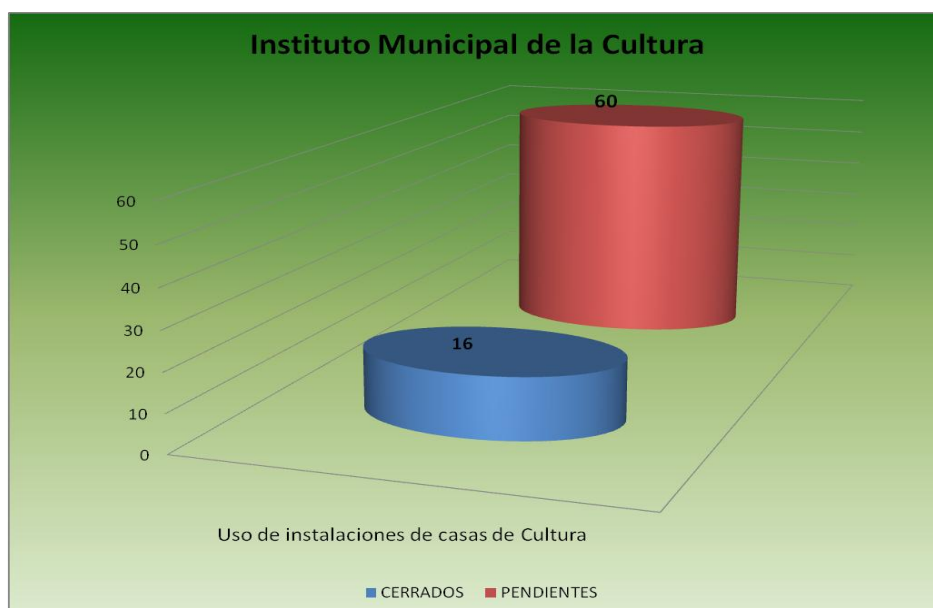


Instituto Municipal de la Cultura:

Se han recibido 76 reportes en el período comprendido del 18 de agosto del 2009 al 23 de julio del 2010.

16 reportes atendidos en sus diferentes trámites o servicios.

60 reportes pendientes en sus diferentes trámites o servicios.



Instituto Municipal del Deporte:

Se han recibido 96 reportes en el período comprendido del 18 de agosto del 2009 al 23 de julio del 2010.

4 reportes atendidos en sus diferentes trámites o servicios.

92 reportes pendientes en sus diferentes trámites o servicios.



Organismo Público Descentralizado Municipal para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Tlalnepantla de Baz:

Se han recibido 24,811 reportes en el período comprendido del 18 de agosto del 2009 al 23 de julio del 2010, con el único servicio que atiende la Coordinación de Atención Ciudadana.

21,832 reportes atendidos, en sus diferentes trámites o servicios.

2,979 reportes pendientes, en sus diferentes trámites o servicios.

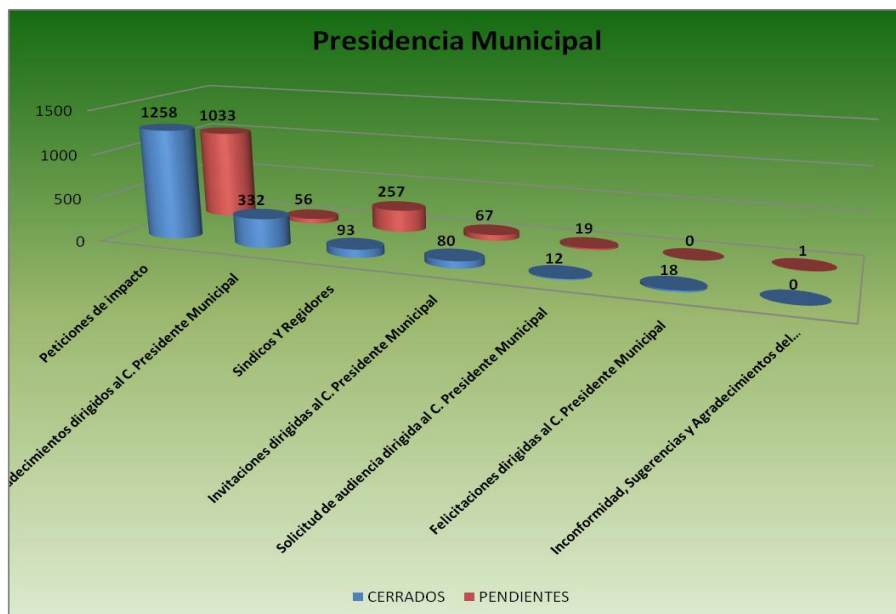


Presidencia Municipal:

Se han recibido 3,226 reportes en el período comprendido del 18 de agosto del 2009 al 23 de julio del 2010, con el único servicio que atiende la Coordinación de Atención Ciudadana.

1,793 reportes atendidos, en sus diferentes trámites o servicios.

1,433 reportes pendientes, en sus diferentes trámites o servicios.



Secretaría del Ayuntamiento:

Se han recibido 1,116 reportes en el período comprendido del 18 de agosto del 2009 al 23 de julio del 2010.

952 reportes atendidos, en sus diferentes trámites o servicios.

164 reportes pendientes, en sus diferentes trámites o servicios.



Unidad de Información para la Transparencia y Acceso a la Información Pública:

Se han recibido 49 reportes en el período comprendido del 18 de agosto del 2009 al 23 de julio del 2010.

22 reportes atendidos en sus diferentes trámites o servicios.

27 reportes pendientes en sus diferentes trámites o servicios.

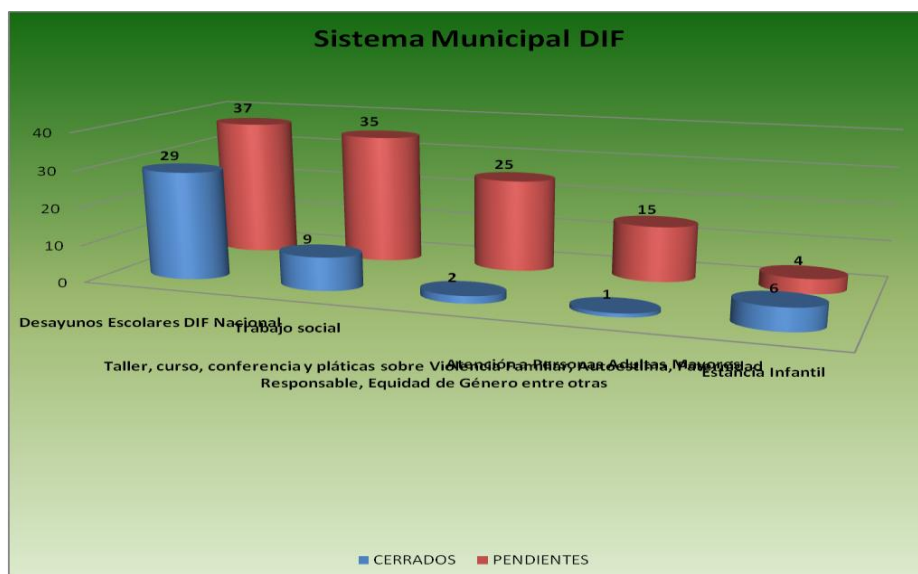


Sistema Municipal DIF:

Se han recibido 163 reportes en el período comprendido del 18 de agosto del 2009 al 23 de julio del 2010, con el único servicio que atiende la Coordinación de Atención Ciudadana.

47 reportes atendidos, en sus diferentes trámites o servicios.

116 reportes pendientes, en sus diferentes trámites o servicios.



Tesorería Municipal:

Se han recibido 1,339 reportes en el período comprendido del 18 de agosto del 2009 al 23 de julio del 2010, con el único servicio que atiende la Coordinación de Atención Ciudadana.

1,075 reportes atendidos, en sus diferentes trámites o servicios.

264 reportes pendientes, en sus diferentes trámites o servicios.

Instituto



Municipal de Salud:

Se han recibido 21 reportes en el período comprendido del 18 de agosto del 2009 al 23 de julio del 2010, con el único servicio que atiende la Coordinación de Atención Ciudadana.

0 reportes atendidos, en sus diferentes trámites o servicios.

21 reportes pendientes, en sus diferentes trámites o servicios.



Instituto de la Mujer:

Se han recibido 3 reportes en el periodo comprendido del 18 de agosto del 2009 al 23 de julio del 2010, con el único servicio que atiende la Coordinación de Atención Ciudadana.

0 reportes atendidos, en sus diferentes trámites o servicios.

3 reportes pendientes, en sus diferentes trámites o servicios.



RELACION DE ANEXOS

1. Formatos PPM-03a Reporte Trimestral de Avance de Indicadores de Programa.
2. Formatos PPM-03b Reporte Trimestral de Avance de Indicadores por Proyecto.
3. Formatos PPM-03c Reporte Trimestral de Avance de Metas Físicas por Proyecto.
4. Formato OSFAPRE 08 Evaluación Trimestral del Programa Anual de Obras.
5. Formatos OSFAIM 116-A Programas Municipales (Seguimiento Mensual).
6. Demandas 1 Resumen del Cumplimiento de las Demandas Ciudadanas.