H. AYUNTAMIENTO VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD
ESTADO DE MÉXICO
2013–2015

100 días de gobierno

ENERO–ABRIL2013



- **DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

- **DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA**

Informe de actividades

CONTENIDO

PRESENTACIÓN…… 2

INTRODUCCIÓN…… 3

DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA 4

- Acciones sustanciales de enero…… 5
- Acciones sustanciales de febrero……... 8
- Acciones sustanciales de marzo…… 11
  - Programa “Agenda desde lo local” 16
- Acciones sustanciales de abril……
  - Inauguración de Ventanilla Única Municipal (VUM) y del Centro de Servicios y Atención a la Ciudadanía (CESAC) 19

PRESENTACIÓN

Con el objetivo de agilizar y simplificar la gestión de trámites y servicios que el H. Ayuntamiento de Valle de Chalco Solidaridad ofrece a la ciudadanía, el gobierno municipal creó las áreas de Ventanilla Única Municipal (VUM) y del Centro de Servicios y Atención a la Ciudadanía (CESAC), a su vez coordinadas por la Dirección General de Participación Ciudadana y la Dirección de Servicios a la Ciudadanía.

Al ser un área de reciente creación, la Dirección de Servicios a la Ciudadanía tiene el compromiso de fortalecer al municipio a través de la participación incluyente, con base en tres ejes: 1) Gobierno responsable y solidario; 2) servicios eficaces y eficientes; y 3) ciudadanos dinámicos, dispuestos a contribuir en la transformación de Valle de Chalco.

2013 es un año de trascendencia con relación a la democracia, la rendición de cuentas, el acceso a la información pública gubernamental, la optimización de recursos, la equidad, la tolerancia y la corresponsabilidad de los servidores públicos y de los ciudadanos para forjar a nuestras comunidades como entidades más competitivas, prósperas, eficaces y de mejores oportunidades para los grupos vulnerables.

Una de nuestras metas es lograr que el municipio opere con un gobierno de resultados, consciente de los principales problemas de los vallechalquenses y promotor de políticas públicas para mejorar la calidad de vida de los habitantes.

Entre las dificultades del municipio están la escasez de servicios básicos, el descuido de su imagen urbana, la falta de mantenimiento de sus edificios públicos, la carencia de una política ecológica y la escasez de infraestructura.

En espera de mejorar la gestión de trámites y servicios, por conducto de VUM y CESAC, la Dirección de Servicios a la Ciudadanía encabeza una nueva etapa, en la cual se busca acercar las acciones del gobierno municipal a la gente.

INTRODUCCIÓN

El presente Informe de Actividades expone las acciones realizadas y los resultados alcanzados por la Dirección de Servicios a la Ciudadanía en los primeros 100 días de gobierno de la Administración 2013–2015.

La tarea no ha sido fácil, poco a poco se ha logrado dar forma a las áreas nuevas: del vacío que dejó la anterior administración, hoy se tiene un espacio propio y se sigue trabajando para habilitar nuestras oficinas.

Cómo olvidar que a nuestra llegada no había ni un escritorio, entonces comenzó a cimentarse esta Dirección, primero, gracias al personal adscrito, quienes aportaron desde una hoja de papel hasta una caja de bolígrafos; después, gracias a la gestión y vinculación con diversas áreas se consiguieron muebles y equipo de cómputo (aun en calidad de préstamo), líneas telefónicas y la renovación de fachadas.

Por otra parte, la implementación de dípticos y lonas como medios de difusión, la generación de bases de datos para el control de documentos internos y las capacitaciones al personal son muestra de una mejor organización. De esta manera, hoy se tienen los cimientos, las paredes y el techo, posterior será la transformación a la par de Valle de Chalco Solidaridad.

Finalmente, Ventanilla Única Municipal (VUM) y el Centro de Servicios y Atención a la Ciudadanía (CESAC) son ejemplo del trabajo eficaz y eficiente que servirá de vínculo entre el gobierno y los vallechalquenses.

"2013, Año del Bicentenario de los Sentimientos de la Nación"

100 días de Gobierno

DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

Con fundamento en los artículos 155 y 156 del Bando Municipal de Policía y Buen Gobierno 2013, la Dirección de Servicios a la Ciudadanía (DSC) es responsable de atender las solicitudes de trámites y servicios de la población, a través de Ventanilla Única Municipal (VUM) y del Centro de Servicios y Atención a la Ciudadanía (CESAC), (…) en el ámbito de su competencia, ante las Dependencias, Entidades y Organismos de la Administración Pública Municipal.

Entre las funciones de la DSC están la orientación a los ciudadanos, la recepción de solicitudes de trámites y servicios, la asignación de un folio único por cada solicitud, la gestión para la atención oportuna de las peticiones por parte de las áreas correspondientes y la entrega de respuesta a los ciudadanos.

Por lo antes expuesto, la DSC se integra de la siguiente manera:



"2013, Año del Bicentenario de los Sentimientos de la Nación"

Informe de actividades

Durante los primeros 100 días de la Administración 2013–2015 se han llevado a cabo diversas actividades con el propósito de orientar nuestro trabajo hacia un contacto más cercano con la gente. Es por ello que en cumplimiento con el artículo 156 del Bando Municipal, se presenta a continuación el informe de actividades correspondiente al periodo de enero a abril de 2013, a solicitud del Dr. Jesús Sánchez Isidoro, Presidente Municipal de Valle de Chalco Solidaridad:

ACCIONES SUSTANCIALES DE ENERO

No.	FECHA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES O ACCIONES	MOTIVO O FINALIDAD	RESULTADOS
1	1°/01/2013	El Lic. Juan Eligio Venancio asistió a la toma de protesta que se realizó en la sala de Cabildo del H. Ayuntamiento de Valle de Chalco Solidaridad.	Tomar protesta como titular de la Dirección de Servicios a la Ciudadanía.	Inicio de nuevos proyectos a cargo de personal eficiente, responsable y con actitud de servicio, dispuesto al logro de objetivos específicos y a la constante actualización.
2	17/01/2013 al 28/01/2013	Techo Presupuestal.	Conocer detalles acerca del llenado correcto de partidas presupuestales.	Se entregó en tiempo y forma el Techo Presupuestal correspondiente a la DSC.
3	21/01/2013 al 06/02/2013	Elaboración del Programa Operativo Anual.	En cumplimiento con la petición de la Dirección de Planeación Estratégica, se elaboró y entregó el POA de la DSC, en tiempo y forma.	Se plantearon las acciones o estrategias relevantes para el ejercicio 2013.
4	22/01/2013	Curso para personal de VUM y CESAC.	Presentar de manera oficial a la JUD de Servicios a la Ciudadanía; realizar una dinámica de presentación y exponer los conceptos básicos.	Se contó con la colaboración del personal de la Dirección General de Participación Ciudadana y de la Subdirección de Sistemas.

"2013, Año del Bicentenario de los Sentimientos de la Nación"

ACCIONES SUSTANCIALES DE ENERO

No.	FECHA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES O ACCIONES	MOTIVO O FINALIDAD	RESULTADOS
5	24/01/2013	Curso para VUM y CESAC.	a) Se impartieron conceptos básicos del área; b) se revisó tarea; c) se realizó una dinámica de sociodrama para visualizar las habilidades de las integrantes del grupo; y d) se expuso el reglamento interno.	Se estableció el reglamento de trabajo para mejor disciplina de las operadoras.
6	29/01/2013	Se llevó a cabo el curso de trámites y servicios para VUM y CESAC.	Se realizó un ejercicio de relatos vivenciales sobre las visitas de las operadoras a diversas dependencias de instituciones públicas y se hizo un examen de ortografía.	Se obtuvo un diagnóstico de los principales problemas ortográficos de las operadoras.






CAPACITACIÓN
VENTANILLA
ÚNICA MUNICIPAL
2013 - 2015

"2013, Año del Bicentenario de los Sentimientos de la Nación"

ACCIONES SUSTANCIALES DE FEBRERO

No.	FECHA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES O ACCIONES	MOTIVO O FINALIDAD	RESULTADOS
1	04/02/2013	Asistencia al curso "La fuerza del equipo"	Fortalecer el compromiso de los servidores públicos hacia el municipio.	Mejores relaciones laborales.
2	05/02/2013	Evento Cívico: Presentación del Bando Municipal de Policía y Buen Gobierno 2013.	Asistir al evento como muestra de la promoción de la cultura cívica por parte de los servidores públicos hacia la ciudadanía.	Trabajar con base en los lineamientos establecidos por el Bando Municipal de Policía y Buen Gobierno 2013.
3	06/02/2013	Se llevó a cabo una inspección ocular en el domicilio ubicado en Nicolás Bravo número 1, manzana 107, colonia Darío Martínez 1a sección.	Corroborar la información que proporcionó la C. María de los Ángeles Pineda acerca de la afectación de una obra pública a su domicilio.	Se comprobó que no existe afectación de la obra pública al domicililo
4	18/02/2013	Capacitación a operadoras de Ventanilla Única Municipal y CESAC.	Dar herramientas necesarias acerca del manejo de base de datos, sistema y atención ciudadana a quienes fungirán como operadoras en Ventanilla Única Municipal y CESAC.	Incremento en velocidad de captura. Mayor desenvolvimiento frente a usuarios.
5	20/02/2013	Asistencia a capacitación para el programa "Agenda desde lo local".	Conocer detalles sobre el programa "Agenda desde lo local" para determinar la participación del municipio.	Se entregó la solicitud de registro para el programa y el Acta de Cabildo, en la cual autorizan la participación del municipio.
6	21/02/2013	Creación de bases de datos.	Llevar un mejor control de la correspondencia enviada y recibida tanto en el libro de registro como en archivo digital.	Ya se cuenta con dos bases de datos. Se está trabajando en ellas a la par del libro de registro de correspondencia.

"2013, Año del Bicentenario de los Sentimientos de la Nación"

ACCIONES SUSTANCIALES DE FEBRERO

No.	FECHA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES O ACCIONES	MOTIVO O FINALIDAD	RESULTADOS
7	21/02/2013	Asesorías legales y canalizaciones a diversas áreas.	Brindar atención ciudadana, orientar y canalizar al área competente para ofrecer soluciones al usuario.	Desde el inicio de la administración se han ofrecido asesorías jurídicas por parte de la Dirección de Servicios a la Ciudadanía y se han canalizado casos principalmente a las áreas del DIF, Desarrollo Social (por cuestiones del programa Seguro Popular), Juez Conciliador y Síndico Municipal. Hasta el momento se tiene registro de 63 ciudadanos beneficiados.
8	23/02/2013	Asistencia al primer aniversario de la Asociación MUNIFEM	Conocer cómo se integra la Asociación Mujeres y Niños Felices A. C., así como sus funciones y objetivos.	Se crearon lazos de cooperación entre el municipio y la asociación MUNIFEM.
9	25/02/2013	Asistencia al Día de la Bandera Nacional.	Participar en acto cívico.	Se reforzó el compromiso de los servidores públicos pertenecientes a esta Dirección.
10	26/02/2013	Elaboración de diseño de invitación	Convocar a las autoridades municipales y a la ciudadanía para que asistan a la inauguración de VUM y CESAC.	Se concluyó diseño y entrega de invitaciones.
11	27/02/2013	Inventario preliminar para VUM y CESAC.	Supervisar la permanencia de ocho equipo de cómputo que están en calidad de préstamo.	Sin irregularidades hasta el momento
12	28/02/2013 al 08/04/2013	Solicitar diversos materiales para habilitar VUM y CESAC.	Se remitieron oficios para solicitar el apoyo de diferentes autoridades municipales con motivo de la apertura de VUM y CESAC.	Se realizaron los trabajos correspondientes de instalaciones eléctricas, extensiones telefónicas, red de Internet, rotulados y pintura.

"2013, Año del Bicentenario de los Sentimientos de la Nación"



"2013, Año del Bicentenario de los Sentimientos de la Nación"

ACCIONES SUSTANCIALES DE MARZO

No.	FECHA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES O ACCIONES	MOTIVO O FINALIDAD	RESULTADOS
1	01/03/2013	Se revisó la orden de trabajo del día 28 de febrero de 2013.	Corroborar los avances en los catálogos de trámites y servicios, así como el seguimiento de los apoyos solicitados a las áreas de Seguridad Pública, Comunicación y Administración para la inauguración de Ventanilla Única y CESAC.	De acuerdo con información proporcionada por los subdirectores de Ventanilla Única y CESAC, los catálogos de trámites y servicios están concluidos en una primera etapa. Por parte del área de Administración se nos proporcionaron mil botellas de agua de 325 ml.
2	01/03/2013 al 09/04/2013	Se acordó la elaboración de un listado para entrega de invitaciones y la impresión de las mismas.	Una vez aprobada la fecha de inauguración de Ventanilla Única y CESAC, se procedió a la impresión y entrega de invitaciones personalizadas.	Se cuenta con el acuse de recibido de las invitaciones y con un listado general de autoridades municipales invitadas.
3	01/03/2013	Entrega de informes de actividades de VUM y CESAC.	Mantener informado al Director General sobre los avances en las áreas mencionadas.	Se entregaron los informes correspondientes.
4	04/03/2013	Se instalaron tres extensiones telefónicas	Para uso de VUM, CESAC y una extensión para la dirección, con el objetivo de brindar un mejor servicio a la ciudadanía con motivo de la inauguración de las áreas mencionadas.	Ya se cuenta con tres extensiones.
5	04/03/2013	Elaboración de diseños para lonas tipo gallardete	Se presentaron dos propuestas de lonas para exterior del acceso principal de la Dirección General de Participación Ciudadana, de los cuales el Director General seleccionó uno, que a su vez se envío al área de Administración para su impresión.	Concluido
6	05/03/2013	Creación de dos cuentas de correo para VUM y CESAC	Integrar cuentas de correo a los dípticos de VUM y CESAC.	cesac@valledechalco.gob.mx vum@valledechalco.gob.mx

"2013, Año del Bicentenario de los Sentimientos de la Nación"

ACCIONES SUSTANCIALES DE MARZO

No.	FECHA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES O ACCIONES	MOTIVO O FINALIDAD	NÚMERO DE BENEFICIADOS O RESULTADOS
7	05/03/2013	Solicitud de multifuncional.	Tener equipo de cómputo completo.	El área de Administración proporcionó un multifuncional.
8	06/03/2013	Agregar información de trámites y servicios a los dípticos correspondientes.	Complementar la información de los dípticos.	Concluido.
9	06/03/2013	Se entregó archivo con los diseños de lonas para VUM, CESAC Y Módulo de información.	Solicitar la impresión de las lonas para identificación al interior de las áreas de VUM, CESAC y Módulo de información.	Concluido.
10	07/03/2013	Elaboración y entrega de oficio DGPC/DSC/062/2013 a la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información.	Cumplir con la requisición de información de la Unidad de Transparencia.	Se entregó copia impresa y en formato digital de la información correspondiente al artículo 12 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
11	08/03/2013	Asistir al evento del Día Internacional de la Mujer en inmediaciones del DIF municipal.	Corresponder a la invitación del Presidente Municipal.	Concluido.
12	11/03/2013	Elaboración de informe en relación con el programa "Agenda desde lo local"	Presentar por escrito las actividades realizadas del 14 de febrero al 11 de marzo en torno al programa "Agenda desde lo local".	Concluido.
13	11/03/2013	Elaboración del Programa 2013	Remitir al área de Contraloría el Programa 2013 de la Dirección de Servicios a la Ciudadanía.	Concluido.
14	11/03/2013	Seguimiento al programa "Agenda desde lo local"	Corroborar información sobre el enlace municipal y elaboración de Autodiagnóstico.	Se concluyó la primera etapa denominada "Autodiagnóstico" el 15 de abril.

"2013, Año del Bicentenario de los Sentimientos de la Nación"



"2013, Año del Bicentenario de los Sentimientos de la Nación"



"2013, Año del Bicentenario de los Sentimientos de la Nación"



"2013, Año del Bicentenario de los Sentimientos de la Nación"

Programa "Agenda desde lo local"

Tras recibir la invitación que la Subsecretaría de Desarrollo Municipal del gobierno del Estado de México hizo llegar al Dr. Jesús Sánchez Isidoro, Presidente Municipal del H. Ayuntamiento de Valle de Chalco Solidaridad, para participar en el programa federal "Agenda desde lo local", se designó como enlace de este municipio al Lic. Juan Eligio Venancio, titular de la Dirección de Servicios a la Ciudadanía.

En el marco de la participación del municipio en dicho programa, el 20 de febrero del año en curso el Lic. Juan Eligio Venancio asistió a la presentación de "Agenda desde lo local" que se llevó a cabo en inmediaciones del Palacio Municipal de Tlalnepantla, donde fueron convocados representantes de los municipios, de los gobiernos federal y estatal, así como de instituciones académicas.

La presentación estuvo a cargo del Dr. Alejandro Vargas Castro, Presidente del Colegio Mexiquense; Mtro. Pablo Basáñez García, Presidente Municipal de Tlalnepantla; Arq. Benjamín Fournier Espinosa, Subsecretario de Desarrollo Municipal; Mtro. Mauricio Valdés Rodríguez, Presidente del Instituto de Administración Pública del Estado de México; Lic. Delfino Reyes Paredes, Director General del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios; e Ignacio Bonilla López, Subdirector de Estudios de Finanzas y Haciendas Locales, del INAFED.

Se exponen enseguida las principales actividades realizadas con relación al programa "Agenda desde lo local":

No.	FECHA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES O ACCIONES
1	01/03/2013	Se recibió correo electrónico de la señorita Karem Pichardo, de la Subsecretaría de Desarrollo Municipal, en el cual indica que derivado de la decisión del municipio de participar en "Agenda desde lo local" se debe realizar el Autodiagnóstico; en relación con lo anterior, se proporcionó la página de Internet del sistema SIGLO donde se capturará la información referida, cuyo límite de ingreso es el 15 de abril.
2	03/03/2013	Se envió copia del Acta de Cabildo al correo electrónico proporcionado por la Subsecretaría de Desarrollo Municipal.
3	04/03/2013	La señorita Karem Pichardo, de la Subsecretaría de Desarrollo Municipal, remitió acuse de recibido del Acta de Cabildo y recalcó que debe realizarse el Autodiagnóstico antes del 29 de marzo, para ello se debe ingresar al portal de Internet del sistema SIGLO con claves de usuario y contraseñas facilitadas por los coordinadores regionales.

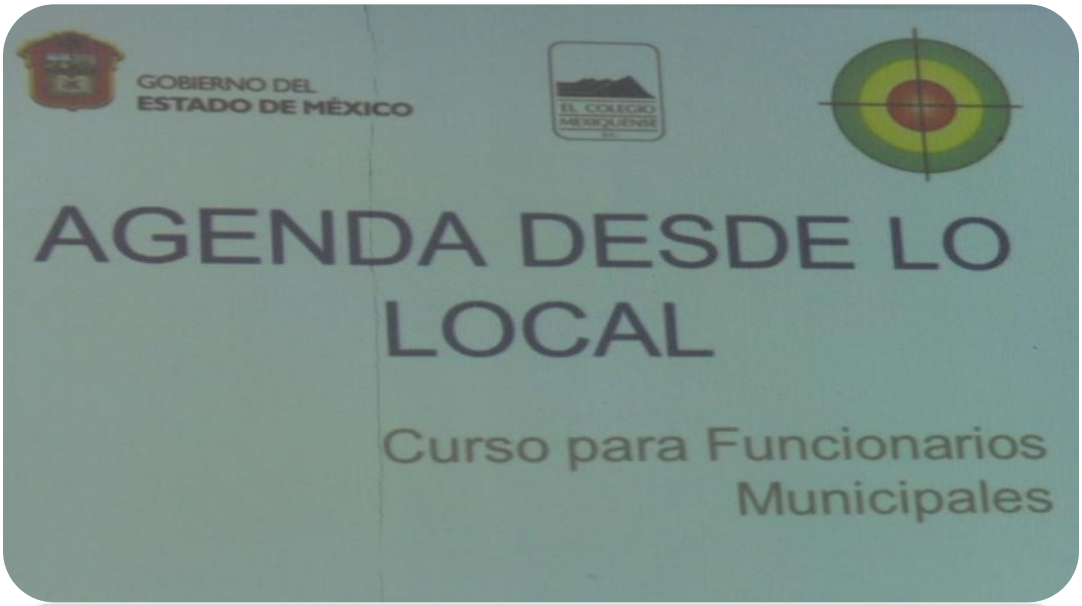
"2013, Año del Bicentenario de los Sentimientos de la Nación"

No.	FECHA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES O ACCIONES
4	04/03/2013	Remitieron correo electrónico con las claves de usuario y contraseña correspondientes al enlace municipal, así como el link para consultar el sistema SIGLO.
5	Del 04/03/2013 al 08/03/2013	Se consultó el portal de Internet del sistema SIGLO, del INAFED; en relación con lo anterior, se llenó un formato inicial con los datos del enlace municipal y se imprimieron las páginas del cuestionario para llevar a cabo el Autodiagnóstico.
6	Del 09/03/2013 al 11/03/2013	Reconsulta del sistema SIGLO.
7	11/03/2013	Se fotocopió el cuestionario del Autodiagnóstico para agendar actividades con las áreas involucradas.
8	11/03/2013	Se hicieron dos llamadas a la Subsecretaría de Desarrollo Municipal, con sede en Toluca, para corroborar información del enlace municipal y se solicitaron los datos del enlace regional correspondiente.
9	11/03/2013	La Lic. Anabel Espinoza llamó al Lic. Juan Eligio Venancio para ponerse a sus órdenes como representante de la Subsecretaría de Desarrollo Municipal.
10	27/03/2013	Se presentó el programa "Agenda desde lo local" a directores de las diversas áreas del H. Ayuntamiento.
11	Del 27/03/2013 al 10/04/2013	Se recibieron las carpetas de las diversas direcciones para realizar el Autodiagnóstico.






AGENDA DESDE LO LOCAL


GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO
AGENDA DESDE LO
LOCAL
Curso para Funcionarios
Municipales

"2013, Año del Bicentenario de los Sentimientos de la Nación"

Inauguración de Ventanilla Única Municipal (VUM) y del Centro de Servicios y Atención a la Ciudadanía (CESAC)

El Dr. Jesús Sánchez Isidoro, Presidente Municipal de Valle de Chalco Solidaridad, inauguró el martes 9 de abril del año en curso las instalaciones de Ventanilla Única Municipal (VUM) y del Centro de Servicios y Atención a la Ciudadanía (CESAC), con la finalidad de comenzar oficialmente los trabajos de gestión de solicitudes de trámites y servicios.

Asimismo, el Dr. Jesús Sánchez Isidoro realizó una solicitud de servicio de bacheo de vía pública para dar cuenta del procedimiento a seguir en las áreas de VUM y CESAC.












4 JESSICA


4 JESSICA


4 JESSICA





PARTICIPACION CIUDADANA
Transformando Valle de Chalco
2013 - 2015