



AYUNTAMIENTO DE
TEMASCALCINGO

 Servir con valores 
2025-2027

Manual de Organización
Coordinación de Atención Ciudadana



© Ayuntamiento de Temascalcingo 2025-2027
COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

Avenida de la Paz, Esquina Miguel Hidalgo, Col. Centro, Temascalcingo, México.
Creación: Marzo 2025.

Actualización: Junio 2026.

Impreso y hecho en Temascalcingo, Estado de México.

La reproducción total o parcial de este documento se autoriza siempre y cuando se del crédito correspondiente a la fuente.

ÍNDICE

I.	PRESENTACIÓN.....	4
II.	ANTECEDENTES.....	5
III.	MARCO JURÍDICO	6
IV.	ATRIBUCIONES	7
V.	MISIÓN.....	8
VI.	VISIÓN	8
VII.	OBJETIVO GENERAL	9
VIII.	ESTRUCTURA ORGÁNICA	10
IX.	ORGANIGRAMA	11
X.	OBJETIVO Y FUNCIONES POR UNIDAD ADMINISTRATIVA	12
XI.	GLOSARIO	14
XII.	DIRECTORIO	16
XIII.	VALIDACIÓN	16
XIV.	HOJA DE ACTUALIZACIÓN	17

I.PRESENTACIÓN

El presente Manual de Organización es un análisis realizado a la estructura orgánica y a las acciones que se realizan al interior de la Coordinación de Atención Ciudadana, tiene como finalidad dar a conocer de una manera accesible las atribuciones, base legal, misión, visión, objetivos, estructura orgánica y funciones del personal, lo que facilitará a la administración tener una orientación precisa que requiere la acción humana en las unidades administrativas fundamentalmente en el ámbito operativo de ejecución para preservar y mantener la gobernabilidad dentro del municipio.

Las prioridades de la administración municipal son garantizar la certeza, tener eficiencia, legitimidad, independencia, imparcialidad y objetividad de la participación ciudadana, lo que obliga a la organización de los Consejos de Participación Ciudadana, Asociaciones de Colonos, Asociaciones Civiles y Representaciones Vecinales, existentes en las comunidades que conforman nuestro municipio, a prevenir la generación de conflictos y en el caso de que estos se den, buscar su solución a través de la negociación y el diálogo con las partes en conflicto, para ello es necesario fortalecer la relación Autoridad-Ciudadano, para tener del segundo su participación y apoyo en las decisiones de gobierno.

A

md

F. Escalera

4

II. ANTECEDENTES

El municipio de Temascalcingo conforma uno de los 125 municipios del Estado de México, fundado y reconocido como municipio el 14 de febrero de 1826, su nombre proviene del náhuatl "el pequeño temazcal", el cual fue declarado pueblo con encanto en noviembre del año 2008. Se ubica hacia el extremo noroeste del Estado de México, sus límites son: por el norte, con el municipio de Acambay; por el sur, con los municipios de El Oro y Atlacomulco; y por el oeste, los estados de Querétaro y Michoacán.

El 21 de junio de 2010 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el acuerdo por el cual se crea esta Unidad de Atención Ciudadana (UNIVIC); siendo una iniciativa de colaboración entre el gobierno y las organizaciones ciudadanas para promover la participación ciudadana y los procesos de gobernanza.

Atención ciudadana, tiene como finalidad concentrar el análisis y atención oportuna de circunstancias sociopolíticas de servicios o riesgos en el municipio de Temascalcingo, con la visión de generar condiciones de mejoramiento continuo de las comunidades, con el objetivo de atender las necesidades de la población, promover la ampliación de programas, abatiendo las problemáticas que acongojan a cada una de las solicitudes de los Temascalcinguenses.

III.MARCO JURÍDICO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado de México.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
- Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de México.
- Ley de Entrega Recepción de la Administración Pública para el Estado de México y sus Municipios.
- Ley de Procedimiento Administrativo para el Estado de México.
- Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de México.
- Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Temascalcingo de José María Velasco.
- Condiciones Generales de Trabajo para el Ayuntamiento de Temascalcingo de José María Velasco.
- Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Temascalcingo de José María Velasco.
- Reglamento Interior de la Presidencia.
- Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Coordinación de Atención Ciudadana.
- Demás Leyes, Reglamentos, Circulares, Decretos, Acuerdos y otras Disposiciones de carácter administrativo y de observancia General en el ámbito de su competencia.

IV. ATRIBUCIONES

La Coordinación de Atención Ciudadana promoverá, impulsará y regulará el desarrollo de la participación ciudadana, con el fin de mejorar las condiciones y los niveles de bienestar en las comunidades, propondrá e implementará las acciones para coordinarse con las delegaciones municipales, consejos de participación ciudadana y organizaciones sociales para impulsar el desarrollo y bienestar de la población.

- Atención a la ciudadanía de nuestro municipio de Temascalcingo respecto a las solicitudes de obras que necesitan en su comunidad.
- Dar seguimiento a sus peticiones ante las necesidades de cada una de las comunidades con la Dirección que corresponda su oficio de solicitud.
- Organizar de acuerdo a la convocatoria que emita el Ayuntamiento, el proceso de elección de los Consejos de Participación Ciudadana, Delegados y Subdelegados.
- Realizar consultas y reuniones con los ciudadanos sus organizaciones, como medio para conocer la problemática en sus comunidades y presentar alternativas de solución a la Presidenta Municipal.
- Asesorar a los Consejos de Participación Ciudadana y demás organizaciones sociales.
- Promover programas cívicos y/o sociales con las comunidades para fomentar la participación ciudadana.
- Coordinar y participar con las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal, para la vinculación ciudadana.
- Elaborar e implementar estrategias para prevenir y atender posibles conflictos sociales que generen inestabilidad política dentro del Municipio.
- Registrar a las organizaciones sociales representativas de las comunidades del Municipio.
- Acercarse y asesorar a los ciudadanos para generar una cultura autosuficiente.

Francisco C

V.MISIÓN

Impulsar el desarrollo de la participación ciudadana para mejorar las condiciones del bienestar de las comunidades, así como la responsabilidad de cada personal en colaboración con el Gobierno Municipal, y las instituciones competentes.

VI.VISIÓN

Fomentar la participación de la sociedad para construir una cultura ciudadana en la vida política y participativa de los ciudadanos, con el propósito de garantizar los derechos de la población para tener una buena información.

VII.OBJETIVO GENERAL

Proporcionar herramientas claras y estructuradas para facilitar la relación efectiva entre la administración pública y la sociedad, promoviendo la participación activa y el diálogo, para resolver problemáticas sociales y mejorar el bienestar de la población.

VIII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

MTM/CVC/

Dirección Municipal de Simplificación y Digitalización
Coordinación de Atención Ciudadana

IX.ORGANIGRAMA



X.OBJETIVO Y FUNCIONES POR UNIDAD ADMINISTRATIVA

COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

Objetivo:

Promover, regular e impulsar el desarrollo de la participación ciudadana en el proceso de la gestión pública, con la finalidad de consolidar el estado de derecho, la democracia, el ejercicio pleno de la libertad y la seguridad social; manteniendo un ambiente de civilidad, respeto y tolerancia para la convivencia armónica entre los habitantes del municipio de Temascalcingo, Estado de México.

Funciones:

- Controlar y supervisar las funciones de las áreas de la Coordinación de Atención Ciudadana para que sus objetivos se desarrollen de manera armónica y eficiente en los términos de las leyes y reglamentos federales, estatales, municipales, así como las disposiciones contenidas en las normas referidas en el marco jurídico de este manual.
- Vigilar el estricto cumplimiento a lo señalado en la Constitución Política Federal y Estatal, Leyes, Códigos, Bando Municipal, Reglamentos, Acuerdos y demás disposiciones de carácter general.
- Revisar y aprobar los Manuales de Organización y Procedimientos de la Coordinación a su cargo.
- Revisar y autorizar los programas de capacitación de las áreas a su cargo.
- Revisar y autorizar los programas mensuales de operación de cada área a su cargo.
- Firmar la correspondencia interna y externa.
- Supervisar la elaboración del anteproyecto de presupuesto anual de la Coordinación de Atención Ciudadana para someterlo a aprobación del Ayuntamiento de Temascalcingo, Estado de México.
- Participar de acuerdo a la convocatoria que emite el Ayuntamiento, en el proceso de elección de los Consejos de Participación Ciudadana, Delegados y Subdelegados.
- Llevar el registro actualizado de la totalidad de los Consejos de Participación Ciudadana, Delegados, Subdelegados y Asociaciones.
- Asesorar a los Consejos de Participación Ciudadana y demás Organizaciones Sociales que auxilien al Ayuntamiento en el cumplimiento de sus funciones públicas.

- Vigilar que se integren y funcionen adecuadamente los Consejos de Participación Ciudadana y Autoridades Auxiliares.
- Dar atención y seguimiento a las solicitudes ingresadas por los ciudadanos a través del Portal de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México.
- Implementar acciones de información y capacitación para promover la participación ciudadana.

XI.GLOSARIO

Bien común. Principio constitucional que se basa en la búsqueda del bien de la comunidad por sobre el beneficio individual.

Ciudadanía: facultad de una persona para participar y contribuir en una comunidad.

Ciudadano: miembro de una comunidad política.

Cívico: relacionado con el civismo.

Convivencia: acto de existir a las demás personas.

Crucial: que es decisivo o determinante para el desarrollo o solución de algo.

Cultura: conjunto de conocimientos, ideas, tradiciones y costumbres que caracterizan a un pueblo.

Democracia: sistema político que depende la soberanía del pueblo y el derecho del pueblo a elegir y controlar a sus gobernantes.

Derecho: conjunto de principios y normas, generalmente inspirados en ideas de justicia y orden que regulan las relaciones humanas en toda sociedad y cuya observancia es impuesta de forma coactiva por parte de un poder público.

Derecho del ciudadano: la calidad de ciudadano otorga los derechos de sufragio, de optar a cargos de elección popular y los demás que la constitución o la ley confieran.

Educación: transmisión de conocimientos a una persona para que esta adquiera una determinada formación.

Estigma: condición, atributo, rasgo o comportamiento que hace que la persona portadora sea incluida en una categoría social hacia cuyos miembros se genera una respuesta negativa y se les ve como inaceptables o inferiores.

Ética: conjunto de costumbres y normas que dirigen o valoran el comportamiento humano en una comunidad.

Jurídico: del derecho o de las leyes o relacionado con ellos.

Moral: disciplina filosófica que estudia el comportamiento humano en cuanto al bien y el mal.

Obligación: exigencia establecida por lo moral, la ley o la autoridad.

Reflexión: pensamiento o consideración de algo con atención y detenimiento para estudiarlo o comprenderlo bien.

Sociedad: conjunto de personas que se relacionan entre sí.

Valor: cualidad o conjunto de cualidades por las una persona o cosa es apreciada o bien considerada.

Valores cívicos: valores considerados positivos para el sano desarrollo de una sociedad y que toda la ciudadanía debería conocer.

Valores democráticos: ideas y creencias que llevan a la sociedad actual de determinada forma.

XII.DIRECTORIO

C. VERÓNICA MORENO MARTÍNEZ
PRESIDENTA MUNICIPAL CONSTITUCIONAL

C. EMMANUEL VÁZQUEZ SÁNCHEZ
SÍNDICO MUNICIPAL

C. EVA PACHECO GONZÁLEZ
PRIMERA REGIDORA

C. CRISTÓBAL NAVA TRINIDAD
SEGUNDO REGIDOR

C. LLUVIA VIRIDIANA MARTÍNEZ SEGUNDO
TERCERA REGIDORA

C. SANTIAGO GONZÁLEZ MARTÍNEZ
CUARTO REGIDOR

C. EZEQUIEL GUTIÉRREZ ALVA
QUINTO REGIDOR

C. DELFINO SEGUNDO SEGUNDO
SEXTO REGIDOR

C. YURIDIA ROMERO COLÍN
SÉPTIMA REGIDORA

C. RAMIRO GALINDO REYES
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO

XIII.VALIDACIÓN



AUTORIZÓ

C. VERÓNICA MORENO MARTÍNEZ.
PRESIDENTA MUNICIPAL CONSTITUCIONAL



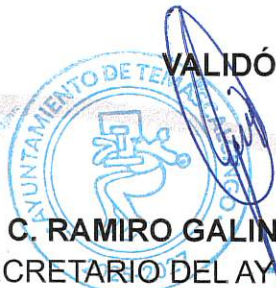
VALIDÓ



C. LLUVIA VIRIDIANA MARTÍNEZ
Tercera Regiduría
SEGUNDO
TERCERA REGIDORA Y PRESIDENTA
DE LA COMISIÓN TRANSITORIA DE
REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA
REGLAMENTACIÓN MUNICIPAL

ELABORÓ

C. FRANCISCA GONZÁLEZ ROMERO
COORDINADORA DE ATENCION
CIUDADANA



VALIDÓ

C. RAMIRO GALINDO REYES
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO

Secretaría del Ayuntamiento



VALIDÓ

C. ANGELA VALDÉS MONTOYA
DIRECTORA MUNICIPAL DE
SIMPLIFICACIÓN Y DIGITALIZACIÓN

XIV.HOJA DE ACTUALIZACIÓN.

El presente Manual de Organización de la Coordinación de Atención Ciudadana, fue elaborado en la Administración 2025-2027.

Fecha de elaboración: Marzo 2025.
Fecha de actualización: Junio 2026.