



GOBIERNO DE  
**CHALCO**  
2025-2027

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

---

## UNIDAD DE SIMPLIFICACIÓN Y DIGITALIZACIÓN



© **Gobierno de Chalco, 2025-2027**

**Unidad de Simplificación y Digitalización**

Reforma No. 4, Colonia Centro,  
Chalco, Estado de México, C.P. 56600  
Tel. 55 59 72 82 80 Ext. 2269

**Unidad de Simplificación y Digitalización**

Julio de 2026  
Primera Edición  
Impreso y realizado en Chalco, Estado de México.

La reproducción total o parcial de este documento se autorizará siempre y cuando se dé el crédito correspondiente a la fuente.



## DIRECTORIO INSTITUCIONAL

**Abigail Sánchez Martínez**  
Presidenta Municipal

**José Gerardo Hernández Carmona**  
Síndico Municipal

**Lizbeth Luna Galicia**  
Primera Regidora

**Francisco Javier Landa de Jesús**  
Segundo Regidor

**María del Rosario Espejel Hernández**  
Tercera Regidora

**Jesús Hilario Salgado Rosas**  
Cuarto Regidor

**Alma Castro Arellano**  
Quinta Regidora

**Alejandro Martínez Serrano**  
Sexto Regidor Suplente

**Alison Pamelali Rangel de la Rosa**  
Séptima Regidor

**Miguel Ángel Rivero Carbajal**  
Octavo Regidor

**Francisco Leonardo Falcón Leyte**  
Noveno Regidor

**Marco Antonio Soto de la Torre**  
Secretario del Ayuntamiento



## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
I. PRESENTACIÓN.....	5
II. ANTECEDENTES.....	6
III. MARCO JURÍDICO.....	8
IV. MISIÓN.....	9
V. VISIÓN.....	9
VI. OBJETIVO GENERAL.....	9
VII. ATRIBUCIONES.....	10
VIII. ESTRUCTURA ORGÁNICA.....	17
IX. ORGANIGRAMA.....	17
X. OBJETIVOS Y DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES.....	
1. Unidad de Simplificación y Digitalización .....	
1.1. Coordinación de Atención Ciudadana, Sector 1 .....	
1.2. Coordinación de Atención Ciudadana, Sector 2 .....	
1.3. Coordinación de Atención Ciudadana, Sector 3 .....	
1.4. Coordinación de Atención a Unidades Habitacionales, Sector 4 .....	
1.0.1. Departamento de Gobierno Digital .....	
XI. DIRECTORIO INTERNO .....	
XII. GLOSARIO.....	
XIII. HOJA DE VALIDACIÓN .....	
XIV. HOJA DE ACTUALIZACIÓN .....	
XV. DICTAMINACIÓN Y CRÉDITOS .....	31



## I. PRESENTACIÓN

Dentro del marco de la Gestión Pública Municipal moderna y de calidad es preciso implementar prácticas innovadoras, derivadas de la permanente revisión y actualización de los documentos para el desarrollo institucional, que permitan mejorar la eficiencia, transparencia y calidad de los trámites y servicios gubernamentales.

Los Manuales de Organización son documentos técnicos y normativos que describen la estructura, funcionamiento y atribuciones de una Unidad Administrativa. Este documento se basa en los principios de buen gobierno, buscando consolidar un modelo de administración que fomente la responsabilidad, la innovación y la mejora continua en la gestión y servicio a la comunidad.

También, es un instrumento dinámico que podrá actualizarse conforme a los cambios estructurales, normativos o estratégicos que surjan en la Administración Pública Municipal, efectuando para ello su revisión con la frecuencia que la realidad institucional lo demande.

Es así como a continuación se presenta el **Manual de Organización de la Unidad de Simplificación y Digitalización del Gobierno de Chalco 2025-2027**, que tiene el propósito de establecer de manera clara y precisa la estructura organizativa, atribuciones, funciones, responsabilidades y relaciones jerárquicas de las áreas administrativas internas que la conforman. Este documento constituye una herramienta fundamental para el adecuado funcionamiento de esta Unidad, evitando la duplicidad de funciones y optimizando los recursos humanos y materiales, mejorando la eficiencia operativa y garantizando el cumplimiento de los objetivos institucionales plasmados en el Plan de Desarrollo Municipal de Chalco 2025-2027.

Con este documento, el Gobierno de Chalco 2025-2027 reafirma su compromiso con una administración moderna, eficaz y orientada al servicio de los chalquenses.



## II. ANTECEDENTES



### III. MARCO JURÍDICO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 1917. Última Reforma DOF 23-04-2026
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Publicada en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” el 10, 14 y 17 de noviembre de 1917. Última reforma POGG: 06 de marzo de 2026.
- Ley General de Contabilidad Gubernamental, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre de 2008. Última Reforma DOF 16-07-2025.
- Ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de julio de 2025.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, publicada en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” el 2 de marzo de 1993. Última reforma POGG: 28 de abril de 2026.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, publicada en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” el 4 de mayo de 2016. Última reforma POGG 22 de junio de 2023.
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios, Publicada en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” el 6 de enero de 2016. Última reforma POGG: 27 de marzo de 2026.
- Bando Municipal de Chalco vigente. publicado en el Periódico Oficial del Gobierno Municipal de Chalco el 05 de febrero de 2026.



## IV. MISIÓN

Somos una Unidad Administrativa del Gobierno de Chalco encargada de impulsar la simplificación, modernización y digitalización de los trámites y servicios del Gobierno Municipal de Chalco, mediante la mejora de procesos administrativos, el uso eficiente de tecnologías de la información y la implementación de herramientas normativas, con el fin de brindar atención ágil, transparente y de calidad a la ciudadanía.

## V. VISIÓN

Ser una Unidad Administrativa que contribuya a la transformación digital del Gobierno Municipal de Chalco, reconocida por la eficiencia en sus procesos, la innovación en la gestión pública y la mejora continua de los trámites y servicios, que contribuya al desarrollo administrativo y a la confianza ciudadana.

## VI. OBJETIVO GENERAL

Coordinar e implementar acciones de simplificación administrativa y digitalización de trámites y servicios municipales, mediante el diseño, actualización y mejora de procesos, herramientas normativas y plataformas tecnológicas, a fin de incrementar la eficiencia gubernamental y facilitar la interacción de la ciudadanía con la administración pública municipal.



## VII. ATRIBUCIONES

### LEY NACIONAL PARA ELIMINAR TRÁMITES BUROCRÁTICOS

#### TÍTULO PRIMERO DISPOSICIONES GENERALES

#### TÍTULO SEGUNDO DE LAS AUTORIDADES PARA ELIMINAR TRÁMITES BUROCRÁTICOS

#### CAPÍTULO III DE LAS AUTORIDADES LOCALES DE SIMPLIFICACIÓN Y DIGITALIZACIÓN

**Artículo 13.** Las Autoridades Locales de Simplificación y Digitalización, tendrán las siguientes atribuciones:

- I. Coordinar, implementar, supervisar y vigilar el cumplimiento de los Modelos Nacionales, herramientas, acciones y objetivos de esta Ley;
- II. Revisar el marco regulatorio local y, en su caso, realizar recomendaciones de acciones de simplificación y digitalización de Trámites y Servicios a los Sujetos Obligados y coordinar su implementación;
- III. Brindar asesoría técnica y capacitación a los Sujetos Obligados para el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Ley;
- IV. Dictaminar el Análisis de Impacto Regulatorio y su Propuesta Regulatoria;
- V. Promover la evaluación de Regulaciones existentes a través del Análisis de Impacto Regulatorio ex post;
- VI. Aprobar y supervisar el cumplimiento de la Agenda Regulatoria y la Agenda de Simplificación y Digitalización de los Sujetos Obligados;
- VII. Realizar propuestas de simplificación y digitalización de Trámites y Servicios a los Sujetos Obligados, así como coordinar y supervisar su implementación;



- VIII. Realizar las acciones necesarias para implementar los modelos y estándares de homologación de Trámites y Servicios emitidos por la Autoridad Nacional;
- IX. Supervisar que los Sujetos Obligados mantengan actualizada la información de sus Trámites y Servicios en el Portal Ciudadano Único de Trámites y Servicios y en el Registro de Regulaciones y, en su caso, requerir a los Sujetos Obligados su inmediata actualización;
- X. Coordinar actividades y proyectos con los sectores sociales y económicos en los temas relacionados con la presente Ley;
- XI. Celebrar acuerdos interinstitucionales en el ámbito internacional en materia de buenas prácticas regulatorias, simplificación y digitalización de Trámites y Servicios;
- XII. Generar en coordinación con los Sujetos Obligados una infraestructura de datos consumible que facilite los procesos de digitalización de Trámites y Servicios;
- XIII. Desarrollar e implementar en coordinación con los Sujetos Obligados, soluciones tecnológicas para la digitalización de Trámites y Servicios;
- XIV. Habilitar Ventanillas Digitales de Trámites y Servicios interinstitucionales o sectoriales para la atención de trámites o servicios;
- XV. Establecer la coordinación con la Autoridad Nacional y los Enlaces de Simplificación y Digitalización de los Sujetos Obligados para el cumplimiento de las disposiciones previstas en esta Ley;
- XVI. Compartir a la Autoridad Nacional el código fuente de las soluciones tecnológicas desarrolladas por los Sujetos Obligados por sí o a través de terceros, para integrarlo al Repositorio Nacional de Tecnología Pública;
- XVII. Apoyar y acompañar a los Sujetos Obligados en la recepción, implementación y actualización de las soluciones tecnológicas;
- XVIII. Establecer canales de atención para resolver dudas, brindar asesoría y, en su caso, asistencia a las personas que gestionen Trámites y Servicios, y
- XIX. Las demás que se establezcan en esta Ley y otras disposiciones jurídicas aplicables.



## BANDO MUNICIPAL DE CHALCO 2026

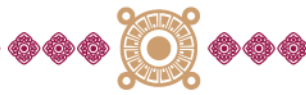
### TÍTULO QUINTO DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL GOBIERNO DE CHALCO

#### CAPÍTULO III DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, ORGANISMOS Y ÓRGANO AUTÓNOMO

##### SECCIÓN XV DE LA UNIDAD MUNICIPAL DE SIMPLIFICACIÓN Y DIGITALIZACIÓN

**ARTÍCULO 59.-** La Unidad de Simplificación y Digitalización tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Coordinar, implementar, supervisar y vigilar el cumplimiento de los Modelos Nacionales, herramientas, acciones y objetivos de la Ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos;
- II. Revisar el marco regulatorio y, en su caso, realizar recomendaciones de acciones de simplificación y digitalización de Trámites y Servicios a las unidades administrativas y organismos del municipio y coordinar su implementación;
- III. Brindar asesoría técnica y capacitación a las unidades administrativas y organismos del municipio para el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos;
- IV. Dictaminar el Análisis de Impacto Regulatorio y su Propuesta Regulatoria en el municipio;
- V. Promover la evaluación de Regulaciones existentes a través del Análisis de Impacto Regulatorio posterior;
- VI. Aprobar y supervisar el cumplimiento de la Agenda Regulatoria y la Agenda de Simplificación y Digitalización de las unidades administrativas y organismos del municipio;
- VII. Realizar propuestas de simplificación y digitalización de Trámites y Servicios a las unidades administrativas y organismos municipales, así como coordinar y supervisar su implementación; Realizar las acciones necesarias para implementar, en el municipio, los modelos y estándares de homologación de Trámites y Servicios emitidos por la Autoridad Nacional;
- VIII. Supervisar que las unidades administrativas y organismos mantengan actualizada la información de sus Trámites y Servicios en el Portal Ciudadano Único de Trámites y Servicios y en el Registro de



Regulaciones municipales y, en su caso, requerir su inmediata actualización;

- IX.** Coordinar actividades y proyectos con los sectores sociales y económicos en los temas relacionados con la Ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos;
- X.** Celebrar, con la autorización de la Presidenta Municipal Constitucional, acuerdos interinstitucionales en el ámbito estatal y municipal en materia de buenas prácticas regulatorias, simplificación y digitalización de Trámites y Servicios;
- XI.** Generar, en coordinación con las unidades administrativas y organismos una infraestructura de datos consumible que facilite los procesos de digitalización de Trámites y Servicios en el municipio;
- XII.** Desarrollar e implementar en coordinación con las unidades administrativas y organismos, soluciones tecnológicas para la digitalización de Trámites y Servicios en el municipio;
- XIII.** Habilitar Ventanillas Digitales de Trámites y Servicios interinstitucionales o sectoriales para la atención de trámites o servicios del municipio;
- XIV.** Establecer la coordinación con la Autoridad Nacional y los Enlaces de Simplificación y Digitalización de las unidades administrativas y organismos municipales para el cumplimiento de las disposiciones previstas en la Ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos;
- XV.** Compartir a la Autoridad Nacional el código fuente de las soluciones tecnológicas desarrolladas en el municipio, para integrarlo al Repositorio Nacional de Tecnología Pública;
- XVI.** Apoyar y acompañar a las unidades administrativas y organismos municipales en la recepción, implementación y actualización de las soluciones tecnológicas;
- XVII.** Promover una comunicación efectiva y permanente para que las y los ciudadanos reciban información, asistencia y soluciones efectivas relacionadas con los servicios públicos y trámites administrativos; y
- XVIII.** Las demás que se establezcan en la Ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos y otras disposiciones jurídicas aplicables.



## VIII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

### 1. Unidad de Simplificación y Digitalización;

1.1. Coordinación de Atención Ciudadana Sector 1;

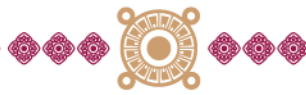
1.2. Coordinación de Atención Ciudadana Sector 2;

1.3. Coordinación de Atención Ciudadana Sector 3;

1.4. Coordinación de Atención a Unidades Habitacionales Sector 4;

1.0.1. Departamento de Gobierno Digital

## IX. ORGANIGRAMA



## X. OBJETIVOS Y DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

### 1. Unidad de Simplificación y Digitalización

#### Objetivo:

Coordinar, implementar y supervisar las acciones de simplificación administrativa y digitalización de trámites y servicios en el municipio de Chalco, mediante la revisión de disposiciones aplicables, la optimización de procesos, el uso de tecnologías de la información y la colaboración con las unidades administrativas y organismos municipales, a fin de incrementar la eficiencia gubernamental y facilitar a la ciudadanía el acceso ágil, transparente y efectivo a los servicios públicos.

#### Funciones:

1. Auxiliar al Presidente Municipal como Autoridad Municipal de Mejora Regulatoria en la ejecución de las políticas, programas y acciones en materia de mejora regulatoria;
2. Ser el vínculo del Municipio con la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria;
3. Coordinar la instalación formal de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria;
4. Actuar como la Secretaria Técnica de la Comisión Municipal;
5. Elaborar las actas de las sesiones;
6. Presentar a la Comisión los dictámenes de los AIR de las regulaciones presentadas por las dependencias;
7. Organizar y dar seguimiento a los acuerdos de la Comisión Municipal;
8. Supervisar con todas las Dependencias Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo del Gobierno de Chalco, la instalación formal de sus Comités Internos, la elaboración de sus Programas Sectoriales, el Programa Anual de Mejora Regulatoria, las propuestas de creación de regulaciones o de reforma específica; los Análisis de Impacto Regulatorio de alcance municipal;



9. Implementar y operar el correcto funcionamiento del Sistema Municipal de Mejora Regulatoria y de las acciones que se deriven de la Estrategia Nacional;
10. Articular el proyecto del Manual del Catálogo Municipal de Regulaciones;
11. Articular el proyecto del Manual del Análisis de Impacto Regulatorio;
12. Articular el proyecto de evaluación de resultados de la Mejora Regulatoria en el Municipio, con los informes y evaluaciones remitidos por las Dependencias Administrativas, Organismos Descentralizados y Órgano Autónomo del Gobierno de Chalco y presentarlo a la Comisión Estatal;
13. Promover la participación del Gobierno de Chalco en Programas Específicos de Simplificación y Mejora Regulatoria a través de certificaciones otorgadas por las Autoridades de Mejora Regulatoria, así como procurar la aplicación de las buenas prácticas nacionales e internacionales en materia de Mejora Regulatoria;
14. Organizar y dirigir el proyecto del Reglamento Interior de la Comisión Municipal;
15. Elaborar el Manual de Organización de la Coordinación y los demás documentos normativos para la organización y funcionalidad de la misma;
16. Aprobar la actualización del catálogo de regulaciones trámites y servicios, así como los requisitos, plazos y cobro de derechos o aprovechamientos aplicables, en su caso, para su inclusión en el Registro Municipal, Estatal y Nacional;
17. Aprobar e integrar los programas sectoriales anuales de las dependencias para la realización y envío del Programa Anual Municipal, los proyectos de regulación y los análisis de impacto regulatorio correspondientes a la Comisión Estatal;
18. Presentar la Agenda Regulatoria a la Comisión Municipal y supervisar el envío a la Comisión Estatal conforme a la Ley;
19. Supervisar y operar el Sistema de Protesta Ciudadana, enviar las protestas ciudadanas a la Contraloría Interna y presentarlas a la Comisión;



20. Promover con las dependencias el Expediente para trámites y servicios del municipio y el padrón del Registro de Visitas Domiciliarias;
21. Supervisar y presentar los reportes de avance programático y el informe anual de metas e indicadores de Mejora Regulatoria a la Comisión Municipal y a Cabildo;
22. Participar en los Programas Municipales, Estatales y Federales que promuevan la implementación de la Política Pública de Mejora Regulatoria y los demás que se deriven de la Estrategia Nacional;
23. Supervisar la operación del Programa de Simplificación SARE;
24. Convocar a Sesiones Ordinarias y Extraordinarias de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria;
25. Solicitar a la Comisión Estatal capacitación e inducción en materia de Mejora Regulatoria;
26. Promover Convenios de colaboración con el Estado para la realización de los análisis de Impacto Regulatorio;
27. Proponer una agenda de trabajo con la Coordinación de Comunicación Social para el uso de Tecnologías con el fin de fomentar el uso de medios electrónicos para la simplificación de los Trámites y Servicios;
28. Coadyuvar con la Coordinación de Comunicación Social la creación del apartado de Mejora Regulatoria en la página web del Gobierno de Chalco;
29. Mantener actualizado el apartado de Mejora Regulatoria con la información requerida por la Ley General, la Ley y el Reglamento;
30. Promover la implementación y actualización de la Ventanilla Única Electrónica de la página web del Gobierno de Chalco;
31. Brindar todas las facilidades y proporcionar la información en materia de mejora regulatoria que les sea requerida por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía; y
32. Realizar las demás funciones inherentes en el ámbito de su competencia.



## Coordinación de Atención Ciudadana, Sector 1

### Objetivo:

Ejecutar las acciones correspondientes a los acuerdos y/o compromisos generados con las y los ciudadanos del Municipio de Chalco, en coordinación con las Unidades Administrativas, Organismos Públicos Descentralizados y Órgano Autónomo, con la responsabilidad de revisar, analizar y validar la factibilidad de las peticiones recabadas.

### Funciones:

1. Brindar atención ciudadana de manera directa al Sector 1 del territorio municipal, que comprende, Barrios: La Conchita, San Antonio, San Francisco y San Sebastián; Cabecera Municipal Chalco Centro; Colonias: Agrarista, Casco de San Juan, Covadonga, Culturas de México, Ejidal, Emiliano Zapata, Fraternidad Antorchista, Jardines de Chalco, La Bomba, Nueva San Antonio, Nueva San Isidro, Nueva San Miguel, San Miguel Jacalones I, San Miguel Jacalones II, Tres Marías y Unión de Guadalupe; y Zona Industrial;
2. Recibir, notificar a la Coordinadora de Atención Ciudadana y dar seguimiento a las peticiones ciudadanas, recabadas en el sector de su responsabilidad;
3. Realizar la vinculación interinstitucional entre las Unidades Administrativas, Organismos Públicos Descentralizados y Órgano Autónomo con los Organismos Públicos y Privados, a efecto de impulsar el desarrollo del municipio y el bienestar de sus habitantes;
4. Asistir a los eventos y giras de trabajo de la Presidenta Municipal y brindar atención personalizada a la ciudadanía;
5. Atender de forma personalizada a los ciudadanos mediante reuniones;
6. Asistir a las audiencias agendadas y colaborar en el seguimiento de los acuerdos generados con Las Unidades Administrativas, Organismos Públicos Descentralizados y Órgano Autónomo hasta que se genere una resolución al ciudadano;



7. Realizar recorridos de inspección y verificación en el domicilio y/o comunidad de los ciudadanos por cada petición que así lo amerite, esto para verificar y recabar información, registro de gráficas fotográficas y levantamiento de fichas técnicas en coordinación con las Unidades Administrativas, Organismos Públicos Descentralizados y Órgano Autónomo;
8. Reportar a la Coordinación de Atención Ciudadana, cada acción atendida y en correspondencia a cada etapa del seguimiento hasta su resolución; y
9. Las demás funciones inherentes en el ámbito de su competencia y/o aquellas asignadas por sus superiores jerárquicos.

## **Coordinación de Atención Ciudadana, Sector 2**

### **Objetivo:**

Ejecutar las acciones correspondientes a los acuerdos y/o compromisos generados con las y los ciudadanos del Municipio de Chalco, en coordinación con las Unidades Administrativas, Organismos Públicos Descentralizados y Órgano Autónomo, con la responsabilidad de revisar, analizar y validar la factibilidad de las peticiones recabadas.

### **Funciones:**

1. Brindar atención ciudadana de manera directa al Sector 2 del territorio municipal, que comprende, Colonias: Jardines de Tlapala y Santa Cruz Amalinalco; y Pueblos: La Candelaria Tlapala, San Gregorio Cuautzingo, San Lucas Amalinalco, San Marcos Huixtoco, San Martín Cuautlalpan, San Mateo Tezoquipan Miraflores y Santa María Huexoculco;
2. Recibir, notificar a la Coordinadora de Atención Ciudadana y dar seguimiento a las peticiones ciudadanas, recabadas en el sector de su responsabilidad;



3. Realizar la vinculación interinstitucional entre las Unidades Administrativas, Organismos Públicos Descentralizados y Órgano Autónomo con los Organismos Públicos y Privados, a efecto de impulsar el desarrollo del municipio y el bienestar de sus habitantes;
4. Asistir a los eventos y giras de trabajo de la Presidenta Municipal y brindar atención personalizada a la ciudadanía;
5. Atender de forma personalizada a los ciudadanos mediante reuniones;
6. Asistir a las audiencias agendadas y colaborar en el seguimiento de los acuerdos generados con Las Unidades Administrativas, Organismos Públicos Descentralizados y Órgano Autónomo hasta que se genere una resolución al ciudadano;
7. Realizar recorridos de inspección y verificación en el domicilio y/o comunidad de los ciudadanos por cada petición que así lo amerite, esto para verificar y recabar información, registro de gráficas fotográficas y levantamiento de fichas técnicas en coordinación con las Unidades Administrativas, Organismos Públicos Descentralizados y Órgano Autónomo;
8. Reportar a la Coordinación de Atención Ciudadana, cada acción atendida y en correspondencia a cada etapa del seguimiento hasta su resolución; y
9. Las demás funciones inherentes en el ámbito de su competencia y/o aquellas asignadas por sus superiores jerárquicos.

### **Coordinación de Atención Ciudadana, Sector 3**

#### **Objetivo:**

Ejecutar las acciones correspondientes a los acuerdos y/o compromisos generados con las y los ciudadanos del Municipio de Chalco, en coordinación con las Unidades Administrativas, Organismos Públicos



Descentralizados y Órgano Autónomo, con la responsabilidad de revisar, analizar y validar la factibilidad de las peticiones recabadas.

**Funciones:**

1. Brindar atención ciudadana de manera directa al Sector 3 del territorio municipal, que comprende, Colonias: Llanos San Juan de Dios y Marco Antonio Sosa Balderas; y Pueblos: San Juan y San Pedro Tezompa, San Lorenzo Chimalpa, San Martín Xico Nuevo, San Mateo Huitzilzingo, San Pablo Atlazalpan y Santa Catarina Ayotzingo;
2. Recibir, notificar a la Coordinadora de Atención Ciudadana y dar seguimiento a las peticiones ciudadanas, recabadas en el sector de su responsabilidad;
3. Realizar la vinculación interinstitucional entre las Unidades Administrativas, Organismos Públicos Descentralizados y Órgano Autónomo con los Organismos Públicos y Privados, a efecto de impulsar el desarrollo del municipio y el bienestar de sus habitantes;
4. Asistir a los eventos y giras de trabajo de la Presidenta Municipal y brindar atención personalizada a la ciudadanía;
5. Atender de forma personalizada a los ciudadanos mediante reuniones;
6. Asistir a las audiencias agendadas y colaborar en el seguimiento de los acuerdos generados con Las Unidades Administrativas, Organismos Públicos Descentralizados y Órgano Autónomo hasta que se genere una resolución al ciudadano;
7. Realizar recorridos de inspección y verificación en el domicilio y/o comunidad de los ciudadanos por cada petición que así lo amerite, esto para verificar y recabar información, registro de gráficas fotográficas y levantamiento de fichas técnicas en coordinación con las Unidades Administrativas, Organismos Públicos Descentralizados y Órgano Autónomo;



8. Reportar a la Coordinación de Atención Ciudadana, cada acción atendida y en correspondencia a cada etapa del seguimiento hasta su resolución; y
9. Las demás funciones inherentes en el ámbito de su competencia y/o aquellas asignadas por sus superiores jerárquicos.

## **Coordinación de Atención a Unidades Habitacionales, Sector 4**

### **Objetivo:**

Ejecutar las acciones correspondientes a los acuerdos y/o compromisos generados con las y los ciudadanos habitantes en Unidades Habitacionales del Municipio de Chalco, en coordinación con las Unidades Administrativas, Organismos Públicos Descentralizados y Órgano Autónomo, con la responsabilidad de revisar, analizar y validar la factibilidad de las peticiones recabadas.

### **Funciones:**

1. Brindar atención ciudadana de manera directa al Sector 4 del territorio municipal, que comprende, Conjuntos Urbanos: Chalco Villas de San Martín, Hacienda Guadalupe, Hacienda San Juan, Los Álamos, Los Héroes Chalco, Los Héroes Chalco III, Paseos de Chalco, Portal de Chalco, Pueblo Nuevo, Rancho Amigo, Residencial Iztac, San Marcos y Volcanes; y Subdivisión en condominio: Bosques de Chalco 1 y 2, Granjas Chalco y Santa Cruz;
2. Recibir, notificar a la Coordinadora de Atención Ciudadana y dar seguimiento a las peticiones ciudadanas, recabadas en Unidades Habitacionales del Municipio de Chalco;
3. Realizar la vinculación interinstitucional entre las Unidades Administrativas, Organismos Públicos Descentralizados y Órgano Autónomo con los Organismos Públicos y Privados, a efecto de impulsar el desarrollo del municipio y el bienestar de sus habitantes;



4. Asistir a los eventos y giras de trabajo de la Presidenta Municipal que se lleven a cabo en Unidades Habitacionales y brindar atención personalizada a la ciudadanía;
5. Atender de forma personalizada a los ciudadanos mediante reuniones, que se llevarán a cabo en la Coordinación de Atención Ciudadana o en el domicilio y/o Unidad Habitacional del Municipio de Chalco;
6. Asistir a las audiencias ciudadanas para su atención y registro de acuerdos generados con las y los ciudadanos habitantes en Unidades Habitacionales del Municipio de Chalco;
7. Realizar el seguimiento de los acuerdos generados con las y los ciudadanos habitantes en Unidades Habitacionales del Municipio de Chalco hasta que se genere una resolución, lo anterior, en coordinación con las Unidades Administrativas, Organismos Públicos Descentralizados y Órgano Autónomo;
8. Realizar recorridos de inspección y verificación en el domicilio y/o Unidad Habitacional del Municipio de Chalco para verificar y recabar información, registro de gráficas fotográficas y levantamiento de fichas técnicas en coordinación con las Unidades Administrativas, Organismos Públicos Descentralizados y Órgano Autónomo;
9. Reportar a la Coordinación de Atención Ciudadana, cada acción atendida y en correspondencia a cada etapa del seguimiento hasta su resolución; y
10. Las demás funciones inherentes en el ámbito de su competencia y/o aquellas asignadas por sus superiores jerárquicos.



## Departamento de Gobierno Digital

### Objetivo:

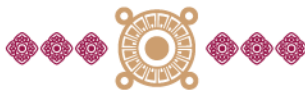
Desarrollar, implementar y gestionar soluciones tecnológicas innovadoras que optimicen los procesos administrativos del Gobierno de Chalco, faciliten la prestación de servicios públicos y fortalezcan los canales de interacción con la ciudadanía. Diseñar plataformas digitales seguras, accesibles e inclusivas que garanticen el acceso transparente a la información pública, promuevan la participación ciudadana en la toma de decisiones y contribuyan a la consolidación de un modelo de gobernanza abierta, donde la tecnología sea un puente efectivo entre gobierno y sociedad para la construcción conjunta de políticas públicas, en armonía con los principios de eficiencia, innovación, transparencia y responsabilidad social.

### Funciones:

1. Establecer con las diferentes Dependencias Administrativas del Gobierno de Chalco, los mecanismos de colaboración para la elaboración de proyectos tecnológicos;
2. Aprobar y gestionar la información a publicar en el portal web y demás plataformas digitales del Gobierno de Chalco, garantizando su actualización permanente y accesibilidad;
3. Desarrollar e implementar sistemas informáticos, aplicaciones móviles y sitios web institucionales que faciliten la interacción ciudadana y mejoren la prestación de servicios públicos;
4. Analizar y generar propuestas de solución mediante sistemas informáticos que mejoren el ejercicio del servicio público y optimicen procesos administrativos;
5. Programar, analizar y supervisar los servicios tecnológicos externos requeridos para la ejecución de los proyectos planeados;



6. Elaborar manuales y proporcionar capacitaciones sobre el uso de los sistemas informáticos a implementar dentro de las Dependencias Administrativas del Gobierno de Chalco;
7. Realizar un diagnóstico periódico de los sistemas informáticos e infraestructura tecnológica propiedad del Gobierno de Chalco para garantizar su óptimo funcionamiento;
8. Diseñar e implementar estrategias de gobierno abierto que fomenten la transparencia, la colaboración y la participación ciudadana a través de medios digitales;
9. Desarrollar mecanismos de seguridad informática y protección de datos personales en todos los sistemas y plataformas digitales del Gobierno Municipal;
10. Promover la inclusión digital mediante el desarrollo de interfaces accesibles y la implementación de programas de alfabetización digital para la ciudadanía;
11. Implementar estándares de interoperabilidad que permitan la comunicación eficiente entre los distintos sistemas y plataformas del Gobierno Municipal;
12. Diseñar indicadores y metodologías para la evaluación continua del impacto y eficiencia de las soluciones tecnológicas implementadas;  
y
13. Realizar las demás funciones inherentes en el ámbito de su competencia y/o aquellas asignadas por la Presidenta Municipal.



## XI. DIRECTORIO INTERNO

Ana Mile Encizo González  
Titular de la Unidad de Simplificación y Digitalización

Daniel Sánchez García  
Coordinación de Atención Ciudadana, Sector 1

(\*)  
Coordinación de Atención Ciudadana, Sector 2

Gilberto Rosas Martínez  
Coordinación de Atención Ciudadana, Sector 3

Fabiola Domínguez García  
Coordinación de de Atención a Unidades Habitacionales, Sector 4

Ana Karen Ortega Gutiérrez  
Departamento de Gobierno Digital

(\*) La responsabilidad de las funciones de las áreas administrativas internas, las asume la Titular de la Unidad de Simplificación y Digitalización



## XII. GLOSARIO

**Área (s) administrativa (s) interna (s):** A las que se le confieren funciones específicas en el Manual de Organización.

**Bando Municipal de Chalco:** Al documento de orden público, interés social y de observancia general dentro de su territorio, el cual tiene por objeto regular la organización política y administrativa del municipio, establecer derechos y obligaciones de sus habitantes.

**Unidad (es) Administrativa (s):** A las que se refiere el artículo 27 del Bando Municipal de Chalco vigente.

**Diagnóstico:** Al análisis que se realiza para determinar cualquier situación y cuáles son las soluciones.

**Gobierno de Chalco:** A la Administración Pública Municipal de Chalco 2025-2027.

**Manual de Organización:** Al documento administrativo que brinda, en forma ordenada y sistemática, información referente a la operación de una Dependencia Administrativa: atribuciones, estructura orgánica, objetivos y funciones.

**Ley:** A las normas generales y de carácter obligatorio que han sido dictaminadas por el poder correspondiente con el objetivo de establecer organismos que permitan alcanzar determinadas metas.

**Portal web:** Al sitio cuyo objetivo es ofrecer al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y servicios, entre los que suelen encontrarse buscadores, foros, documentos, aplicaciones, compra electrónica, entre otros. Principalmente están dirigidos a resolver necesidades específicas de un grupo de personas o de acceso a la información y servicios de una institución pública o privada.

**Sistemas informáticos:** Al conjunto de partes interrelacionadas entre hardware, software y personal informático para la captación, almacenamiento y procesamiento de información.



**Tecnologías:** Al conjunto de conocimientos técnicos y científicos organizados que facilitan el diseño y la creación de bienes y de servicios que simplifican y ayudan la adaptación del individuo y asimismo sirven para satisfacer necesidades esenciales de las personas.

**Infraestructura de datos:**

**Infraestructura tecnológica:**

**Medios electrónicos:**

**Petición:** A la acción que realiza un ciudadano de solicitar, pedir o demandar algún trámite o servicio del Gobierno municipal.

**Agenda Regulatoria:** A la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus municipios, Artículo 4, fracción I. es la propuesta de las regulaciones que los sujetos obligados pretenden expedir;

**Análisis de Impacto Regulatorio (AIR):** Al documento mediante el cual las dependencias justifican ante la Comisión Municipal, la creación de nuevas regulaciones o las modificaciones, adiciones o actualizaciones de las existentes;

**Catálogo Municipal de Regulaciones:** Al conjunto de disposiciones legales, reglamentarias y administrativas vigentes en el Municipio;

**Coordinador (a):** Al (A la) Coordinador (a) General Municipal y Enlace de Mejora Regulatoria, al auxiliar del Presidente Municipal en la ejecución de las políticas, programas y acciones en materia de Mejora Regulatoria;

**Enlace:** Al representante de la Dependencia u Organismo Municipal, encargado de la implementación de la Política de Mejora Regulatoria al interior de su representada;

**Estrategia Nacional:** A la Estrategia Nacional de Mejora Regulatoria, constituye el principal instrumento programático del Sistema Nacional para articular la Política de Mejora Regulatoria en el país; representa la misión y visión en corto, mediano y largo plazo;



**Manual de Análisis de Impacto Regulatorio:** Al Manual del Análisis de Impacto Regulatorio (AIR), documento para determinar los procesos para la realización del Análisis de Impacto Regulatorio (AIR);

**Manual del Catálogo Municipal de Regulaciones:** Al documento normativo para determinar el proceso para la publicación de Regulaciones Municipales;

**Proyectos de Regulación:** A las propuestas para la creación, reforma o eliminación de regulaciones que, para ser dictaminadas, presentan las dependencias a la Comisión Municipal;

**Registro Municipal:** Al Registro Municipal de Regulaciones, Trámites y Servicios del Municipio (Remtys);

**SARE:** Sistema de Apertura Rápida de Empresas;

**Servicio:** A la actividad que realizan los sujetos obligados en acatamiento de un ordenamiento jurídico, tendiente a satisfacer las necesidades de los ciudadanos, mediante el cumplimiento por parte de éstos de los requisitos que el ordenamiento respectivo establece;

**Sujeto Obligado:** A las y los Titulares de los Organismos Descentralizados y Organismo Autónomo e integrantes de la Comisión Municipal;

**Trámite:** La solicitud o gestión que realizan las personas físicas o jurídicas colectivas, con base en un ordenamiento jurídico, ya sea para cumplir una obligación que tiene a su cargo, o bien para obtener información, un beneficio, un servicio o una resolución y que los sujetos obligados a que se refiere el propio ordenamiento están obligados a resolver en los términos del mismo;

**Ventanilla Única Electrónica:** Es aquel sitio o portal en Internet que ha sido estructurado y diseñado de modo tal que permite crear un único espacio virtual, en donde de manera centralizada se pone a disposición de los ciudadanos y las empresas una amplia variedad de servicios y trámites, los cuales son ofrecidos por una diversa gama de instituciones del Estado.



## XIII. HOJA DE VALIDACIÓN

Valida

Abigail Sánchez Martínez  
Presidenta Municipal Constitucional de Chalco  
**RÚBRICA**

Vo. Bo.

Marco Antonio Soto de la Torre  
Secretario del Ayuntamiento  
**RÚBRICA**

Elaboró

Ana Mile Encizo González  
Titular de la Unidad de Simplificación y Digitalización  
**RÚBRICA**



## XIV. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

Manual de Organización de la Unidad de Simplificación y Digitalización del Gobierno de Chalco, Estado de México; Julio de 2026.

**Unidad de Simplificación y Digitalización**

**Titular de la Unidad de Simplificación y Digitalización**

Ana Mile Encizo González

**Historial de actualizaciones:**

N/P	Fecha de Actualización	Descripción de la Actualización



## XV. DICTAMINACIÓN Y CRÉDITOS

El presente Manual de Organización de la Unidad de Simplificación y Digitalización cumple con los lineamientos técnicos establecidos en la materia, por lo cual la Secretaría del Ayuntamiento dictaminó procedente para que sea implementado y publicado en el Periódico Oficial del Gobierno Municipal de Chalco, Estado de México, mediante el acuerdo número GCH-25-27/A-074/SO/03/2026, registrado en el punto 5 el acta número 074, correspondiente a la Quincuagésima Segunda Sesión Ordinaria de Cabildo, celebrada en el Salón de Expresidentes del Palacio Municipal, el cuatro de febrero de dos mil veintiséis.

La elaboración del manual estuvo a cargo de las siguientes personas servidoras públicas:

### **Unidad de Simplificación y Digitalización**

Lic. Ana Mile Enciso González

Titular de la Unidad de Simplificación y Digitalización

La dictaminación técnica estuvo a cargo de las siguientes personas servidoras públicas:

### **DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN MUNICIPAL**

Lic. Adriana Hernández Barrón

Directora de Planeación Municipal

### **CONSEJERÍA JURÍDICA**

Lic. Abimael Hortiales Maqueda

Consejera Jurídica

### **UNIDAD DE SIMPLIFICACIÓN Y DIGITALIZACIÓN**

Lic. Ana Mile Enciso González

Titular de la Unidad de Simplificación y Digitalización



GOBIERNO  DE  
• **CHALCO** •  
2025-2027