



Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Coordinación de Trámites y Servicios al Público

Cuernavaca, Mor., a 31 de Diciembre de 2014.



CONTENIDO:

	Página
I. HOJA DE AUTORIZACIÓN	3
II. INTRODUCCIÓN	4
III. OBJETIVO	5
IV. MARCO JURÍDICO	6
V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	8
VI. ORGANIGRAMA	9
VII. ESTRUCTURA ORGANICA	10
VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS	11
IX. POLÍTICAS	37
X. PROCEDIMIENTOS	38
1. Recepción de expedientes nuevos	38
2. Entrega de documentos corregidos	45
3. Entrega de documento final	51
XI. DIRECTORIO	58
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN	59
XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN	60



I. HOJA DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZÓ

Con fundamento en el Art. 52 fracciones III, XXXI y XXXIII, Art. 68 fracción I del Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos, publicado el 26 de Diciembre del 2012, y Reforma al Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal, publicado el 16 de Abril de 2014, en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad" numerales 5053 y 5178, se expide el presente Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Coordinación de Trámites y Servicios al Público, el cual contiene información referente a su estructura y funcionamiento y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal

Héctor Ituriel Hinojosa Orosco
Secretario de Desarrollo Sustentable

APROBO

Ricardo Díaz Vázquez
Coordinador de Modernización Administrativa

ELABORÓ

Sandra Isabel Morales Borja
Coordinación de Trámites y Servicios al Público

Fecha de Autorización	V. Bo. Jefe de Departamento de Desarrollo Organizacional	VERSIÓN (año)	No. de paginas
31/Dic/14	Marcela Torres Bello	2014	60



MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
Todos le damos valor



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE DESARROLLO SUSTENTABLE
COORDINACIÓN DE TRÁMITES Y
SERVICIOS AL PÚBLICO
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-03

Clave: DT-SDS-CTySP-
VI-IV

Revisión: 1

Página 4 de 60

II. INTRODUCCIÓN

El Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de esta Coordinación de Trámites y Servicios al Público, fundamentalmente es la instancia encargada de brindar atención a la ciudadanía para el trámite de licencias de uso de suelo, regímenes inmobiliarios, fusión, división, retotificación, construcción, reparaciones, ampliaciones, demoliciones, constancias, certificaciones, búsqueda de antecedentes e información en general que cuenta esta Secretaría a fin de que permita optimizar su organización administrativa y establecer con claridad los procedimientos a desarrollar para el logro de las funciones sustantivas que le han sido encomendadas.

Contiene los objetivos que orientan la función de esta dependencia, el marco jurídico que sustenta su actuación, misión, visión y valores, el organigrama, la descripción y perfil de los puestos, las políticas o normas de operación y los procedimientos que se deben desarrollar con sus correspondientes diagramas de flujo.

El ámbito de aplicación de este Manual se circunscribe únicamente a la Coordinación de Trámites y Servicios al Público.



III. OBJETIVO

Mejorar la calidad de vida de los habitantes del Municipio de Cuernavaca a través de:

Reducción de los tiempos de entrega de los permisos y licencias de Fraccionamientos, Condominios y Conjuntos Urbanos, Uso de Suelo, Anuncios, Protección Ambiental, Licencias de Construcción, mediante la observancia de la normatividad aplicable en la materia.

Coadyuvar al cumplimiento del Gobierno Municipal con su función de recibir, tramitar, canalizar, gestionar y atender todas las solicitudes de información pública de la ciudadanía en general, que a su vez contribuyan a cumplir con los principios en materia de políticas públicas relacionadas con el cumplimiento de obligaciones de transparencia y acceso a la información pública.



IV. MARCO JURÍDICO

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos;
3. Ley del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente del Estado de Morelos;
4. Ley del Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano Sustentable del Estado de Morelos;
5. Ley de la División Territorial del Estado de Morelos;
6. Ley Estatal de Planeación;
7. Ley Agraria;
8. Ley General de Asentamientos Humanos;
9. Ley del Servicio Civil del Estado de Morelos;
10. Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos;
11. Ley de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales del Estado de Morelos;
12. Ley de Procedimiento Administrativo para el Estado de Morelos;
13. Ley de Ingresos para del Municipio de Cuernavaca, Morelos para el Ejercicio Fiscal del año 2014;
14. Ley de Contabilidad, Presupuesto y Gasto Publico del Estado de Morelos;
15. Ley Estatal de Responsabilidad de los Servidores Públicos;
16. Ley de Información Pública del Estado de Morelos;
17. Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca;
18. Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Sustentable;
19. Reglamento de Información Pública del Estado de Morelos;
20. Reglamento de Anuncios del Municipio de Cuernavaca;
21. Reglamento de Construcción del Municipio de Cuernavaca, Morelos;
22. Reglamento de Fraccionamientos, Condominios y Conjuntos Urbanos del Municipio de Cuernavaca;



23. Reglamento de Ecología y Protección al Ambiente del Municipio de Cuernavaca, Morelos;
24. Reglamento de Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Cuernavaca;
25. Reglamento Numeración y Nomenclatura para el Municipio de Cuernavaca;
26. Reglamento Sobre la Clasificación de la Información Pública a que se refiere la Ley de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales del Estado de Morelos;
27. Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca, Morelos;
28. Condiciones Generales de Trabajo para el Ayuntamiento Constitucional de Cuernavaca de Morelos;
29. Plan Nacional de Desarrollo 2012 – 2018;
30. Programa Estatal de Desarrollo Urbano 2012-2018;
31. Plan Municipal de Desarrollo 2013 – 2015;
32. Programa Operativo Anual
33. Demás Leyes, Reglamentos, Circulares, Decretos y otras disposiciones de carácter administrativo de observación general en el ámbito de su competencia.



V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

Es un área que coordina los recursos humanos de manera responsable, honesta y efectiva para que sea eficiente la gestión de trámites para la regulación de la obra privada, a través de un trato digno y amable a la ciudadanía que se presente a la ventanilla única, garantizando y promoviendo el acceso libre y respetuoso a la Información Pública de oficio, a fin de salvaguardar los derechos ciudadanos relacionados con la transparencia y acceso a la información.

VISIÓN

Ser una Coordinación eficaz y eficiente con la capacidad administrativa y operativa a fin de que los Trámites, Permisos, Licencias e información pública que la sociedad de Cuernavaca demanda sean entregados en tiempo y forma.

VALORES

Honestidad
Lealtad
Responsabilidad
Disciplina
Eficiencia
Eficaz
Respeto
Solidaridad
Trabajo en equipo



MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
2011 - 2015
Todos le damos valor



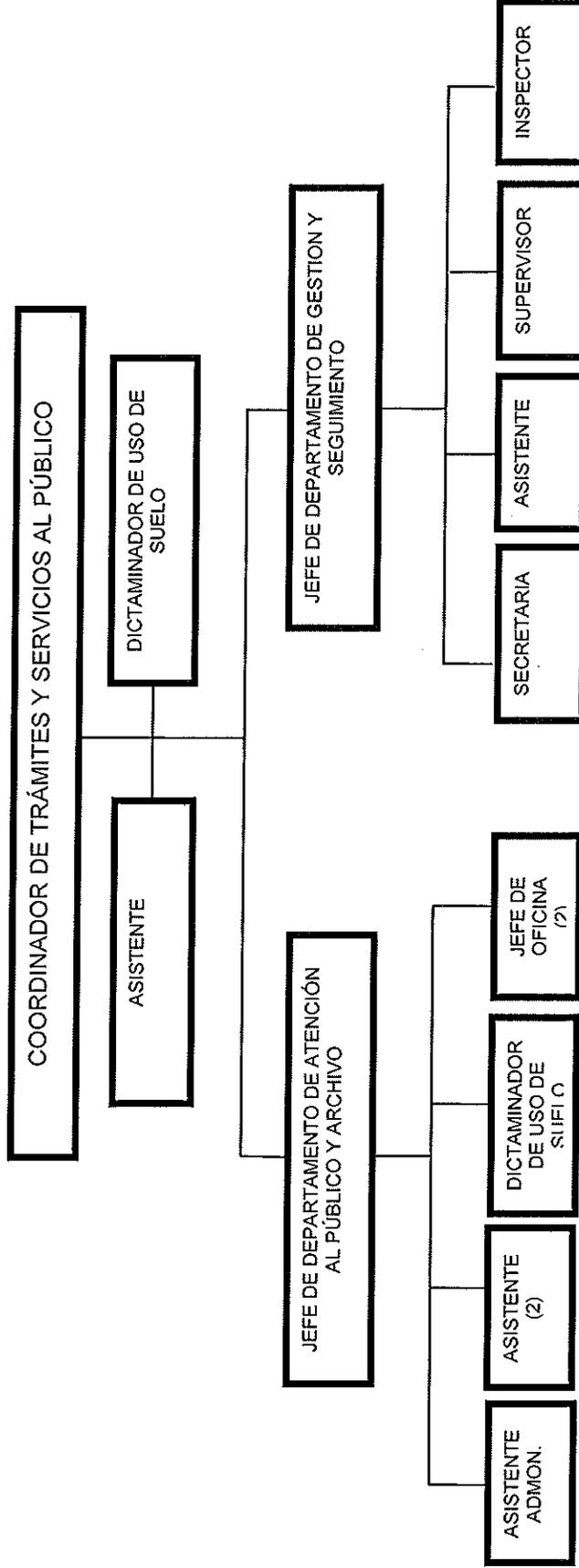
AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE DESARROLLO SUSTENTABLE
COORDINACIÓN DE TRÁMITES Y
SERVICIOS AL PÚBLICO
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-03

Clave: DT-SDS-CTySP-VI-IV

Revisión: 1

Página 9 de 60

VI.-ORGANIGRAMA



[Signature]
ELABORÓ

SANDRA ISABEL MORALES BORJA
COORDINADORA DE TRÁMITES Y
SERVICIOS AL PÚBLICO.

[Signature]
AUTORIZO

HÉCTOR ITURIEL HINOJOSA OROSCO
SECRETARIO DE DESARROLLO SUSTENTABLE

FECHA DE AUTORIZACIÓN:
31 DE DICIEMBRE DE 2014



VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

Puesto	Nombre	Subtotal	Total
Coordinador de Trámites y Servicios al Público	Sandra Isabel Morales Borja	1	
Asistente	Josefina González Jasso	1	
Dictaminador de Uso de Suelo	Elisa Natalia Guerrero Martínez	1	3
Jefe de Departamento	Sara Bello Olmedo	1	
Asistente	Blanca Esthela Peralta Duque	1	
Asistente	Alejandro Flores Sánchez	1	
Dictaminador de Uso de Suelo	Salvador Pérez García	1	
Jefe de Oficina	Carlos Salazar Tovar	1	
Jefe de Oficina	Máximo Vargas Villarejo	1	
Asistente Administrativo	Luis Miguel Godínez Cruces	1	7
Jefe de Departamento	Miriam Lira Gaytan	1	
Secretaria	Ma. De Lourdes Vargas Palma	1	
Asistente	Efrén Romero Sánchez	1	
Supervisor	Javier Arenas Pérez	1	
Inspector	Obdulio Arroyo Sánchez	1	5
	TOTAL		15



VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Coordinador de Trámites y Servicios al Público

JEFE INMEDIATO

Secretario de Desarrollo Sustentable

PERSONAL A SU CARGO

Asistente
Dictaminador de Uso de Suelo
Jefe de Departamento (2)

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Brindar atención a la ciudadanía para el trámite de licencias de uso del suelo, regímenes inmobiliarios, fusión, división, relotificación, construcción, reparaciones, ampliaciones, demoliciones, constancias, certificaciones, búsqueda de antecedentes e información en general con la que esa Secretaría cuenta; para el debido desempeño de sus atribuciones; y
- II. Las demás que le confiere otros ordenamientos jurídicos o el Secretario.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Coordinador de Trámites y Servicios al Público

ESCOLARIDAD

Licenciatura en Administración y/o carrera afin

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Administración Pública, Federal, Estatal y Municipal
- Legislación Urbana
- Redacción, Ortografía, manejo de paquetería Word, Excel, Auto Cad, Arc View

EXPERIENCIA LABORAL

2 años

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

ACTITUD / PERSONALIDAD

Conducción y Liderazgo
Sentido de Responsabilidad
Capacidad organizativa
Iniciativa
Sensibilidad humana
Trabajo en Equipo

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto

ESFUERZO

Mental



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Asistente

JEFE INMEDIATO

Coordinador de Trámites y Servicios al Público

PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Recibir correspondencia emanada de diferentes instancias gubernamentales y ciudadanía en general;
- II. Registrar en base de datos la correspondencia recibida para su control y seguimiento, así como el manejo del archivo de la Coordinación de Trámites;
- III. Atender llamadas telefónicas;
- IV. Elaborar memorándum y demás documentos referentes a la Coordinación;
- V. Entregar la correspondencia que se genere en la Coordinación de Trámites y Servicios al Público, a las diferentes dependencias Estatales y Municipales así como a los particulares;
- VI. Recoger las requisiciones de material que solicite la Coordinación;
- VII. Atender, dar seguimiento y respuesta a las solicitudes de la ciudadanía;
- VIII. Y todas aquellas funciones que le asigne el Coordinador de Trámites y Servicios al Público.



PERFIL DE PUESTOS

PUESTO

Asistente

ESCOLARIDAD

Carrera Comercial, Preparatoria o equivalente.

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Redacción y Ortografía
- Manejo Básico de paquetería Word, Excel, Power Point,
- Archivonomía

EXPERIENCIA LABORAL

2 Años

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina y en campo

ACTITUD / PERSONALIDAD

Iniciativa
Trabajo en Equipo
Buena disposición en el trabajo
Sentido de responsabilidad

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

ESFUERZO

Mental - Físico



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Dictaminador de Uso de Suelo

JEFE INMEDIATO

Coordinador de Trámites y Servicios al Público.

PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Revisión de Licencias de Uso de Suelo, Constancias de Zonificación, (documentación completa, ortografía, normatividad, planos arquitectónicos, costos)
- II. Revisión de la Licencias de Construcción, (documentación completa, condicionantes completas y correctas de Uso de Suelo, ortografía, normatividad, planos arquitectónicos, y costos).
- III. Revisión de Constancias de Alineamiento y No. Oficial, (documentación completa, ortografía, costos normatividad).
- IV. Oficio de Ocupación (documentación completa, condicionantes de Uso de Suelo completa, y correctos, ortografía normatividad costos si es el caso)
- V. Revisión de las autorizaciones emitidas por la Dirección de Fraccionamientos, Condominios y Conjuntos Urbanos, (documentación completa condicionantes de Uso de Suelo completas y correctas, ortografía, normatividad planos arquitectónicos, costos, derechos y área de donación, acuerdo por comité o dirección).
- VI. Elaboración de Notas Informativas.
- VII. Demás inherentes al cargo, y que indique su jefe inmediato.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Dictaminador de Uso de Suelo

ESCOLARIDAD

Licenciatura en Ingeniería Civil /
Arquitectura

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Redacción y Ortografía
- Manejo básico de paquetería Word, Excel, Power Point, Auto Cad, Arc View o equivalentes
- Matemáticos

EXPERIENCIA LABORAL

2 Años

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

ACTITUD / PERSONALIDAD

Iniciativa
Trabajo en Equipo
Buena disposición para el trabajo
Sentido de responsabilidad
Disciplina institucional

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

ESFUERZO

Mental



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Jefe de Departamento de Atención al Público y Archivo

JEFE INMEDIATO

Coordinador de Trámites y Servicios al Público

PERSONAL A SU CARGO

Asistente (2)
Dictaminador de Uso de Suelo
Jefe de oficina (2)
Asistente Administrativo

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Coordinar la atención al público, respecto de los diferentes trámites que se realizan en la ventanilla única;
- II. Orientar, brindar atención y recibir de la ciudadanía los documentos que presente a la Ventanilla Única respecto de los trámites que se realizan en la Secretaría de Desarrollo Sustentable;
- III. Revisar la integración completa de los expedientes que ingresan para trámite;
- IV. Llevar el registro de ingreso a trámites de la Secretaría de Desarrollo Sustentable;
- V. Entregar al ciudadano el trámite concluido;
- VI. Coordinar y resguardar bajo su estricta responsabilidad, todos y cada uno de los expedientes y documentos anexos a ellos, radicados en las áreas que corresponda;
- VII. Prestar a las partes y autorizados para su consulta, los expedientes que se encuentren en ese momento en su custodia;
- VIII. Entregar al solicitante los permisos, licencias y autorizaciones expedidas por las unidades administrativas que conforman la Secretaria, archivar y custodiar los expedientes ya integrados;
- IX. Informar a la ciudadanía los costos de los trámites que se generan de conformidad con la Ley de Ingresos Vigente, para realizar el alta en el sistema de recaudación, para el pago correspondiente, y
- X. Las demás que le otorguen las Leyes y Reglamentos aplicables, o le encomienden sus superiores jerárquicos.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Jefe de Departamento de Atención al Público y Archivo

ESCOLARIDAD

Licenciatura en área Administrativa y/o carrera a fin

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Redacción y Ortografía
- Manejo de paquetería Word, Excel, Power Point,
- Conocimientos sobre Administración Pública
- Conocimientos sobre trámites y Servicios de la Secretaría de Desarrollo Sustentable

EXPERIENCIA LABORAL

2 Años

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

ACTITUD / PERSONALIDAD

Iniciativa
Trabajo en Equipo
Buena disposición para el trabajo
Amabilidad

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

ESFUERZO

Mental



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Asistente (2)

JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Atención al Público y Archivo

PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Orientar a la ciudadanía sobre los trámites que va a realizar;
- II. Orientar sobre el llenado de las solicitudes de trámites de la Secretaría de Desarrollo Sustentable;
- III. Brindar atención a la ciudadanía respecto de todos los trámites que se realizan en la Secretaría de Desarrollo Sustentable;
- IV. Recibir los documentos que presente el ciudadano a la Ventanilla Única respecto de los trámites que se otorgan en la Secretaría;
- V. Integrar completamente los expedientes para trámite;
- VI. Capturar en el sistema de control el ingreso de los expedientes para trámite, y
- VII. Las demás que le encomiende su superior jerárquico.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Asistente (2)

ESCOLARIDAD

Carrera Técnica, Preparatoria o equivalente

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Redacción y Ortografía
- Manejo de paquetería Word, Excel
- Conocimientos sobre trámites y Servicios de la Secretaría de Desarrollo Sustentable

EXPERIENCIA LABORAL

2 Años

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

ACTITUD / PERSONALIDAD

Iniciativa
Trabajo en Equipo
Buena disposición para el trabajo

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

ESFUERZO

Mental



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Asistente Administrativo

JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Atención al Público y Archivo

PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Orientar a la ciudadanía sobre los trámites que va a realizar;
- II. Orientar sobre el llenado de las solicitudes de trámites de la Secretaría de Desarrollo Sustentable;
- III. Brindar atención a la ciudadanía respecto de todos los trámites que se realizan en la Secretaría de Desarrollo Sustentable;
- IV. Recibir los documentos que presente el ciudadano a la Ventanilla Única respecto de los trámites que se otorgan en la Secretaría;
- V. Integrar completamente los expedientes para trámite;
- VI. Capturar en el sistema de control el ingreso de los expedientes para trámite, y
- VII. Las demás que le otorguen su jefe superior jerárquico.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Asistente Administrativo

ESCOLARIDAD

Carrera Técnica, Preparatoria o equivalente

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Redacción y Ortografía
- Manejo de paquetería Word, Excel
- Conocimientos sobre trámites y Servicios de la Secretaría de Desarrollo Sustentable

EXPERIENCIA LABORAL

2 Años

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

ACTITUD / PERSONALIDAD

Iniciativa
Trabajo en Equipo
Buena disposición para el trabajo

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

ESFUERZO

Mental



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Dictaminador de Uso de Suelo

JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Atención al Público y Archivo

PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Orientar a la ciudadanía sobre los trámites que va a realizar;
- II. Orientar sobre el llenado de las solicitudes de trámites de la Secretaría de Desarrollo Sustentable;
- III. Brindar atención a la ciudadanía respecto de todos los trámites que se realizan en la Secretaría de Desarrollo Sustentable;
- IV. Recibir los documentos que presente el ciudadano a la Ventanilla Única respecto de los trámites que se otorgan en la Secretaría;
- V. Integrar completamente los expedientes para trámite;
- VI. Capturar en el sistema de control el ingreso de los expedientes para trámite, y
- VII. Las demás que le otorgue su jefe inmediato superior jerárquico.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Dictaminador de Uso de Suelo

ESCOLARIDAD

Licenciatura en Arquitectura o Ingeniería Civil

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Redacción y Ortografía
- Manejo de paquetería Word, Excel
- Conocimientos sobre trámites y Servicios de la Secretaría de Desarrollo Sustentable

EXPERIENCIA LABORAL

2 Años

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

ACTITUD / PERSONALIDAD

Iniciativa
Trabajo en Equipo
Buena disposición para el trabajo

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

ESFUERZO

Mental



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Jefe de Oficina (2)

JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Atención al Público y Archivo

PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Orientar a la ciudadanía sobre los trámites que va a realizar;
- II. Brindar atención a la ciudadanía respecto de todos los trámites que se realizan en la Secretaría de Desarrollo Sustentable;
- III. Verificar y recibir de la ciudadanía los documentos requeridos por el área operativa para el debido análisis de los trámites que están pendientes por improcedencia con correcciones;
- IV. Entregar las autorizaciones al ciudadano, y
- V. Las demás que le asigne su jefe inmediato superior jerárquico.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Jefe de Oficina

ESCOLARIDAD

Media superior, carrera técnica y/o equivalente

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Redacción y Ortografía
- Manejo de paquetería Word, Excel
- Conocimientos sobre trámites y Servicios de la Secretaría de Desarrollo Sustentable

EXPERIENCIA LABORAL

2 Años

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

ACTITUD / PERSONALIDAD

Iniciativa
Trabajo en Equipo
Buena disposición para el trabajo

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

ESFUERZO

Mental



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Jefe de Departamento de Gestión y Seguimiento

JEFE INMEDIATO

Coordinador de Trámites y Servicios al Público

PERSONAL A SU CARGO

Secretaria
Asistente
Supervisor
Inspector

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Recibir de la Ventanilla Única la documentación que integra el expediente de los trámites que se realicen;
- II. Turnar a las unidades administrativas de la Secretaría de Desarrollo Sustentable, las solicitudes y expedientes recepcionados en ventanilla única para su revisión, análisis y costeo;
- III. Realizar la entrega a la ventanilla de atención al Público, de los expedientes con los documentos emitidos por las unidades administrativas de la Secretaría;
- IV. Gestionar las solicitudes de certificación de documentos que obran en los archivos de las diferentes unidades administrativas de la Secretaría para turnarlos a la Secretaría del Ayuntamiento, y
- V. Las demás que le otorguen las Leyes y Reglamentos aplicables, o le encomienden sus superiores jerárquicos.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Jefe de Departamento de Gestión y Seguimiento

ESCOLARIDAD

Licenciatura en Administración o áreas afines

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Redacción y Ortografía
- Manejo de paquetería Word, Excel
- Conocimientos sobre trámites y Servicios de la Secretaría de Desarrollo Sustentable

EXPERIENCIA LABORAL

2 Años

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

ACTITUD / PERSONALIDAD

Iniciativa
Trabajo en Equipo
Buena disposición para el trabajo

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

ESFUERZO

Mental



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Secretaria

JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Gestión y Seguimiento

PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Capturar en sistema de recaudación municipal, los recibos de pago de cada uno de los trámites que acude la ciudadanía a esta Coordinación de Trámites y Servicios al Público;
- II. Registrar Concentrado de folio de recibos de pago por trámites realizados;
- III. Elaboración de reportes mensuales de actividades realizadas en la Coordinación de Trámites y Servicios al Público
- IV. Captura de incidencias y cancelación de recibos de pago de la Coordinación de Trámites y Servicios al Público;
- V. Control del archivo de recibos de la tesorería, y
- VI. Demás que le delegue su jefe inmediato.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Secretaria

ESCOLARIDAD

Carrera Comercial, Preparatoria o equivalente

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Redacción y Ortografía
- Manejo de paquetería Word, Excel

EXPERIENCIA LABORAL

2 Años

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

ACTITUD / PERSONALIDAD

Iniciativa
Trabajo en Equipo
Buena disposición para el trabajo

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

ESFUERZO

Mental



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Asistente

JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Gestión y Seguimiento

PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Llevar el control de los expedientes que se gestionan a través de la Coordinación de Trámites y Servicios al Público;
- II. Asistir al Jefe de Departamento de Gestión y Seguimiento, en la revisión de expedientes que ingresan a la Coordinación.
- III. Auxiliar en la integración y verificación de expedientes;
- IV. Archivar los documentos que integran los expedientes de los ciudadanos;
- V. Turnar a las áreas los expedientes que les correspondan para su análisis y costeo, y
- VI. Las demás que le deleje su jefe inmediato.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Asistente

ESCOLARIDAD

Preparatoria, Bachillerato o equivalente.

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Manejo de paquetería Word, Excel
- Conocimientos de archivo.

EXPERIENCIA LABORAL CONDICIONES DE TRABAJO

2 Años

Oficina

ACTITUD / PERSONALIDAD

Iniciativa
Trabajo en Equipo
Buena disposición para el trabajo

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

ESFUERZO

Mental



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Supervisor

JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Gestión y Seguimiento

PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Llevar el control de los trámites que firma el Secretario de Desarrollo Urbano, Obras, Servicios Públicos Municipales y Medio Ambiente y remitirlos a las diferentes direcciones;
- II. Archivar los documentos que integran los expedientes de los ciudadanos;
- III. Turnar a las áreas los expedientes que les correspondan para su análisis y costeo, y
- IV. Las demás que le delegue su jefe inmediato.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Supervisor

ESCOLARIDAD

Carrera técnica, Preparatoria o equivalente

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Redacción y Ortografía
- Manejo de paquetería Word, Excel
- Sobre trámites y servicios de la Secretaría de Desarrollo Sustentable

EXPERIENCIA LABORAL

2 Años

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

ACTITUD / PERSONALIDAD

Iniciativa
Trabajo en Equipo
Buena disposición para el trabajo
Actitud de servicio

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

ESFUERZO

Mental



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Inspector

JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Gestión y Seguimiento

PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Llevar el control de los trámites que firma el Secretario de Desarrollo Urbano, Obras, Servicios Públicos Municipales y Medio Ambiente y remitirlos a las diferentes direcciones;
- II. Archivar los documentos que integran los expedientes de los ciudadanos;
- III. Turnar a las áreas los expedientes que les correspondan para su análisis y costeo, y
- IV. Las demás que le delegue su jefe inmediato.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Inspector

ESCOLARIDAD

Carrera técnica, Preparatoria o equivalente

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Redacción y Ortografía
- Manejo de paquetería Word, Excel
- Sobre trámites y servicios de la Secretaría de Desarrollo Sustentable

EXPERIENCIA LABORAL

2 Años

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

ACTITUD / PERSONALIDAD

Iniciativa
Trabajo en Equipo
Buena disposición para el trabajo
Actitud de servicio

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

ESFUERZO

Mental



IX. POLÍTICAS

1. Derivado de los trabajos de orientación y recepción de esta Coordinación de Trámites y Servicios al Público de la Secretaría de Desarrollo Sustentable velará por tener una estrecha relación y coordinación con las diversas Direcciones generales respecto de los trámites y servicios otorgados a la ciudadanía
2. Es responsabilidad del personal trabajar con eficiencia, eficacia y legalidad, así como custodiar y conservar la documentación e información que por razón de su cargo está a su cuidado y a la cual tengan acceso.
3. Es indispensable trabajar con respeto hacia la ciudadanía y hacia el interior de la Coordinación.



X. PROCEDIMIENTOS

ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES NUEVOS

1.- Propósito: Establecer los lineamientos para brindar la atención a la ciudadanía para el trámite de Licencia de Uso de Suelo, regímenes inmobiliarios, fusión, división, relotificación, construcción, reparaciones, ampliaciones, demoliciones, constancias, certificaciones, búsqueda de antecedentes e información en general con la que la Secretaría de Desarrollo Sustentable cuenta.

2.- Alcance: Este procedimiento aplica al personal de la Coordinación de Trámites y Servicios al Público

3.-Referencia:

Reglamento de Construcción del Municipio de Cuernavaca, publicado en el periódico Oficial "Tierra y Libertad" con fecha 1999/11/03.

Ley de Ingresos para el ejercicio fiscal del año 2014, del Municipio de Cuernavaca, Morelos.

Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca.

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Secretario de Desarrollo Sustentable la aprobación del procedimiento.

Es responsabilidad de la Coordinación de Trámites y Servicios al Público su revisión en términos de Ley.

Es responsabilidad de la Coordinación de Trámites y Servicios al Público la elaboración, actualización y aplicación de este procedimiento.

5.- Definiciones:

6.- Método de Trabajo:

6.1. Mapeo de Proceso

6.2. Diagrama de Flujo.

6.3. Mapeo de Interacción de los Procesos

6.4. Descripción de Actividades.

6.5. Indicador, Registro de Calidad y Anexos



MAPEO DE PROCESO DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES NUEVOS

Mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad

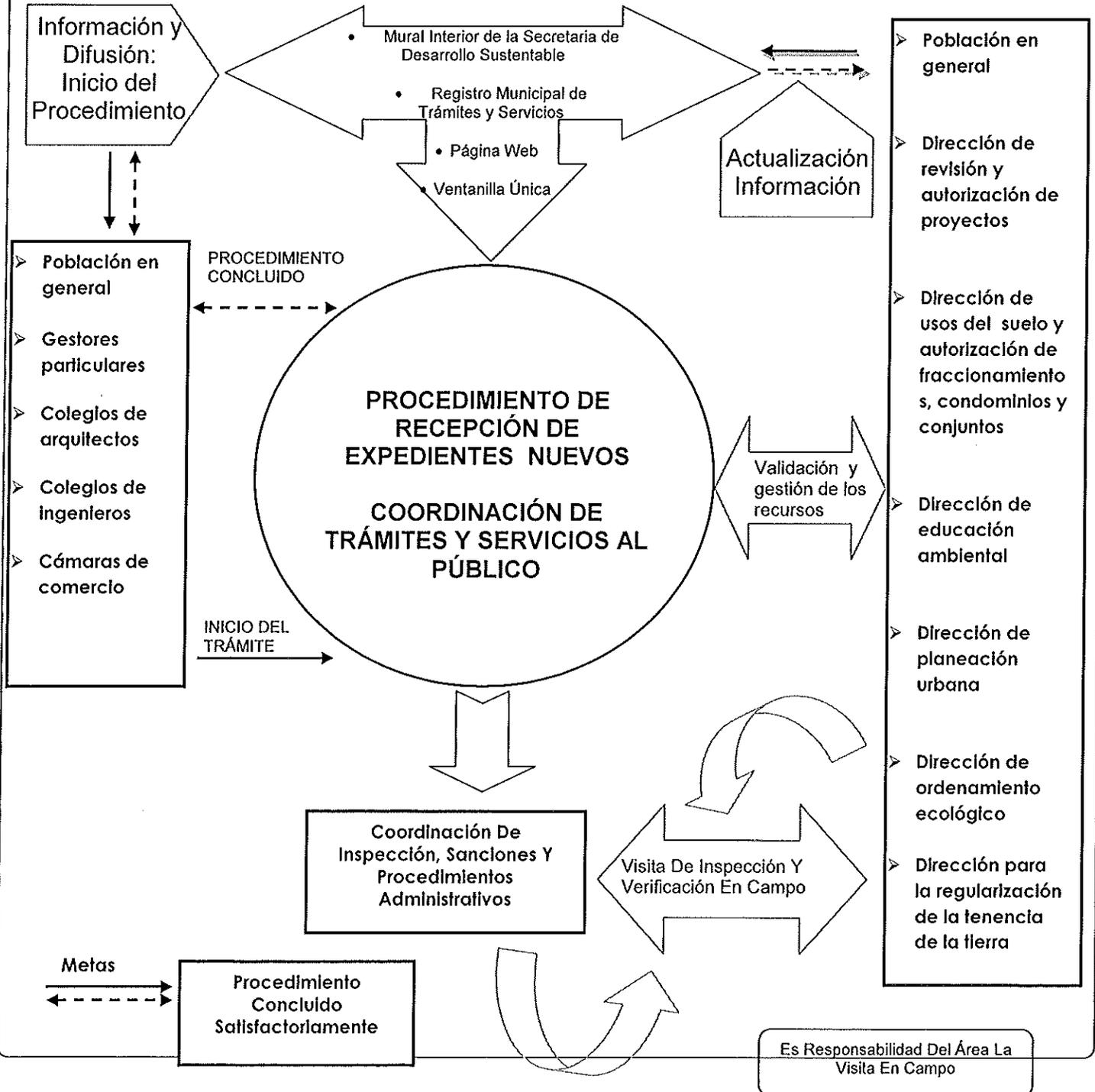
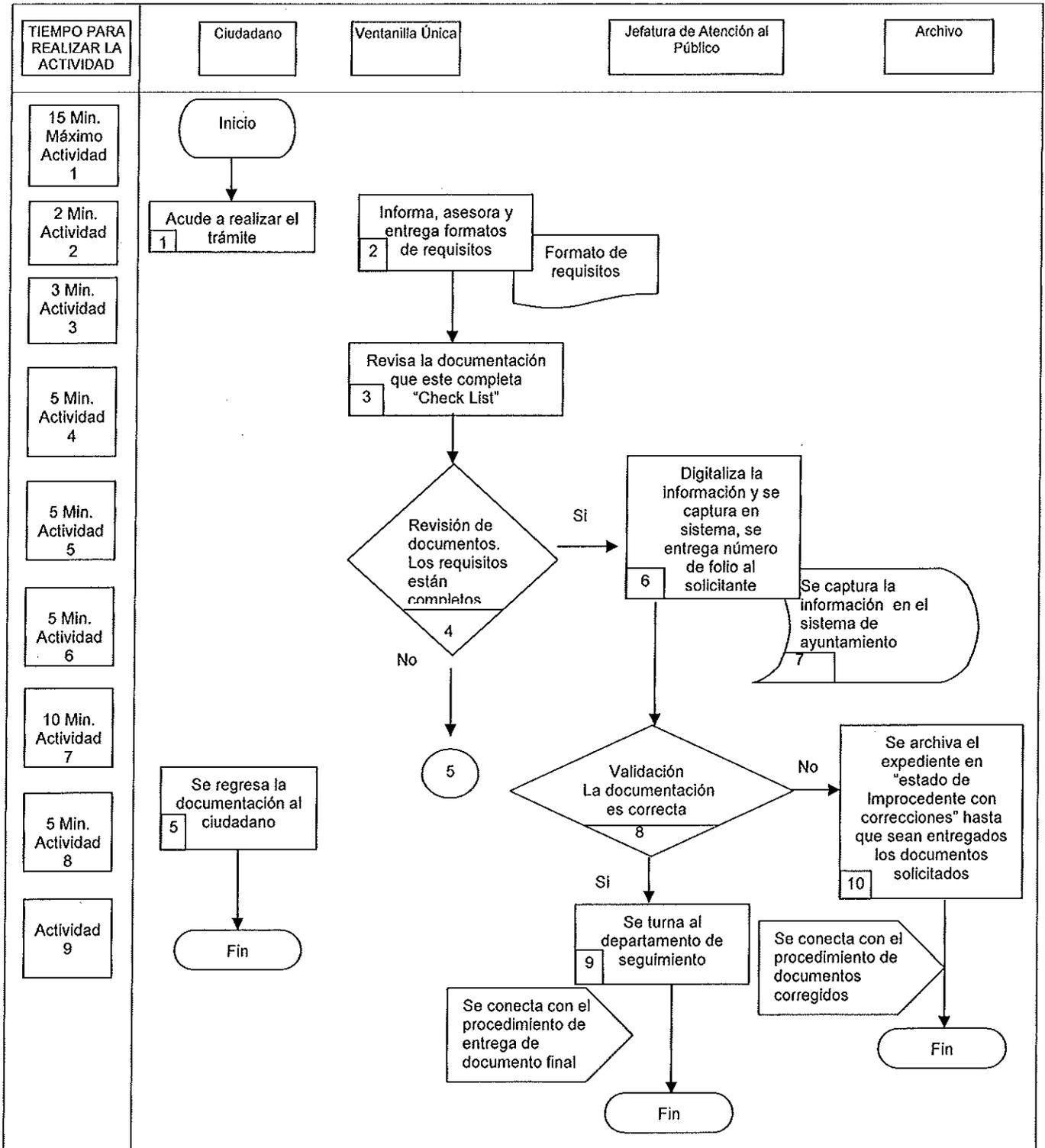


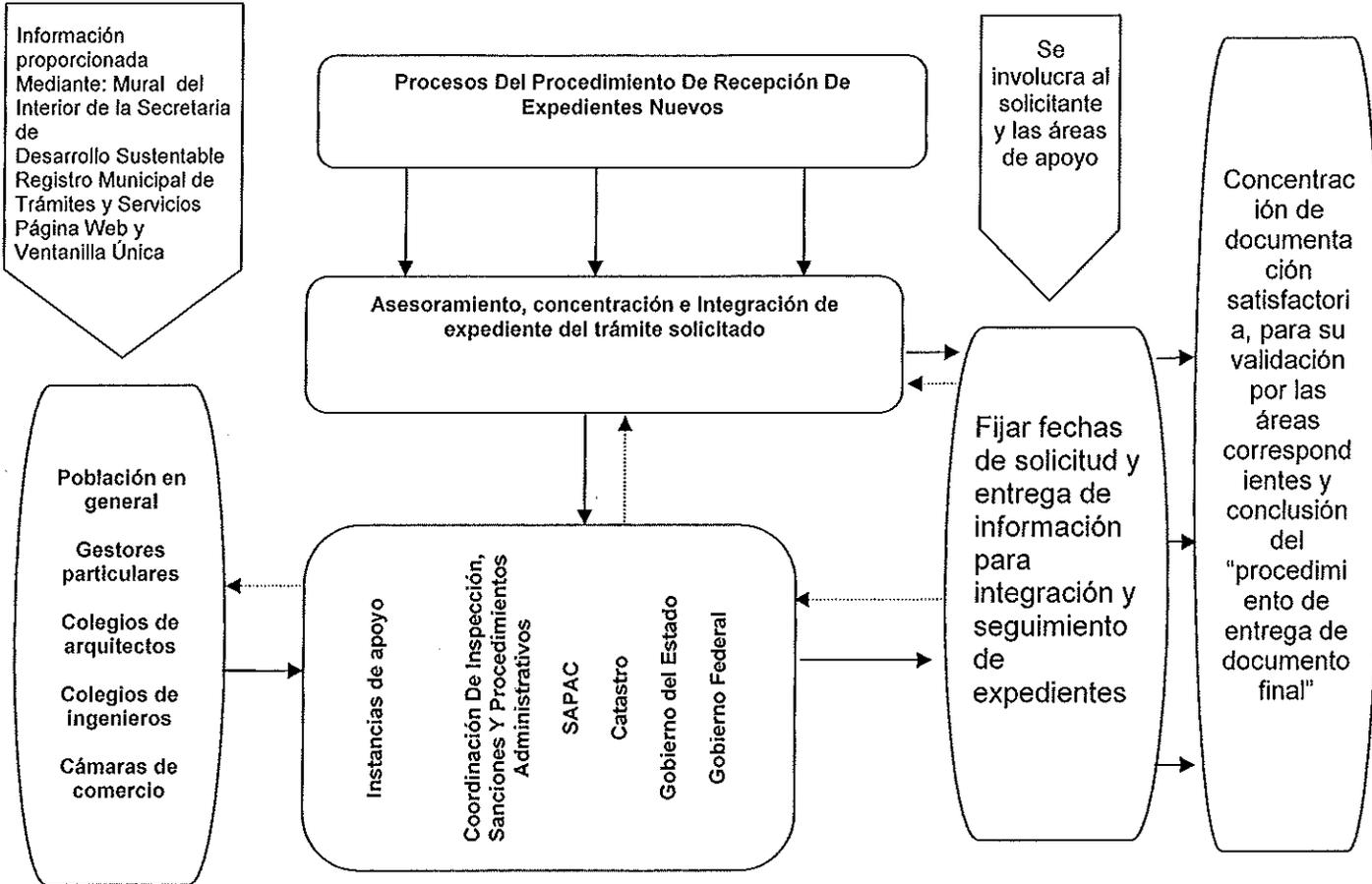


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES NUEVOS





MAPEO DE INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES NUEVOS





DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES NUEVOS

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Ciudadano (C)	Acude a realizar trámite	
2	Ventanilla Única (VU)	Informa, asesora y entrega formatos de requisitos	Formato de requisitos
3	(VU)	Revisa la documentación que este completa "Check List"	
4	(VU)	Revisión de documentos. Los requisitos están completos NO ir a la actividad No. 5 SI ir a la actividad No. 6	
5	(VU)	Se regresa la documentación al ciudadano	
6	Jefatura de Atención al Público (JAP)	Digitaliza la información y se captura en sistema, se entrega número de folio al solicitante	



**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE
RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES NUEVOS**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
7	(JAP)	Se captura la información en el sistema de ayuntamiento	
8	(JAP)	Validación La documentación es correcta SI ir a la actividad No. 9 NO ir a la actividad No. 10	
9	(JAP)	Se turna al departamento de seguimiento Se conecta con el procedimiento de entrega de documento final	
10	Archivo (A)	Se archiva el expediente en "estado de Improcedente con correcciones" hasta que sean entregados los documentos solicitados. Se conecta con el procedimiento de documentos corregidos	



INDICADOR

No de Indicador	Denominación	Periodicidad
1	Índice de Recepción de expedientes nuevos	Trimestral

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
	Ninguno		

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	Ninguno	



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE DOCUMENTOS CORREGIDOS

1.- Propósito:

Establecer los lineamientos para darle seguimiento a los trámites pendientes.

2.- Alcance:

Este procedimiento aplica al personal de la Coordinación de Trámites y Servicios al Público

3.-Referencia:

Reglamento de Construcción del Municipio de Cuernavaca, publicado en el periódico Oficial "Tierra y Libertad" con fecha 1999/11/03.

Ley de Ingresos para el ejercicio fiscal del año 2014, del Municipio de Cuernavaca, Morelos.

Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca.

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Secretario de Desarrollo Sustentable la aprobación del procedimiento.

Es responsabilidad de la Coordinación de Trámites y Servicios al Público su revisión en términos de Ley.

Es responsabilidad de la Coordinación de Trámites y Servicios al Público la elaboración, actualización y aplicación de este procedimiento.

5.- Definiciones:

6.- Método de Trabajo

6.1. Mapeo de Proceso

6.2. Diagrama de Flujo.

6.3. Mapeo de Interacción de los Procesos

6.4. Descripción de Actividades.

6.5. Indicador, Registro de Calidad y Anexos



MAPEO DE PROCESOS DEL PROCEDIMIENTO DE DOCUMENTOS CORREGIDOS

Mejora continua del Sistema de
Gestión de la Calidad

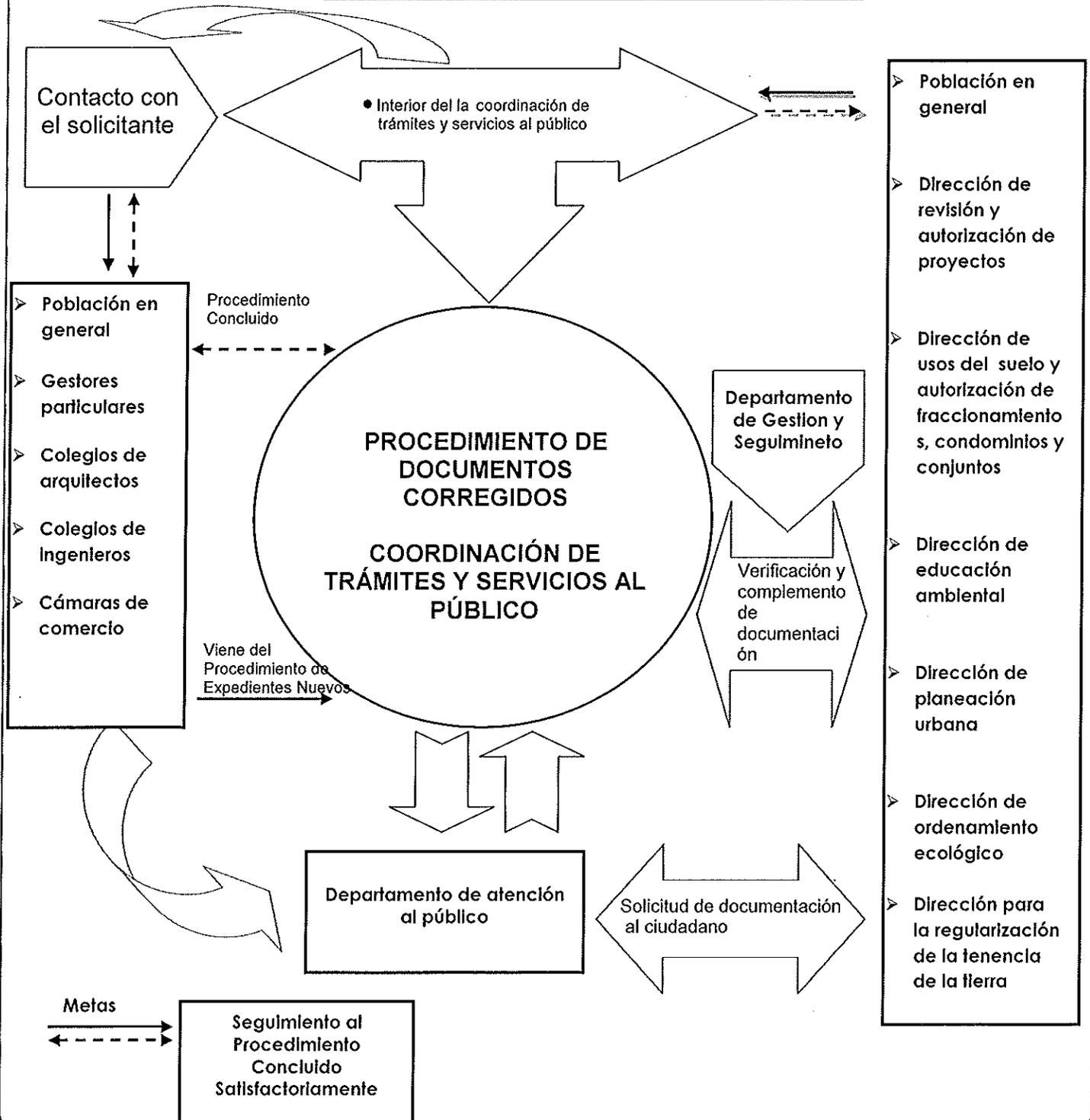
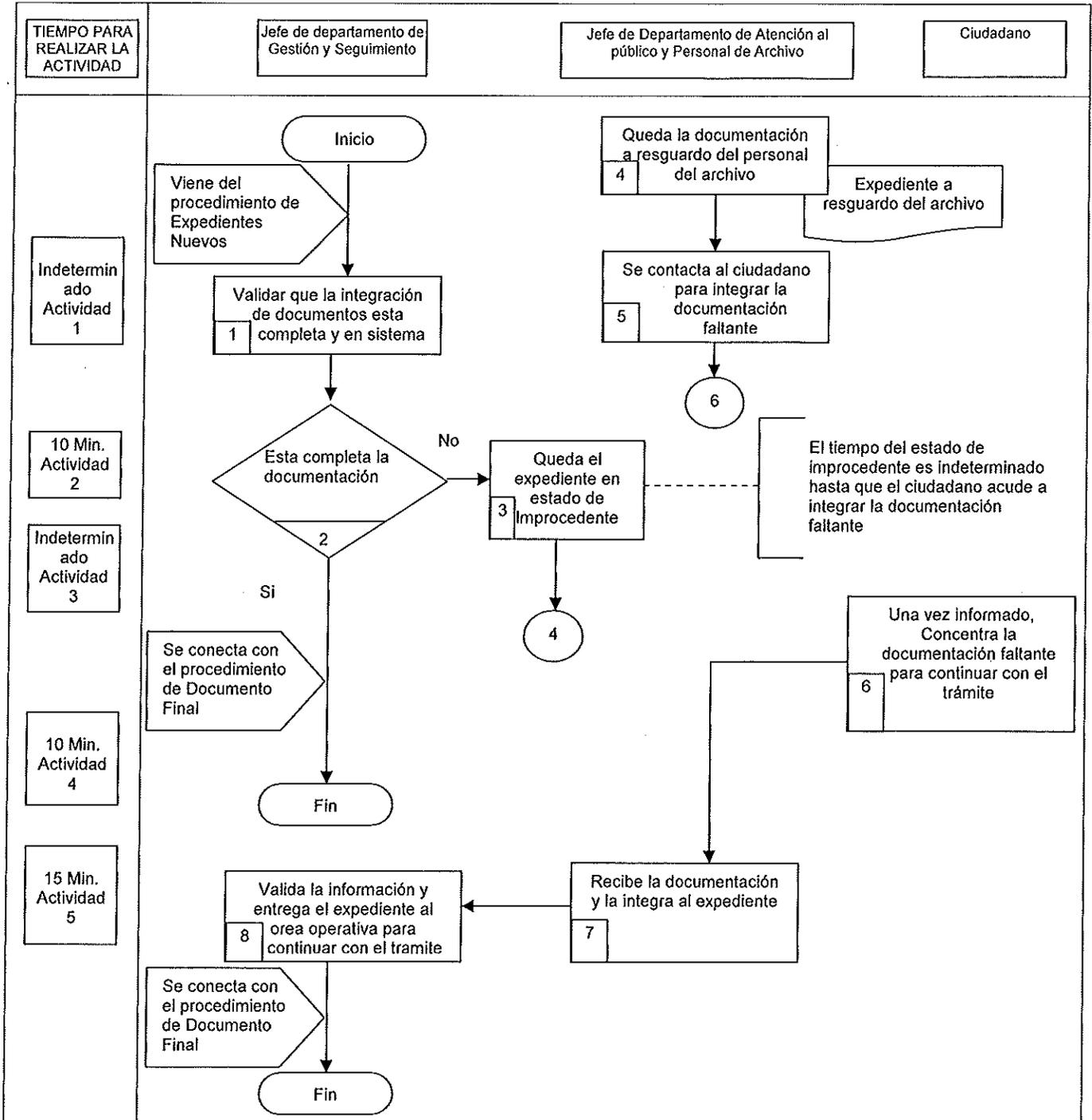


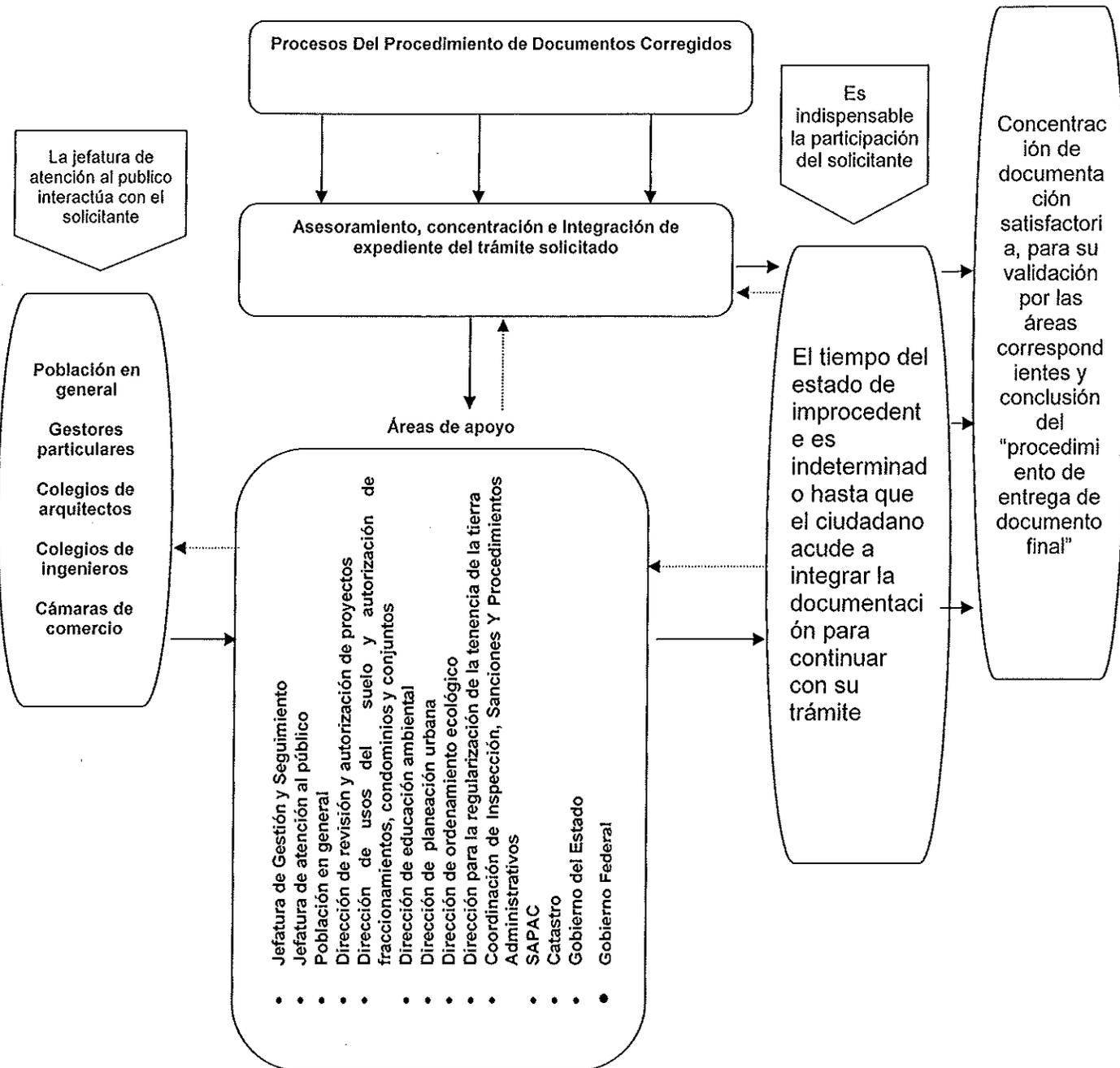


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE DOCUMENTOS CORREGIDOS





MAPEO DE INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS DEL PROCEDIMIENTO DE DOCUMENTOS CORREGIDOS





DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE DOCUMENTOS CORREGIDOS

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Jefe de departamento de Gestión y Seguimiento (JDGS)	Validar que la integración de documentos está completa y en sistema	Sistema
2	(JDGS)	Esta completa la documentación	Expediente
3	(JDGS)	¿ Queda el expediente en estado de Improcedente	
4	Archivo (A)	Queda la documentación a resguardo del personal del archivo	Expediente
5	Jefe de Departamento de Atención al Público (JDAP)	Se contacta al ciudadano para integrar la documentación faltante	Expediente
6	Jefe de Departamento de Atención al público	Una vez informado, Concentra la documentación faltante para continuar con el trámite	Expediente
7	JDAP	Recibe la documentación y la integra al expediente	Expediente
8	JDGS	Valida la información y entrega el expediente al área operativa para continuar con el tramite	Sistema



INDICADOR

No de Indicador	Denominación	Periodicidad
2	Índice de Documentos Corregidos	Trimestral

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
	Ninguno		

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	Ninguno	



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE DOCUMENTO FINAL

1.- Propósito: Establecer los lineamientos para la entrega final de documentos tramitados en la Secretaría de Desarrollo Sustentable, tales como: Licencia de Uso de Suelo, regímenes inmobiliarios, fusión, división, retificación, construcción, reparaciones, ampliaciones, demoliciones, constancias, certificaciones, búsqueda de antecedentes e información en general concerniente a la Secretaría de Desarrollo Sustentable.

2.- Alcance: Este procedimiento aplica al personal de la Coordinación de Trámites y Servicios al Público.

3.-Referencia:

Reglamento de Construcción del Municipio de Cuernavaca, publicado en el periódico Oficial "Tierra y Libertad" con fecha 1999/11/03.

Ley de Ingresos para el ejercicio fiscal del año 2014, del Municipio de Cuernavaca, Morelos.

Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública del Ayuntamiento de Cuernavaca.

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Secretario de Desarrollo Sustentable, la aprobación de este procedimiento.

Es responsabilidad de la Coordinación de Trámites y Servicios al Público su revisión en términos de Ley.

Es responsabilidad de la Coordinación de Trámites y Servicios al Público, la elaboración, actualización y aplicación de este procedimiento.

Es responsabilidad del personal operativo y demás participantes en el procedimiento, dar cumplimiento a las actividades descritas en el mismo.

5.- Definiciones:

6.- Método de Trabajo

6.1. Mapeo de Proceso

6.2. Diagrama de Flujo.

6.3. Mapeo de Interacción de los Procesos

6.4. Descripción de Actividades.

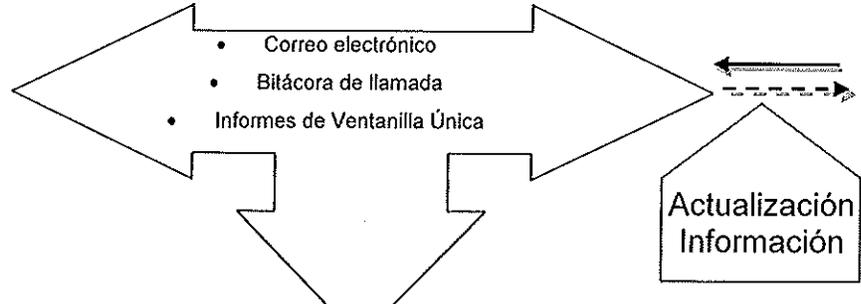
6.5. Indicador, Registro de Calidad y Anexos



MAPEO DE PROCESO DEL PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE DOCUMENTO FINAL

Mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad

Información y Entrega del tramite al ciudadano



- Población en general
- Dirección de revisión y autorización de proyectos
- Dirección de usos del suelo y autorización de fraccionamientos, condominios y conjuntos
- Dirección de educación ambiental
- Dirección de planeación urbana
- Dirección de ordenamiento ecológico
- Dirección para la regularización de la tenencia de la tierra

- Población en general
- Gestores particulares
- Colegios de arquitectos
- Colegios de Ingenieros
- Cámaras de comercio



PROCEDIMIENTO CONCLUIDO

INICIO DEL TRÁMITE

Revisión, Validación y autorización de proyectos

Coordinación De Inspección, Sanciones Y Procedimientos Administrativos

Brindar certeza a los trámites de regularización e inicio del tramite

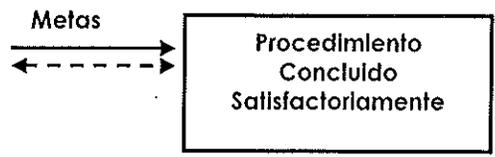
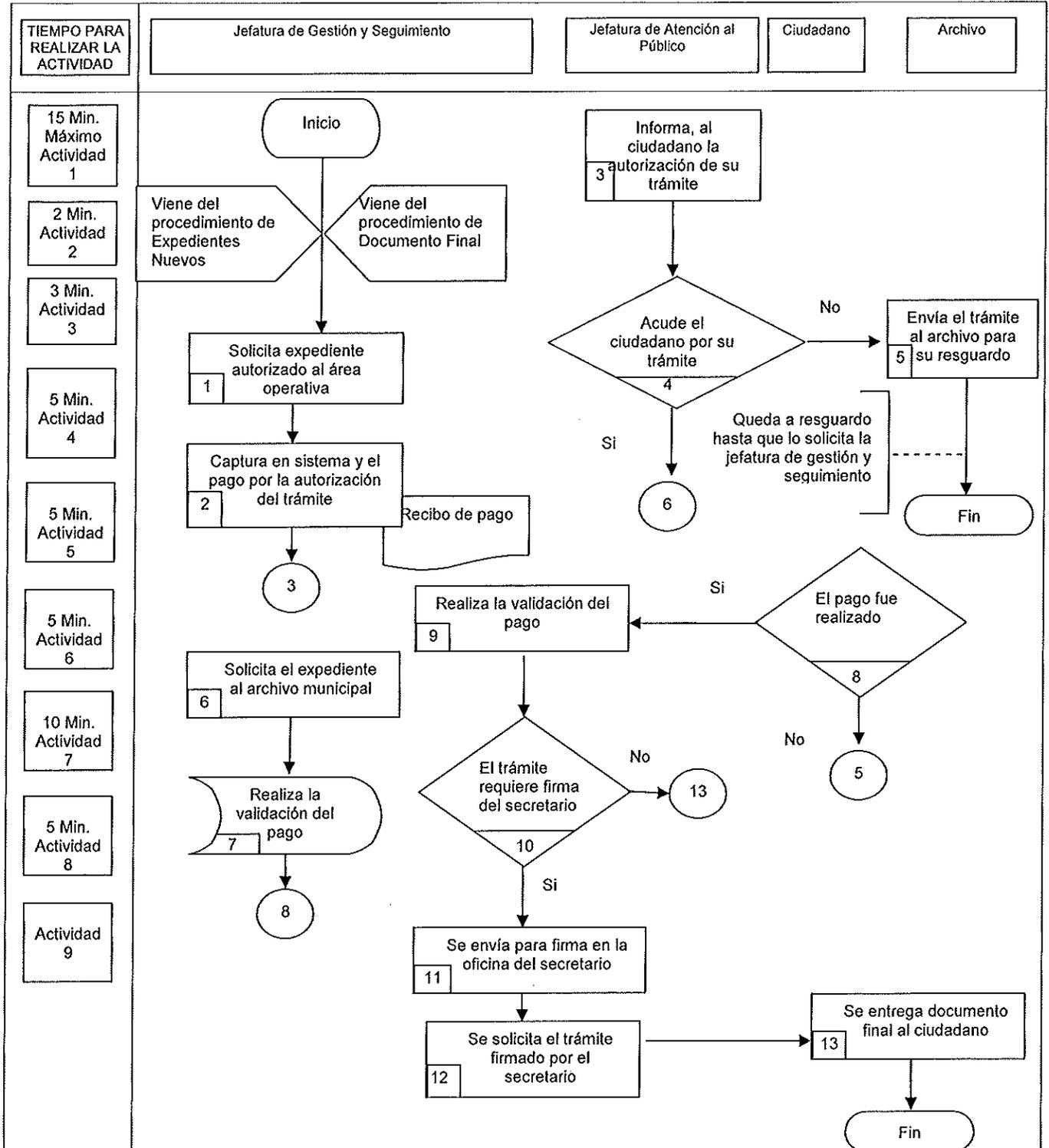


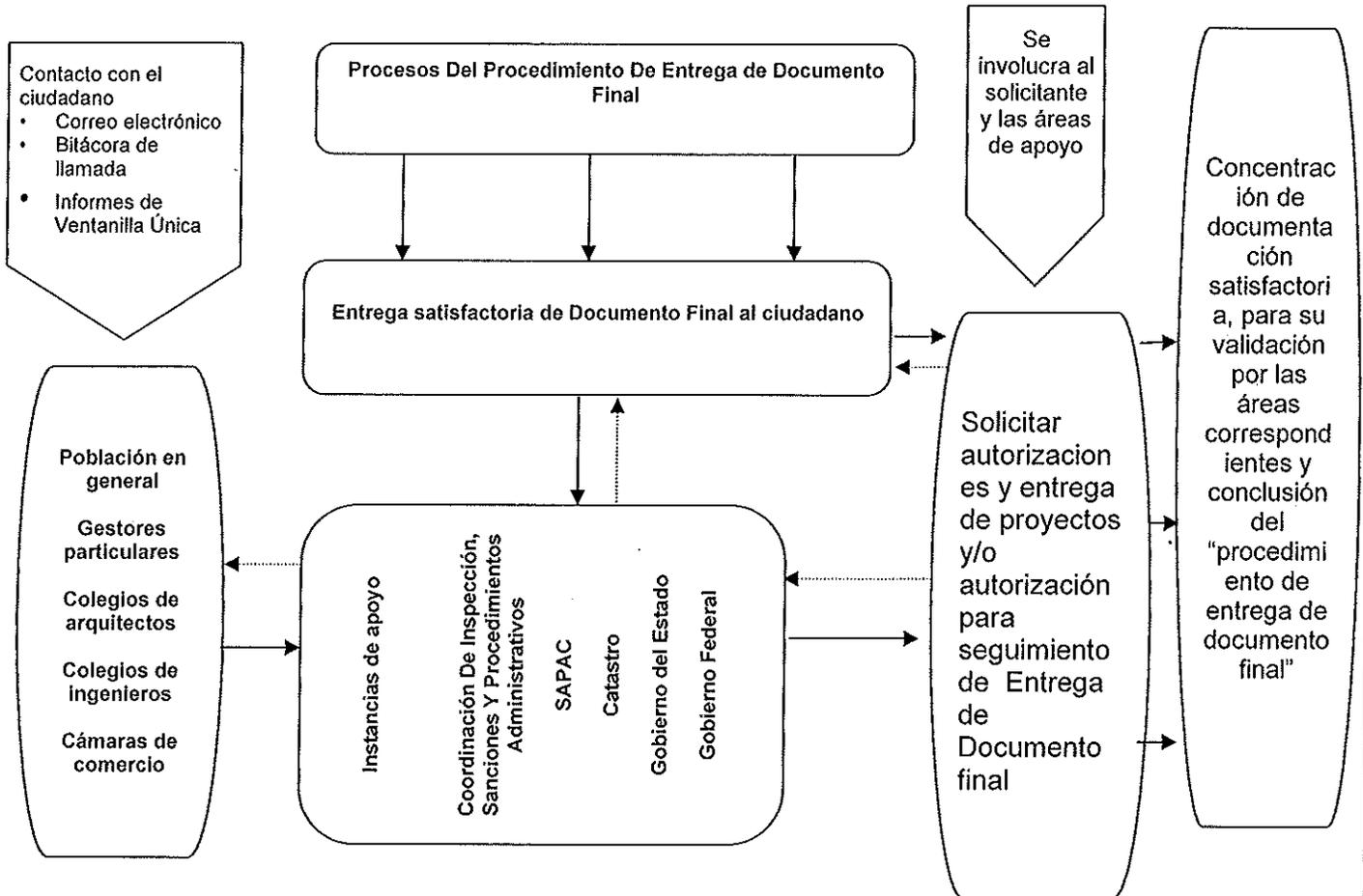


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE DOCUMENTO FINAL





MAPEO DE INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS DEL PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE DOCUMENTO FINAL





DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE DOCUMENTO FINAL

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Jefe de Departamento de Gestión y Seguimiento (JDGS)	Solicita expediente autorizado al área operativa	
2	(JDGS)	Captura en sistema y el pago por la autorización del trámite	
3	Jefe de Departamento de Atención al Público (JDAP)	Informa, al ciudadano la autorización de su trámite	
4	(JDAP)	Acude el ciudadano por su trámite NO ir a la actividad No. 5 SI ir a la actividad No. 6	
5	Jefatura de Gestión y Seguimiento (JGS)	Envía el trámite al archivo para su resguardo	
6	Archivo (A)	Solicita el expediente al archivo municipal	
7	(JDGS)	Realiza la validación del pago	



DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE DOCUMENTO FINAL

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
8	Ciudadano (C) (JDGS)	El pago fue realizado NO ir a la actividad No. 5 SI ir a la actividad No. 9	
9	(JDAP)	Realiza la validación del pago	
10	(JDGS)	El trámite requiere firma del secretario NO ir a la actividad No. 5 SI ir a la actividad No. 9	
11	(JDGS)	Se envía para firma en la oficina del secretario	
12	(JDGS)	Se solicita el trámite firmado por el secretario	
13	(C)	Se entrega documento final al ciudadano	



INDICADOR

No de Indicador	Denominación	Periodicidad
3	Índice de Entrega de Documento Final	Trimestral

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
	Ninguno		

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	Ninguno	



XI. DIRECTORIO

Nombre Y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
Sandra Isabel Morales Borja	3 29 55 93	Plutarco Elías Calles No. 6, Col. Club de Golf.
Sara Bello Olmedo	3 29 55 94	Plutarco Elías Calles No. 6, Club de Golf
Miriam Lira Gaytan	3 29 44 90	Plutarco Elías Calles No. 6, Club de Golf.



XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION
14 de Julio de 2014	31 de Diciembre de 2014

PARTICIPANTES	PUESTO
Sandra Isabel Morales Borja	Coordinadora de Trámites y Servicios al Público
Sara Bello Olmedo	Jefe de Departamento
Emigdio Gonzalez Galindo	Técnico Informático

Emigdio González Galindo
Técnico Informático
Asesor Designado de la
Coordinación de
Modernización Administrativa

Sandra Isabel Morales Borja
Coordinadora de Trámites y Servicios al
Público
Responsable de la Organización del
Manual de Organización, Políticas y
Procedimientos



**XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN
DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**

ÁREA: Coordinación de Trámites y Servicios al Público

Apartado	Motivo Del Cambio	Fecha De Vigencia	Puesto Nombre Y Firma	Vo Bo de la Coordinación de Modernización Administrativa
Todos	Actualización del Manual versión 2014	31/Dic./14	Coordinadora de Trámites y Servicios al Público Sandra Isabel Morales Borja 	Ricardo Díaz Vázquez 