



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO,  
OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS  
MUNICIPALES Y MEDIO AMBIENTE  
COORDINACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN  
CIUDADANA**

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-  
SDUOySPMyMA-CGAC-  
02

Revisión: 2

Página 1 de 22

**Manual de Organización  
y Procedimientos  
Coordinación General de Atención Ciudadana**

Cuernavaca, Mor. a 26 de Marzo del 2012.



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO,  
OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS  
MUNICIPALES Y MEDIO AMBIENTE  
COORDINACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN  
CIUDADANA**

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-  
SDUOySPMyMA-CGAC-  
02

Revisión: 2

Página 2 de 22

**CONTENIDO:**

	<b>Página</b>
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 ORGÁNICA	10
VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS	11
IX. POLÍTICAS	15
X. PROCEDIMIENTOS	16
a) Procedimiento de Control y Seguimiento de Correspondencia	18
XI. DIRECTORIO	20
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN	21
XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN	22



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO,  
OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS  
MUNICIPALES Y MEDIO AMBIENTE  
COORDINACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN  
CIUDADANA**

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SDUOySPMyMA-CGAC-02


Revisión: 2

Página 3 de 22

## I. HOJA DE AUTORIZACIÓN

### AUTORIZÓ

Con fundamento en el Art. 125 fracciones II y XXI, Art. 139 y 140 fracción IV del Reglamento del Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Cuernavaca, se expide el presente Manual de Organización y Procedimientos de la Coordinación General de Atención Ciudadana de la Secretaría de Desarrollo Urbano, Obras, Servicios Públicos Municipales y Medio Ambiente, el cual contiene información referente a su estructura y funcionamiento y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.

  
Rafael Eduardo Rubio Quintero  
Secretario de Desarrollo Urbano, Obras y Servicios  
Públicos Municipales y Medio Ambiente.

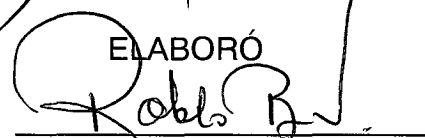
REVISÓ

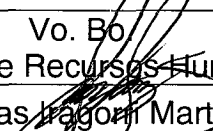
  
Nancy Jacqueline Arteaga Rogel  
Coordinadora Administrativa

APROBÓ

  
Jorge Arturo Olivarez Brito  
Oficial Mayor

ELABORÓ

  
Roberto Ruiz Villasana  
Coordinador General de Atención Ciudadana

Fecha de Autorización	Vo. Bo. Director de Recursos Humanos	VERSIÓN (año)	No. de paginas
Marzo 2012	 Iván Elías Jagoni Martínez	2012	22



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO,  
OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS  
MUNICIPALES Y MEDIO AMBIENTE  
COORDINACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN  
CIUDADANA**

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-  
SDUOySPMyMA-CGAC-  
02

Revisión: 2

Página 4 de 22

## II. INTRODUCCIÓN

El presente Manual tiene como objetivo fundamental atender las peticiones ciudadanas en materia de Desarrollo Urbano, la Obra Pública, los servicios públicos municipales y el cuidado del medio ambiente que son, entre otras, áreas básicas en que se apoya la Administración Municipal para procurar que la población del Municipio de Cuernavaca disponga de los beneficios de programas y acciones que tengan como finalidad contribuir a ampliar, mejorar y mantener sus necesidades de Infraestructura Urbana: Vialidades, Alumbrado, Pavimentaciones, Imagen Urbana (Centro Histórico y Pueblos Tradicionales), Puentes, Barrancas, Espacios de Esparcimiento (parques, jardines, canchas deportivas), Espacios Educativos y Culturales.

La Coordinación de Atención Ciudadana es conforme a la estructura orgánica de la Secretaría de Desarrollo Urbano, Obras, Servicios Públicos Municipales y Medio Ambiente de Cuernavaca y el marco jurídico que lo sustenta, la dependencia encargada del seguimiento, respuesta y control de las demandas ciudadanas.

El apego a las disposiciones y al proceso establecido en el presente Manual de la Coordinación General de Atención Ciudadana es el fundamento para que exista un permanente cuidado en poder proporcionar respuestas favorables a los requerimientos de la Ciudadanía en el Municipio de Cuernavaca.



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO,  
OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS  
MUNICIPALES Y MEDIO AMBIENTE  
COORDINACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN  
CIUDADANA**

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-  
SDUOySPMyMA-CGAC-  
02

Revisión: 2

Página 5 de 22

### III. OBJETIVO

El objetivo principal de la Coordinación de Atención Ciudadana es coadyuvar al cumplimiento del Gobierno Municipal con su función de recibir, tramitar, canalizar, gestionar, sistematizar y atender todos las peticiones de la Ciudadanía en general que beneficie a planear y organizar el futuro de la misma en materia de ordenamiento territorial y desarrollo urbano de los centros de población, así como las relativas a la programación y ejecución de obras públicas, servicios públicos y cuidado del medio ambiente.



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO,  
OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS  
MUNICIPALES Y MEDIO AMBIENTE  
COORDINACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN  
CIUDADANA**

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-  
SDUOySPMyMA-CGAC-  
02

Revisión: 2

Página 6 de 22

## IV. MARCO JURÍDICO

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, decreto núm. 150 dónde se adiciona reforma y deroga esta constitución;
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos;
3. Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos;
4. Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos;
5. Ley Agraria;
6. Ley de División Territorial del Estado de Morelos;
7. Ley de Entrega Recepción de la Administración Pública del Estado y Municipios de Morelos;
8. Ley de Hacienda Municipal del Estado de Morelos;
9. Ley de Justicia Administrativa del Estado de Morelos;
10. Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos en el Estado de Morelos;
11. Ley de Obra Pública y Servicios Relacionados con la Misma del Estado de Morelos;
12. Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas;
13. Ley de Ordenamiento Territorial y Asentamientos Humanos del Estado de Morelos;
14. Ley de Predios Baldíos del Estado de Morelos;
15. Ley de Procedimiento Administrativo para el Estado de Morelos;
16. Ley del Servicio Civil del Estado de Morelos;
17. Código Civil para el Estado Libre y Soberano de Morelos;
18. Código Procesal Civil para el Estado libre y soberano de Morelos;
19. Bando de Policía y Buen Gobierno para el Municipio de Cuernavaca, Morelos;
20. Reglamento de Adquisiciones, Arrendamientos, Contratación de Servicios y Obras Públicas del Municipio de Cuernavaca;
21. Reglamento de Anuncios del Municipio de Cuernavaca;
22. Reglamento de Construcción del Municipio de Cuernavaca, Morelos;
23. Reglamento de Fraccionamientos, Condominios y Conjuntos Urbanos del Municipio de Cuernavaca;
24. Reglamento de Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Cuernavaca;
25. Reglamento de uso de la Vía Pública del Municipio de Cuernavaca Morelos;
26. Reglamento del Comité de Obras Públicas del Ayuntamiento de Cuernavaca;
27. Reglamento de la Ley de Obra Pública y Servicios Relacionados con la Misma del Estado de Morelos;
28. Condiciones generales de Trabajo para el Ayuntamiento Constitucional de Cuernavaca,



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO,  
OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS  
MUNICIPALES Y MEDIO AMBIENTE  
COORDINACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN  
CIUDADANA**

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SDUOySPMyMA-CGAC-02

Revisión: 2

Página 7 de 22

Morelos;

29. Plan Estatal de Desarrollo 2006 – 2012;
30. Plan Municipal de Desarrollo 2009 – 2012;
31. Programa de Desarrollo Urbano del Centro de Población del Municipio de Cuernavaca;
32. Reglamento de la Ley de Atención Integral para personas con discapacidad en el Estado de Morelos;
33. Manual de Organización y Procedimientos de la Secretaria de Desarrollo Urbano, Obras y Servicios Públicos Municipales y Medio Ambiente;
34. Demás Leyes, Reglamentos, Circulares, Decretos y Disposiciones de Carácter Administrativo y de observancia general en el ámbito de su competencia.



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO,  
OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS  
MUNICIPALES Y MEDIO AMBIENTE  
COORDINACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN  
CIUDADANA**

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-  
SDUOySPMyMA-CGAC-  
02

Revisión: 2

Página 8 de 22

## V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

### MISIÓN

La Coordinación de Atención Ciudadana de la Secretaría de Desarrollo Urbano, Obras y Servicios Públicos Municipales y Medio Ambiente es la instancia responsable de recibir, canalizar, analizar, verificar, regular, diseñar, programar, dar seguimiento y promover las solicitudes, trámites, quejas, inspecciones y audiencias que los ciudadanos promuevan ante la Secretaría de Desarrollo Urbano, Obras, Servicios Públicos Municipales y Medio Ambiente desde su inicio hasta su conclusión.

### VISIÓN

Ser una área de vínculo de la Secretaría de Desarrollo Urbano, Obras y Servicios Públicos y Medio Ambiente que logre que el Gobierno Municipal garantice a la ciudadanía, a los inversionistas y a los visitantes, ser el instrumento para tener servicios públicos eficaces y eficientes; que las obras públicas y las de los particulares se construyan, revisen y verifiquen con orden, legalidad y de manera planificada, que se proteja el medio ambiente y se cumpla con la demanda de satisfactores que los habitantes de Cuernavaca merecen a fin de tener una ciudad amable, sustentable, ordenada, funcional, bien planeada, equipada, limpia y bella.

### VALORES

Honestidad  
Compromiso  
Responsabilidad  
Trabajo en equipo  
Respeto  
Mejora continua  
Calidad  
Lealtad  
Solidaridad  
Profesionalismo  
Institucionalidad



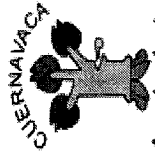
**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO, OBRAS Y  
SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES Y MEDIO  
AMBIENTE**

**COORDINACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA**

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

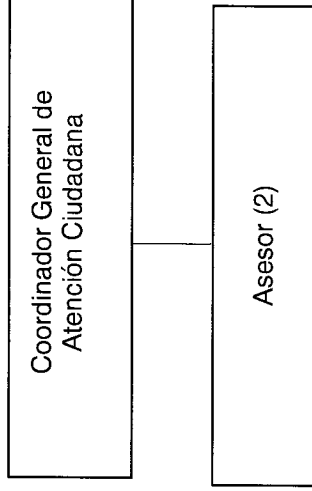


PRESENCIA MUNICIPAL  
CUERNAVACA, MOX.



Ayuntamiento  
2008 - 2012

**VI.-ORGANIGRAMA**



**ELABORO**  
  
 Roberto Ruiz Villasana  
 Coordinador General de Atención Ciudadana

**REVISÓ**  
  
 Nancy Jacquelin  
 Coordinadora Administrativa

**AUTORIZO**  
  
 Rafael Eduardo Rubio Sotomero  
 Secretario de Desarrollo Urbano, Obras, Servicios  
 Públicos Municipales y Medio Ambiente.

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 26 DE MARZO 2012



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO,**  
**OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS**  
**MUNICIPALES Y MEDIO AMBIENTE**  
**COORDINACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN**  
**CIUDADANA**

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SDUOySPMyMA-  
CGAC-02

Revisión: 2

Página 10 de 22

**VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA**

<b>Categoría Plaza</b>	<b>P u e s t o</b>	<b>Nombre</b>	<b>Subtotal</b>	<b>Total</b>
CF02003	Coordinador General de Atención Ciudadana	Roberto Ruiz Villasana	1	
P01011	Asesor	Ibert Alejandra Ullio Díaz Rodríguez	1	
P01011	Asesor	Vacante	1	
	<b>TOTAL</b>			<b>3</b>



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO,  
OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS  
MUNICIPALES Y MEDIO AMBIENTE  
COORDINACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN  
CIUDADANA**

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SDUOySPMyMA-  
CGAC-02

Revisión: 2

Página 11 de 22

## VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Coordinador General de Atención Ciudadana

#### JEFE INMEDIATO

Secretario de Desarrollo Urbano, Obras y Servicios Públicos Municipales y Medio Ambiente

#### PERSONAL A SU CARGO

Asesor 2

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Administrar y organizar las funciones de la Coordinación General de Atención Ciudadana, así como los recursos materiales, económicos y humanos con los que cuenta para el mejor desempeño de sus funciones;
- II. Informar al Secretario de Desarrollo urbano, Obras y Servicios Públicos Municipales y Medio Ambiente, con la periodicidad que se establezca, sobre los avances de los programas de trabajo, conforme al Programa Operativo Anual;
- III. Recibir las peticiones y quejas ciudadanas sobre el trato y desempeño de los funcionarios y hacer los señalamientos necesarios.
- IV. Atender, previo acuerdo con el Secretario todas y cada una de las peticiones del Ayuntamiento que le correspondan a la Secretaría de Desarrollo Urbano, Obras y Servicios Públicos Municipales y Medio Ambiente en el ámbito de su competencia;
- V. Proponer y coordinar el cumplimiento de las mismas de manera pronta y expedita, siempre actuando conforme a la ley;
- VI. Desempeñar las comisiones que le encomiende el Secretario.
- VII. Conceder audiencias al público y recibir en acuerdo a cualquier servidor público subalterno, conforme a los manuales administrativos correspondientes;
- VIII. Elaborar respuestas a las peticiones ciudadanas que envía el Secretario del ramo;
- IX. Atención y seguimiento a las denuncias ciudadanas que ingresan por parte del CIS; previo acuerdo con el área antes mencionada.
- X. Participar en la elaboración, instrumentación, ejecución, seguimiento, control y evaluación de los planes y programas que determinen las autoridades competentes, y;
- XI. Las demás que le otorgue la legislación vigente en la materia o le encomienden sus superiores conforme a su competencia.



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO,  
OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS  
MUNICIPALES Y MEDIO AMBIENTE  
COORDINACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN  
CIUDADANA**

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SDUOySPMyMA-  
CGAC-02

Revisión: 2

Página 12 de 22

### PERFIL DEL PUESTO

**PUESTO**

Coordinador General de Atención Ciudadana

**ESCOLARIDAD**

Licenciatura en Administración, Derecho o áreas afines.

**CONOCIMIENTOS ESPECIALES**

- Conocimientos de la Administración Pública
- Conocimiento en Atención y buen trato al Público
- Conocimientos en elaboración de Manuales de Organización y Procedimientos
- Administrativos y Reglamentos Internos.
- Informática

**EXPERIENCIA LABORAL**

3 años

**CONDICIONES DE TRABAJO**

Mental  
Oficina  
Bajo presión  
Recorridos frecuentes

**ACTITUD / PERSONALIDAD**

Iniciativa  
Compromiso  
Sentido de responsabilidad  
Trabajo en equipo  
Espíritu de servicio  
Liderazgo

**NIVEL DE RESPONSABILIDAD**

Alto

**ESFUERZO**

Mental- Físico



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO,  
OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS  
MUNICIPALES Y MEDIO AMBIENTE  
COORDINACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN  
CIUDADANA**

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SDUOySPMyMA-  
CGAC-02

Revisión: 2

Página 13 de 22

## DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Asesor

#### JEFE INMEDIATO

Coordinador General de Atención Ciudadana.

#### PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Recibir y dar seguimiento a las solicitudes que se reciben a través de la Unidad de Información pública del ayuntamiento de Cuernavaca;
- II. Solicitar a las diferentes direcciones y dependencias de la Secretaría de Desarrollo Urbano, Obras y Servicios Públicos Municipales y Medio Ambiente, la información Pública del Ayuntamiento.
- III. Asistir a reuniones de trabajo cuando la Coordinadora de Atención ciudadana así lo determine;
- IV. Elaborar respuestas de las peticiones ciudadanas;
- V. Atención a las denuncias ciudadanas que ingresan por parte del CIS (servicio 070):
- VI. Atención y seguimiento a las denuncias ciudadanas que se reciben a través de los medios de comunicación;
- VII. Recabar la información pública de oficio de la Secretaría para su captura en la página del Ayuntamiento;
- VIII. Recopilar y organizar la información pública de oficio de los servidores públicos dependientes de la Secretaría para su ingreso a la página del Ayuntamiento;
- IX. Enlace de las Guías de Trámite que se ofrecen en la Secretaría ante la Dirección de Mejora Regulatoria del Ayuntamiento;
- X. Coordinar la entrega – recepción de las áreas dependientes de la SDUOySPMyMA;
- XI. Elaborar programas operativos anuales, así como manuales de organización y procedimientos de la Coordinación de Atención Ciudadana de la Secretaría, y ;
- XII. Las demás que le asigne y le delegue su jefe inmediato.



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO,  
OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS  
MUNICIPALES Y MEDIO AMBIENTE  
COORDINACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN  
CIUDADANA**

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SDUOySPMyMA-  
CGAC-02

Revisión: 2

Página 14 de 22

**PERFIL DEL PUESTO**

**PUESTO**

Asesor

**ESCOLARIDAD**

Licenciatura en Ciencias Sociales y / o  
Derecho

**CONOCIMIENTOS ESPECIALES**

- Conocimientos en Administración Pública Municipal
- Conocimientos en Redacción, Ortografía
- Manejo de paquetería Word, Excel, Auto Cad, Arc View o equivalentes
- Leyes.

**EXPERIENCIA LABORAL**

2 Años

**CONDICIONES DE TRABAJO**

Oficina  
Bajo Presión

**ACTITUD / PERSONALIDAD**

Sentido de Responsabilidad  
Capacidad Organizativa  
Iniciativa  
Trabajo en Equipo  
Disciplina Institucional

**NIVEL DE RESPONSABILIDAD**

Medio - Alto

**ESFUERZO**

Mental - Físico



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO,  
OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS  
MUNICIPALES Y MEDIO AMBIENTE  
COORDINACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN  
CIUDADANA**

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SDUOySPMyMA-  
CGAC-02

Revisión: 2

Página 15 de 22

## IX. POLÍTICAS

1. En el Ayuntamiento de Cuernavaca, a través de la Coordinación General de Atención Ciudadana de la Secretaría de Desarrollo Urbano, Obras y Servicios Públicos Municipales y Medio Ambiente, manifiesta que nuestro compromiso es recibir las peticiones ciudadanas externas y remitirlas a las áreas correspondientes para su atención y brindar un servicio eficiente y de calidad, en la planeación, programación, ejecución del desarrollo urbano y la obra pública, en base a una capacitación permanente y mejora continua que satisfaga las necesidades de la ciudadanía del municipio.
2. Toda modificación que se realice al contenido del presente Manual deberá notificarse a la Secretaría de Desarrollo Urbano, Obras y Servicios Públicos Municipales y Medio Ambiente, para su documentación bajo ningún concepto, salvo autorización expresa de la Coordinadora de Atención Ciudadana, el Manual no podrá ser facilitado a personas ajenas a esta Coordinación.
3. EL Coordinador General de Atención Ciudadana, será la única persona que autorice cualquier permiso que solicite el personal administrativo a su cargo, con conocimiento al Secretario de Desarrollo Urbano, Obras y Servicios Públicos Municipales y Medio Ambiente.
4. Todo el personal administrativo, deberá portar su credencial de empleado actualizada en un lugar visible, durante su horario de trabajo.
5. El personal administrativo, deberá respetar el horario de trabajo que establece la Coordinación.
6. El personal administrativo, no podrá ausentarse en horas de trabajo sin autorización del Coordinador General de Atención Ciudadana.
7. El Secretario de Desarrollo Urbano, Obras y Servicios Públicos Municipales y Medio Ambiente, será la única persona facultada para decidir y seleccionar al personal, con cierto perfil profesional para conformar la plantilla administrativa de la Coordinación General de Atención Ciudadana.
8. La atención al público se prestará con base al horario que para tales efectos señale la Coordinación de Atención Ciudadana, el cual será de las 8.00 a.m. a 15:00 hrs., de acuerdo con las necesidades y demandas del servicio.



## X. PROCEDIMIENTOS

### a) ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE CORRESPONDENCIA

#### 1.- Propósito:

Llevar a cabo un eficiente control y seguimiento de la documentación que es emanada de las diferentes esferas gubernamentales a través de libros de registro en el sistema de cómputo.

#### 2.- Alcance:

Este procedimiento se aplica sólo a la Coordinación General de Atención Ciudadana.

#### 3.- Referencia:

Para la elaboración de este procedimiento se tomó como referencia el Manual de Organización y Procedimientos de la Coordinación General de Atención Ciudadana.

#### 4.- Responsabilidad:

Secretario de Desarrollo Urbano, Obras y Servicios Públicos Municipales y Medio Ambiente, responsable de autorizar este procedimiento.

Coordinador General de Atención Ciudadana, responsable de revisar y supervisar las actividades de este procedimiento, y la implantación del mismo.

#### 5.- Definiciones:

Oficio.- Comunicación escrita acerca de ciertos asuntos públicos o privados.

Memorandum.- Comunicación diplomática que contiene la exposición breve de algún asunto.

Minutario.- Libro en que el notario guarda los borradores o minutas de las escrituras otorgadas ante el.

#### 6.- Método de trabajo:

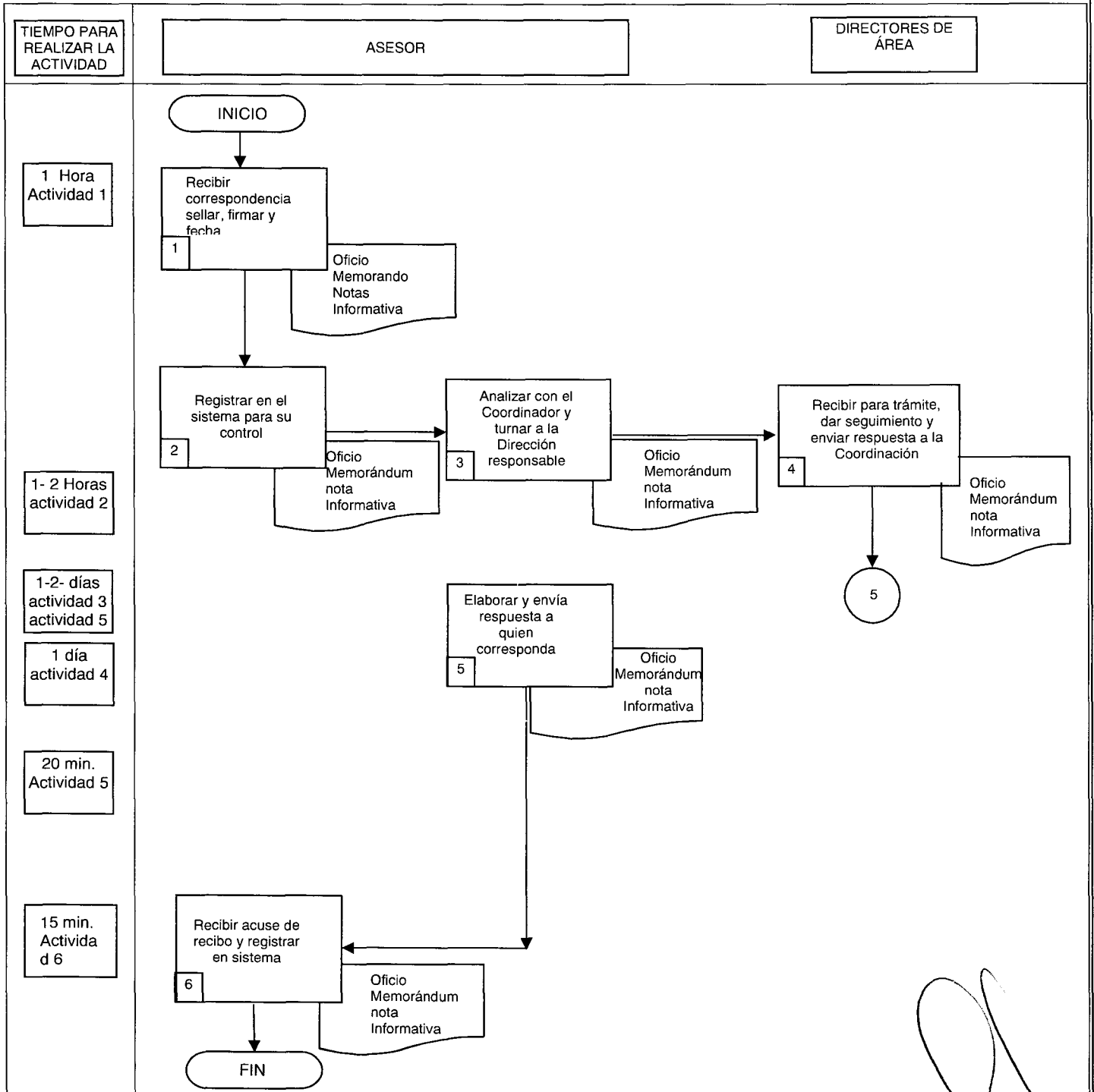
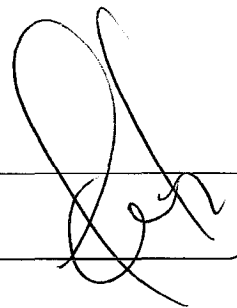
6.1 Diagrama de Flujo

6.2 Descripción de actividades

6.3 Registro de calidad y anexos.



**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE CORRESPONDENCIA**



**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE CONTROL  
Y SEGUIMIENTO DE CORRESPONDENCIA**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Asistente (A)	Recibe correspondencia emanada de diferentes instancias gubernamentales y ciudadanía en general, sella firma y anota fecha de recibido	Oficio Memorandum Tarjeta Informativa Peticiones
2	(A)	Registra en sistema para su control y seguimiento	Oficio Memorandum Tarjeta Informativa Peticiones
3	Asesor	Analiza con el Coordinador General de Atención Ciudadana y designa área responsable para el seguimiento y atención de la correspondencia recibida	Oficio Memorandum Tarjeta Informativa Peticiones
4	Directores de Área (DA)	Recibir y tramitar correspondencia de Información Publica en las Áreas correspondientes	Oficio Memorandum Tarjeta Informativa Peticiones
5	Asesor	Elabora y envía respuesta por escrito al área que corresponda	Oficio Memorandum Tarjeta Informativa Peticiones
6	(A)	Recibe acuse de recibo el cual es registrado en sistema	Oficio Memorandum Tarjeta Informativa Peticiones
Con esta actividad finaliza el procedimiento			



**REGISTRO DE CALIDAD**  
**PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE CORRESPONDENCIA**

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Oficio	Asesor	1 año
2	Memorandum	Asesor	1 año
3	Nota informativa	Asesor	1 año
4	Peticiones	Asesor	1 año
5	Quejas	Asesor	1 año
6	Gestión	Asesor	1 año

**ANEXOS**

Anexo No	Documento	Clave
	"Ninguno"	



## XI. DIRECTORIO

<b>Nombre Y Puesto</b>	<b>Teléfonos Oficiales</b>	<b>Domicilio Oficial</b>
Roberto Ruiz Villasana. Coordinador General de Atención Ciudadana	3.29.55.00 Ext. 5485	Plutarco Elías Calles # 8 Col. Club de Golf
Ibert Alejandra Ullio Díaz Rodríguez Asesor	3.29.55.00 Ext. 5420	Plutarco Elías Calles # 8 Col. Club de Golf



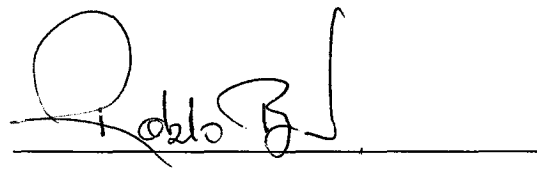
## XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION
07 de Marzo de 2012	26 de Marzo de 2012

PARTICIPANTES	PUESTO
Roberto Ruiz Villasana	Coordinadora General de Atención Ciudadana
Emigdio González Galindo	Técnico Informático



Emigdio González Galindo  
Técnico Informático  
Asesor Designado



Roberto Ruiz Villasana  
Coordinador General de atención Ciudadana  
Responsable de la Organización del Manual de Organizaciones y Procedimientos



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

ÁREA: COORDINACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

Apartado	Motivo Del Cambio	Fecha De Vigencia	Puesto Nombre Y Firma	Vo Bo de la Dirección de Recursos Humanos
Todos	Actualización del Manual Versión 2012	Marzo 2012	Roberto Ruiz Villasana Coordinador General de Atención Ciudadana	Iván Elías Iragorri Martínez Director de Recursos Humanos