



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**OFICIALIA MAYOR**  
**COORDINACIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-CCI-02

Revisión: 2

Página 1 de 35

**Manual de Organización  
y Procedimientos  
Coordinación General  
del Centro de Información**

Cuernavaca, Mor. a 28 de marzo de 2012.



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**OFICIALIA MAYOR**  
**COORDINACIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-CCI-02

Revisión: 2

Página 2 de 35

**CONTENIDO:**

	<b>Página</b>
I. HOJA DE AUTORIZACIÓN	3
II. INTRODUCCIÓN	4
III. OBJETIVO	5
IV. MARCO JURÍDICO	6
V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	7
VI. ORGANIGRAMA	8
VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA	9
VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS	10
IX. POLÍTICAS	17
X. PROCEDIMIENTOS	
a. Procedimiento de Atención Ciudadana Vía 070	18
b. Procedimiento de Evaluación de Servicio	24
c. Procedimiento de Reportes e Informes	28
XI. DIRECTORIO	33
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN	34
XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN	35



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**OFICIALIA MAYOR**  
**COORDINACIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN**  
 REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-CCI-02

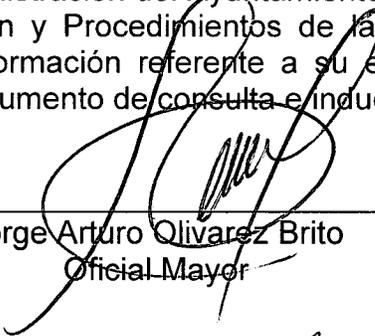
Revisión: 2

Página 3 de 35

**I. HOJA DE AUTORIZACIÓN**

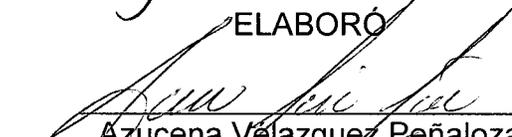
**AUTORIZÓ**

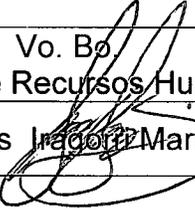
Con fundamento en el Art. 125 fracciones II y XXI, Art. 139 y 140 fracción IV del Reglamento del Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Cuernavaca, se expide el presente Manual de Organización y Procedimientos de la Coordinación del Centro de Información, el cual contiene información referente a su estructura y funcionamiento y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.

  
 \_\_\_\_\_  
 Jorge Arturo Olivarez Brito  
 Oficial Mayor

**REVISÓ**  
  
 \_\_\_\_\_  
 Roberto Daniel Rodríguez Jiménez  
 Coordinador Administrativo

**APROBÓ**  
  
 \_\_\_\_\_  
 Jorge Arturo Olivarez Brito  
 Oficial Mayor

**ELABORÓ**  
  
 \_\_\_\_\_  
 Azucena Velazquez Peñaloza  
 Responsable de la Elaboración del Manual  
 de Organización y Procedimientos

Fecha de Autorización	Vo. Bo Director de Recursos Humanos	VERSIÓN (año)	No. de paginas
28 de marzo de 2012	Iván Elías  Martínez	2012	35



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**OFICIALIA MAYOR**  
**COORDINACIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-CCI-02

Revisión: 2

Página 4 de 35

## II. INTRODUCCIÓN

La Coordinación General del Centro de Información ha elaborado el presente Manual de Organización y Procedimientos, el cual contiene la información necesaria para el buen funcionamiento de la atención ciudadana a través de 070 Servitel, estableciendo los ámbitos de competencia para una mejor Dirección de esfuerzos y vinculación con las distintas áreas de la Administración Municipal.



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**OFICIALIA MAYOR**  
**COORDINACIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-CCI-02

Revisión: 2

Página 5 de 35

### III. OBJETIVO

Realizar la recepción y canalización de solicitudes de información que demanda la ciudadanía, así como llevar su registro, seguimiento y control, a fin de que se les dé respuesta oportuna e incremente los niveles de eficiencia en la respuesta por parte de las Dependencias y entidades del Gobierno Municipal a la demanda ciudadana.



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**OFICIALIA MAYOR**  
**COORDINACIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-CCI-02

Revisión: 2

Página 6 de 35

## IV. MARCO JURÍDICO

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, decreto Num. 150 donde se adiciona, reforma y deroga esta Constitución.
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos.
3. Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.
4. Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
5. Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Morelos.
6. Ley de Entrega Recepción de la Administración Pública del Estado y los Municipios de Morelos.
7. Ley del Servicio Civil del Estado de Morelos.
8. Condiciones Generales de Trabajo para el Ayuntamiento Constitucional de Cuernavaca, Morelos.
9. Bando de Policía y Buen gobierno del Municipio de Cuernavaca Morelos.
10. Plan de Desarrollo Municipal 2009-2012.
11. Reglamento de Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Cuernavaca.
12. Programa Operativo Anual (POA 2012).
13. Manual de Organización y Procedimientos de la Dirección del Centro de Información y Servicio.
14. Demás Leyes, Reglamentos, Circulares, Decretos y otras disposiciones de carácter administrativo y de observación general en el ámbito de su competencia.



## V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

### MISIÓN

Somos un área que brinda a los ciudadanos un espacio que les permita acercarse al Ayuntamiento para expresar sus comentarios, sugerencias, solicitudes, denuncias y quejas, así como proporcionar, con respeto y trato amable, la información que requiera, llevando un registro, seguimiento y control de trámites y midiendo la satisfacción del solicitante con el servicio otorgado.

### VISIÓN

Ser un área en la cual la ciudadanía advierta y perciba la atención seria, responsable de sus comentarios, sugerencias, solicitudes, denuncias y quejas, donde siempre reciba trato amable, respetuoso y cortés, que le ayude a realizar con prontitud sus gestiones ante las Dependencias y Entidades del Gobierno Municipal y que responda a una sociedad cada vez más exigente, generando una nueva cultura de atención ciudadana.

### VALORES

Honestidad.

Lealtad.

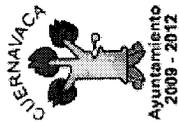
Mejora continua.

Calidad.

Trabajo en equipo.

Responsabilidad.

Respeto.



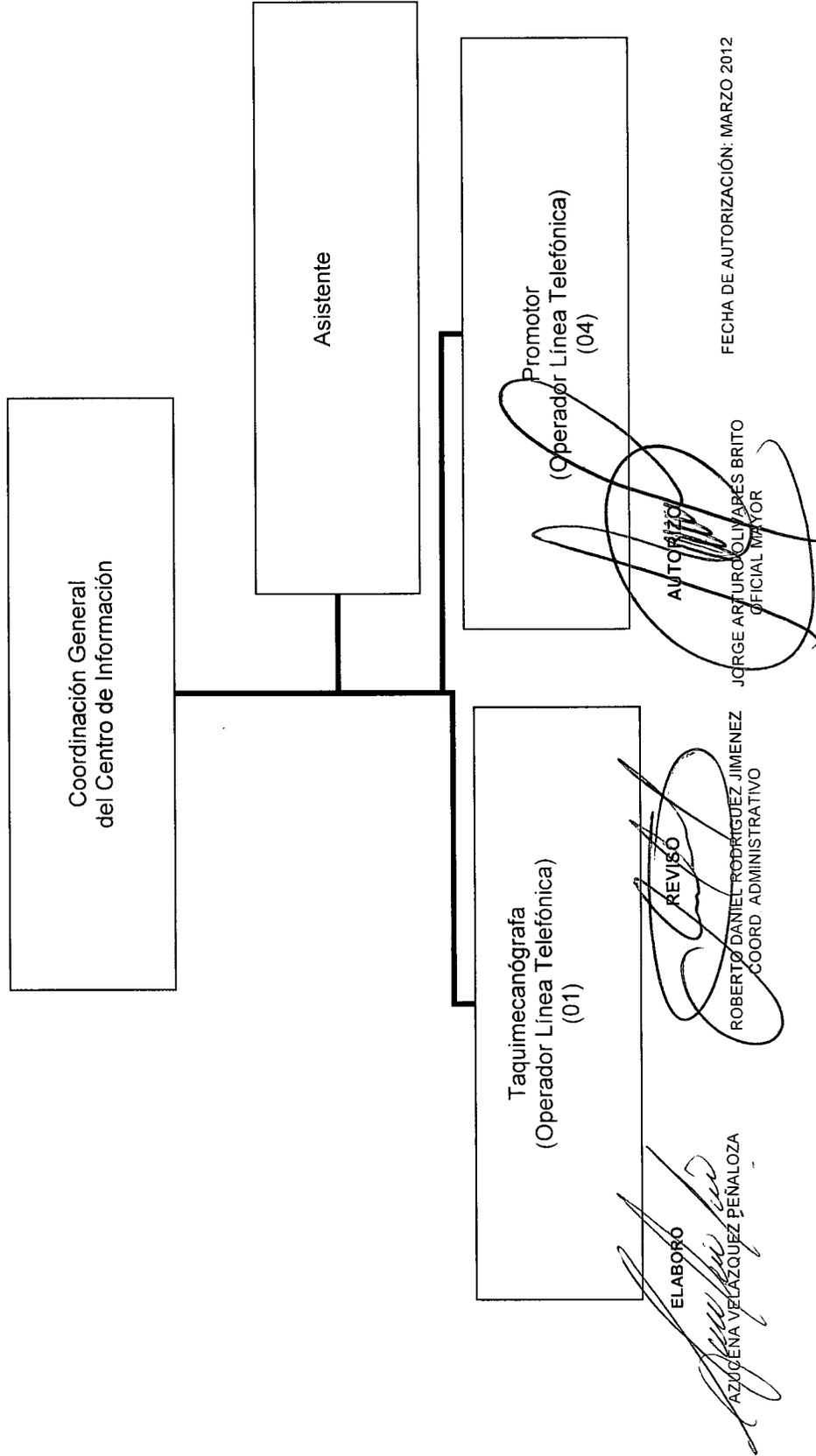
**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**OFICIALIA MAYOR**  
**COORDINACIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN**  
 REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-CCI-02

Revisión: 2

Página 8 de 35

**VI.-ORGANIGRAMA**





**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**OFICIALIA MAYOR**  
**COORDINACIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-CCI-02

Revisión: 2

Página 9 de 35

### VII. ESTRUCTURA ORGANICA

Categoría Plaza	P u e s t o	Nombre	Subtotal	Total
CF02002	<b>Coordinadora General del Centro de Información</b>	Vacante	1	1
A06002	Asistente	Azucena Velázquez Peñaloza	1	1
A06002	Taquimecanógrafa (Operador de atención Telefónica)	Rosaura Morales Marín	1	1
A06002	Promotor (Operador de atención Telefónica)	Claudia Patricia Merlos Osorio	1	
A06002	Promotor (Operador de atención Telefónica)	Leticia Fragoza Pérez	1	
A06002	Promotor (Operador de atención Telefónica)	Mario Alberto Trejo Sotelo	1	
A06002	Promotor (Operador de atención Telefónica)	Angélica Haydee Romero Figueroa	1	4
	<b>TOTAL</b>			<b>7</b>



## VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Coordinador General del Centro de Información

#### JEFE INMEDIATO

Oficial Mayor

#### PERSONAL A SU CARGO

Asistente

Operadora Call Center

5

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Tomar decisiones en base al análisis de datos, reportes e información que se emita;
- II. Crear estrategias de mejoramiento en la atención ciudadana;
- III. Supervisar los reportes estadísticos de los servicios en forma semanal, anual o según requerimientos o necesidades.
- IV. Coordinar el trabajo de seguimiento puntual de cada solicitud recibida;
- V. Verificar que la evaluación de las solicitudes se lleve a cabo de manera adecuada;
- VI. Realizar análisis en base a los resultados de los reportes generados;
- VII. Mantener comunicación permanente con los enlaces de los demás dependencias municipales, a fin de abatir el rezago;
- VIII. Las demás que le confieran otros ordenamientos jurídicos o el Oficial Mayor.



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**OFICIALIA MAYOR**  
**COORDINACIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-CCI-02

Revisión: 2

Página 11 de 35

**PERFIL DEL PUESTO**

**PUESTO**

Coordinador General del Centro de Información

**ESCOLARIDAD**

Licenciatura

**CONOCIMIENTOS ESPECIALES**

- Liderazgo
- Informática
- Estadística
- Análisis de información

**EXPERIENCIA LABORAL**

2 años

**CONDICIONES DE TRABAJO**

Oficina  
Bajo presión

**ACTITUD / PERSONALIDAD**

Iniciativa  
Responsabilidad  
Disponibilidad  
Trabajo en equipo

**NIVEL DE RESPONSABILIDAD**

Alto

**ESFUERZO**

Mental-Físico



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**OFICIALIA MAYOR**  
**COORDINACIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-CCI-02

Revisión: 2

Página 12 de 35

### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Asistente

#### JEFE INMEDIATO

Coordinador del Centro de Información

#### PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Mantener comunicación con el Coordinador del área de manera constante con información oportuna y confiable sobre el avance de las Secretarías;
- II. Dar cabal cumplimiento al seguimiento e impulsar la atención de los trámites;
- III. Proponer mejoras para la operación y seguimiento de la Coordinación del Centro de Información
- IV. Apoyar a la Coordinación en el control del Personal;
- V. Realizar labores relacionadas con la administración (POA, Presupuesto, etc.);
- VI. Capacitación a enlaces en las Secretarías y Operadoras del Centro de Información;
- VII. Realizar monitoreo y/o seguimiento de las solicitudes recibidas;
- VIII. Realizar el seguimiento de las solicitudes que no se cumplieron en el tiempo estimado;
- IX. Coordinar en conjunto con el enlace de la dependencia el cumplimiento de las solicitudes pendientes;
- X. Analizar y calificar el servicio que se realizó;
- XI. Informar de las observaciones generadas de los servicios pendientes;
- XII. Mantener comunicación permanente con los enlaces para evitar rezago en la atención a las solicitudes;
- XIII. Realizar análisis en base a los resultados de los reportes generados por el área de estadísticas;



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**OFICIALIA MAYOR**  
**COORDINACIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-CCI-02

Revisión: 2

Página 13 de 35

**FUNCIONES PRINCIPALES**

XIV. Realizar análisis en base a los resultados de los reportes generados por el área de estadísticas;



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**OFICIALIA MAYOR**  
**COORDINACIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-CCI-02

Revisión: 2

Página 14 de 35

**PERFIL DEL PUESTO**

**PUESTO**

Asistente

**ESCOLARIDAD**

Preparatoria o Bachillerato Tecnológico

**CONOCIMIENTOS ESPECIALES**

- Manejo de PC y paquetería de office
- Velocidad en la captura de los datos
- Redacción y ortografía
- Contabilidad básica
- Control de personal
- Relaciones Humanas

**EXPERIENCIA LABORAL**

1 año

**CONDICIONES DE TRABAJO**

Oficina  
Bajo presión

**ACTITUD / PERSONALIDAD**

Iniciativa  
Responsabilidad  
Disponibilidad  
Trabajo en equipo

**NIVEL DE RESPONSABILIDAD**

Medio

**ESFUERZO**

Mental-Físico



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**OFICIALIA MAYOR**  
**COORDINACIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-CCI-02

Revisión: 2

Página 15 de 35

**DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

**PUESTO**

Operadora de Atención Telefónica

**JEFE INMEDIATO**

Coordinador del Centro de Información y Servicio

**PERSONAL A SU CARGO**

"Ninguno"

**FUNCIONES PRINCIPALES**

- I. Atender, escuchar e informar vía telefónica a la ciudadanía lo relacionado con el Ayuntamiento de Cuernavaca;
- II. Capturar la solicitud en el sistema SIAC;
- III. Asesorar e indicar cual es el procedimiento a seguir en cada trámite, denuncia o petición;
- IV. Solicitar y tomar datos personales al ciudadano;
- V. Canalizar la solicitud a la Secretaría correspondiente para su atención;
- VI. Informar al Coordinador cuando el enlace no este disponible y se trate de servicio urgente para contactar con el Director o autoridad correspondiente;
- VII. Entrevistar vía telefónica a la ciudadanía en forma aleatoria para evaluación de los servicios proporcionados;
- VIII. Comunicar al Coordinador sobre eventualidades del día;
- IX. Elaborar reporte de teléfonos o informes solicitados que no estén integrados en el Manual;
- X. Llevar el control y registro de informes y quejas;
- XI. Y las demás que le asigne y le delegue su jefe inmediato o superior.



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**OFICIALIA MAYOR**  
**COORDINACIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-CCI-02

Revisión: 2

Página 16 de 35

**PERFIL DEL PUESTO**

**PUESTO**

Operadora de Atención Telefónica

**ESCOLARIDAD**

Preparatoria o Bachillerato Tecnológico en Comunicación

**CONOCIMIENTOS ESPECIALES**

- Manejo de PC y paquetería Office
- Velocidad en la captura de datos
- Redacción y Ortografía
- Relaciones Públicas
- Organización del Ayuntamiento

**EXPERIENCIA LABORAL**

1 año

**CONDICIONES DE TRABAJO**

Módulo de atención  
Bajo presión

**ACTITUD / PERSONALIDAD**

Iniciativa  
Responsabilidad  
Disponibilidad  
Trabajo en equipo

**NIVEL DE RESPONSABILIDAD**

Medio

**ESFUERZO**

Mental

## IX. POLITICAS

1. El personal de la Coordinación General del Centro de Información esta obligado a proporcionar información a los ciudadanos de los servicios otorgados, con extrema cortesía.
2. Todo el personal de la Coordinación General del Centro de Información esta obligado a atender con trato amable a cada ciudadano que contacte con el.
3. La atención del Centro de Información 070 será de 8:00 a 17:00 hrs.
4. No se permitirá fumar dentro de las instalaciones de la Coordinación del Centro de Información.
5. El personal esta obligado a hacer buen uso de los equipos de cómputo, así como todo el mobiliario del área y responsabilizarse de mantenerlo limpio y al pendiente de su adecuado funcionamiento y mantenimiento.
6. El personal deberá tener trato amable, respetuoso y cortes con sus compañeros de trabajo.
7. El personal de trabajo deberá vestir correctamente, no se permitirá ropa de noche, de playa, escotes pronunciados, ni minifaldas.
8. Cuando el personal que labora en la Coordinación General del Centro de Información tenga que faltar por motivos personales, causa de fuerza mayor o enfermedad, deberá contactar al Coordinador General del CCI.



## X. PROCEDIMIENTOS

### ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA VÍA 070

#### 1.- Propósito:

Brindar una atención expedita y rápida, ahorrar tiempo y esfuerzo para la ciudadanía

#### 2.- Alcance:

El presente procedimiento, aplica al Centro de llamadas de la Coordinación del Centro de Información.

#### 3.-Referencia:

Ley Orgánica Municipal

Bando de Policía y Buen Gobierno

#### 4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Oficial Mayor la autorización de este procedimiento.

Es responsabilidad del Coordinador Administrativo de Oficialía Mayor la revisión de este procedimiento.

Es responsabilidad del Coordinador del Centro de Información, la elaboración, implantación y actualización del procedimiento.

Es responsabilidad del Personal del Centro de llamadas, llevar a cabo las actividades descritas en el procedimiento.

#### 5.- Definiciones:

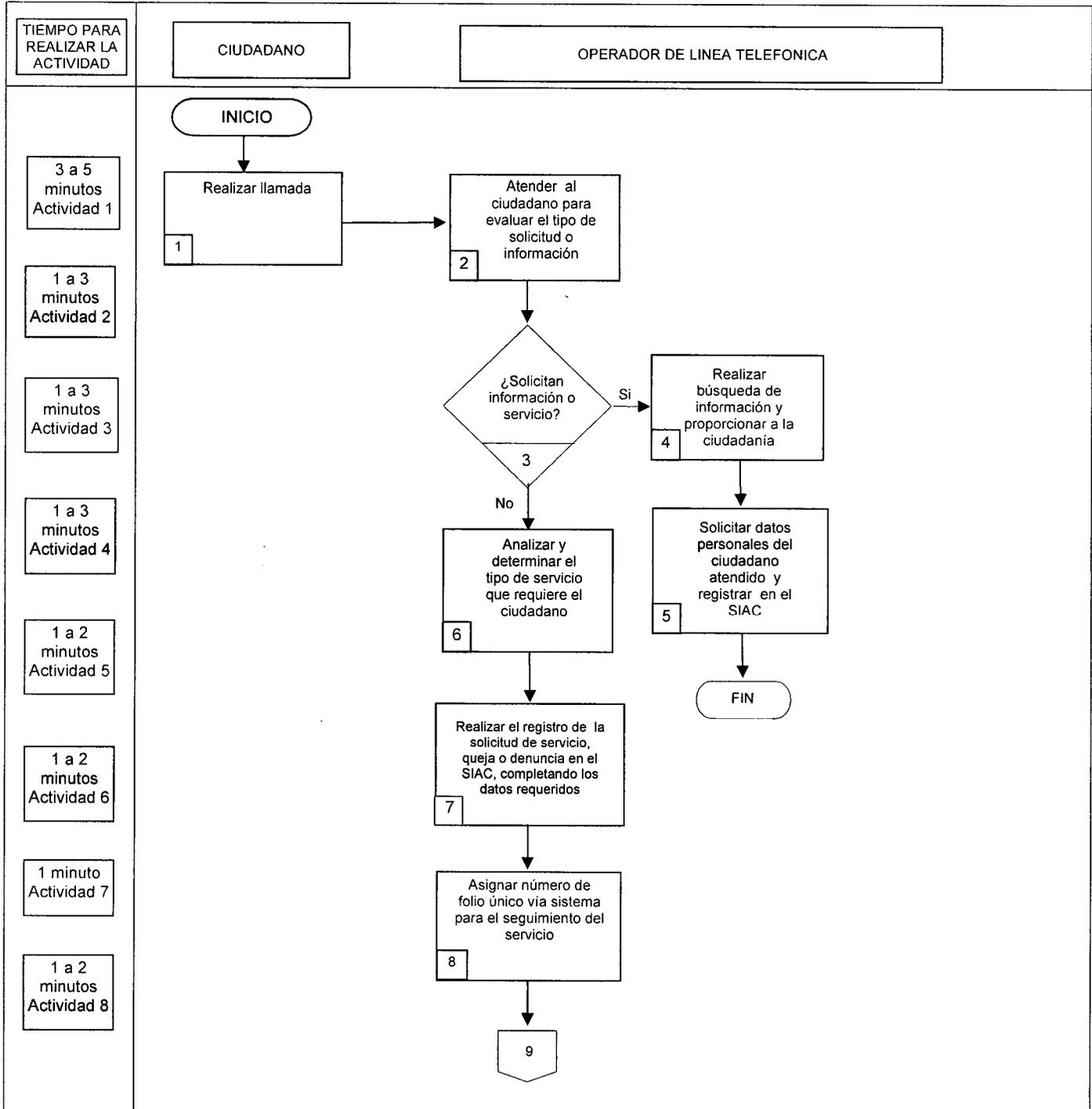
**SIAC:** Sistema de Información de Atención Ciudadana

#### 6.- Método de Trabajo:

- 6.1 Diagrama de Flujo
- 6.2 Descripción de Actividades
- 6.3 Registros de Calidad y Anexos



**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA VIA 070**





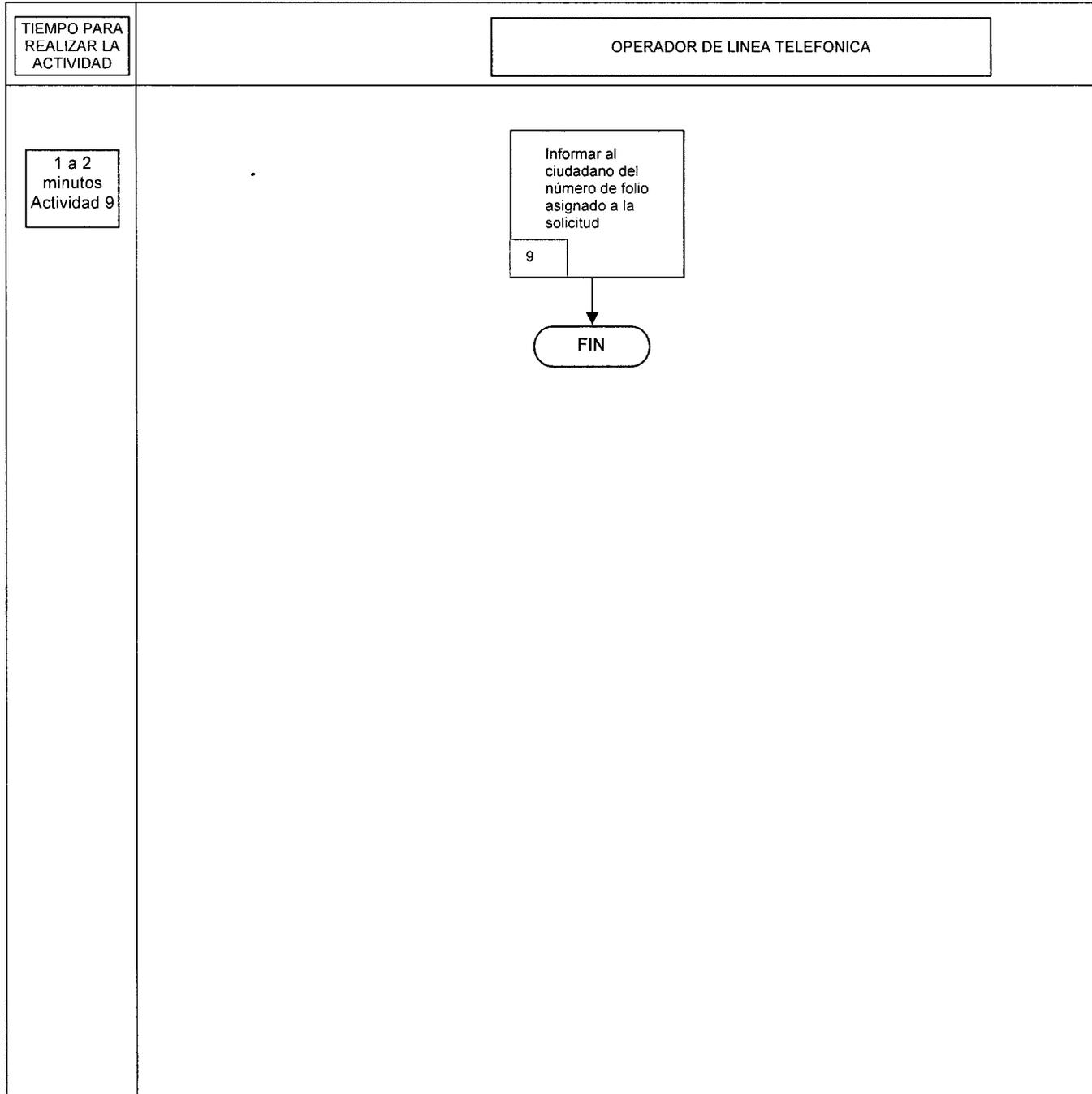
**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**OFICIALIA MAYOR**  
**COORDINACIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-OM-CCI-01

Revisión: 2

Página 20 de 35

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA VIA 070**



**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA  
VÍA 070**

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento De Trabajo (clave)</b>
1	Ciudadano (C)	Realiza llamada telefónica para solicitar algún servicio (información trámite, queja o denuncia)	
2	Promotor (Operador de Línea Telefónica) (P)	Atiende al ciudadano escuchando atentamente el servicio que solicita	
3	Promotor (Operador de Línea Telefónica) (P)	¿Solicita información o servicio? Si. Ir a la actividad 4 No. Ir a la actividad 6	
4	Promotor (Operador de Línea Telefónica) (P)	Buscar y otorgar la información solicitada por el ciudadano.	
5	Promotor (Operador de Línea Telefónica) (P)	Solicitarle al ciudadano datos personales para registrarlos en el Programa SIAC.  Con esta actividad finaliza el procedimiento	
6	Promotor (Operador de Línea Telefónica) (P)	Analizar y determinar el tipo de servicio que requiere el ciudadano	
7	Promotor (Operador de Línea Telefónica) (P)	Realizar el registro de la solicitud de servicio, queja o denuncia en el SIAC completando los datos requeridos	



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**OFICIALIA MAYOR**  
**COORDINACIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-OM-CCI-01

Revisión: 2

Página 22 de 35

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA  
VÍA 070**

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento De Trabajo (clave)</b>
8	Promotor (Operador de Línea Telefónica) (P)	Asignar número de folio único para seguimiento del servicio	
9	Promotor (Operador de Línea Telefónica) (P)	Informar al ciudadano del numero del folio asignado a la solicitud  Con esta actividad finaliza el procedimiento	



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**OFICIALIA MAYOR**  
**COORDINACIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-OM-CCI-01

Revisión: 2

Página 23 de 35

**REGISTRO DE CALIDAD**

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
01	CCI-01	Programa SIAC	2 años

**ANEXOS**

No	Documento	Clave
	"Ninguno"	



## **ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE SERVICIO**

### **1.- Propósito:**

Medir la satisfacción del ciudadano en cuanto al servicio solicitado.

### **2.- Alcance:**

El presente procedimiento, aplica al área de seguimiento de la Coordinación del Centro de Información.

### **3.-Referencia:**

Ley Orgánica Municipal

Bando de Policía y Buen Gobierno

### **4.- Responsabilidad:**

Es responsabilidad del Oficial Mayor la autorización de este procedimiento.

Es responsabilidad del Coordinador Administrativo de Oficialía Mayor la revisión de este procedimiento.

Es responsabilidad del Coordinador del Centro de Información, la elaboración, implantación y actualización del procedimiento.

Es responsabilidad del Personal del Centro de Llamadas, llevar a cabo las actividades descritas en el procedimiento.

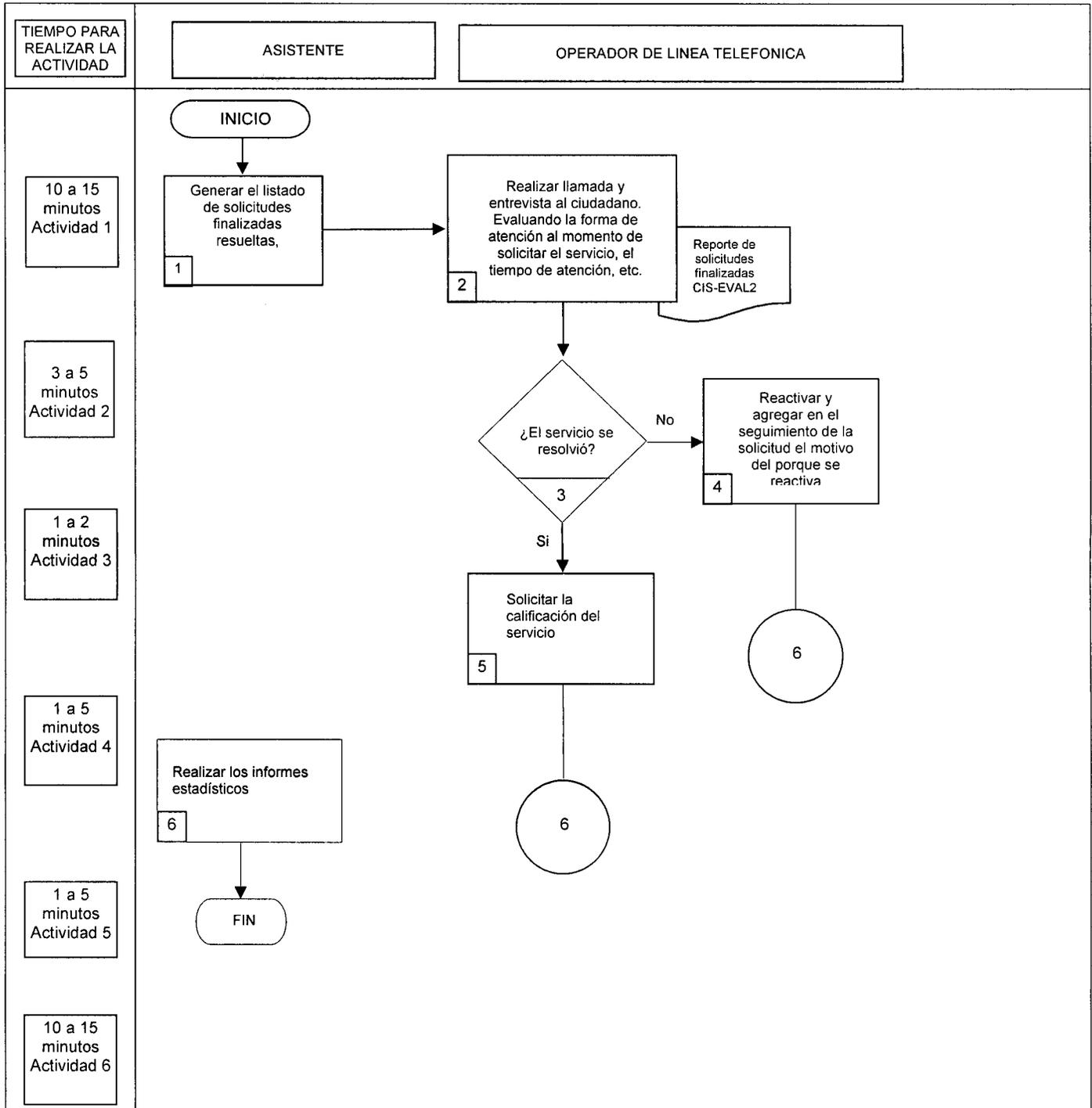
### **5.- Definiciones:**

**Reactivar:** Cuando a la hora de la evaluación el ciudadano comenta que el servicio no ha sido atendido o no fue de su completa satisfacción.

### **6.- Método de Trabajo:**

- 6.1 Diagrama de Flujo
- 6.2 Descripción de Actividades
- 6.3 Registro de Calidad

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE  
EVALUACIÓN DE SERVICIO



**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE SERVICIO**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Asistente (A)	De las solicitudes con status finalizado resuelto, genera el listados de solicitudes finalizadas resueltas	
2	Promotor (Operador de Línea Telefónica) (P)	De acuerdo al reporte generado por el área de estadística y seguimiento, realiza llamada y entrevista al ciudadano. Evaluando la forma de atención al momento de solicitar el servicio, el tiempo de atención, etc.	CCI-EVAL02
3	Promotor (Operador de Línea Telefónica) (P)	¿El servicio esta resuelto? No. Ir a la actividad 4 Si. Ir a la actividad 5	
4	Promotor (Operador de Línea Telefónica) (P)	Reactivar y agregar en el seguimiento de la solicitud el motivo del porque se reactiva.  Ir a la actividad 6	
5	Promotor (Operador de Línea Telefónica) (P)	Solicita la calificación del servicio y de la atención.	CCI-EVAL02
6	Asistente (A)	Realizar los informes estadísticos.  Con esta actividad finaliza el procedimiento	



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**OFICIALIA MAYOR**  
**COORDINACIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-OM-CCI-02

Revisión: 2

Página 27 de 35

**REGISTRO DE CALIDAD**

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	CCI-EVAL02	Asistente	Indefinido

**ANEXOS**

No	Documento	Clave
1	CCI-EVAL02	CCI-EVAL02

## ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE REPORTES E INFORMES

### 1.- Propósito:

Dar a conocer mediante reportes el estado que guarda las solicitudes ingresadas al SIAC.

### 2.- Alcance:

El presente procedimiento, aplica al área de seguimiento y estadísticas de la Coordinación del Centro de Información.

### 3.-Referencia:

Ley Orgánica Municipal

Bando de Policía y Buen Gobierno

### 4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Oficial Mayor la autorización de este procedimiento.

Es responsabilidad del Coordinador Administrativo de Oficialía Mayor la revisión de este procedimiento.

Es responsabilidad del Coordinador del Centro de Información la elaboración, implantación y actualización del procedimiento.

Es responsabilidad del Personal del Centro de Llamadas y del Módulo de atención, llevar a cabo las actividades descritas en el procedimiento.

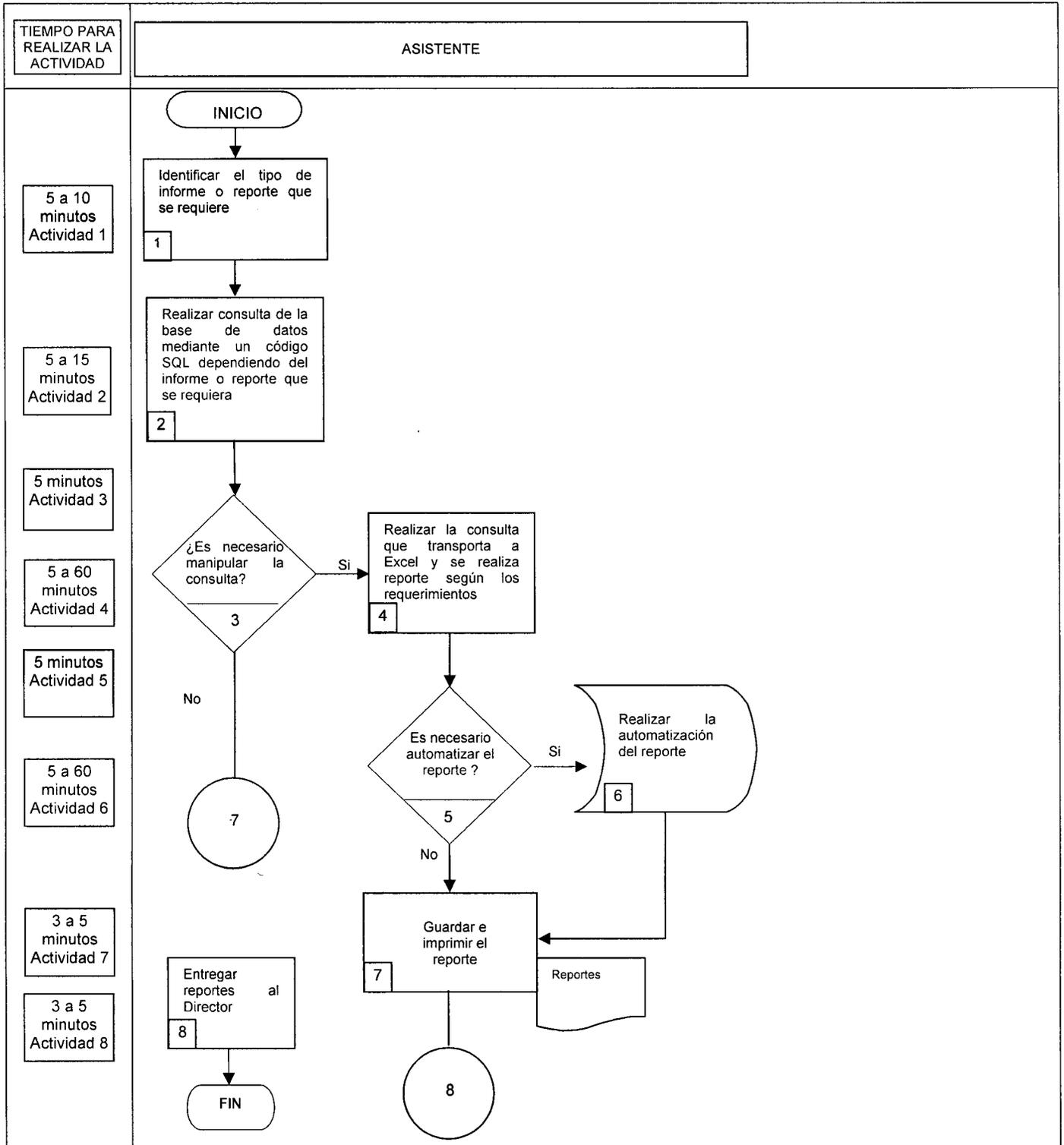
### 5.- Definiciones:

**SIAC:** Sistema de Información y Atención Ciudadana

### 6.- Método de Trabajo:

- 6.1 Diagrama de Flujo
- 6.2 Descripción de Actividades
- 6.3 Registro de Calidad

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE  
REPORTES E INFORMES



**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE REPORTES E INFORMES**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Asistente (A)	Identificar el tipo de informe o reporte que se requiere	
2	Asistente (A)	De la base de datos se realiza consulta mediante un código SQL dependiendo del informe o reporte que se requiera	
3	Asistente (A)	¿Es necesario manipular la consulta? Si. Ir a la actividad 4 No. Ir a la actividad 7	
4	Asistente (A)	La consulta realizada se transporta a Excel y se realiza reporte según los requerimientos	
5	Asistente (A)	¿Es necesario automatizar el reporte? Si. Ir a la actividad 6 No. Ir a la actividad 7	
6	Asistente (A)	Se realiza la automatización del reporte Se conecta a la actividad 7	



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**OFICIALIA MAYOR**  
**COORDINACIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-OM-CCI-03

Revisión: 2

Página 31 de 35

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE REPORTES E INFORMES**

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento De Trabajo (clave)</b>
7	Asistente (A)	Se guarda e imprime reporte	CCI-eval-02 CCI-rep-03 CCI-rep-04 CCI-rep-05 CCI-rep-06
8	Asistente (A)	Se entregan reportes e informes al Coordinador del Centro de Información.  Con esta actividad se finaliza el procedimiento	

### REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	CCI-eval-02	Asistente	1 año
2	CCI-rep-03	Asistente	1 año
3	CCI-rep-04	Asistente	1 año
4	CCI-rep-05	Asistente	1 año
5	CCI-rep-06	Asistente	1 año

### ANEXOS

No	Documento	Clave
	"Ninguno"	



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**OFICIALIA MAYOR**  
**COORDINACIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-CCI-02

Revisión: 2

Página 33 de 35

**XI. DIRECTORIO**

<b>Nombre Y Puesto</b>	<b>Teléfonos Oficiales</b>	<b>Domicilio Oficial</b>
Azucena Velázquez Peñaloza Asistente	3295532	Calle Motolinia No. 2, Col. Centro



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**OFICIALIA MAYOR**  
**COORDINACIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-OM-CCI-02

Revisión: 2

Página 34 de 35

## XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION
9 de marzo de 2012	28 de marzo de 2012

PARTICIPANTES	PUESTO
Azucena Velázquez Peñaloza	Asistente
Emigdio González Galindo	Técnico Informático

Emigdio González Galindo  
Técnico Informático  
Asesor Designado

Azucena Velázquez Peñaloza  
Responsable de la Organización del  
Manual de Organización y Procedimientos



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**OFICIALIA MAYOR**  
**COORDINACIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

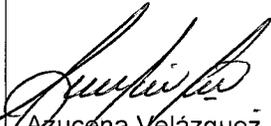
Clave: DT-OM-CCI-02

Revisión: 2

Página 35 de 35

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

ÁREA: CENTRO DE INFORMACIÓN

Apartado	Motivo Del Cambio	Fecha De Vigencia	Puesto Nombre Y Firma	Vo Bo de la Dirección de Recursos Humanos
Todos	Actualización del Manual de Organización y Procedimientos 2012	Marzo 2012	 Azucena Velázquez Peñaloza	 Iván Elías Irigorri Martínez