



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO  
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ENLACE  
CIUDADANO**

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

Clave: DT-SA-DGEC-02

Revisión: 3

Página 1 de 31

**Manual de Organización  
y Procedimientos  
de la  
Dirección de Gestión y Enlace Ciudadano**

Cuernavaca, Mor. a 22 de Marzo de 2012



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO**  
**DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ENLACE**  
**CIUDADANO**

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

Clave: DT-SA-DGEC-02

Revisión: 3

Página 2 de 31

## CONTENIDO GENERAL

	<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 ORGANICA	9
VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS	10-23
IX. POLÍTICAS	24
X. PROCEDIMIENTOS	
a) .- ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO A LA COMUNIDAD	25-28
XI. DIRECTORIO	29
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN	30
XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN	31



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO**  
**DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ENLACE**  
**CIUDADANO**

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

Clave: DT-SA-DGEC-02

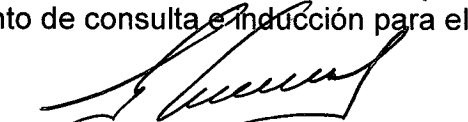
Revisión: 3


Página 3 de 31


**I. HOJA DE AUTORIZACIÓN**

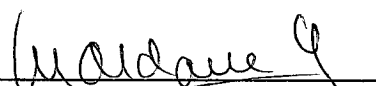
**AUTORIZÓ**

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

  
 Gerardo Ávila García  
 Secretario del Ayuntamiento

**REVISÓ**  
  
 Humberto Manuel Corral Arce  
 Subsecretario de Gobierno

**APROBÓ**  
  
 Jorge Arturo Olivarez Brito  
 Oficial Mayor

**ELABORÓ**  
  
 Mónica Sabrina Aldave Ocampo  
 Directora de Gestión y Enlace Ciudadano

Fecha de Autorización	Vo. Bo Director de Recursos Humanos	VERSIÓN	No. de paginas
22 de Marzo 2012	Iván Elías Tragoorri Martínez	2012	31



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO  
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ENLACE  
CIUDADANO**

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

Clave: DT-SA-DGEC-02

Revisión: 3

Página 4 de 31

## II. INTRODUCCIÓN

Día con día la ciudadanía demanda cada vez más y mejores servicios de parte de sus autoridades en sus tres niveles de gobierno, y es por ello que resulta imperativo elaborar mecanismos y formas, que permitan tener un contacto directo con las personas integrantes de una comunidad para trabajar de manera mas ordenada y por ende se puedan ofrecer mejores servicios de forma pronta y precisa.

El presente Manual de Organización y Procedimientos tiene como propósito informar a la ciudadanía en general de los procedimientos que se realizan en la Dirección de Gestión y Enlace Ciudadano para que conozcan las actividades que se encuentran descritas en este, el objetivo, misión visión, valores, políticas, marco jurídico y el personal que la integra, etc.

Los procedimientos y atribuciones enunciadas en este manual permitirán optimizar el servicio y generar mejores resultados en el ámbito de competencia previsto.



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO**  
**DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ENLACE**  
**CIUDADANO**

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

Clave: DT-SA-DGEC-02

Revisión: 3

Página 5 de 31

### III. OBJETIVO

1.- Mantener una estricta comunicación con las autoridades auxiliares y ciudadanía en general, con el propósito de atender en tiempo y forma, cada una de las peticiones y necesidades presentadas, estableciendo las gestiones y los enlaces conducentes con el fin de llevarlas a buen termino, entrelazando cada una de las dependencias municipales buscando siempre el buen uso de los recursos materiales y humanos, para con ello dar soluciones, evitar conflictos y prever los mismos.

2.- Tener una cercanía con la ciudadanía pues también somos un sensor que percibe las necesidades mas sentidas por lo que nuestro análisis de la realidad social ayuda a la toma de decisiones para las diferentes dependencias que componen nuestra institución.



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO**  
**DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ENLACE**  
**CIUDADANO**

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

Clave: DT-SA-DGEC-02

Revisión: 3

Página 6 de 31

## 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 Municipios de Morelos.
7. Condiciones Generales de Trabajo para el Ayuntamiento Constitucional de Cuernavaca Morelos.
8. Bando de Policía y Buen Gobierno.
9. Reglamento de Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Cuernavaca.
10. Reglamento Interno de la Secretaria del Ayuntamiento de Cuernavaca.
11. Plan de Desarrollo Municipal 2009-2012.
12. Manual de Organización y Procedimientos de la Dirección de Gestión y Enlace Ciudadano 2012
13. Programa Operativo Anual 2012.
14. Demás Leyes, Reglamentos, Circulares, Decretos y Otras disposiciones de carácter administrativo y de observación general en el ámbito de su competencia.



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO  
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ENLACE  
CIUDADANO**

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

Clave: DT-SA-DGEC-02

Revisión: 3

Página 7 de 31

## V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

### MISIÓN

Gestionar de manera directa, oportuna y correcta las peticiones y demandas de la ciudadanía, ante las secretarías correspondientes a este Municipio, para darle el seguimiento necesario y solución a los mismos en bien de las colonias y poblados que lo demanden; Buscando un bien común entre los ciudadanos y las diferentes áreas del Ayuntamiento, conservando y promoviendo las raíces, tradiciones, usos y costumbres dentro del Municipio de Cuernavaca, siendo esta dependencia el medio por el cual se establezca una relación entre ciudadanos y Municipio.

### VISIÓN

Ser el vínculo del ayuntamiento con la sociedad organizada y la ciudadanía en general, para generar las condiciones que permitan a la gente estar cerca de sus autoridades a través de sus programas, planes y proyectos enfocados a la mejora constante de las condiciones de vida y desarrollo, existentes dentro del municipio.

### VALORES

Honestidad

Lealtad

Responsabilidad

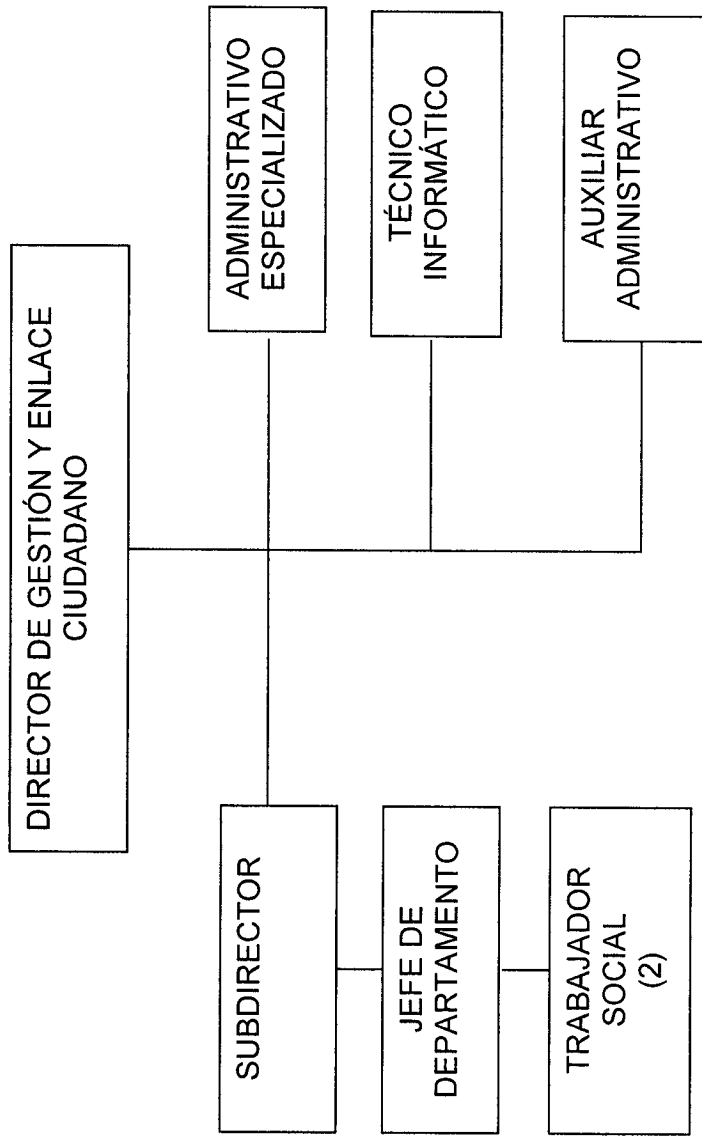
Humildad

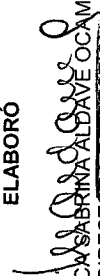
Respeto

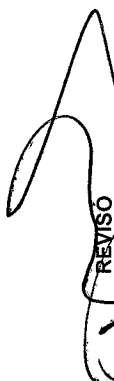
Solidaridad


Justicia

**VI.-ORGANIGRAMA**



ELABORÓ  
  
 MONICA SABINA ALAVEZ OCAMPO  
 DIRECTORA DE GESTIÓN Y ENLACE CIUDADANO

REVISÓ  
  
 HUMBERTO MANUEL CORRAL ARCE  
 SUBSECRETARIO DE GOBIERNO

AUTORIZÓ  
  
 GERARDO AVILA GARCIA  
 SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 22 DE MARZO 2012





**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO**  
**DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ENLACE**  
**CIUDADANO**

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

Clave: DT-SA-DGEC-02

Revisión: 3

Página 9 de 31

### VII. ESTRUCTURA ORGANICA

Categoría Plaza	Puesto	Nombre	Subtotal	Total
CF02002	Director de Gestión y Enlace Ciudadano	Aldave Ocampo Mónica Sabrina	1	1
A01007	Auxiliar Administrativo	Sotelo Velazquez Ricardo Agustín	1	1
T03008	Trabajador Social	Hernández Cuevas Carlos Martín	1	1
T03008	Trabajador Social	Rodríguez Justo Bladimiro Bernardino	1	1
CF02010	Subdirector de Gestión	Juárez Velasco Fany	1	1
CF03010	Técnico Informático	Serna Romaní José Adán	1	1
CF03002	Jefe de Departamento de Enlace	Vacante	1	1
A01005	Administrativo Especializado	Sánchez Ayala Juan Pablo	1	1

**TOTAL 8**



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO  
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ENLACE  
CIUDADANO**

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

Clave: DT-SA-DGEC-02

Revisión: 3

Página 10 de 31

**VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS  
DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

**PUESTO**

Director de Gestión y Enlace  
Ciudadano

**JEFE INMEDIATO**

Subsecretario de Gobierno

**PERSONAL A SU CARGO**

Subdirector  
Jefe de Departamento  
Técnico Informático  
Administrativo Especializado  
Auxiliar Administrativo  
Trabajador Social (2)

**FUNCIONES PRINCIPALES**

- I. Generar los enlaces correspondientes para con ello establecer mecanismos de solución de sus problemas de manera pronta y expedita.
- II. Establecer mecanismos de gestión intramunicipal para la oferta de los servicios que tiene el ayuntamiento dentro de la comunidad.
- III. Establecer mecanismos de acercamiento entre los integrantes del cabildo e integrantes del gabinete con los distintos grupos organizados de la sociedad civil, así como las autoridades auxiliares con el fin de dar solución a sus demandas y problemas.
- IV. Hacer llegar a las Colonias a través de los Consejos de Participación Social los programas implementados por el Ayuntamiento;
- V. Organizar y Orientar a las comunidades del Municipio para propiciar la autogestión en la solución de sus problemas;
- VI. Informar por escrito a su supervisor inmediato de los conflictos sociales;
- VII. Dar asesoría y orientación a los Ayudantes Municipales y a los Consejos de Participación Social;
- VIII. Coadyuvar y apoyar en los procesos de elección de los Ayudantes Municipales y de los Consejos Municipales de Participación Social;
- IX. Las demás que le concedan las Leyes, Reglamentos y otras disposiciones de observación general, que su jefe inmediato le asigne y las necesidades para facilitar el ejercicio de su labor.



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO**  
**DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ENLACE**  
**CIUDADANO**

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

Clave: DT-SA-DGEC-02

Revisión: 3

Página 11 de 31

**PERFIL DEL PUESTO**

**PUESTO**

Director de Gestión y Enlace Ciudadano

**ESCOLARIDAD**

Profesional o Técnica

**CONOCIMIENTOS ESPECIALES**

- Política administrativa
- Planeación Estratégica
- Conocimiento del Municipio y su problemática
- Conocimiento de las dependencias y funcionamiento de los tres niveles de gobierno

**EXPERIENCIA LABORAL**

2 Años

**CONDICIONES DE TRABAJO**

Oficina y  
Recorridos  
Bajo presión

**ACTITUD / PERSONALIDAD**

Liderazgo  
Capacidad Analítica  
Don de mando  
Relaciones Públicas  
Aptitud de manejo de problemas  
Iniciativa  
Toma de decisiones

**NIVEL DE RESPONSABILIDAD**

Alta

**ESFUERZO**

Físico-Mental



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO  
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ENLACE  
CIUDADANO**

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

Clave: DT-SA-DGEC-02

Revisión: 3

Página 12 de 31

**DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

**PUESTO**

Subdirector de Enlace

**JEFE INMEDIATO**

Director de Gestión y Enlace Ciudadano

**PERSONAL A SU CARGO**

Jefe de Departamento de Enlace

**FUNCIONES PRINCIPALES**

- I.- Apoyar en las actividades interinstitucionales como Planear, Organizar y Coordinar funciones de la Dirección;
- II.- Establecer todos los vínculos intrainstitucionales;
- III.- Generar un contacto directo con la sociedad civil organizada;
- IV.- Disposiciones de observación general, que su jefe inmediato le asigne para facilitar el ejercicio de su labor;



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO**  
**DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ENLACE**  
**CIUDADANO**

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

Clave: DT-SA-DGEC-02

Revisión: 3

Página 13 de 31

**PERFIL DEL PUESTO**

**PUESTO**

Subdirector de Enlace

**ESCOLARIDAD**

Profesional o Técnica

**CONOCIMIENTOS ESPECIALES**

- Manejo de Equipo de Trabajo ;
- Manejo de Conflictos ;
- Computación Básica ;
- Redacción de Oficios y Documentos ;
- Conocimiento de los diferentes Programas Federales, Estatales y Municipales

**EXPERIENCIA LABORAL**

2 Años

**CONDICIONES DE TRABAJO**

Oficina y  
 Recorridos  
 Bajo presión

**ACTITUD / PERSONALIDAD**

Buena presentación  
 Atención al público  
 Iniciativa  
 Disponibilidad  
 Responsabilidad

**NIVEL DE RESPONSABILIDAD**

Media

**ESFUERZO**

Físico-Mental



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO  
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ENLACE  
CIUDADANO**

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

Clave: DT-SA-DGEC-02

Revisión: 3

Página **14** de **31**

### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Técnico Informático

#### JEFE INMEDIATO

Director de Gestión y Enlace  
Ciudadano

#### PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

#### FUNCIONES PRINCIPALES

Son atribuciones del Técnico Informático:

- I. Apoyar en la atención de conflictos sociales;
- II. Gestionar las peticiones de la ciudadanía a las diferentes instancias del Municipio;
- III. Realizar recorridos en las colonias;
- IV. Apoyar en los diferentes programas del Ayuntamiento y otras dependencias, para beneficio a la comunidad; y
- V. Las demás que le concedan las Leyes, Reglamentos y otras disposiciones de observación general, que su jefe inmediato le asigne y las necesidades para facilitar el ejercicio de su labor.



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO**  
**DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ENLACE**  
**CIUDADANO**

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

Clave: DT-SA-DGEC-02

Revisión: 3

Página 15 de 31

**PERFIL DEL PUESTO**

**PUESTO**

Técnico Informático

**ESCOLARIDAD**

Preparatoria o Carrera Técnica

**CONOCIMIENTOS ESPECIALES**

- De la demarcación en la que estén asignados

**EXPERIENCIA LABORAL**

1 Año

**CONDICIONES DE TRABAJO**

Trabajo de Campo

**ACTITUD / PERSONALIDAD**

Iniciativa  
Institucional  
Manejo de gente  
Disponibilidad  
Buen trato social  
Responsabilidad

**NIVEL DE RESPONSABILIDAD**

Bajo

**ESFUERZO**

Mental- Físico



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO**  
**DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ENLACE**  
**CIUDADANO**

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

Clave: DT-SA-DGEC-02

Revisión: 3

Página 16 de 31

### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Administrativo Especializado

#### JEFE INMEDIATO

Director de Gestión y Enlace Ciudadano

#### PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

#### FUNCIONES PRINCIPALES

Son atribuciones del Administrativo Especializado:

- I. Recibir y llevar el control de la correspondencia;
- II. Contestar el teléfono;
- III. Anotar recados telefónicos de importancia;
- IV. Tener al día el archivo del área de adscripción;
- V. Elaborar memorándums y oficios de dependencias correspondientes;
- VI. Apoyar en los diferentes programas de Ayuntamiento y otras dependencias, para beneficio de la comunidad;
- VII. Las demás que le concedan las Leyes, Reglamentos y otras disposiciones de observación general, que su jefe inmediato le asigne y las necesidades para facilitar el ejercicio de su labor.





**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO  
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ENLACE  
CIUDADANO**

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

Clave: DT-SA-DGEC-02

Revisión: 3

Página 17 de 31

**PERFIL DEL PUESTO**

**PUESTO**

Administrativo Especializado

**ESCOLARIDAD**

Preparatoria

**CONOCIMIENTOS ESPECIALES**

- En computación
- Redacción
- Manejo de Archivo
- De las instancias del Ayuntamiento

**EXPERIENCIA LABORAL**

3 Años

**CONDICIONES DE TRABAJO**

En oficina

**ACTITUD / PERSONALIDAD**

Buena presentación  
Atención al público  
Iniciativa  
Disponibilidad  
Responsabilidad

**NIVEL DE RESPONSABILIDAD**

Bajo

**ESFUERZO**

Mental- Físico



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO  
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ENLACE  
CIUDADANO**

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

Clave: DT-SA-DGEC-02

Revisión: 3

Página 18 de 31

**DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

**PUESTO**

Auxiliar Administrativo

**JEFE INMEDIATO**

Director de Gestión y Enlace  
Ciudadano

**PERSONAL A SU CARGO**

"Ninguno"

**FUNCIONES PRINCIPALES**

- I.- Apoyar en las actividades administrativas;
- II.- Atender al Público;
- III.- Entregar correspondencia;
- IV.- Otras disposiciones de observación general, que su jefe inmediato le asigne para facilitar el ejercicio de su labor.



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO**  
**DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ENLACE**  
**CIUDADANO**

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

Clave: DT-SA-DGEC-02

Revisión: 3

Página 19 de 31

**PERFIL DEL PUESTO**

**PUESTO**

Auxiliar Administrativo

**ESCOLARIDAD**

Media Superior

**CONOCIMIENTOS ESPECIALES**

- Manejo de Proyectos
- Relaciones Humanas
- Toma de Decisiones
- Manejo y Solución de Conflictos
- Desarrollo de Programas de Trabajo

**EXPERIENCIA LABORAL**

1 año

**CONDICIONES DE TRABAJO**

En oficina  
Trabajo de Campo

**ACTITUD / PERSONALIDAD**

Buena presentación  
Atención al público  
Iniciativa  
Disponibilidad  
Responsabilidad

**NIVEL DE RESPONSABILIDAD**

Bajo

**ESFUERZO**

Mental- Físico



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO  
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ENLACE  
CIUDADANO**

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

Clave: DT-SA-DGEC-02

Revisión: 3

Página 20 de 31

**DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

**PUESTO**

Jefe de Departamento de Enlace

**JEFE INMEDIATO**

Director de Gestión y Enlace  
Ciudadano

**PERSONAL A SU CARGO**

Trabajador Social (2)

**FUNCIONES PRINCIPALES**

- I.- Gestionar las peticiones de la ciudadanía a las diferentes instancias del Municipio;
- II.- Supervisar en las colonias los servicios municipales que requiere la comunidad para su gestión correspondiente;
- III.- Apoyar en los diferentes programas del Ayuntamiento y otras dependencias, para beneficio a la comunidad;
- V.- Y otras disposiciones de observación general, que su jefe inmediato le asigne para facilitar el ejercicio de su labor.



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO**  
**DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ENLACE**  
**CIUDADANO**

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

Clave: DT-SA-DGEC-02

Revisión: 3

Página 21 de 31

**PERFIL DEL PUESTO**

**PUESTO**

Jefe de Departamento de Enlace

**ESCOLARIDAD**

Carrera Técnica

**CONOCIMIENTOS ESPECIALES**

- Manejo de Proyectos
- Relaciones Humanas
- Toma de Decisiones
- Manejo y Solución de Conflictos
- Desarrollo de Programas de Trabajo

**EXPERIENCIA LABORAL**

1 Año

**CONDICIONES DE TRABAJO**

En oficina  
Recorridos en las Colonias y Poblados  
Bajo presión

**ACTITUD / PERSONALIDAD**

Iniciativa  
Amable  
Discreto  
Dinámico  
Buen trato social  
Responsabilidad

**NIVEL DE RESPONSABILIDAD**

Medio

**ESFUERZO**

Mental- Físico



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO  
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ENLACE  
CIUDADANO**

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

Clave: DT-SA-DGEC-02

Revisión: 3

Página 22 de 31

**DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

**PUESTO**

Trabajador Social (2)

**JEFE INMEDIATO**

Director de Gestión y Enlace  
Ciudadano

**PERSONAL A SU CARGO**

"Ninguno"

**FUNCIONES PRINCIPALES**

- I.- Atender a la Ciudadanía en las oficinas de la Dirección;
- II.- Canalizar las inquietudes y necesidades de la gente que lo solicite a las áreas que corresponda;
- III.- Asesorar a quien lo requiera sobre las funciones y atribuciones de las distintas dependencias del Ayuntamiento;
- IV.- Informar a cada Ayudantía Municipal sobre los temas que incumban a estas y lleguen antes a la Dirección de Gestión y Enlace Ciudadano;
- V.- Elaborar todos los asuntos administrativos de la Dirección de Gestión y Enlace Ciudadano;
- VII.- Y otras disposiciones de observación general, que su jefe inmediato le asigne para facilitar el ejercicio de su labor.



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO**  
**DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ENLACE**  
**CIUDADANO**

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

Clave: DT-SA-DGEC-02

Revisión: 3

Página **23** de **31**

**PERFIL DEL PUESTO**

**PUESTO**

Trabajador Social

**ESCOLARIDAD**

Carrera Técnica en Trabajo Social

**CONOCIMIENTOS ESPECIALES**

- Problemática Social
- Conocer en su totalidad la demarcación donde este asignado
- Conocer a los actores políticos de su demarcación
- Manejo de Conflictos

**EXPERIENCIA LABORAL**

1 año

**CONDICIONES DE TRABAJO**

En oficina  
Trabajo de Campo

**ACTITUD / PERSONALIDAD**

Buena presentación  
Relaciones Humanas  
Iniciativa  
Disponibilidad  
Responsabilidad  
Creatividad

**NIVEL DE RESPONSABILIDAD**

Bajo

**ESFUERZO**

Mental- Físico



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO**  
**DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ENLACE**  
**CIUDADANO**

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

Clave: DT-SA-DGEC-02

Revisión: 3

Página 24 de 31

## IX. POLITICAS

Con el afán de servir profesionalmente a la sociedad, se establecen las siguientes políticas internas:

1. Acatar las instrucciones del superior inmediato, conforme a lo establecido al rol de trabajo y responsabilidad de cada trabajador de la dependencia.
2. Cumplir con el horario de trabajo establecido en las Condiciones Generales de Trabajo.
3. Encaminar todos los esfuerzos hacia una mejor imagen y proyección de la Institución.
4. En caso de conocer la probabilidad de un conflicto y sus motivos, informar a la brevedad al superior inmediato, además proponer una posible solución.
5. Las gestorías se les dará seguimiento conforme al presupuesto y el análisis previo de factibilidad por parte del Director de Gestión y Enlace Ciudadano y el Subsecretario de Gobierno.
6. La sinergia con otras dependencias es indispensable, por lo que mediante los medios apropiados se buscaran enlaces que nos redunden en mayor y mejores resultados.
7. El responsable de lo operativo administrativo en la Dirección de Gestión y Enlace Ciudadano será el director de la misma.





**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO  
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ENLACE  
CIUDADANO**

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

Clave: PR-SA-DGEC-01

Revisión: 3

Página 25 de 31

## **X. PROCEDIMIENTOS ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE APOYOS A LA COMUNIDAD**

### **1.- Propósito:**

El propósito de este procedimiento es facilitar a la comunidad los recursos disponibles y conforme al presupuesto que tenga el Ayuntamiento en los diferentes festejos que por costumbre se realizan en las comunidades y en su caso se apoya a personas de escasos recursos o en desgracia.

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

Este procedimiento aplica a la Dirección de Gestión y Enlace Ciudadano y a la Subsecretaría de Gobierno

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

Para la elaboración de este procedimiento se tomo como referencia:

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos

Ley Orgánica Municipal

Reglamento Interno de la Secretaría del Ayuntamiento de Cuernavaca

Bando de Policía y Buen Gobierno

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

Es responsabilidad del Secretario del Ayuntamiento la aprobación de este procedimiento.

Es responsabilidad del Subsecretario de Gobierno la revisión de este procedimiento.

Es responsabilidad del Director de Gestión y Enlace Ciudadano la elaboración e implantación y actualización de este procedimiento.

Es responsabilidad del personal operativo llevar a cabo las actividades descritas en el procedimiento.

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

**Comunidad:** Es un grupo de personas que se congregan para un mismo fin o que viven en un mismo espacio geográfico.

**Coadyuvar:** Contribuir o ayudar en la realización de algo o en el logro de alguna cosa.

### **6.- Método de Trabajo:**

6.1 Diagrama de Flujo

6.2 Descripción de Actividades

6.3 Registro de Calidad y Anexos



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO**  
**DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ENLACE**  
**CIUDADANO**

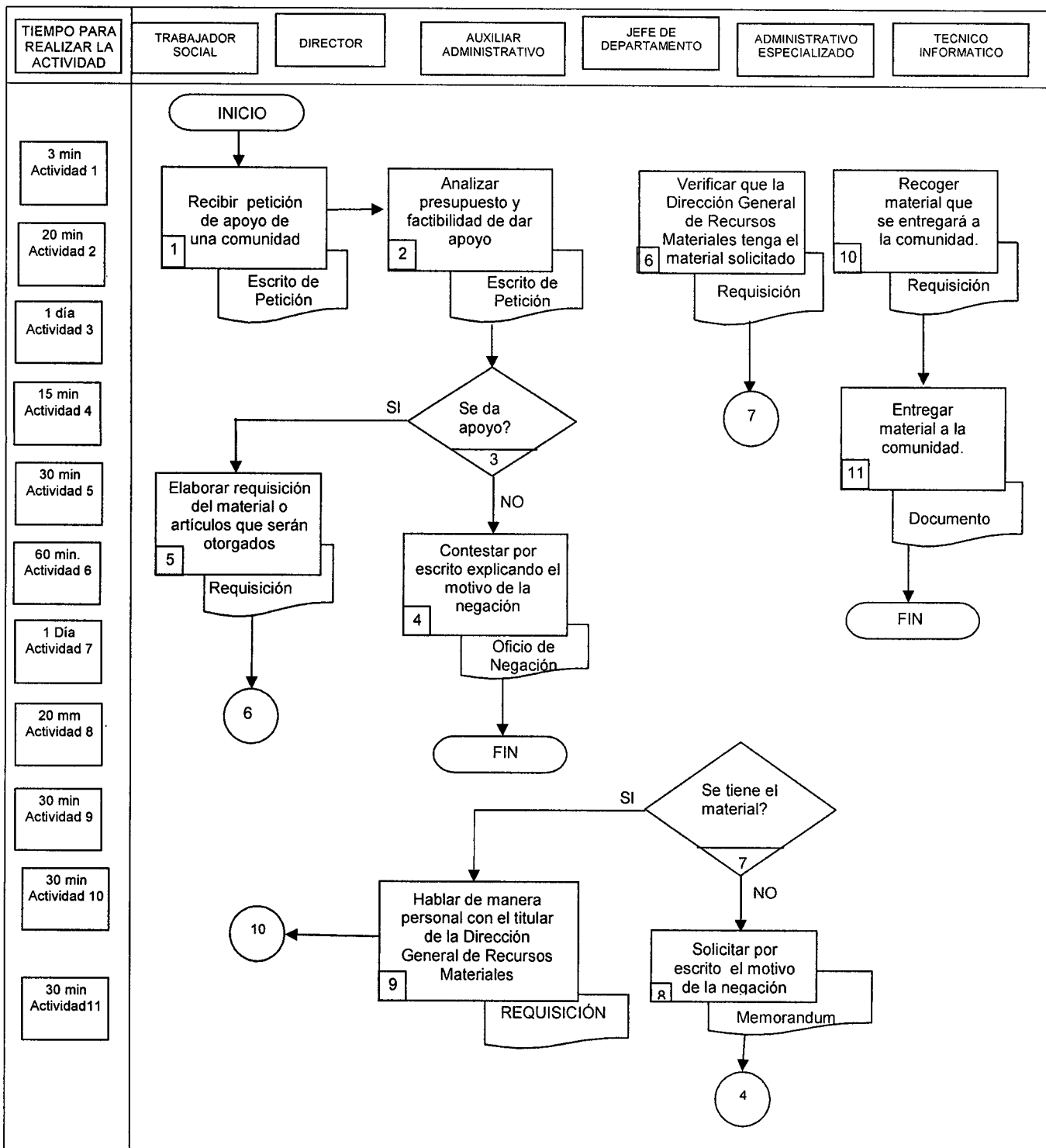
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SA-DGEC-01

Revisión: 3

Página 26 de 31

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE APOYOS A LA COMUNIDAD**





**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO  
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ENLACE  
CIUDADANO**

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

Clave: PR-SA-DGEC-01

Revisión: 3

Página 27 de 31

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE APOYOS A LA COMUNIDAD**

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento De Trabajo (clave)</b>
1	Trabajador Social (TS)	Recibe petición de la comunidad para que a esta se le otorgue el apoyo	Escrito de Petición
2	Director de Gestión y Enlace Ciudadano (DGEC)	Analiza presupuesto y la factibilidad para ver si se puede otorgar el apoyo a la comunidad	Escrito de Petición
3	DGEC	¿Se da el apoyo? No. Ir a la actividad No. 4 Si. Ir a la actividad No. 5	
4	DGEC	Contesta por escrito, explicando el motivo por el cual no se proporciona el apoyo. Con esta actividad finaliza el procedimiento.	Oficio de Negación
5	TS	Elabora requisición de material artículos que serán otorgados a la comunidad y se conecta con el procedimiento de requisiciones de la Dirección Adquisiciones.	Requisición
6	Administrativo Especializado (AE)	Verifica que la Dirección General de Recursos Materiales tenga el material solicitado	Requisición
7	AE	¿Tiene el material? No. Ir a la actividad No. 8 Si. Ir a la actividad No. 9	
8	AE	Solicita por escrito el motivo del por cual no se puede otorgar el material. Ir a la actividad 4.	Memorandum
9	DGEC	Habla personalmente con el titular de la Dirección General de Recursos Materiales	
10	Técnico Informático (TI)	Recoge material que se entrega a la comunidad	
11	TI	Entrega material a la comunidad, con esta actividad finaliza el procedimiento	



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO  
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ENLACE  
CIUDADANO**

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

Clave: PR-SA-DGEC-01

Revisión: 3

Página 28 de 31

**PROCEDIMIENTO DE APOYOS A LA COMUNIDAD  
REGISTRO DE CALIDAD**

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Escrito de Petición	Trabajador Social	3 años
2	Requisición	Trabajador Social	3 años
3	Oficio de Negación	Trabajador Social	3 años

**ANEXOS**

Anexo No	Documento	Clave
	"Ninguno"	



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO**  
**DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ENLACE**  
**CIUDADANO**

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

Clave: DT-SA-DGEC-02

Revisión: 3

Página 29 de 31

## XI. DIRECTORIO

Nombre Y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
Mónica Sabrina Aldave Ocampo Directora de Gestión y Enlace Ciudadano	329-44-28	Motolinia Esq. Netzahualcoyotl No. 2 antes 13, Col. Centro
José Adán Serna Romaní Técnico Informático	329-44-28	Motolinia Esq. Netzahualcoyotl No. 2 antes 13, Col. Centro
Juan Pablo Sánchez Ayala Auxiliar Administrativo	329-44-28	Motolinia Esq. Netzahualcoyotl No. 2 antes 13, Col. Centro
Ricardo Agustín Sotelo Velázquez Auxiliar Administrativo	329-44-28	Motolinia Esq. Netzahualcoyotl No. 2 antes 13, Col. Centro



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO**  
**DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ENLACE**  
**CIUDADANO**

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

Clave: DT-SA-DGEC-02

Revisión: 3

Página 30 de 31

### XI. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION
05 de Marzo 2012	22 de Marzo 2012

PARTICIPANTES	PUESTO
Mónica Sabrina Aldave Ocampo	Directora
Juan Pablo Sánchez Ayala	Administrativo Especializado
Marcela Torres Bello	Técnico Informático

**Marcela Torres Bello**  
Técnico Informático  
Asesor Designado de la Dirección de  
Recursos Humanos  
Organización y Procedimientos.

**Juan Pablo Sánchez Ayala**  
Administrativo Especializado  
Responsable de la Organización del Manual



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO**  
**DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ENLACE**  
**CIUDADANO**

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

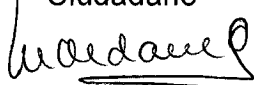
Clave: DT-SA-DGEC-02

Revisión: 3

Página 31 de 31

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

ÁREA: Dirección de Gestión y Enlace Ciudadano

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	Mónica Sabrina Aldave Ocampo Director de Gestión y Enlace Ciudadano 	Iván Elías Iragorri Martínez 