



MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
Todos le damos valor



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA**  
**URBANA, OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE**  
**SERVICIOS PÚBLICOS**

REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

Clave: DT-SIUOySP-DGSP-V-II

Revisión: 2

Página: 1 de 51

**Manual de Organización, Políticas  
y Procedimientos  
de la Dirección General de Servicios Públicos**

Cuernavaca, Mor. a 22 de Junio de 2015



## 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	36
X. PROCEDIMIENTOS	37
01. Atención Ciudadana de Servicios Públicos	37
02. Información, Control y Seguimiento a solicitudes o quejas	43
XI. DIRECTORIO	49
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN	50
XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN	51



## 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 Dirección General de Servicios Públicos, el cual contiene información referente a su estructura y funcionamiento y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.

Martín García Cervantes  
Secretario de Infraestructura Urbana,  
Obras y Servicios Públicos

APROBO

Ricardo Díaz Vázquez  
Coordinador de Modernización Administrativa

ELABORÓ

Gustavo Adolfo Alvarez Saavedra  
Director General de Servicios Públicos

Fecha de Autorización	V. B. Jefa de Departamento de Desarrollo Organizacional	VERSIÓN	No. de paginas
22/Jun./15	Marcela Torres Bello	2015	51



## II. INTRODUCCIÓN

La Dirección General de Servicios Públicos ha elaborado el presente Manual de Organización, Políticas y Procedimientos, el cual contiene la información necesaria para el adecuado desarrollo de las funciones del personal que la integra de una manera objetiva, gradual y organizada con el propósito de que su administración y operación sea efectiva.



MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
Todos le damos valor



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA**  
**URBANA, OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE**  
**SERVICIOS PÚBLICOS**

REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

Clave: DT-SIUOySP-DGSP-V-II

Revisión: 2

Página: 5 de 51

### III. OBJETIVO

Otorgar a la ciudadanía los servicios públicos de mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura urbana instalada, servicio de rastro municipal y de inhumación, con un sentido de calidad en un ámbito de funcionalidad, honestidad y eficiencia.



## IV. MARCO JURÍDICO

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos.
3. Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
4. Ley del Servicio Civil del Estado de Morelos.
5. Ley de Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente del Estado de Morelos.
6. Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.
7. Ley de Entrega Recepción de la Administración Pública para el Estado de Morelos y sus Municipios.
8. Ley de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales del Estado de Morelos.
9. Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Morelos.
10. Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca, Morelos.
11. Condiciones Generales del Trabajo para el Ayuntamiento Constitucional de Cuernavaca Morelos.
12. Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos.
13. Reforma al Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos.
14. Reglamento Interior de la Secretaría de Infraestructura Urbana, Obras y Servicios Públicos del Ayuntamiento de Cuernavaca.
15. Reglamento sobre la Clasificación de la Información Pública.
16. Reglamento de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales del Estado de Morelos.



17. Reglamento de Ecología y Protección al Ambiente del Municipio de Cuernavaca, Morelos.
18. Reglamento de Aseo Urbano del Municipio de Cuernavaca.
19. Reglamento Interno del Organismo Público Desconcentrado, Denominado "Inhumaciones Jardines de la Paz de Cuernavaca".
20. Reglamento de Panteones para el Municipio de Cuernavaca.
21. Reglamento para la Administración del Parque Alameda Luís Donaldo Colosio Murrieta.
22. Plan Municipal de Desarrollo 2013-2015.
23. Programa Operativo Anual 2015 (POA).
24. Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección General de Servicios Públicos.
25. Demás Leyes, Reglamentos, Circulares, Decretos, Acuerdos y otras disposiciones de carácter Administrativo y de observancia general en el ámbito de su competencia.



## V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

### MISIÓN

Somos la Unidad Administrativa encargada de coordinar y suministrar los servicios públicos requeridos dentro del Municipio para su mantenimiento y optimización, para que estos generen como consecuencia una mejor calidad de vida a la ciudadanía, a través de la coordinación con cada una de sus Direcciones.

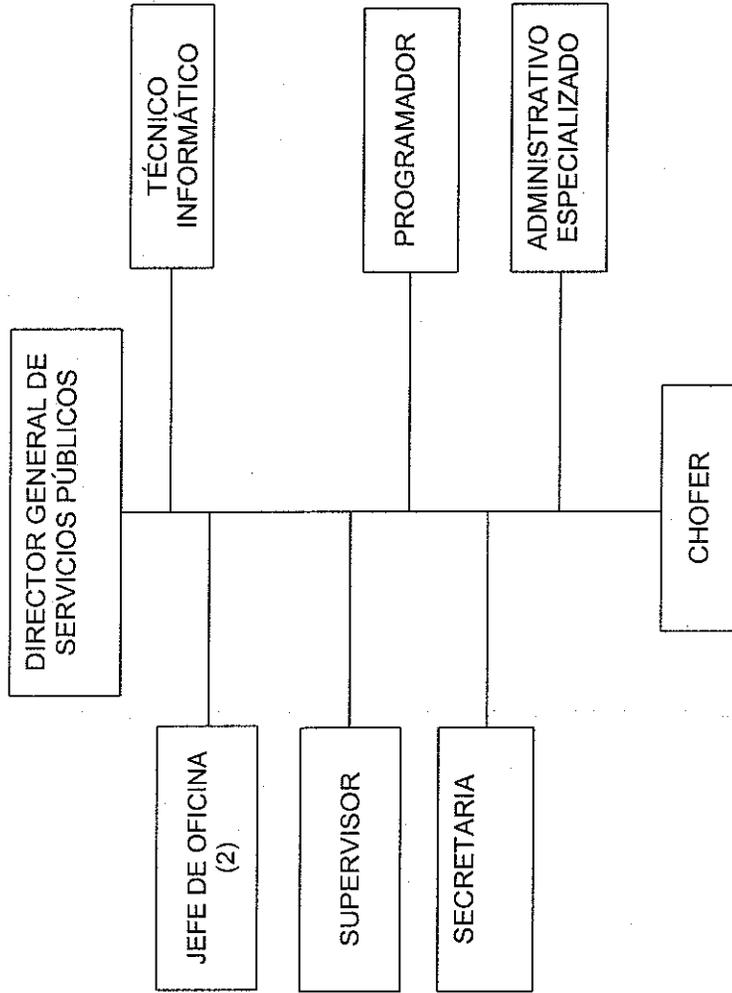
### VISIÓN

Ser una Unidad Administrativa responsable y comprometida, que esté en condiciones de mantener en buen estado los servicios públicos que requiere la ciudadanía, proporcionando cada uno de estos, con calidad, calidez, eficiencia y honestidad, para lograr una mejor imagen urbana y por consecuencia el embellecimiento de nuestra Ciudad.

### VALORES

Calidad	Compromiso social
Calidez	Responsabilidad
Respeto	Humildad
Honestidad	Justicia y Equidad

**VI.-ORGANIGRAMA**



**ELABORO**

GUSTAVO ADOLFO ÁLVAREZ SAAVEDRA  
DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS

**AUTORIZO**

MARTÍN GARCÍA CERVANTES  
SECRETARIO DE INFRAESTRUCTURA URBANA,  
OBRA Y SERVICIOS PÚBLICOS

FECHA DE AUTORIZACIÓN:  
22 de Junio de 2015



## VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

Puesto	Nombre	Subtotal	Total
<b>Director General de Servicios Públicos</b>	Gustavo Adolfo Álvarez Saavedra	1	
Técnico Informático	Gloria Cabrera Cano (Comisionada al Parque Alameda Luis Donaldo Colosio Murrieta)	1	
Jefe de Oficina	Blanca Estela Ramos Gorostieta (Comisionado a la Regiduría de Servicios Públicos Municipales)	1	
Jefe de Oficina	Martínez Velázquez Francisco Javier (Comisionado al Sindicato de Trabajadores y Empleados al Servicio del H. Ayuntamiento de Cuernavaca)	1	
Supervisor	Rosalío de Jesús García Escamilla	1	
Programador	Marbella Delgado Guzmán	1	
Secretaria	Jeniffer Bahena Reza	1	
Administrativo Especializado	Juan Jaimez González (Comisionado a la Dirección de Aseo Urbano)	1	
Chofer	Jaime López Robles	1	
			<b>9</b>
<b>TOTAL</b>			<b>9</b>



## VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Director General de Servicios Públicos

#### JEFE INMEDIATO

Secretario de Infraestructura Urbana, Obras y Servicios Públicos

#### PERSONAL A SU CARGO

Técnico Informático  
Jefe de Oficina (2)  
Supervisor  
Programador  
Secretaria  
Administrativo Especializado  
Chofer

#### FUNCIONES PRINCIPALES

Las atribuciones de acuerdo al Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos, Artículo 139

I.- Formular y proponer programas y acciones para la modernización y mejoramiento integral de los servicios de alumbrado público y mantenimiento de vialidades;

II.- Proporcionar mantenimiento preventivo y correctivo a la red de alumbrado público municipal para preservar las condiciones adecuadas de iluminación en vialidades y comunidades, así como en apoyo a instituciones para los mismos fines;

III.- Mantener en condiciones adecuadas la infraestructura vial para el tránsito seguro de personas y vehículos;

III.- Atender y dar seguimiento a las peticiones ciudadanas que se formulen en materia de servicios de alumbrado público y mantenimiento de vialidades;

IV.- Planear y ejecutar las ampliaciones de redes eléctricas y de alumbrado público, conforme al Programa de Obras del Ayuntamiento;

V.- Dar trámite a las solicitudes de los particulares en lo relativo a la elaboración de dictámenes técnicos de movimientos de la red de alumbrado público municipal;



## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

### PUESTO

Director General de Servicios Públicos

### JEFE INMEDIATO

Secretario de Infraestructura Urbana, Obras y Servicios Públicos

### PERSONAL A SU CARGO

Técnico Informático  
Jefe de Oficina (2)  
Supervisor  
Programador  
Secretaria  
Administrativo Especializado  
Chofer

### FUNCIONES PRINCIPALES

VI.- Revisar y aprobar los planos de alumbrado público que se establecen en los proyectos de fraccionamientos y unidades habitacionales a construirse en el Municipio;

VII.- Revisar la facturación que se elabore por concepto del cobro de energía eléctrica y formar un histórico por recibo, a fin de efectuar los análisis estadísticos del costo de la red de alumbrado público que sean necesarios; detectar errores de cobro en los recibos de consumo de energía eléctrica, así como validar técnicamente la información sobre los recibos que sean expedidos de consumo de energía eléctrica;

VIII.- Proponer la celebración de convenios y cambios de contratación ante la Comisión Federal de Electricidad por concepto de modificaciones efectuadas en la red de alumbrado público, ya sea por el personal operativo o por contratistas externos que el Ayuntamiento haya empleado;

IX.- Vigilar el cumplimiento de las normas técnicas referentes a la construcción e instalación de la red de alumbrado público municipal, ejecutadas por organismos tanto particulares como gubernamentales;

X.- Propiciar el aprovechamiento de la infraestructura del alumbrado público, reducción de contaminación visual y el ahorro de los recursos municipales;

XI.- Suministrar y colocar tomas de instalaciones eléctricas en los eventos de carácter cultural, político y social que organice o promueva el Ayuntamiento;



**PUESTO**

Director General de Servicios  
Públicos

**JEFE INMEDIATO**

Secretario de Infraestructura Urbana,  
Obras y Servicios Públicos

**PERSONAL A SU CARGO**

Técnico Informático  
Jefe de Oficina (2)  
Supervisor  
Programador  
Secretaria  
Administrativo Especializado  
Chofer

**FUNCIONES PRINCIPALES**

XII.- Revisar, evaluar y dar seguimiento al programa de obras de mantenimiento preventivo y correctivo de pavimentos en las vías públicas municipales;

XIII.- Efectuar la revisión y aprobación de los planos de pavimentos en los proyectos de fraccionamientos y unidades habitacionales que se pretendan construir en el Municipio, en coordinación con la Dirección General de Obras Públicas;

XIV.- De conformidad con la reglamentación municipal correspondiente, administrar el uso de los panteones municipales;

XV.- Programar visitas de inspección a cada uno de los panteones ubicados en el Municipio, con el objeto de realizar un estudio detallado de los mismos, a fin de determinar las necesidades de recursos humanos, materiales y financieros que tienen;

XVI.- Proporcionar a la comunidad el servicio de atención informativa en lo referente a ubicaciones, contratos de temporalidad, fechas de inhumaciones en los panteones municipales conforme a la reglamentación de la materia;

XVII.- Cuidar y mantener las áreas verdes de embellecimiento de los panteones municipales;

XVIII.- Llevar a cabo los estudios estimativos de los daños materiales provocados al patrimonio municipal por cualquier persona a causa de accidentes viales;



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA**  
**URBANA, OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE**  
**SERVICIOS PÚBLICOS**

REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

Clave: DT-SIUOySP-DGSP-V-II

Revisión: 2

Página: 14 de 51

### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Director General de Servicios Públicos

#### JEFE INMEDIATO

Secretario de Infraestructura Urbana, Obras y Servicios Públicos

#### PERSONAL A SU CARGO

Técnico Informático  
Jefe de Oficina (2)  
Supervisor  
Programador  
Secretaria  
Administrativo Especializado  
Chofer

#### FUNCIONES PRINCIPALES

XIX.- Cumplir y hacer cumplir la reglamentación y normatividad específica aplicable en cuanto al funcionamiento de los rastros municipales;

XX.- Proponer al Presidente Municipal los proyectos de manuales operativos y de procedimientos en materia de inspección, sanidad, matanza, seguridad, higiene y transporte que sirvan como normatividad para el personal que labora en el Rastro Municipal;

XXI.- Previa revisión por las autoridades competentes de la propiedad y procedencia de los animales, prestar el servicio de rastro público y sacrificio humanitario de animales, verificando las condiciones de sanidad e higiene y que su carne sea apta para el consumo humano;

XXII.- Realizar las actividades de recepción, marcaje, cuidados e identificación de los animales de sacrificio, a fin de entregarlos a sus propietarios para su debida comercialización;

XXIII.- Atender las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios respecto de los servicios de rastro municipal;

XXIV.- Revisar y, en su caso, decomisar parcial o totalmente los animales que presenten alteraciones, así como aquellos que a juicio del médico veterinario puedan ser perjudiciales para la salud pública;



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Director General de Servicios Públicos

#### JEFE INMEDIATO

Secretario de Infraestructura Urbana, Obras y Servicios Públicos

#### PERSONAL A SU CARGO

Técnico Informático  
Jefe de Oficina (2)  
Supervisor  
Programador  
Secretaria  
Administrativo Especializado  
Chofer

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- XXV.- Supervisar y evaluar, en su caso, los diversos programas municipales para atender la prestación del servicio de aseo público;
- XXVI.- Disponer lo necesario para que todos los espacios públicos se conserven en estado de limpieza y saneamiento;
- XXVII.- Vigilar que se cumpla la legislación, reglamentación y normatividad ambiental vigente en materia de tratamiento y recolección de residuos peligrosos que se generan en el Municipio;
- XXVIII.- Ordenar que los desechos y desperdicios que se generen en los tianguis y mercados municipales, sean recolectados oportunamente;
- XXIX.- Regular los mecanismos mediante los cuales se otorgue a los particulares el servicio de aseo contratado y verificar su cumplimiento;
- XXX.- Supervisar que se lleven a cabo los operativos de limpieza en días festivos, manifestaciones y festividades cívicas;
- XXXI.- Supervisar que las empresas o entidades cumplan con las obligaciones que se les hayan establecido en los contratos de concesión o convenios de gestión en materia de aseo público, celebrados con el Ayuntamiento, así como con las relativas al manejo de residuos sólidos domiciliarios;



## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

### PUESTO

Director General de Servicios Públicos

### JEFE INMEDIATO

Secretario de Infraestructura Urbana, Obras y Servicios Públicos

### PERSONAL A SU CARGO

Técnico Informático  
Jefe de Oficina (2)  
Supervisor  
Programador  
Secretaria  
Administrativo Especializado  
Chofer

### FUNCIONES PRINCIPALES

XXXI.- Atender y dar seguimiento a los reportes que en materia de aseo público sean recibidos por el Ayuntamiento;

XXXII.- Recolectar animales muertos depositados en lotes baldíos o en las vías públicas;

XXXIII.- Supervisar el saneamiento de lotes baldíos, con cargo a sus propietarios o poseedores, así como de la limpia de vasos reguladores, canales y pasos a desnivel del Municipio;

XXXIV.- Proponer la celebración de convenios de saneamiento y cercado de lotes baldíos entre sus propietarios y el Ayuntamiento, a fin de mejorar la imagen urbana del Municipio; intervenir en dichos convenios, así como verificar el cabal cumplimiento de las obligaciones en ellos pactadas;

XXXV.- Planear, conservar y embellecer los parques, jardines y espacios públicos del Municipio;

XXXVI.- Verificar que se realicen las actividades de hidrolimpieza en pisos y muros de plazas, monumentos y edificios públicos municipales;



## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

### PUESTO

Director General de Servicios Públicos

### JEFE INMEDIATO

Secretario de Infraestructura Urbana, Obras y Servicios Públicos

### PERSONAL A SU CARGO

Técnico Informático  
Jefe de Oficina (2)  
Supervisor  
Programador  
Secretaria  
Administrativo Especializado  
Chofer

### FUNCIONES PRINCIPALES

- XXXVII.- Cuidar que se dé mantenimiento de pintura a postes, mochuelos, glorietas y plazas;
- XXXVIII.- Ordenar que se lleve a cabo el fondeo de bardas y retiro de cualquier tipo de propaganda adosada, adherida y colgante que se instale en el Municipio;
- XXXIX.- Alentar la participación de la Sociedad Civil organizada en la autogestión de los servicios públicos, en los términos que señale la normatividad aplicable;
- XL.- Elaborar los informes y hacer el análisis estadístico que permitan medir la capacidad de respuesta de la Dependencia y generar los indicadores para evaluar su operación;
- XLI.- Las demás que le confieran a su competencia los acuerdos de Cabildo, el Presidente Municipal y demás disposiciones legales y reglamentarias vigentes;



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Director General de Servicios Públicos

#### ESCOLARIDAD

Estudios a nivel Licenciatura

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Administración Pública
- Programación y Presupuesto
- Reglamentación Gubernamental
- Manejo de Personal

#### EXPERIENCIA LABORAL

3 años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina  
Campo  
Bajo presión  
Disposición de tiempo

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Iniciativa  
Responsabilidad  
Capacidad de análisis  
Toma de decisiones  
Dinamismo  
Honestidad

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto

#### ESFUERZO

Mental



**PUESTO**

Técnico Informático

**JEFE INMEDIATO**

Director General de Servicios  
Públicos

**PERSONAL A SU CARGO**

"Ninguno"

**FUNCIONES PRINCIPALES**

- I. Recibir y registrar correspondencia;
- II. Recibir correspondencia a través del Sistema de Gestión
- III. Turnar correspondencia a las Áreas y el seguimiento de documentación turnada a las Direcciones de la Dirección General;
- IV. Atender las llamadas telefónicas que se generan en la Dirección General;
- V. Control del archivo de la documentación recibida y generada en la oficina del Director General;
- VI. Y las demás funciones que le delegue su jefe inmediato.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Técnico Informático

#### ESCOLARIDAD

Nivel Medio Superior, carrera técnica y/o equivalente.

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Paquetería de Computación
- Archivo
- Redacción
- Ortografía

#### EXPERIENCIA LABORAL

1 año

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad  
Discreción  
Honestidad  
Puntualidad  
Disponibilidad  
Iniciativa

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

#### ESFUERZO

Mental



### DESCRIPCIÓN DE PUESTO

#### PUESTO

Jefe de Oficina

#### JEFE INMEDIATO

Director General de Servicios Públicos

#### PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Atender el despacho de asuntos en ausencia del Director General de Servicios Públicos;
- II. Control de la agenda del Director General, llamadas, citas, eventos y demás actividades que se realicen;
- III. Analizar solicitudes ciudadanas a las áreas de su competencia;
- IV. Coordinación con Áreas operativas para la atención de reportes y peticiones ciudadanas.
- V. Y las demás que le confieran otras disposiciones legales o le delegue el jefe inmediato.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Jefe de Oficina

#### ESCOLARIDAD

Carrera Comercial

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Manejo de equipo de cómputo y paquetería
- Redacción y ortografía
- Manejo de Archivo
- Conocimientos básicos en Administración Pública

#### EXPERIENCIA LABORAL

1 año

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina  
Ventilación  
Iluminación

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Iniciativa  
Disciplina  
Responsabilidad  
Honestidad  
Dinamismo  
Puntualidad

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

#### ESFUERZO

Mental



## DESCRIPCIÓN DE PUESTO

### PUESTO

Jefe de Oficina

### JEFE INMEDIATO

Director General de Servicios  
Públicos

### PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Dar seguimiento y controlar los planes, programas, acciones y actividades de la Dirección General y Direcciones que la integran;
- II. Mantener informado al Director General de Servicios Públicos de las actividades relevantes de las Direcciones adscritas a la Dirección General de Servicios Públicos;
- III. Programación de logística de los eventos del Director General.
- IV. Coordinar y dar seguimiento a las peticiones ciudadanas realizadas por las delegaciones, regidurías y por los ciudadanos
- V. Y las demás funciones que le confieran otras disposiciones legales o le delegue su Jefe inmediato.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Jefe de Oficina

#### ESCOLARIDAD

Nivel Medio Superior

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Conocimientos en Administración Pública
- Conocimientos de Leyes, Códigos y Reglamentos en materia Federal, Estatal y Municipal
- Manejo de Personal
- Atención al público

#### EXPERIENCIA LABORAL

2 años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Iniciativa  
Disciplina  
Responsabilidad  
Honestidad  
Dinamismo  
Puntualidad

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

#### ESFUERZO

Mental



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Supervisor

#### JEFE INMEDIATO

Director General de Servicios  
Públicos

#### PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Distribuir diariamente a los puntos programados para la atención, al personal de las brigadas comunitarias;
- II. Supervisar las actividades operativas de las Brigadas comunitarias;
- III. Elaborar los reportes de las actividades realizadas;
- IV. Y de demás funciones que le delegue su jefe inmediato.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Supervisor

#### ESCOLARIDAD

Media superior, carrera técnica y/o equivalente.

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Manejo de personal
- Conocimiento del área geográfica de la ciudad de Cuernavaca.
- Redacción y ortografía

#### EXPERIENCIA LABORAL

1 año

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Calor ambiental  
Frío ambiental  
Lugar polvoriento  
Ruido intenso

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad  
Discreción  
Honestidad  
Puntualidad  
Disponibilidad  
Iniciativa

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

#### ESFUERZO

Mental -Físico



### DESCRIPCIÓN DE PUESTO

#### PUESTO

Programador

#### JEFE INMEDIATO

Director General de Servicios  
Públicos

#### PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Recibir, asignar y turnar las peticiones y/o solicitudes, servicios y quejas ciudadanas correspondientes a los servicios públicos municipales que brinda la Dirección General de Servicios Públicos, que ingresan a través del Sistema de Atención Ciudadana (SIAC)
- II. Captura en el Sistema de Atención Ciudadana 070 (SIAC) las solicitudes y/o quejas que son recibidas directamente en el Departamento.
- III. Dar seguimiento a las gestiones ciudadanas correspondientes a los servicios públicos municipales del Centro del (SIAC);
- IV. Elaborar reportes de las quejas y peticiones recibidas y turnarlas a las Áreas competentes
- V. Concentrado de reportes de indicadores de las Áreas de la Secretaría de Infraestructura Urbana, Obras y Servicios Públicos;
- VI. Elaboración del concentrado de logros relevantes de las Áreas de la Secretaría de Infraestructura Urbana, Obras y Servicios Públicos;
- VII. Elaborar, los oficios y memorándums para turnar las peticiones o quejas a las Áreas para la atención de las solicitudes y/o quejas;



## DESCRIPCIÓN DE PUESTO

### PUESTO

Programador

### JEFE INMEDIATO

Director General de Servicios  
Públicos

### PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

### FUNCIONES PRINCIPALES

- VIII. Asistir a reuniones con Dependencias Municipales relacionadas al seguimiento de la página de transparencia;
- IX. Recibir y turnar solicitudes de información pública enviadas de la Unidad de Información Pública, y el seguimiento de las mismas.
- X. Actualizar la información de la Secretaría de Infraestructura Urbana, Obras y Servicios Públicos, en la página de transparencia y Directorio de la página de intranet municipal;
- XI. Apoyo para la actualización de la guía de trámites de Secretaría de Infraestructura Urbana, Obras y Servicios Públicos;
- XII. Apoyo en el proceso de Entrega Recepción de las áreas de la Dirección General de Servicios Públicos;
- XIII. Actualización del Sistema de entrega recepción de la Secretaría de Infraestructura Urbana, Obras y Servicios Públicos;
- XIV. Elaborar el Manual de Organización y Procedimientos de la Dirección General de Servicios Públicos;
- XV. Y las demás funciones que le confieran otras disposiciones legales o le delegue su Jefe inmediato.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Programador

#### ESCOLARIDAD

Técnico en Administración de Empresas  
o Equivalente

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Manejo de equipo de cómputo y paquetería
- Redacción y ortografía
- Manejo de Archivo
- Conocimientos básicos en Administración Pública

#### EXPERIENCIA LABORAL

1 año

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina  
Ventilación  
Iluminación

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Iniciativa  
Disciplina  
Responsabilidad  
Honestidad  
Dinamismo  
Puntualidad

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

#### ESFUERZO

Mental



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA**  
**URBANA, OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE**  
**SERVICIOS PÚBLICOS**

REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

Clave: DT-SIUOySP-DGSP-V-II

Revisión: 2

Página: 30 de 51

### DESCRIPCIÓN DE PUESTO

#### PUESTO

Secretaría

#### JEFE INMEDIATO

Director General de Servicios  
Públicos

#### PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Apoyo en el control de la agenda del Director General, llamadas, citas, eventos y demás actividades que se realicen;
- II. Turnar solicitudes ciudadanas a las áreas de su competencia;
- III. Elaborar los oficios, memorándums y otros formatos requeridos;
- IV. Atender las llamadas telefónicas que se generan en la Dirección General;
- V. Y las demás que le confieran otras disposiciones legales o le delegue el jefe inmediato.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Secretaria

#### ESCOLARIDAD

Carrera Comercial

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Manejo de equipo de cómputo y paquetería
- Redacción y ortografía
- Manejo de Archivo
- Conocimientos básicos en Administración Pública

#### EXPERIENCIA LABORAL

1 año

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Iniciativa  
Disciplina  
Responsabilidad  
Honestidad  
Dinamismo  
Puntualidad

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

#### ESFUERZO

Mental



### DESCRIPCIÓN DE PUESTO

#### PUESTO

Administrativo Especializado

#### JEFE INMEDIATO

Director General de Servicios  
Públicos

#### PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Asistir a la Dirección General en la entrega de documentos;
- II. Sacar copias fotostáticas;
- III. Auxiliar si es necesario en el control de archivo de expedientes;
- IV. Y las demás funciones que le delegue su jefe inmediato.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Administrativo Especializado

#### ESCOLARIDAD

Media superior, carrera técnica y/o equivalente.

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Manejo de equipo de cómputo y paquetería
- Redacción y ortografía
- Manejo de Archivo
- Conocimientos básicos en Administración Pública

#### EXPERIENCIA LABORAL

1 año

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Iniciativa  
Disciplina  
Responsabilidad  
Honestidad  
Dinamismo  
Puntualidad

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

#### ESFUERZO

Mental



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Chofer

#### JEFE INMEDIATO

Director General de Servicios  
Públicos

#### PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Distribuir y recoger al personal de las brigadas comunitarias a los puntos de trabajo;
- II. Apoyo a la Dirección General en la entrega de documentos;
- III. Y las demás funciones que le delegue su jefe inmediato.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Chofer

#### ESCOLARIDAD

Secundaria

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Conocimiento del reglamento de tránsito
- Conocimientos básicos de mecánica en diésel, gasolina y gas L.P.
- Conocimiento del área geográfica de la ciudad de Cuernavaca.

#### EXPERIENCIA LABORAL

2 años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Calor ambiental  
Frío ambiental  
Lugar polvoriento  
Ruido intenso

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad  
Honestidad  
Discreción  
Puntualidad  
Activo

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

#### ESFUERZO

Mental-Físico



## IX. POLÍTICAS

1. Atender de manera cálida, cordial y respetuosa a los ciudadanos en el momento de solicitar cualquier tipo de trámite.
2. Toda persona podrá denunciar ante el Ayuntamiento todo hecho u omisión que produzca o pueda causar daños, así mismo cualquier solicitud o petición con relación a los servicios públicos municipales.
3. Todas las peticiones o solicitudes ciudadanas, serán atendidas de acuerdo a lo que establezca el área competente, dependiendo de la fecha de recepción de la misma.
4. Todas las quejas o denuncias de ámbito ambiental serán atendidas dentro de los quince días naturales siguientes a su presentación. Se notificará al denunciante el trámite que se le ha dado a la misma.
5. La denuncia popular y/o petición ciudadana podrá formularse vía telefónica, escrito y/o personal, el denunciante deberá proporcionar los datos que permitan identificar al presunto infractor o localizar la fuente contaminante y/o animal doméstico de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Ecología Protección al Ambiente del Municipio de Cuernavaca.
6. El personal sindicalizado adscrito a la Dirección General de Servicios Públicos y a sus Direcciones deberá cumplir con un horario de 8:00 a 15:00 hrs. con media hora para su comida y personal no sindicalizado con un horario de 8:00 a 17:00 hrs. con una hora de comida.
7. Todo el personal deberá portar su gafete que lo identifique en el horario de trabajo.



## X. PROCEDIMIENTOS

### ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA DE SERVICIOS PÚBLICOS

#### 1.- Propósito:

Atender a la Ciudadanía, Empresas Privadas, Organismos Gubernamentales en sus solicitudes y/o peticiones que competen al área de servicios públicos municipales.

#### 2.- Alcance:

Éste procedimiento aplica a la Dirección General de Servicios Públicos.

#### 3.-Referencias:

Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos.

Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca.

Reglamento Interior de la Secretaria Infraestructura Urbana, Obras y Servicios Públicos

#### 4.- Responsabilidades:

Secretario de infraestructura Urbana, Obras y Servicios Públicos: Responsable de la autorización de este procedimiento.

Director General de Servicios Públicos: Responsable de la elaboración, revisión, implantación y actualización de este procedimiento.

El personal administrativo y demás participantes en el procedimiento, serán responsables de dar cumplimiento a las actividades descritas en el mismo.

#### 5.- Definiciones:

**Solicitudes Ciudadanas.**- Es el medio escrito mediante el cual los ciudadanos y organismos en general, presentan ante esta unidad administrativa; manifestando alguna solicitud, queja, apoyo o demanda para la solución de algún problema.

#### 6.- Método de Trabajo:

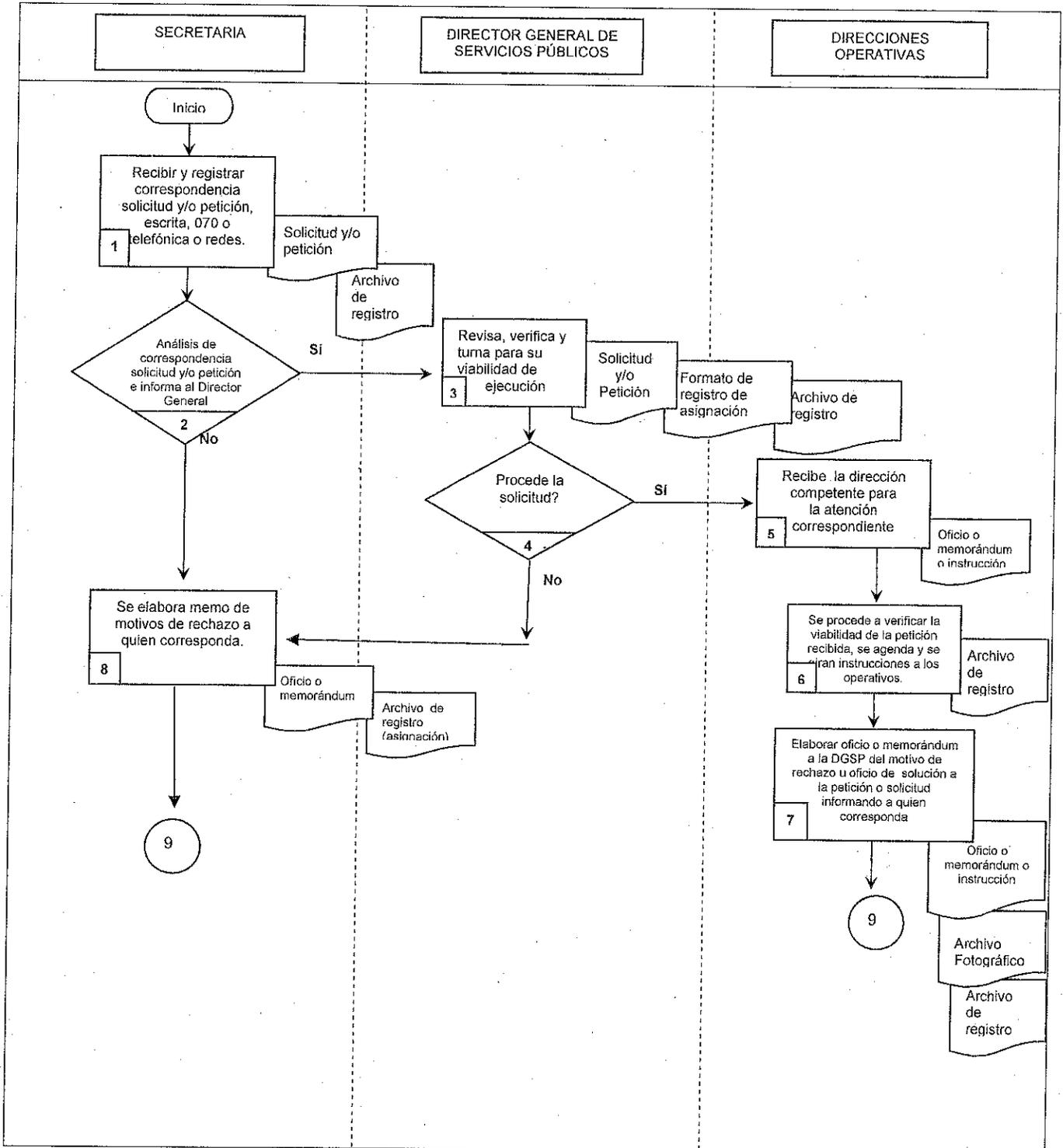
6.1. Diagrama de Flujo.

6.2. Descripción de Actividades.

6.3. Registro de Calidad y Anexos.



**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA DE SERVICIOS PÚBLICOS**





SECRETARIA

DIRECTOR GENERAL DE  
SERVICIOS PÚBLICOS

DIRECCIONES  
OPERATIVAS

Se recibe oficio o memo de la dirección asignada y se informa al DGSP, se envía al solicitante el oficio de conclusión y por el medio de contacto que realizo.

9

Archivo  
de  
registro

FIN



**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA DE SERVICIOS PÚBLICOS**

No	Responsable	Descripción de la Actividad	Tiempo	Documento
01	Secretaria o auxiliares de la DGSP	Recibir y registrar la correspondencia, solicitudes o peticiones recibidas en la dirección general por los medios que correspondan, escritos, 070, telefónica, personal, redes o medios publicitarios.	1 día	Oficio de solicitud y registro de correspondencia
02	Secretaria o auxiliares de la DGSP	Análisis de la correspondencia e informar al director general	1 día	
03	Director General de Servicios Públicos	Revisa, verifica y turna la correspondencia y/o solicitudes recibidas para asignar a la dirección competente de realizar la actividad. Se asigna folio de control y se envía a la dirección que ejecutara la actividad.	1 día	1.- Oficio de Solicitud. 2.-Formato de asignación con número de folio.
04	Director General de Servicios Públicos	En caso de que no sea viable la petición o no corresponda al área de servicios públicos solicita se envíe rechazo de petición por el medio de contacto	1 día	Oficio de rechazo
05	Secretaria o auxiliares de la DGSP	Se elabora oficio de rechazo por no corresponder a la DGSP esta petición	2 días	Oficio de rechazo
06	Dirección de área	Se recibe de la DGSP el oficio de solicitud de servicio, se revisa y analiza.	2 días	Oficio de solicitud



07	Dirección de área	Se procede a verificar viabilidad de la solicitud, se agenda y programa, se envía a los operativos a realizar la petición.	3 a 5 días	Registro del número de asignación
08	Dirección de área	Se elabora oficio de término de la solicitud incluyendo de ser necesario archivo fotográfico con copia a la DGSP y al interesado; en caso de no ser procedente un oficio de explicación de motivos	1 día	1.-Oficio de conclusión y/o oficio de rechazo. 2.-Archivo fotográfico 3.-Archivo de registro.
09	Secretaria o auxiliares de la DGSP	Se informa al director general de la conclusión de la solicitud, se informa mediante oficio al ciudadano y/o solicitante y/o por el medio de contacto teléfono, redes o 070. Se registra en archivo.	1 día	Archivo de registro
	Fin.			



### REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Archivo electrónico de registro de correspondencia	Director General de Servicios Públicos	2 Años
2	Solicitud o petición	Director General de Servicios Públicos	2 Años
3	Oficio o Memorándum de asignación	Director General de Servicios Públicos	2 Años
4	Oficio o Memorándum de asignación	Director General de Servicios Públicos	2 Años

### ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	Ninguno	



## **ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO A SOLICITUDES Y/O QUEJAS**

### **1.- Propósito:**

Asegurar mediante este procedimiento que todas las solicitudes de servicio que se reciban telefónicamente, por escrito, personalmente, medios de comunicación y de la Dirección de Gestión y Seguimiento de Compromisos (070) y sean registradas y atendidas en forma efectiva.

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

Este procedimiento de atención ciudadana se aplica al Secretario de Infraestructura Urbana, obras y Servicios Públicos, a la Dirección General de Servicios Públicos, las áreas Operativas que integran esta Dirección General.

### **3.-Referencias:**

Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.  
Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente.  
Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Morelos.  
Ley de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales del Estado de Morelos.  
Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos.  
Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca.  
Reglamento de Ecología y Protección Ambiental del Municipio de Cuernavaca.  
Reglamento de Aseo Urbano del Municipio de Cuernavaca.  
Reglamento Interior de la Secretaria Infraestructura Urbana, Obras y Servicios Públicos  
Reglamento de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales del Estado de Morelos.  
Reglamento sobre la Clasificación de la Información Pública.

### **4.- Responsabilidades:**

Es responsabilidad del Secretario de Infraestructura Urbana, Obras y Servicios Públicos: la autorización de este procedimiento.

Es responsabilidad del Director General de Servicios Públicos elaborar, implementar y actualizar el presente procedimiento.

Es responsabilidad del personal que labora en esta área apegarse a lo descrito, en el presente procedimiento.

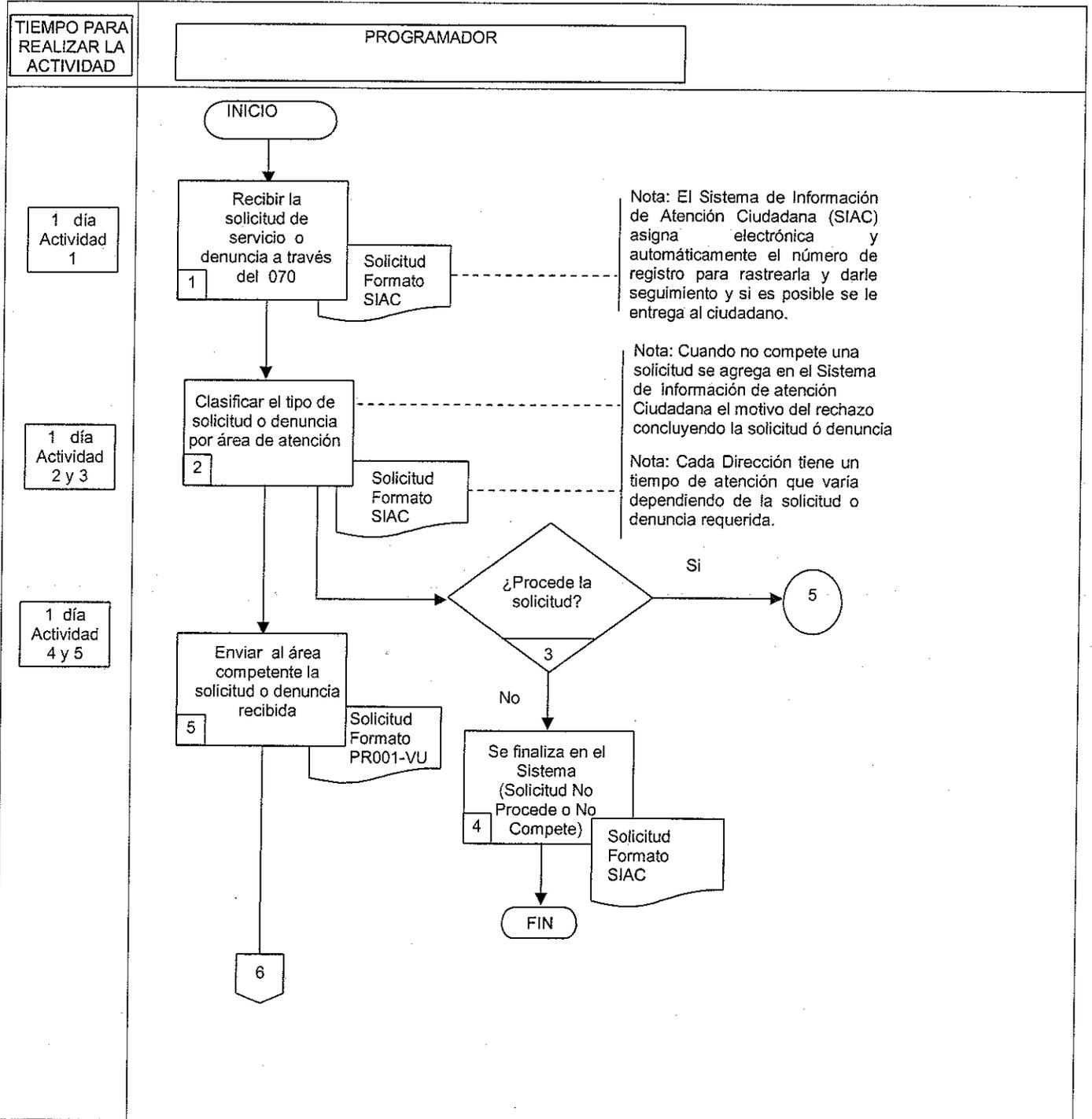
### **5.- Definiciones:**

### **6.- Método de Trabajo:**

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

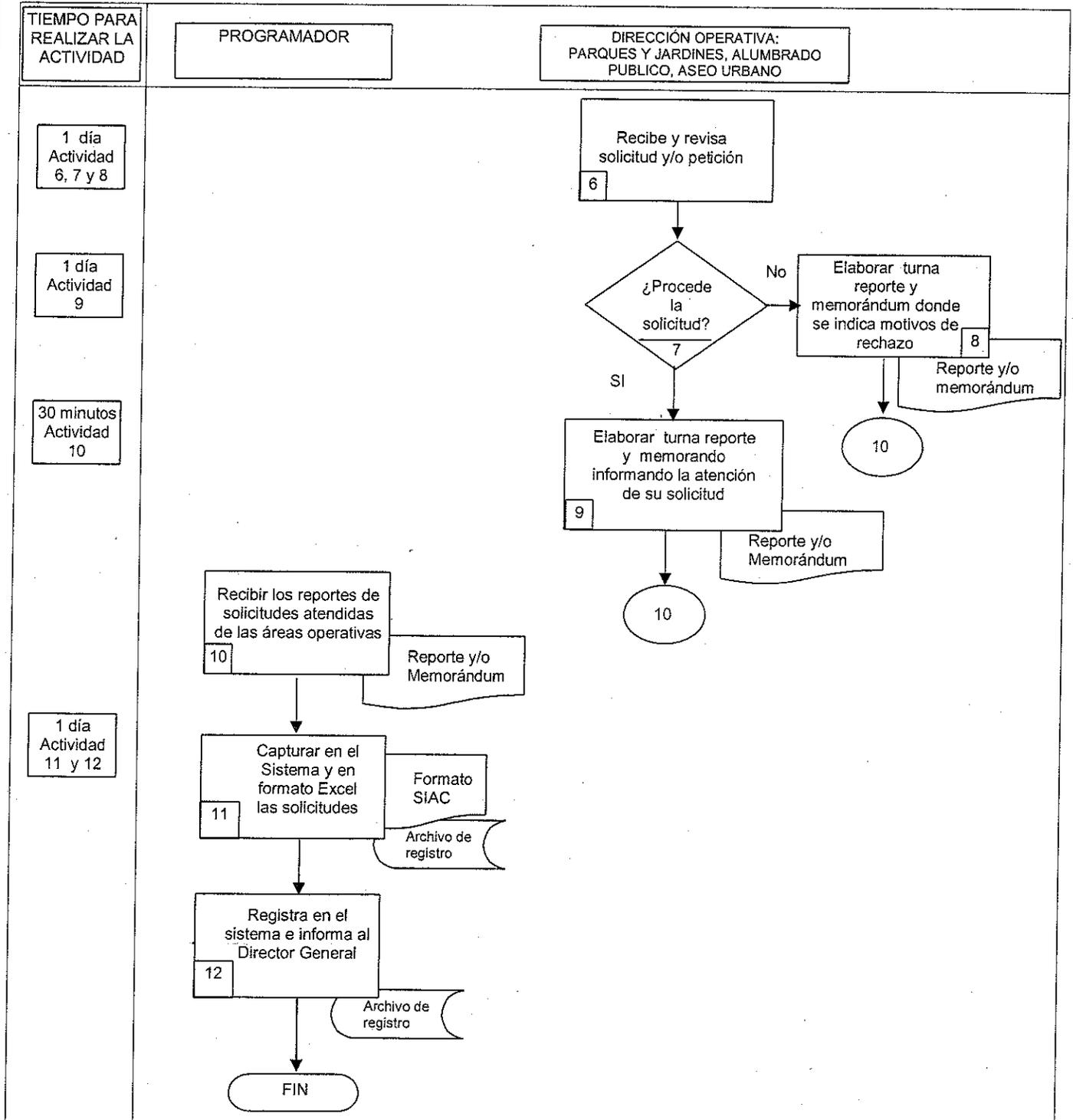


**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO A SOLICITUDES Y/O QUEJAS**





**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO A SOLICITUDES Y/O QUEJAS**





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN,  
CONTROL Y SEGUIMIENTO A SOLICITUDES Y/O QUEJAS**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Programador (P)	Recibe la solicitud y/o queja de la Dirección de Gestión y Seguimiento de Compromisos (070) de todas las áreas de la Dirección General.  Nota: El Sistema de Información y Atención Ciudadana (SIAC) asigna electrónicamente y automáticamente el número de registro para rastrearla y darle seguimiento y si es posible se le entrega al ciudadano.	Solicitud Formato SIAC
2	P	Clasifica el tipo de solicitud o denuncia por área de atención.  Nota: Cuando no compete una solicitud se finaliza en el Sistema de Atención Ciudadana y comentando el motivo del rechazo concluyendo la solicitud o denuncia.  Nota: Cada Dirección tiene un tiempo de atención que varía dependiendo de la solicitud o denuncia requerida.	Solicitud Formato SIAC
3	P	¿Procede la solicitud? No.- Continúa en la actividad 4 Si.- Continúa en la actividad 5	
4	P	Cuando No compete una solicitud se finaliza en el Sistema de Atención Ciudadana y comentando el motivo del rechazo concluyendo la solicitud o denuncia.  Con esta actividad finaliza el procedimiento.	Solicitud Formato SIAC
5	P	Envía al área competente la solicitud o denuncia recibida.	Solicitud Formato PR001-VU
6	Dirección Operativa (Parques y Jardines, Alumbrado Público, Aseo Urbano)	Recibe y revisa solicitud y/o petición.	Solicitud y/o Petición
7	DO	¿Procede la solicitud y/o petición? No.- Continúa en la actividad 8 Si.- Continúa en la actividad 9	
8	DO	Elabora turno reporte y memorando donde se indica motivos de rechazo	Reporte y/o Memorandum



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA**  
**URBANA, OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE**  
**SERVICIOS PÚBLICOS**

REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

Clave: PR-SIUOySP-DGSP-02

Revisión: 2

Página: 47 de 51

9	DO	Elabora turna reporte y memorando informando la atención de su solicitud	Reporte y/o Memorándum
10	P	Recibe los reportes de solicitudes atendidas de las áreas operativas.	Reporte y/o Memorándum
11	P	Captura en el sistema y el formato de Excel las solicitudes atendidas y en el Sistema de Atención Ciudadana se finalizan	Formato SIAC y Formato de Excel. Archivo de registro
12	P	Archiva la solicitud en el sistema e informa al Director General  Con esta actividad finaliza el procedimiento.	Archivo de registro



### REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Sistema de Información y Atención Ciudadana	Programador	Permanente
2	Reporte y/o Memorándum	Programador	Permanente
3	Solicitud y/o Petición	Programador	Permanente
4	Archivo de registro	Programador	Permanente

### ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
1	Formato de envío de solicitudes a las áreas competentes	S/C
2	Formato SIAC	S/C
3	Formato PR001-VU	PR001-VU
4	Formato Excel	S/C



## XI. DIRECTORIO

Nombre y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
Gustavo Adolfo Álvarez Saavedra Director General de Servicios Públicos	3-16-51-51	Boulevard Dr. Lauro Ortega Martínez Km. 1.5 Col. Vicente Estrada Cajigal. Interior del Parque Alameda Luís Donaldo Colosio Murrieta, Cuernavaca, Morelos, Código Postal 62460.



## XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

<b>FECHA DE INICIO</b>	<b>FECHA DE TERMINACIÓN</b>
27 de Mayo de 2015	22 de Junio 2015

<b>PARTICIPANTES</b>	<b>PUESTO</b>
Gustavo Adolfo Álvarez Saavedra	Director General de Servicios Públicos
Marbella Delgado Guzmán	Programador
Emigdio González Galindo	Técnico Informático

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

Marbella Delgado Guzmán  
Programador  
Responsable de la Organización del  
Manual de Organización, Políticas y  
Procedimientos



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

ÁREA: Dirección General de Servicios Públicos

Apartado	Motivo Del Cambio	Fecha De Vigencia	Puesto Nombre Y Firma	Vo Bo Coordinación de Modernización Administrativa
Todos	Actualización del Manual versión 2015	22/Jun./15	Gustavo Adolfo Álvarez Saavedra Director General de Servicios Públicos	Ricardo Díaz Vázquez