



**Manual de Organización, Políticas
y Procedimientos
de la Dirección de Atención Ciudadana
y Seguimiento de Peticiones**

Cuernavaca, Mor. a 14 de Mayo de 2015



CONTENIDO:

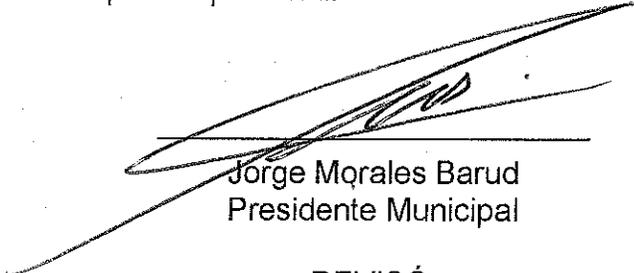
	Página
I. HOJA DE AUTORIZACIÓN	3
II. INTRODUCCIÓN	4
III. OBJETIVO	5
IV. MARCO JURÍDICO	6
V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	8
VI. ORGANIGRAMA	9
VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA	10
VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS	11
IX. POLÍTICAS	15
X. PROCEDIMIENTOS	16
01. Transparencia (UDIP)	16
XI. DIRECTORIO	22
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN	23
XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN	24



I. HOJA DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZÓ

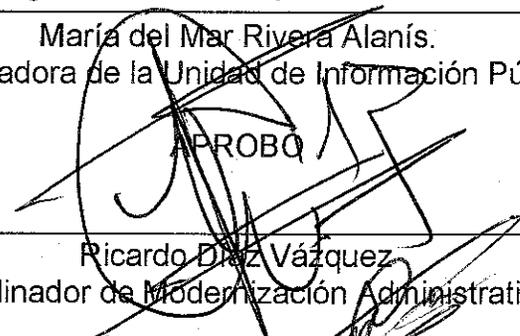
Con fundamento en el Art. 52 fracciones III, XXXI y XXXIII, Art. 68 fracción I del Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos, publicado el 26 de Diciembre del 2012, y Reforma al Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal, 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 de Atención Ciudadana y Seguimiento de Peticiones, 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 Morales Barud
Presidente Municipal

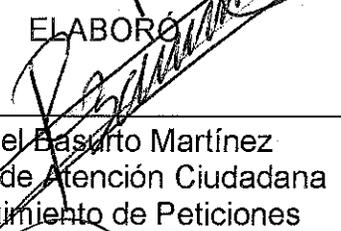
REVISÓ

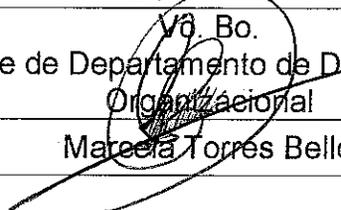

María del Mar Rivera Alanís.
Coordinadora de la Unidad de Información Pública

PROBO


Ricardo Díaz Vázquez
Coordinador de Modernización Administrativa

ELABORÓ


Rafael Basurto Martínez
Director de Atención Ciudadana
y Seguimiento de Peticiones

Fecha de Autorización	Vº. Bo. Jefe de Departamento de Desarrollo Organizacional	VERSIÓN (año)	No. de paginas
14/May./15	 Marcela Torres Bello	2015	24



II. INTRODUCCIÓN

Dentro de lo establecido en el Artículo 6 de nuestra Carta Magna, nos establece que el acceso a la información pública constituye un derecho a favor de todos los mexicanos, mismo que se traduce en la prerrogativa de los ciudadanos para saber, conocer y acceder a la información que es generada, administrada y, en su caso, resguardada por todas las entidades que la ley reconoce como públicas. Lo anterior es así ya que la información se considera un bien público cuya titularidad radica precisamente en la sociedad. Es por ello que se han establecido diversos mecanismos que le permiten actualmente a todas las personas conocer la información que en su origen es pública, bajo el entendido de que, ni autoridades ni servidores públicos que participan en su formulación, producción, procesamiento y administración, pueden ser considerados como dueños de la misma.

La información pública en posesión del municipio de Cuernavaca no constituye una excepción a lo anterior, y es por tal motivo que en este Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Coordinación de la Unidad de Información Pública se establecen los mecanismos de acceso a ella en los términos que para tal efecto establecen tanto la Ley de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales del Estado de Morelos y su reglamento, así como el Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos.

Se especifica que en el presente documento tanto el procedimiento de acceso a la información pública a través de solicitudes de manera electrónica sistema INFOMEX o de manera escrita, así como el relativo a auxiliar en la operación técnica del Consejo de Información Clasificada del Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos.

Por lo anterior es de suma importancia la información que la ley clasifica como *reservada* o *confidencial*, ya que, dada su propia naturaleza, debe ser tratada de una manera distinta a fin de no poner en riesgo ni el efectivo funcionamiento de las actividades institucionales ni la integridad, seguridad, honor y dignidad de las personas, en este caso, de los servidores públicos adscritos a las distintas áreas que conforman el ayuntamiento de Cuernavaca.



III. OBJETIVO

El *Manual de Organización, Políticas y Procedimientos* de la Dirección de Atención Ciudadana y Seguimiento de Peticiones de la Coordinación de la Unidad de Información Pública del Ayuntamiento de Cuernavaca, tiene por objeto operar correctamente el procedimiento establecido mediante el cual se garantiza a la ciudadanía el acceso a la información pública a través de las diversas modalidades que contempla la Ley de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales del Estado de Morelos y el Reglamento de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales del Estado de Morelos.

De igual forma, tiene por objeto el operar y revisar de manera oportuna el sistema INFOMEX, estableciendo mecanismos internos entre las unidades administrativas para su atención, por lo cual se establece el procedimiento para atender las solicitudes de información pública de manera electrónica y escrita.

Asimismo y derivado de los procedimientos a través de los cuales se solicita información a la Coordinación de la Unidad de Información Pública de nuestro Ayuntamiento, se pueden derivar, en su caso, aparentes irregularidades que deben subsanarse a través de los recursos de inconformidad establecidos en la Ley en materia, atento a lo cual se establece el procedimiento para dar trámite a los recursos interpuestos por los solicitantes inconformes ante el Instituto Morelense de Información Pública y Estadística.



IV. MARCO JURÍDICO

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado de Morelos.
3. Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.
4. Ley de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales del Estado de Morelos.
5. Ley de Entrega Recepción de la Administración Pública del Estado y Municipios de Morelos.
6. Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
7. Ley Estatal de Documentación y Archivos de Morelos.
8. Ley de Procedimiento Administrativo para el Estado de Morelos.
9. Código Procesal Civil para el Estado de Libre y Soberano de Morelos.
10. Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos.
11. Reforma al Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos.
12. Reglamento de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales del Estado de Morelos.
13. Reglamento sobre la Clasificación de la Información Pública a que se refiere la Ley de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales del Estado de Morelos.
14. Reglamento de la Unidad de Información Pública del Ayuntamiento de Cuernavaca.
15. Reglamento Interior de la Presidencia Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos.
16. Lineamientos y Criterios para el Cumplimiento de las Obligaciones de Transparencia (vigente).
17. Lineamientos Archivísticos para los Sujetos Obligados en términos de lo que Dispone la Ley de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales del Estado de Morelos.



18. Lineamiento que Declara la Difusión de Oficio de las Cédulas Profesionales.
19. Programa Operativo Anual 2015.
20. Plan Municipal de Desarrollo 2013-2015
21. Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección de Atención Ciudadana y Seguimiento de Peticiones.
22. 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

Garantizar el Derecho de acceso a la información pública a todos los ciudadanos, mediante mecanismos de operación responsables, que permiten contribuir a elevar la calidad de transparencia en el Ayuntamiento de Cuernavaca, a fin de ser el Municipio más transparente. Logrando así una entera confianza entre sus habitantes.

VISIÓN

Ser la Dirección de la Coordinación de la Unidad de Información Pública y del Ayuntamiento de Cuernavaca, que contribuya a fomentar la cultura de la transparencia y de la rendición de cuentas ante la ciudadanía, siendo aquella el medio eficaz y eficiente que permita acceder a todo tipo de información pública generada, administrada y en su caso, generada por todas las dependencias que integran la administración pública municipal centralizada.

VALORES

Respeto
Honestidad
Imparcialidad
Institucionalidad
Objetividad
Eficacia
Eficiencia
Responsabilidad



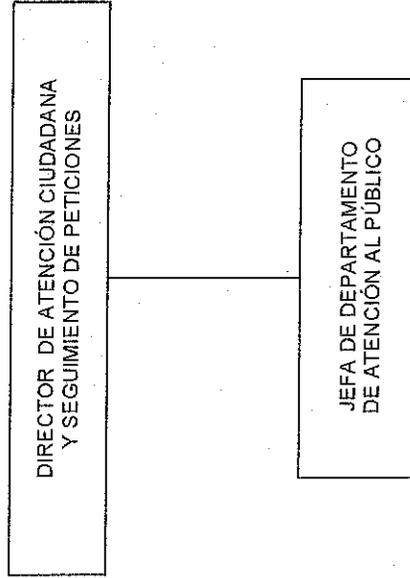
AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
PRESIDENCIA MUNICIPAL
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA Y
SEGUIMIENTO DE PETICIONES
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

Clave: DT-PM-DACySP-1

Revisión: 2

Página 9 de 24

VI.-ORGANIGRAMA



[Handwritten signature]

ELABORÓ

[Handwritten signature]
RAFAEL BUSTOS MARTÍNEZ,
DIRECTOR DE ATENCIÓN CIUDADANA Y
SEGUIMIENTO DE PETICIONES.

REVISÓ

[Handwritten signature]
MARÍA DEL MAR RIVERA ALANÍS
COORDINADORA DE LA UNIDAD DE
INFORMACIÓN PÚBLICA

AUTORIZÓ

[Handwritten signature]
BERNARDO MORALES BARUD
PRESIDENTE MUNICIPAL

FECHA DE AUTORIZACIÓN:
14 de Mayo de 2015

VII. ESTRUCTURA ORGANICA

Puesto	Nombre	Subtotal	Total
Director de Atención Ciudadana y Seguimiento de Peticiones	Rafael Basurto Martínez	1	
Jefa de Departamento de Atención al Público	Laisa Isela Cano Domínguez	1	2
	TOTAL		2

VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Director de Atención Ciudadana y Seguimiento de Peticiones.

JEFE INMEDIATO

Coordinadora de la Unidad de Información Pública

PERSONAL A SU CARGO

Jefa de Departamento de Atención al Público

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Atender las solicitudes de información Pública que formulen los particulares en los términos de la Ley de la Materia;
- II. Revisar y operar el sistema INFOMEX en los términos de la Ley en Materia;
- III. Auxiliar a la Coordinación de Información Pública, en requerir a las Dependencias de la Administración Pública Municipal, la información necesaria para el cumplimiento de sus atribuciones;
- IV. Auxiliar a la Secretaría Técnica, en las actividades del Consejo de Información Clasificada del Ayuntamiento de Cuernavaca para el cumplimiento de sus atribuciones;
- V. Revisar los catálogos de Información clasificada como reservada o confidencial de las unidades administrativas del Ayuntamiento; y,
- VI. Las demás que le confieran otras disposiciones aplicables o le encomiende expresamente el Presidente Municipal o su superior jerárquico.

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Director de Atención Ciudadana y Seguimiento de Peticiones.

ESCOLARIDAD

Lic. en Derecho y/o Informática.

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Materia de Transparencia
- Procedimiento Administrativo
- Administración Pública Municipal
- Ordenamiento Jurídico Nacional
- Manejo de Office e Internet
- Trabajo en equipo

EXPERIENCIA LABORAL

2 años

CONDICIONES DE TRABAJO

Dentro de la oficina y bajo presión

ACTITUD / PERSONALIDAD

- Responsabilidad
- Objetividad
- Liderazgo
- Capacidad de análisis
- Trabajo en equipo.

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto

ESFUERZO

Físico: Para atender las funciones inherentes al cargo
Mental: para analizar y aplicar debidamente las determinaciones que se derivan de las funciones inherentes al cargo.



PUESTO

Jefa de Departamento de Atención al Público

JEFE INMEDIATO

Director de Atención Ciudadana y Seguimiento de Peticiones.

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Auxiliar a la Dirección de Atención Ciudadana y Seguimiento de Peticiones en la atención de solicitudes de información Pública que formulen los particulares en los términos de la Ley de la Materia;
- II. Auxiliar a la Dirección, en la revisión y operación del sistema INFOMEX en los términos de la Ley en Materia;
- III. Auxiliar a la Dirección, en requerir a las Dependencias de la Administración Pública Municipal, la información necesaria para el cumplimiento de sus atribuciones; y,
- IV. Las demás que le confieran otras disposiciones aplicables o le encomiende expresamente el Presidente Municipal o su superior jerárquico.

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Jefe de Departamento de Atención al Público

ESCOLARIDAD

Lic. en Derecho y/o Informática o pasante

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Materia de Transparencia
- Procedimiento Administrativo
- Administración Pública Municipal
- Ordenamiento Jurídico Nacional
- Manejo de Office e Internet
- Trabajo en equipo

EXPERIENCIA LABORAL

2 años

CONDICIONES DE TRABAJO

Dentro de la oficina y bajo presión

ACTITUD / PERSONALIDAD

- Responsabilidad
- Disciplina
- Compromiso
- Capacidad de análisis
- Trabajo en equipo.

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

ESFUERZO

Físico: Para atender las funciones inherentes al cargo
Mental: para analizar y aplicar debidamente las determinaciones que se derivan de las funciones inherentes al cargo.



IX. POLÍTICAS

1. Toda información pública que es generada, administrada y resguardada por las Unidades Administrativas que conforman este Ayuntamiento, su titularidad recae en la sociedad, por consecuencia, se constituye la Dirección de Atención Ciudadana y Seguimiento de Peticiones como una unidad administrativa tendiente a realizar toda acción legal que conduzca a la obtención de la información que solicite cualquier peticionario y que por su naturaleza sea pública, debiendo sin demora ponerla a la más entera disposición de ellos.
2. Es responsabilidad de los titulares de las Unidades Administrativas del Municipio, designar a los servidores públicos de su área que habrán de fungir como *enlaces* ante la Coordinación de la Unidad de Información Pública y que habrán de coordinarse con esta a fin de dar con mayor celeridad y objetividad el trámite conducente a las solicitudes de información que presente la ciudadanía.
3. Es responsabilidad de los *enlaces* llevar a cabo todos los trámites al interior de su Unidad Administrativa a fin de recabar la información solicitada por la Coordinación de la Unidad de Información Pública. De igual forma, es su responsabilidad la revisión diaria del Sistema INFOMEX, con el propósito de verificar si existen solicitudes de información pendientes de atender.
4. La búsqueda y localización de todo tipo de información pública solicitada por cualquier peticionario no genera costo alguno ni requiere de mayores trámites o procedimientos que los mínimos necesarios para su puesta a disposición, por ello, deberá atenderse estrictamente a los principios de máxima publicidad, gratuidad, inmediatez, oportunidad y sencillez en todo trámite que tenga su origen en solicitudes de información pública.



X. PROCEDIMIENTOS

ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE TRANSPARENCIA (UDIP)

1.- Propósito:

Garantizar el derecho de acceso a la información pública de todas las personas, respetando el derecho a la protección de los datos de carácter personal que estén en posesión del Ayuntamiento de Cuernavaca.

2.- Alcance:

El presente procedimiento, aplica a la Dirección de Atención Ciudadana y Seguimiento de Peticiones.

3.-Referencia:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos.
Ley de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales del Estado de Morelos.
Reglamento de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales del Estado de Morelos.
Reglamento sobre la Clasificación de la Información Pública a que se refiere la Ley de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales del Estado de Morelos.

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Presidente Municipal, la aprobación de este procedimiento.
Es responsabilidad de la Coordinadora de la Unidad de Información Pública del Ayuntamiento de Cuernavaca, revisar este procedimiento.
Es responsabilidad del Director de Atención Ciudadana y Seguimiento de Peticiones elaborar, revisar, operar y mantener actualizado este procedimiento.
Es responsabilidad de las Unidades Administrativas, personal técnico y de apoyo el apegarse a lo establecido en este procedimiento.



5.- Definiciones:

U.D.I.P.: Unidad de Información Pública.

IMIPE: Instituto Morelense de Información Pública y Estadística.

INFOMEX: Información Mexicana

INFORMACIÓN PÚBLICA: Información contenida en los documentos que se encuentren en posesión de las diferentes Dependencias Municipales y Regidurías del Ayuntamiento de Cuernavaca.

INFORMACIÓN RESERVADA: Información que de manera temporal se clasifica como de acceso restringido al Público.

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL: Información que contiene datos personales relativos a las características físicas, morales y emocionales, origen étnico o racial, domicilio, vida privada, íntima y afectiva, patrimonio, número telefónico, correo electrónico, ideología, opinión política, preferencias sexuales y toda aquella información susceptible de ser tutelada por el derecho a la privacidad, intimidad, honor y dignidad

6.- Método de Trabajo:

6.1. Diagrama de Flujo.

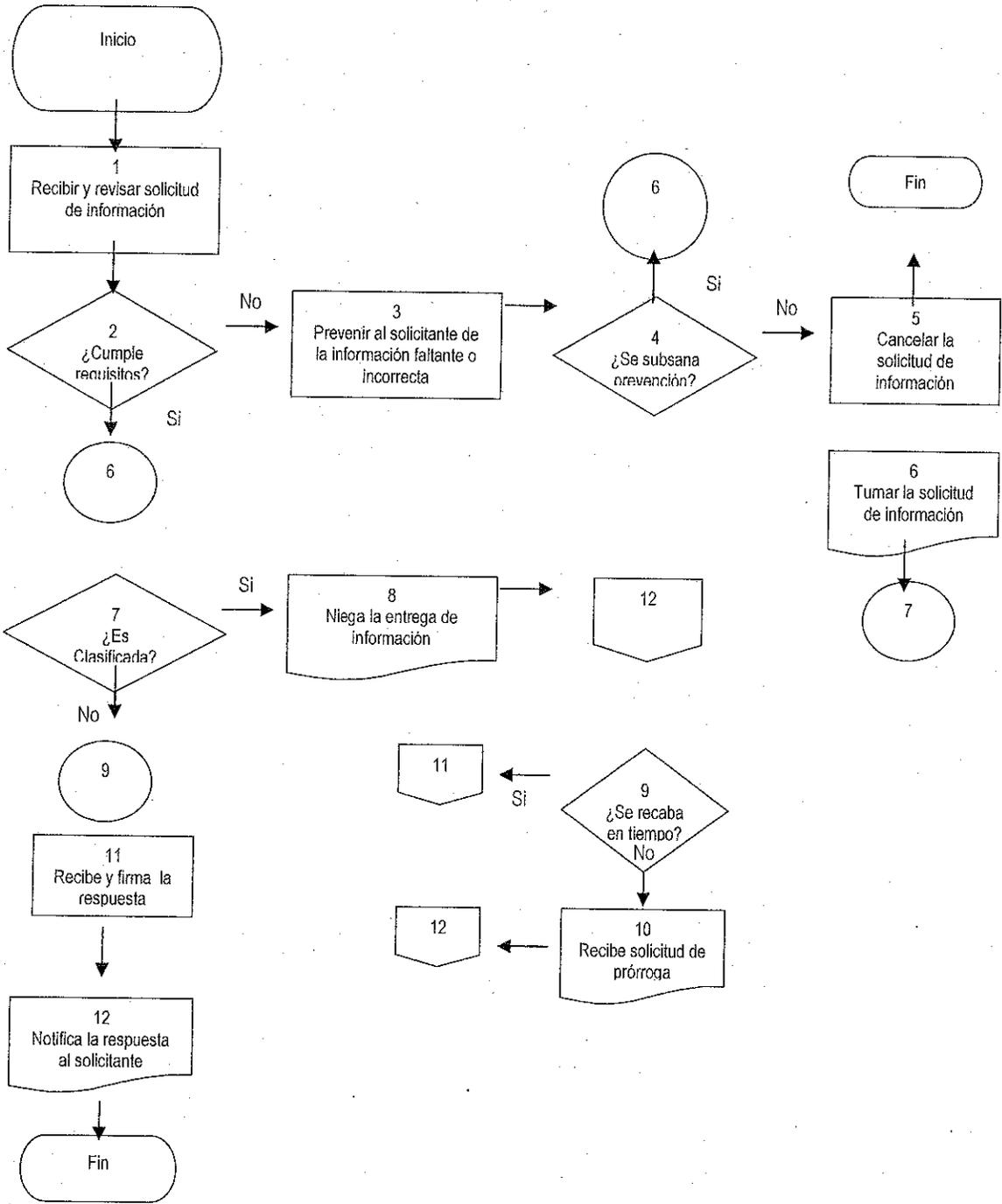
6.2. Descripción de Actividades.

6.3. Registro de Calidad y Anexos.



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE TRANSPARENCIA (UDIP)

DIRECTOR DE ATENCIÓN CIUDADANA Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES ENLACE UDIP JEFE DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE TRANSPARENCIA
(UDIP)**

No.	Responsable	Descripción de la Actividad	Tiempo	Documento
01	Director de Atención Ciudadana y Seguimiento de Peticiones (DACySP)	Recibe y revisa la solicitud de información pública que cumpla con los requisitos establecidos en la Ley, esto es; a) nombre completo, domicilio u otro medio para recibir notificaciones; b) descripción clara y precisa de la información solicitada; c) datos que faciliten su búsqueda, en su caso; y d) modalidad en la que desea recibir la información, asignarle un número de folio, igualmente registrarla en la base de datos de solicitudes ingresadas.	1 hora	Escrito libre Solicitud de información electrónica
02	DACySP	¿Cumple con los requisitos? Si la respuesta es SI, ir a la actividad 6; Si la respuesta es NO, ir a la actividad 3.	10 min	
03	DACySP	Previene al solicitante para que dentro del plazo de 3 días hábiles corrija los datos de su solicitud. La prevención se hace mediante escrito al momento en que se presenta el peticionario en la UDIP, para que la corrija en ese momento y cuando se realice vía internet, y pasa a la actividad 2.	1 día	Escrito libre
04	Enlace UDIP (EU)	¿Se subsana la prevención hecha al solicitante dentro del plazo concedido? Si la respuesta es SI, ir a la actividad 6; Si la respuesta es NO, ir a la actividad 5.	1 a 3 días	
05	Jefe de Departamento de Atención al Público(JDAP)	Cancela la solicitud de información agregando la leyenda de cancelado en la parte del frente de la solicitud, por no haberse subsanado dentro del plazo concedido y archivar, llenando para tal efecto el registro en la base de datos correspondiente y termina este procedimiento.	30 min	Formato solicitud
06	JDAP	Turna al área responsable dentro de su dependencia o regiduría a fin de recabar la información solicitada dentro del plazo de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente de recibirla.	1 día	Solicitud de información a Enlace UDIP
07	DACySP	¿Se encuentra clasificada la información? Si la respuesta es SI, ir a la actividad 7; Si la respuesta es NO, ir a la actividad 8.	1 hora	



No.	Responsable	Descripción de la Actividad	Tiempo	Documento
08	DACySP	Niega al petionario la entrega de la información solicitada por encontrarse clasificada como reservada o confidencial. En ambos casos fundar y motivar la negativa de la información.	1 día	Formato de Negativa de Información
09	EUDIP	¿Recaba el enlace la información solicitada dentro del plazo concedido? SI: ir a la actividad 11 NO: ir a la actividad 10		
10	EUDIP	Envía solicitud de prórroga a la UDIP y tomarse automáticamente la ampliación del plazo por otros cinco días hábiles para dar contestación a la solicitud de información.	1 día	Oficio de prórroga
11	DACySP Coordinadora de la Unidad de Información Pública (CUDIP)	Recibe la respuesta remitida por el enlace y prepara la notificación correspondiente al petionario debidamente firmada, con los anexos que corresponda en el formato solicitado, en su caso.	3 horas	Formato de Respuesta de Información
12	DACySP	Notifica al petionario la respuesta que haya recaído a su solicitud, poniendo para tal efecto la misma disposición de aquél para su consulta en la Unidad de Información Pública. Con esta actividad termina el procedimiento.	3 días	Formato de notificación de respuesta



REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Escrito Libre	Enlace UDIP	4 años
2	Escrito libre	Coordinadora de la Unidad de Información Pública	4 años
3	Formato digital	Coordinadora de la Unidad de Información Pública	N/A
4	Formato establecido	Enlace UDIP	4 años
5	Formato establecido	Coordinadora de la Unidad de Información Pública	4 años
6	Formato establecido	Coordinadora de la Unidad de Información Pública	4 años
7	Formato establecido	Coordinadora de la Unidad de Información Pública	4 años

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
1	Formato notificación de improcedencia de la solicitud	FO-PM-CUDIP-01
2	Formato de solicitud de información	FO-PM-CUDIP-02
3	Formato de notificación de respuesta	FO-PM-CUDIP-03
4	Formato de notificación de respuesta	FO-PM-CUDIP-04



XI. DIRECTORIO

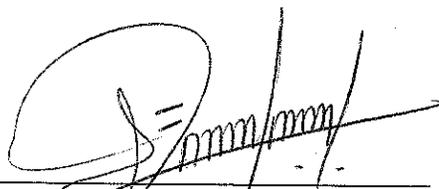
Nombre Y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
Rafael Basurto Martínez Director de Atención Ciudadana y Seguimiento de Peticiónes.	329-44-89	Motolinía número 2, Centro Histórico de Cuernavaca, Morelos.
Laisa Isela Cano Domínguez Jefa de Departamento de Atención al Público	329-44-34	Motolinía número 2, Centro Histórico de Cuernavaca, Morelos.

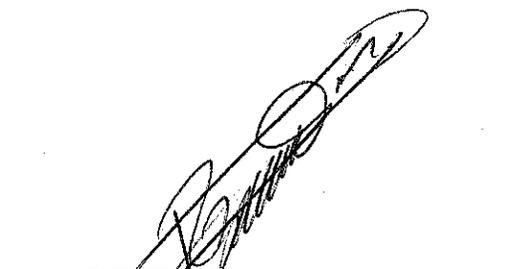


XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION
15 de Abril de 2015	14 de Mayo de 2015

PARTICIPANTES	PUESTO
Rafael Basurto Martínez	Director de Atención Ciudadana y Seguimiento de Peticiones.
Emigdio González Galindo	Técnico Informático


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


Rafael Basurto Martínez
Director de atención Ciudadana y
Seguimiento de Peticiones
Responsable de la Organización del
Manual de Organización, Políticas y
Procedimientos



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

ÁREA: Dirección de Atención Ciudadana y Seguimiento de Peticiones

Apartado	Motivo Del Cambio	Fecha De Vigencia	Puesto Nombre Y Firma	Vo Bo de la Coordinación de Modernización Administrativa
Todos	Actualización del Manual versión 2015	14/May./15	Director de Atención Ciudadana y Seguimiento de Peticiones Rafael Basurto Martínez	Ricardo Díaz Vázquez 