



Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección de Enlace Ciudadano

Cuernavaca, Mor., a 13 de Julio de 2015




CONTENIDO:

	Página
I. HOJA DE AUTORIZACIÓN	3
II. INTRODUCCIÓN	4
III. OBJETIVO	5
IV. MARCO JURÍDICO	6
V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	7
VI. ORGANIGRAMA	8
VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA	9
VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS	10
IX. POLÍTICAS	24
X. PROCEDIMIENTOS	25
01. Procedimiento de Apoyos a la Ciudadanía.	25
02. Procedimiento de Reuniones con la Ciudadanía	30
XI. DIRECTORIO	36
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN	37
XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN	38

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 Enlace Ciudadano, mismo que contiene información referente a su estructura y funcionamiento y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.



Fernando Josaphat Martínez Cué
Síndico Municipal

REVISÓ




Rosalinda Muñoz Altamirano
Directora Administrativa

APROBÓ

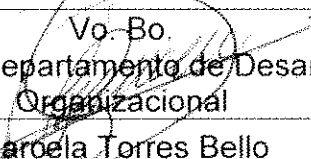


Ricardo Draz Vázquez
Coordinador de Modernización Administrativa

ELABORÓ



Verónica Victoria Hernández Bello
Directora de Enlace Ciudadano

Fecha de Autorización	Vo. Bo. Jefa de Departamento de Desarrollo Organizacional	VERSIÓN (año)	No. de paginas
13/Jul./15	 Marcela Torres Bello	2015	38

II. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección de Enlace Ciudadano, es un instrumento que tiene la finalidad de contribuir con la Sindicatura Municipal, para dar cumplimiento a lo estipulado en la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Morelos, el Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos, el Reglamento Interior de la Sindicatura y demás disposiciones legales aplicables.

Este documento, tiene como propósito ser guía de las actividades y procedimientos que realiza la Dirección de Enlace Ciudadano de la Sindicatura Municipal, es una herramienta de apoyo y mejora institucional, aquí están contenidos de forma ordenada y secuencial las funciones laborales de quienes integran la Dirección, contempla el orden de los procedimientos incluyendo los diagramas de flujo de cada uno; proporciona información sobre la estructura orgánica, indicando los niveles jerárquicos, evitando duplicidad y omisiones en las funciones, lo que facilita el buen desarrollo administrativo. Es importante señalar que este documento está sujeto a la actualización de la norma jurídica del Ayuntamiento de Cuernavaca.

La Dirección de Enlace Ciudadano es la oficina encargada de establecer un vínculo entre la Ciudadanía y la Sindicatura Municipal, quienes la integran, son las personas responsables de dar atención a la ciudadanía, recibiendo sus peticiones y solicitudes de apoyo para posteriormente buscar alternativas de solución a sus requerimientos.



III. OBJETIVO

Brindar atención a la ciudadanía a nombre del titular de la Sindicatura, siendo el área de soporte del Síndico para recibir las solicitudes de apoyo de los ciudadanos.

Otorgar un servicio eficiente a los ciudadanos, proporcionando atención personalizada que construya una estrecha relación con la ciudadanía, a través del servicio público de calidad.

Los integrantes de ésta dirección, buscarán las alternativas de solución para los requerimientos ciudadanos, proporcionando la mejor atención y la mayor información, o en su defecto, canalizarán al área indicada las solicitudes ciudadanas averiguando la manera de dar solución a través de otras dependencias, en caso de no encontrarse dentro las funciones o atribuciones de la Sindicatura, lo anterior dentro de las Leyes, Normas, Reglamentos y demás disposiciones legales aplicables de la Administración Municipal de Cuernavaca.



IV. MARCO JURÍDICO

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado de Morelos;
3. Código de Ética de los Servidores Públicos del Ayuntamiento de Cuernavaca y sus organismos descentralizados;
4. Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos;
5. Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos;
6. Ley de Entrega-Recepción de la Administración Pública del Estado y Municipios de Morelos;
7. Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Morelos;
8. Ley de Ingresos para el Ejercicio Fiscal 2015;
9. Ley de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales del Estado de Morelos;
10. Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca;
11. Presupuesto de Egresos del Municipio de Cuernavaca para el ejercicio fiscal 2015;
12. Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca;
13. Reforma al Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos;
14. Presupuesto de Egresos del Municipio de Cuernavaca para el ejercicio fiscal 2015;
15. Reglamento Interior de la Sindicatura Municipal de Cuernavaca;
16. Plan Municipal de Desarrollo 2013 – 2015;
17. Programa Operativo Anual (POA) 2015;
18. Condiciones Generales de Trabajo para el Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos;
19. 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

Atender oportunamente las peticiones realizadas por la Ciudadanía, trabajando de manera conjunta con las diferentes dependencias del Municipio para brindar una respuesta ágil y apropiada a los ciudadanos, de la misma manera, proporcionar orientación respecto al procedimiento a seguir para dar solución a las demandas ciudadanas.

VISIÓN

Ser un área que brinde la mejor solución a los requerimientos de la Ciudadanía, realizándolo de manera profesional y responsable, con alto sentido humano, actuando dentro de la legalidad, para incentivar la participación y la comunicación con la ciudadanía.

VALORES

Honestidad

Responsabilidad

Iniciativa

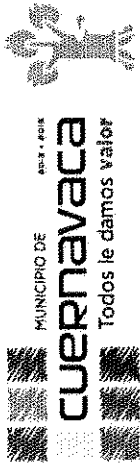
Respeto

Disciplina

Trabajo en equipo

Compromiso

Mejora continua



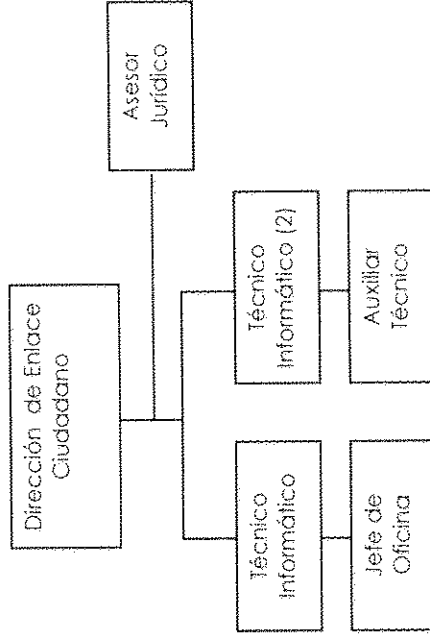
AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SINDICATURA MUNICIPAL
DIRECCIÓN DE ENLACE CIUDADANO
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

Clave: DT-SM-DEC-IV

Revisión: 0

Página: 8 de 38

VI. ORGANIGRAMA



ELABORÓ

VERÓNICA VICTORIA HERNÁNDEZ BELLO
DIRECTORA DE ENLACE CIUDADANO

REVISÓ

ROSALINDA MUÑOZ ALTAMIRANO
DIRECTORA ADMINISTRATIVA

AUTORIZÓ

FERNANDO JOSAPHAT MARTÍNEZ CUÉ
SINDICO MUNICIPAL

FECHA DE AUTORIZACIÓN
13 DE JULIO DE 2015



VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

Puesto	Nombre	Subtotal	Total
Directora de Enlace Ciudadano	Verónica Victoria Hernández Bello	1	
Asesor Jurídico	Luis Enrique Martini Villa	1	
Técnico Informático	Julio César Vique Colín	1	
Jefe de Oficina	Roberto de la Luz Mena	1	2
Técnico Informático	Armando Cruz Vázquez	1	
Técnico Informático	Martha López Flores	1	
Auxiliar Técnico	Azucena Lunagómez Muñoz (Comisión a la Dirección de Colonias y Poblados y Comunidades Indígenas)	1	3
	TOTAL		7



VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Directora de Enlace Ciudadano

JEFE INMEDIATO

Síndico Municipal

PERSONAL A SU CARGO

Asesor Jurídico
Técnico Informático
Técnico Informático (2)

FUNCIONES PRINCIPALES

De acuerdo al Capítulo VI; de las Atribuciones de las Direcciones de Área, contenidas en el Reglamento Interior de la Sindicatura Municipal, Artículo 16.- La Dirección de Enlace Ciudadano tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Promover la participación de los Grupos y Sectores de la Sociedad y Organismos No Gubernamentales en las actividades que lleve a cabo la Sindicatura Municipal;
- II. Atender de manera oportuna las solicitudes de apoyo y gestión social que los ciudadanos de manera individual o colectiva realicen a la Sindicatura Municipal;
- III. Llevar a cabo reuniones con los diferentes sectores de la sociedad de Cuernavaca, a efecto de buscar y gestionar soluciones a los problemas comunes que se enfrentan cotidianamente;
- IV. Planear, organizar, dirigir y promover acciones tendientes a apoyar las necesidades sociales que existen en las comunidades o colonias del Municipio;
- V. Gestionar, vincular y canalizar por acuerdo del Síndico, los apoyos que otorguen obtengan los diferentes sectores públicos y privados y
- VI. Las demás que determinen otras disposiciones aplicables, o le delegue su superior jerárquico



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Directora de Enlace Ciudadano

ESCOLARIDAD

Licenciatura o Pasante en áreas de las Ciencias Sociales o afines.

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Administración Pública.
- Relaciones Públicas.
- Relaciones Laborales.
- Toma de Decisiones.
- Manejo de Información.
- Redacción.
- Relaciones Humanas
- Manejo de paquetería Office

EXPERIENCIA LABORAL

2 Años

CONDICIONES DE TRABAJO

Trabajo de Campo / Oficina

ACTITUD / PERSONALIDAD

Espíritu de servicio
Entusiasta
Objetivo
Analítico
Toma de decisiones
Discreto y responsable

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto

ESFUERZO

Mental



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Asesor Jurídico

JEFE INMEDIATO

Directora de Enlace Ciudadano

PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Proporcionar la asesoría y orientación legal a la ciudadanía que lo requiera;
- II. Dar seguimiento a las gestiones y peticiones ciudadanas hasta su conclusión;
- III. Revisar, Leyes, Reglamentos y toda normatividad vigente de la competencia del área;
- IV. Coordinarse con las diferentes áreas que conforman la Sindicatura para la atención Ciudadana;
- V. Y demás que le delegue su Jefe Inmediato.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Asesor Jurídico

ESCOLARIDAD

Licenciatura en Derecho y/o Pasante

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Administración Pública
- Áreas Jurídicas/Administrativas
- Relaciones Públicas
- Ortografía y redacción

EXPERIENCIA LABORAL

2 Años

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad
Honestidad
Trabajo en Equipo

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Media

ESFUERZO

Mental



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Técnico Informático

JEFE INMEDIATO

Directora de Enlace Ciudadano

PERSONAL A SU CARGO

Jefe de Oficina

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Brindar atención personal a la Ciudadanía
- II. Orientar e informar a visitantes de la Sindicatura, sobre cómo deberán integrar la documentación para dar solución a sus requerimientos.
- III. Tramitar ante dependencias de educación básica, ingresos, cambios de turno de alumnos.
- IV. Realizar informe de actividades.
- V. Y las demás que designe su jefe inmediato.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Técnico Informático

ESCOLARIDAD

Medio Superior o Superior

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Administración Pública.
- Áreas Administrativas.
- Relaciones Públicas.

EXPERIENCIA LABORAL

2 Años

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina
Eventos Públicos y Privados
Instalaciones de organismos públicos
y privados
Trabajo de Campo

ACTITUD / PERSONALIDAD

Sentido de Responsabilidad
Objetividad
Trabajo en Equipo
Disponibilidad de Tiempo
Sentido de equidad

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

ESFUERZO

Mental



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Jefe de Oficina

JEFE INMEDIATO

Técnico Informático

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Atender personalmente a la ciudadanía
- II. Buscar patrocinios en productos y servicios para beneficio de la ciudadanía;
- III. Realizar informe de actividades.
- IV. Y las demás que le delegue su Jefe inmediato.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Jefe de Oficina

ESCOLARIDAD

Medio Superior

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Relaciones Públicas.
- Manejo de Información

EXPERIENCIA LABORAL

2 Años

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

ACTITUD / PERSONALIDAD

Sentido de Responsabilidad
Objetividad
Trabajo en Equipo
Organizado

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Baja

ESFUERZO

Mental



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Técnico Informático

JEFE INMEDIATO

Directora de Enlace Ciudadano

PERSONAL A SU CARGO

Auxiliar Técnico

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Brindar atención y proporcionar información a la ciudadanía.
- II. Responder llamadas telefónicas.
- III. Convocar a reuniones con diferentes grupos ciudadanos.
- IV. Gestionar citas, ingresos, descuentos, ante dependencias de Salud Pública.
- V. Tramitar ingresos, becas, cambios de turno y descuentos ante instituciones de Educación Media y Superior, Públicas y Privadas.
- VI. Ser enlace Institucional entre la Sindicatura, empresarios, Cámaras y Organismos Empresariales.
- VII. Ser enlace entre la Sindicatura y Organizaciones No Gubernamentales
- VIII. Llevar el control de visitas de la Dirección de Enlace Ciudadano;
- IX. Redactar Oficios y cartas
- X. Realizar informe de actividades
- XI. Y las demás que le delegue su superior jerárquico.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Técnico Informático

ESCOLARIDAD

Medio Superior

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Relaciones Públicas.
- Manejo de bases de datos
- Conocimiento de Office
- Ortografía y Redacción

EXPERIENCIA LABORAL

2 Años

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

ACTITUD / PERSONALIDAD

Sentido de Responsabilidad
Objetividad
Trabajo en Equipo
Iniciativa
Organizado y Analítico

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Baja

ESFUERZO

Mental



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Técnico informático

JEFE INMEDIATO

Directora de Enlace Ciudadano

PERSONAL A SU CARGO

Auxiliar Técnico

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Brindar atención e información a la Ciudadanía.
- II.
- III. Gestionar citas y descuentos para los ciudadanos, ante dependencias del Gobierno Municipal y Estatal.
- IV.
- V. Acompañar y apoyar en la organización de eventos de la Sindicatura Municipal, dentro y fuera de las instalaciones del Ayuntamiento.
- VI.
- VII. Asistir a la Directora y al Titular de la Sindicatura en visitas y recorridos a las diferentes Colonias.
- VIII. Asistir a la Directora y al Titular de la Sindicatura en visitas y recorridos a las instituciones educativas.
- IX. Realizar informe de actividades.
- X. Y las demás que le delegue su superior jerárquico



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Técnico Informático

ESCOLARIDAD

Medio Superior

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Relaciones Públicas.
- Relaciones laborales
- Gestoría

EXPERIENCIA LABORAL

2 Años

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina y Campo

ACTITUD / PERSONALIDAD

Sentido de Responsabilidad
Objetividad
Trabajo en Equipo
Iniciativa
Organizado y Analítico
Habilidad para solucionar conflictos

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Baja

ESFUERZO

Mental



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Auxiliar Técnico

JEFE INMEDIATO

Técnico Informático

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Atención a la Ciudadanía.
- II. Gestionar trámites ante el Registro Civil Municipal y Estatal
- III. Realizar Memorándums y Oficios.
- IV. Realizar informe de actividades
- V. Y las demás que le delegue su jefe Inmediato.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Auxiliar Técnico

ESCOLARIDAD

Secundaria

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Áreas Administrativas.
- Gestoría.
- Relaciones Públicas.

EXPERIENCIA LABORAL

2 Años

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina
Trabajo de Campo

ACTITUD / PERSONALIDAD

Sentido de Responsabilidad
Objetividad
Trabajo en Equipo
Disponibilidad de Tiempo
Sentido de equidad

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Baja

ESFUERZO

Mental



IX. POLÍTICAS

1. La atención a la ciudadanía deberá ser pronta y expedita, por lo que las personas que acuden a esta oficina no deberán de esperar más de quince minutos para ser atendidos.
2. El horario laboral de oficina de la Dirección de Enlace Ciudadano es de 8:00 a 16:00 horas, contando con una hora para los alimentos, no permitiendo el consumo de alimentos dentro de las instalaciones durante el horario de labores.
3. El horario laboral para el personal Sindicalizado de la Dirección de Enlace Ciudadano será de 8:00 a 15:00 horas sin contar con horario de alimentos; no permitiendo el consumo de alimentos dentro de las instalaciones durante el horario de labores.
4. Todo el personal de esta Dirección de Enlace Ciudadano deberá registrar la hora de entrada y salida de asistencia.
5. La correspondencia recibida en la Dirección de Enlace Ciudadano deberá ser revisada por la Directora.
6. La vestimenta que deberán portar el personal, será de manera formal de lunes a viernes.
7. Las instalaciones deberán permanecer Limpias y en condiciones óptimas para el trabajo.
8. Queda prohibido llegar a laborar y permanecer en la oficina con aliento alcohólico o bajo el influjo de estupefacientes.
9. Al finalizar la jornada de trabajo todos los equipos de cómputo y aparatos eléctricos deberán ser apagados y/o desconectados.



X. PROCEDIMIENTOS

ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE APOYOS A LA CIUDADANÍA

1.- Propósito:

Dar a conocer los pasos a seguir para brindar apoyo a la ciudadanía que así lo solicite

2.- Alcance:

Este procedimiento involucra a la Dirección de Enlace Ciudadano, a la Sindicatura Municipal.

3.-Referencia:

Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos

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

Reglamento Interior de Sindicatura Municipal.

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Síndico Municipal, la aprobación de este procedimiento.

Es responsabilidad de la Directora Administrativa revisión en términos de Ley.

Es responsabilidad de la Directora de Enlace Ciudadano la elaboración, actualización y aplicación de este procedimiento.

5.- Definiciones:

Petición ciudadana.- Es la solicitud escrita presentada por los ciudadanos, mediante la cual los ciudadanos requieren apoyo ante la Dirección de Enlace Ciudadano

6.- Método de Trabajo:

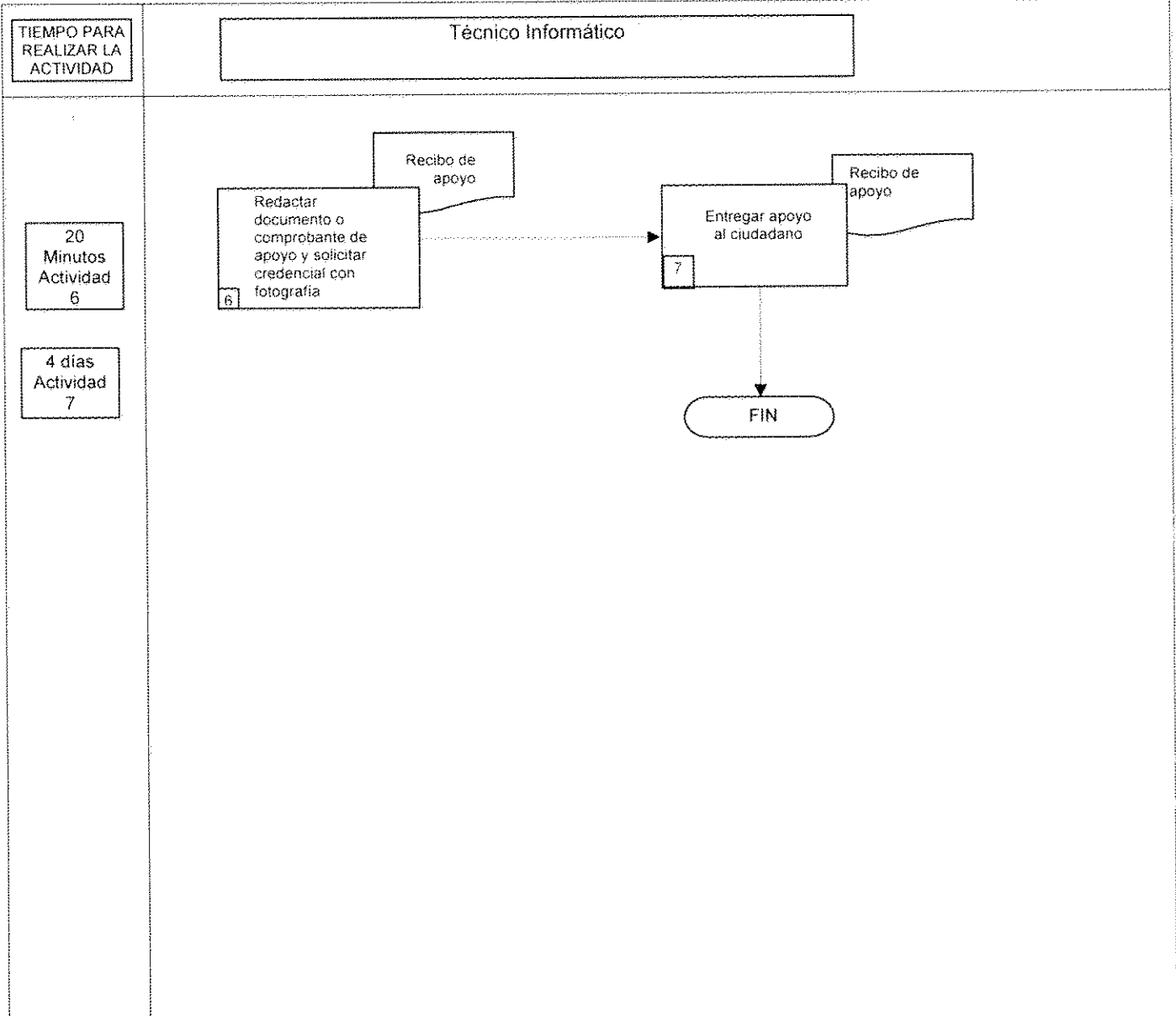
6.1. Diagrama de Flujo

6.2. Descripción de Actividades

6.3. Registro de Calidad y Anexos



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE APOYOS A LA CIUDADANIA





DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE APOYOS A LA CIUDADANÍA

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Directora de Enlace Ciudadano (DEC)	Recibir el documento de Petición dirigido a la Dirección de Enlace Ciudadano.	Solicitud
2	Síndico Municipal (SM)	El síndico será el único autorizará si la solicitud de apoyo es procedente o no.	
3	Asesor Jurídico (AJ)	El Asesor Jurídico proporciona la asesoría correspondiente para otorgar opciones de solución.	
4	AJ	El Asesor Jurídico elabora el oficio de canalización a la instancia correspondiente.	Oficio
5	DEC	Realizara las gestiones necesarias para la entrega del apoyo a los ciudadanos.	
6	Técnico Informático (TI)	Redactar el documento necesario o realizar el llenado del comprobante de apoyo y solicitar credencial con fotografía.	Oficio / Formato
7	TI	Realizar la entrega del Apoyo al Ciudadano. Con esta actividad finaliza el procedimiento.	



REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Solicitud	Directora de Enlace Ciudadano	Un mes
4	Oficio de canalización	Asesor Jurídico	Un mes
6	Recibo de apoyo	Técnico Informático	Un mes

ANEXOS

Anexo No.	Documento	Clave
	"Ninguno"	



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE REUNIONES CON LA CIUDADANIA

1.- Propósito:

Dar a conocer los pasos a seguir para llevar a cabo reuniones con la ciudadanía con el objetivo de detectar sus necesidades.

2.- Alcance:

Este procedimiento involucra a la Dirección de Enlace Ciudadano así como a la Sindicatura Municipal.

3.-Referencia:

Reglamento interior de la Sindicatura Municipal.

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Síndico Municipal, la aprobación de este procedimiento.

Es responsabilidad de la Directora Administrativa revisión en términos de Ley.

Es responsabilidad de la Directora de Enlace Ciudadano la elaboración, actualización y aplicación de este procedimiento.

5.- Definiciones:

Lista de registro.- Es el documento sobre el cual, los convocados habrán de apuntar sus datos generales a fin de convocarles para posibles reuniones.

6.- Método de Trabajo:

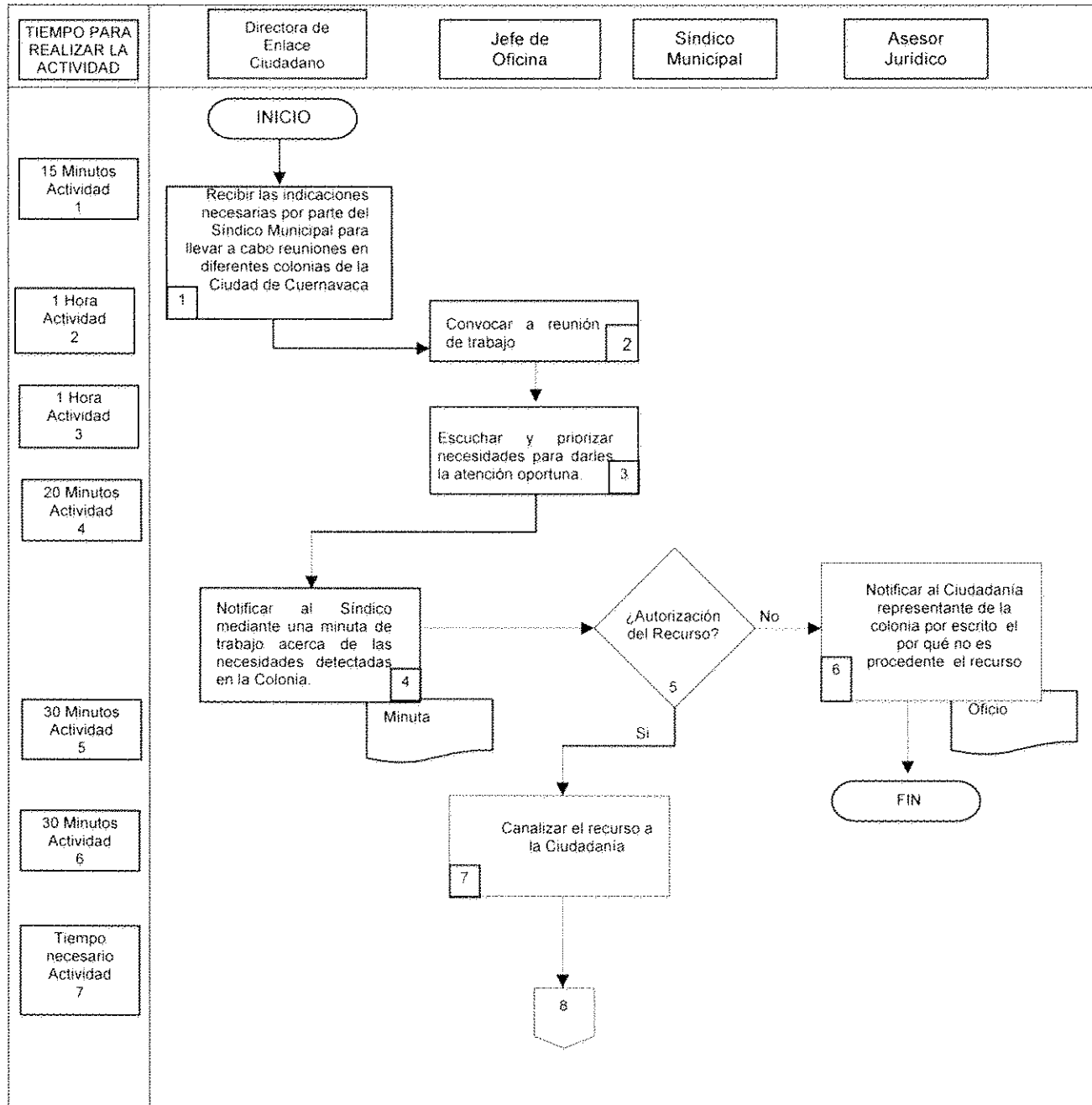
6.1. Diagrama de Flujo

6.2. Descripción de Actividades

6.3. Registro de Calidad y Anexos

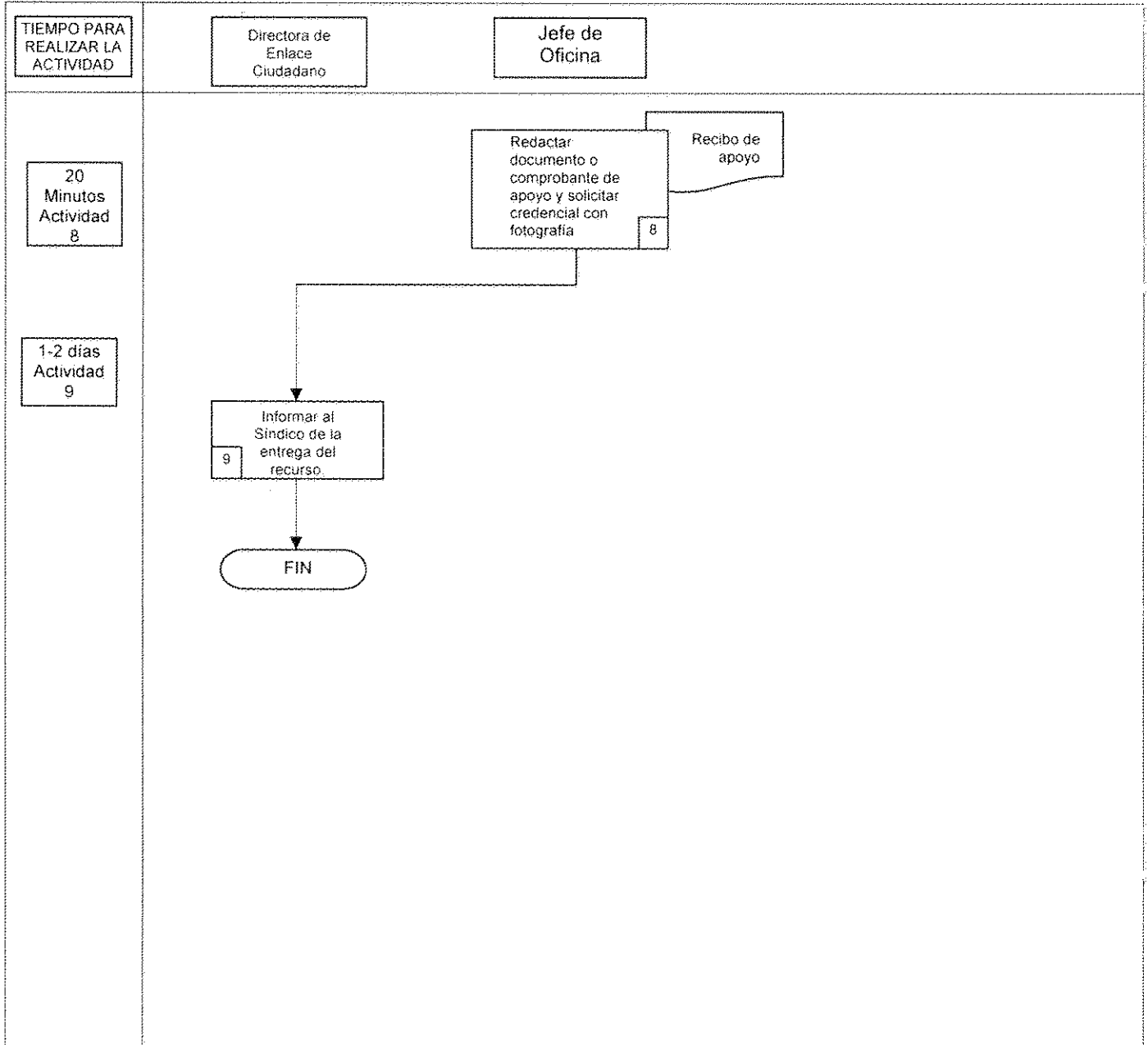


**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO
DE REUNIONES CON LA CIUDADANÍA**





**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO
DE REUNIONES CON LA CIUDADANÍA**





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO
DE REUNIONES CON LA CIUDADANÍA**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Directora de Enlace Ciudadano DEC	Recibir indicaciones necesarias por parte del Síndico Municipal para llevar a cabo reuniones en diferentes colonias de la Ciudad de Cuernavaca.	
2	Técnico Informático TE	El Técnico Informático convocará a la reunión de trabajo y se hará cargo de toda la logística de la misma.	
3	TE	El Técnico Informático se hará cargo de escuchar y priorizar las necesidades para darles la atención apropiada y oportuna.	
4	DEC	La Directora de Enlace Ciudadano notificará al Síndico mediante minuta de trabajo de las diferentes necesidades detectadas en la colonia.	Oficio Minuta
5	Síndico Municipal SM	El Síndico autorizará el apoyo a brindar	
6	Asesor Jurídico AJ	Notificar a la Ciudadanía o representante de colonia por escrito por que no es procedente su solicitud.	Oficio
7	JO	Canalizar el apoyo a la Ciudadanía.	



DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE REUNIONES CON LA CIUDADANÍA

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
8	TE	Redactar documento o comprobante de Apoyo y solicitar credencial con fotografía.	Recibo de apoyo
9	DEC	Informar al Sindico de la entrega del Apoyo. Con esta actividad finaliza el procedimiento.	



REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
4	Oficio /Minuta	Directora de Enlace Ciudadano	Un mes
6	Oficio	Asesor Jurídico	Un mes
8	Recibo	Jefe de Oficina	Un mes

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
1	"Ninguno"	



XI. DIRECTORIO

Nombre Y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
Verónica Victoria Hernández Bello Directora de Enlace Ciudadano	(777) 3 29 44 33	Motolinía Esq. Netzahualcóyotl No. 2 antes 13 Col. Centro
Luis Enrique Martini Villa Asesor Jurídico	(777) 3 29 44 30	Motolinía Esq. Netzahualcóyotl No. 2 antes 13 Col. Centro



XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO 22 de Junio de 2015	FECHA DE TERMINACION 13 de Julio de 2015
--	---

PARTICIPANTES	PUESTO
Verónica Victoria Hernández Bello	Directora de Enlace Ciudadano
Rosalinda Muñoz Altamirano	Directora Administrativa
Ana Margarita Ibarra Cortés	Jefe de Oficina de la Oficina de la Sindicatura Municipal
Emigdio González Galindo	Técnico Informático

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

Verónica Victoria Hernández Bello
Directora de Enlace Ciudadano
Responsable de la Organización del
Manual de Organización, Políticas y
Procedimientos



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

ÁREA: Directora de Enlace Ciudadano

Apartado	Motivo Del Cambio	Fecha De Vigencia	Puesto Nombre Y Firma	Vo Bo Coordinación de Modernización Administrativa
Todos	Elaboración del Manual versión 2015	13/Jul./15	Directora de Enlace Ciudadano Verónica Victoria Hernández Bello	Ricardo Díaz Vázquez