



# **Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección de Gestión y Seguimiento de Compromisos**

Cuernavaca, Mor. a 14 de Mayo de 2015.



## CONTENIDO:

	<b>Página</b>
I. HOJA DE AUTORIZACIÓN	4
II. INTRODUCCIÓN	5
III. OBJETIVO	6
IV. MARCO JURÍDICO	7
V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	8
VI. ORGANIGRAMA	9
VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA	10
VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS	11
IX. POLÍTICAS	19
X. PROCEDIMIENTOS	20
01. INSTALACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE MÓDULOS DE INFORMACIÓN	20
02. ACTUALIZACIÓN DEL BANCO DE DATOS DEL CIS	24
03. SERVITEL	29
04. ATENCIÓN CIUDADANA A TRAVÉS DE LA LÍNEA TELEFÓNICA 070.	33
05. REPORTE DE QUEJAS A FALLAS EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS	39



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**PRESIDENCIA MUNICIPAL**  
**DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO**  
**DE COMPROMISOS**

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

Clave: DT-PM-DGySC-II

Revisión: 2

Página: 3 de 88

06. ATENCIÓN CIUDADANA A TRAVÉS DE REDES SOCIALES.	44
07. ATENCIÓN CIUDADANA A TRAVÉS DE MÓDULOS PRECENSALES.	50
08. ATENCIÓN CIUDADANA A TRAVÉS DEL CORREO ELECTRÓNICO.	56
09. SEGUIMIENTO A REPORTES PENDIENTES.	62
10. EVALUACIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DEL CENTRO DE INFORMACIÓN Y SERVICIOS (CIS)	67
11. EVALUACIÓN DEL USUARIO.	71
12. GENERACIÓN DE ESTADÍSTICA DE RESULTADOS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS.	76
13. ELABORACIÓN DEL INFORME DE RESULTADOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA.	81
XI. DIRECTORIO	86
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN	87
XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN	88



## I. HOJA DE AUTORIZACIÓN

### AUTORIZÓ

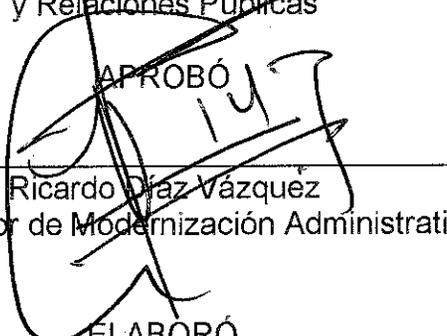
Con fundamento en el Art. 52 fracciones III, XXXI y XXXIII, Art. 68 fracción I del Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos, publicado el 26 de Diciembre del 2012, y Reforma al Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal,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

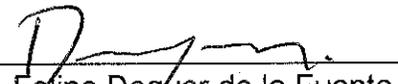
### REVISÓ

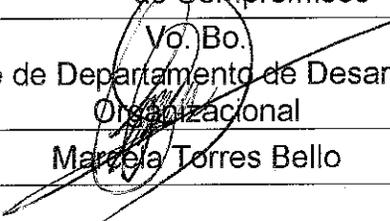
  
Martín Barenque Villela  
Director General de Atención Ciudadana, Imagen  
y Relaciones Públicas

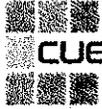
### APROBÓ

  
Ricardo Díaz Vázquez  
Coordinador de Modernización Administrativa

### ELABORÓ

  
Felipe Deguer de la Fuente  
Director de Gestión y Seguimiento  
de Compromisos

Fecha de Autorización	Vo. Bo. Jefe de Departamento de Desarrollo Organizacional	VERSIÓN (año)	No. de paginas
14/May./15	 Marcela Torres Bello	2015	88



## II. INTRODUCCIÓN

La Dirección de Gestión y Seguimiento de Compromisos ha elaborado el presente Manual de Organización, Políticas y Procedimientos, con el propósito de documentar de forma ordenada y sistemática la información e instrucciones sobre la organización y funcionamiento de esta Dirección. A través de éste, se muestra con detalle la estructura orgánica, señalando los puestos y las relaciones que existen entre ellos. De igual forma, se explica la jerarquía, los grados de autoridad y responsabilidad de cada uno de ellos. A su vez, se muestran las funciones, actividades y procedimientos de cada una de las áreas que integran a esta Dirección.



### III. OBJETIVO

Proporcionar información de trámites, servicios, programas, proyectos, eventos y directorio de funcionarios públicos del Ayuntamiento de Cuernavaca de forma oportuna y veraz a la ciudadanía que lo solicite. Atender, recibir, canalizar y dar seguimiento a los reportes de quejas a fallas en los servicios públicos que realice la ciudadanía, así como evaluar la satisfacción del ciudadano en cuanto al servicio recibido por las operadoras telefónicas y medir la percepción del ciudadano respecto a la solución de su reporte. Esto con el propósito de que se dé respuesta oportuna e incremente los niveles de eficiencia en la respuesta por parte de las Dependencias y Entidades del Gobierno Municipal a la demanda ciudadana.



## **IV. MARCO JURÍDICO**

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos
3. Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos
4. Ley Estatal de Planeación
5. Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos
6. Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos
7. Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Morelos
8. Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos
9. Ley del Servicio Civil del Estado de Morelos
10. Ley de Entrega Recepción de la Administración Pública para el Estado de Morelos y sus Municipios
11. Ley de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales del Estado de Morelos
12. Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca, Morelos.
13. Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos.
14. Reforma al Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos.
15. Plan Municipal de Desarrollo de Cuernavaca 2013-2015
16. Programa Operativo Anual 2015
17. Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección de Relaciones Públicas
18. Condiciones Generales de Trabajo para el Ayuntamiento Constitucional 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

Informar y orientar a la ciudadanía sobre trámites y servicios a través de las diferentes plataformas tecnológicas del Ayuntamiento de Cuernavaca, así como atender, recibir, canalizar y dar seguimiento a reportes de fallas en los servicios públicos realizados por la ciudadanía.

### VISIÓN

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

### VALORES

Amabilidad

Calidad

Compromiso

Disciplina

Respeto

Honestidad

Humildad

Justicia

Mejora Continúa

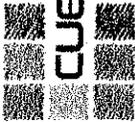
Puntualidad

Responsabilidad

Lealtad

Solidaridad

Trabajo en equipo



MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
1916 • 2016  
Todos le damos valor



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**PRESIDENCIA MUNICIPAL**  
**DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO**  
**DE COMPROMISOS**

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

Clave: DT-PM-DGySC-II

Revisión: 2

Página: 9 de 88

## VI.-ORGANIGRAMA

Director de Gestión y  
Seguimiento de  
Compromisos.

Asistente.

Técnico Especializado (5)

ELABORÓ

*[Signature]*

**PELIPE DEGUER DE LA FUENTE**  
DIRECTOR DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO  
DE COMPROMISOS

REVISÓ

*[Signature]*

**MARTÍN BARRERA VILLÉLA**  
DIRECTOR GENERAL DE ATENCIÓN  
CIUDADANA, IMAGEN Y RELACIONES PÚBLICAS

AUTORIZO

*[Signature]*

**JORGE MORALES BARUD**  
PRESIDENTE MUNICIPAL

FECHA DE AUTORIZACIÓN:  
14 DE MAYO DEL 2015



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**PRESIDENCIA MUNICIPAL**  
**DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO**  
**DE COMPROMISOS**  
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

Clave: DT-PM-DGySC-II

Revisión: 2

Página: 10 de 88

## VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

Puesto	Nombre	Subtotal	Total
Director de Gestión y Seguimiento de Compromisos	Deguer de la Fuente Felipe	1	1
Asistente	Velázquez Peñaloza Azucena	1	
Técnico Especializado	Fragoza Pérez Leticia	1	
Técnico Especializado	Arteaga Espinoza Samantha	1	
Técnico Especializado	Morales Marín Rosaura	1	
Técnico Especializado	Vargas Rodríguez Irma	1	
Técnico Especializado	Alvarez Sanchez Uricela	1	6
	<b>TOTAL</b>		<b>7</b>



## VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Director de Gestión y Seguimiento de Compromisos

#### JEFE INMEDIATO

Director General de Atención Ciudadana, Imagen y Relaciones Públicas

#### PERSONAL A SU CARGO

Asistente  
Técnico Especializado (Operadoras telefónicas) (5)

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Instalar y administrar los módulos de información para proporcionar datos y orientación a la ciudadanía sobre el trámite de quejas o fallas en los servicios públicos y asuntos relacionados con las Dependencias y Entidades del Ayuntamiento;
- II. Elaborar y mantener actualizado el banco de datos CIS, Centro de Información y Servicios, para brindar información y orientación de trámites y servicios de las Dependencias y Entidades del Ayuntamiento;
- III. Brindar a la ciudadanía, a través del servicio telefónico, medios electrónicos y módulos presenciales, información y orientación de trámites y servicios de las Dependencias y entidades del Ayuntamiento;
- IV. Atender, canalizar y dar seguimiento a reportes de quejas a fallas en los servicios públicos;
- V. Elaborar reporte de quejas a fallas en los servicios públicos de las Dependencias y Entidades del Ayuntamiento; así como reporte de atención a solicitudes de información de los trámites y servicios de los mismos;
- VI. Elaborar encuestas de calidad del servicio telefónico, medios electrónicos y módulos presenciales, así como de la percepción de los solicitantes a la atención de sus reportes de quejas a fallas en los servicios públicos por parte de las Dependencias y Entidades del Ayuntamiento, y
- VII. Las demás que le confieran otras disposiciones aplicables o le encomiende expresamente el Presidente Municipal o su superior jerárquico.



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**PRESIDENCIA MUNICIPAL**  
**DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO**  
**DE COMPROMISOS**

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

Clave: DT-PM-DGySC-II

Revisión: 2

Página: 12 de 88

**PERFIL DEL PUESTO**

**PUESTO**

Director de Gestión y Seguimiento de Compromisos

**ESCOLARIDAD**

Licenciatura o Ingeniería

**CONOCIMIENTOS ESPECIALES**

- Microsoft Office
- Social Media (Facebook, Twitter)
- Relaciones públicas

**EXPERIENCIA LABORAL**

2 años

**CONDICIONES DE TRABAJO**

Dentro y fuera de Oficina  
Buena iluminación

**ACTITUD / PERSONALIDAD**

Responsabilidad  
Honestidad  
Iniciativa  
Puntualidad  
Trabajo en equipo

**NIVEL DE RESPONSABILIDAD**

Alta

**ESFUERZO**

Mental

### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Asistente

#### JEFE INMEDIATO

Director de Gestión y Seguimiento de  
Compromisos

#### PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Mantener comunicado al Director respecto a todos los asuntos turnados a la Dirección;
- II. Llevar el control de asistencia del personal de la Dirección de Gestión y Seguimiento de Compromisos;
- III. Llevar el control de las vacaciones, incapacidades, faltas y días pendientes del personal de la Dirección;
- IV. Capacitar a las operadoras telefónicas en los trámites y servicios, reportes de quejas o fallas en los servicios públicos y en la operación del Sistema de Información de Atención Ciudadana (SIAC);
- V. Dar seguimiento a los reportes recibidos a través de los Enlaces de las Secretarías;
- VI. Realizar llamadas de evaluación del servicio brindado por los asesores telefónicos;
- VII. Realizar llamadas de satisfacción del usuario, respecto a los servicios brindados por las Dependencias y Entidades del Ayuntamiento;
- VIII. Mantener actualizado el banco de datos del Centro de Información y Servicios (CIS);
- IX. Mantener comunicado al personal de la Dirección respecto a las actualizaciones realizadas en el banco de datos del CIS;
- X. Recibir, capturar e informar trámites, servicios, programas, proyectos, eventos y directorio de funcionarios públicos a través del correo electrónico del Ayuntamiento a la ciudadanía que lo solicite;
- XI. Recibir, capturar, canalizar y dar seguimiento a reportes de quejas o fallas en los servicios públicos generados por la ciudadanía a través del correo electrónico del Ayuntamiento;
- XII. Generar estadística mensual de los servicios brindados en Servitel y de reportes de quejas o fallas en los servicios públicos;
- XIII. Generar indicadores de calidad y desempeño de las operadoras telefónicas, y
- XIV. Las demás que le encomiende expresamente el Director.



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**PRESIDENCIA MUNICIPAL**  
**DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO**  
**DE COMPROMISOS**

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

Clave: DT-PM-DGySC-II

Revisión: 2

Página: 14 de 88

**PERFIL DEL PUESTO**

**PUESTO**

Asistente

**ESCOLARIDAD**

Preparatoria o Carrera técnica

**CONOCIMIENTOS ESPECIALES**

- Microsoft Office
- Social Media (Facebook, Twitter)
- Redacción y ortografía
- Relaciones públicas

**EXPERIENCIA LABORAL**

1 año

**CONDICIONES DE TRABAJO**

Módulo de atención  
Buena iluminación

**ACTITUD / PERSONALIDAD**

Iniciativa  
Responsabilidad  
Disponibilidad  
Trabajo en equipo  
Puntualidad  
Honestidad

**NIVEL DE RESPONSABILIDAD**

Baja

**ESFUERZO**

Mental

### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Técnico Especializado (Operadora Telefónica) (4)

#### JEFE INMEDIATO

Director de Gestión y Seguimiento de Compromisos

#### PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Atender, capturar e informar sobre trámites, servicios, programas, proyectos, eventos y directorio de funcionarios públicos a través de las líneas telefónicas del Ayuntamiento a la ciudadanía que lo solicite;
- II. Atender, capturar, canalizar y dar seguimiento a reportes de quejas a fallas en los servicios públicos solicitados por la ciudadanía a través de las líneas telefónicas del Ayuntamiento;
- III. Informar al Director cuando el Enlace no esté disponible y se trate de servicio urgente para contactar con el Director o autoridad correspondiente;
- IV. Realizar llamadas de satisfacción del usuario, respecto a los servicios brindados por las Dependencias y Entidades del Ayuntamiento;
- V. Comunicar al Director sobre eventualidades del día;
- VI. Informar al Director sobre teléfonos o información no contenida en la base de datos del Centro de Información y Servicios (CIS), y
- VII. Las demás que le encomiende expresamente el Director.

### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Técnico Especializado (Operadora Telefónica) (4)

#### ESCOLARIDAD

Preparatoria o Carrera técnica

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Microsoft Office
- Velocidad en la captura de datos
- Redacción y ortografía
- Relaciones públicas

#### EXPERIENCIA LABORAL

1 año

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Módulo de atención  
Buena iluminación

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Iniciativa  
Responsabilidad  
Disponibilidad  
Trabajo en equipo  
Puntualidad  
Honestidad

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Baja

#### ESFUERZO

Mental



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**PRESIDENCIA MUNICIPAL**  
**DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO**  
**DE COMPROMISOS**  
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

Clave: DT-PM-DGySC-II

Revisión: 2

Página: 17 de 88

**DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

**PUESTO**

Técnico Especializado (Redes Sociales y Presencial)

**JEFE INMEDIATO**

Director de Gestión y Seguimiento de Compromisos

**PERSONAL A SU CARGO**

Ninguno

**FUNCIONES PRINCIPALES**

- I. Recibir, capturar e informar sobre trámites, servicios, programas, proyectos, eventos y directorio de funcionarios públicos a través de las redes sociales del Ayuntamiento a la ciudadanía que lo solicite;
- II. Recibir, capturar, canalizar y dar seguimiento a reportes de quejas a fallas en los servicios públicos generados por la ciudadanía a través de las redes sociales.
- III. Atender, capturar e informar sobre trámites, servicios, programas, proyectos, eventos y directorio de funcionarios pública a través del módulo presencial del Ayuntamiento a la ciudadanía que lo solicite.
- IV. Atender, capturar, canalizar y dar seguimiento a reportes a quejas a fallas en los servicios públicos solicitados por la ciudadanía a través del módulo presencial en el Ayuntamiento.
- V. Informar al Director cuando el Enlace no esté disponible y se trate de servicio urgente para contactar con el Director o autoridad correspondiente;
- VI. Realizar encuestas de satisfacción del usuario, respecto a los servicios brindados por las Dependencias y Entidades del Ayuntamiento;
- VII. Comunicar al Director sobre eventualidades del día;
- VIII. Informar al Director sobre teléfonos o información no contenida en la base de datos del Centro de Información y Servicios (CIS), y
- IX. Las demás que le encomiende expresamente el Director.



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**PRESIDENCIA MUNICIPAL**  
**DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO**  
**DE COMPROMISOS**

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

Clave: DT-PM-DGySC-II

Revisión: 2

Página: 18 de 88

**PERFIL DEL PUESTO**

**PUESTO**

Técnico Especializado (Redes Sociales)

**ESCOLARIDAD**

Preparatoria o Carrera técnica

**CONOCIMIENTOS ESPECIALES**

- Microsoft Office
- Velocidad en la captura de datos
- Redacción y ortografía
- Relaciones públicas
- Redes Sociales

**EXPERIENCIA LABORAL**

1 año

**CONDICIONES DE TRABAJO**

Módulo de atención  
Buena iluminación

**ACTITUD / PERSONALIDAD**

Iniciativa  
Responsabilidad  
Disponibilidad  
Trabajo en equipo  
Puntualidad  
Honestidad

**NIVEL DE RESPONSABILIDAD**

Baja

**ESFUERZO**

Mental

## **IX. POLÍTICAS**

1. El personal de la Dirección de Gestión y Seguimiento de Compromisos está obligado a proporcionar información a los ciudadanos de los servicios otorgados, con extrema cortesía.
2. Todo el personal de la Dirección de Gestión y Seguimiento de Compromisos está obligado a atender con trato amable a cada ciudadano que contacte con él.
3. La atención de la línea de atención ciudadana SERVITEL 070 será de 8:00 a 20:00 hrs de lunes a domingo.
4. El personal está obligado a hacer buen uso de los equipos de cómputo, así como todo el mobiliario del área y responsabilizarse de mantenerlo limpio y al pendiente de su adecuado funcionamiento y mantenimiento.
5. El personal deberá tener trato amable, respetuoso y cortes con sus compañeros de trabajo.
6. El personal de trabajo deberá vestir correctamente, no se permitirá ropa de noche, de playa, escotes pronunciados, ni minifaldas.
7. Cuando el personal que labora en la Dirección de Gestión y Seguimiento de Compromisos tenga que faltar por motivos personales, causa de fuerza mayor o enfermedad, deberá contactar al Director de Gestión y Seguimiento de Compromisos.



## X. PROCEDIMIENTOS

### ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE MÓDULOS DE INFORMACIÓN

#### 1.- Propósito:

Instalar y administrar los módulos de información para proporcionar datos y orientación a la ciudadanía sobre el trámite de quejas a fallas en los servicios públicos y asuntos relacionados con las Dependencias y Entidades del Ayuntamiento.

#### 2.- Alcance:

A la Dirección General de Atención Ciudadana, Imagen y Relaciones Públicas, Dirección de Gestión y Seguimiento de Compromisos, Enlaces de las Dependencias

#### 3.-Referencia:

Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos.  
Reglamento Interior de la Presidencia.  
Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección General de Atención Ciudadana Imagen y Relaciones Públicas.

#### 4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Presidente Municipal, la aprobación de este procedimiento.  
Es responsabilidad de la Dirección General de Atención Ciudadana Imagen y Relaciones Públicas la revisión de este procedimiento.  
Es responsabilidad de la Dirección de Gestión y Seguimiento de Compromisos la elaboración, actualización y aplicación de este procedimiento.

#### 5.- Definiciones:

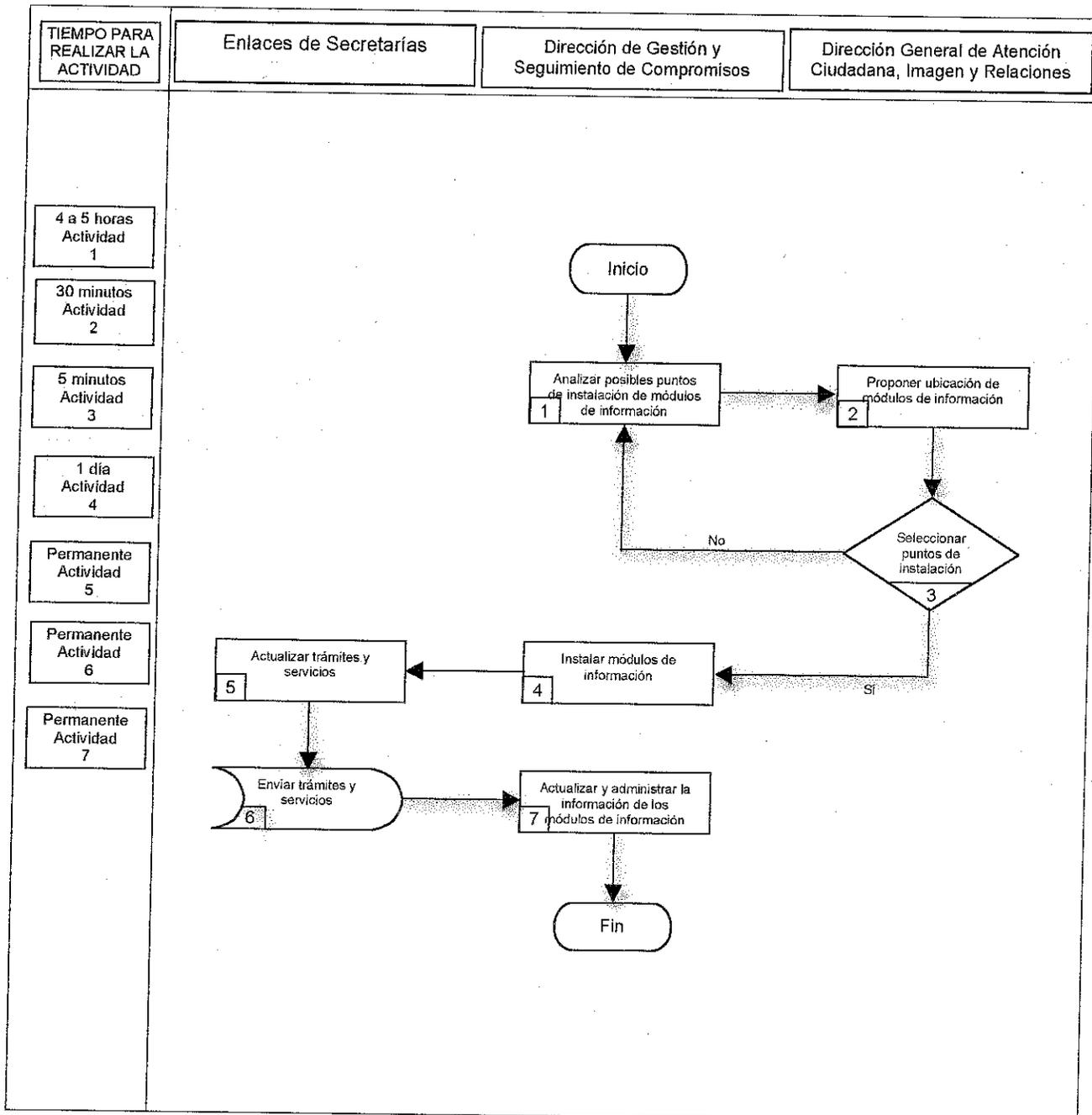
**CIS:** Centro de Información y Servicios.

#### 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 INSTALACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE MÓDULOS DE INFORMACIÓN**





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE MÓDULOS DE INFORMACIÓN**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Director de Gestión y Seguimiento de Compromisos (DGSC)	Analiza los diferentes puntos de localización de los módulos, mide cuantas personas acuden a los diferentes puntos y que tan alejados están de los demás.	
2	Director General de Atención Ciudadana, Imagen y Relaciones Públicas (DGAClyRP)	Propone el punto de localización de módulo con mayor afluencia.	
3	DGAClyRP	Selecciona el punto de localización del módulo o de los módulos de información. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la selección es NO pasa a la actividad 1.</li> <li>• Si la selección es SI pasa a la actividad 4.</li> </ul>	
4	DGSC	Supervisa la instalación y pone en marcha el módulo de información en el punto de localización seleccionado.	
5	Enlaces de Secretarías (ES)	Actualiza los cambios en trámites y servicios de las Unidades Administrativas de la Secretaría a la que depende.	
6	ES	Envía los cambios o nuevos trámites y servicios de su Secretaría a través de correo electrónico o por medio de un memorándum a la Dirección de Gestión y Seguimiento de Compromisos.	
7	DGSC	Actualiza y administra la información en la base de datos del Centro de Información y Servicios (CIS).  Con esta actividad finaliza el procedimiento.	



**REGISTRO DE CALIDAD**

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
	Ninguno		

**ANEXOS**

Anexo No	Documento	Clave
	Ninguno	



## **ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACIÓN DEL BANCO DE DATOS DEL CENTRO DE INFORMACION Y SERVICIOS (CIS)**

### **1.- Propósito:**

Elaborar y mantener actualizado el banco de datos (CIS) para brindar información y orientación de trámites y servicios de las Dependencias y Entidades del Ayuntamiento;

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

Dirección de Gestión y Seguimiento de Compromisos.

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

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

Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección General de Atención Ciudadana, Imagen y Relaciones Públicas.

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

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

Es responsabilidad de la Dirección General de Atención Ciudadana, Imagen y Relaciones Públicas la revisión de este procedimiento.

Es responsabilidad de la Dirección de Gestión y Seguimiento de Compromisos la elaboración, actualización y aplicación de este procedimiento.

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

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

**CIS:** Centro de Información y Servicios.

### **6.- Método de Trabajo:**

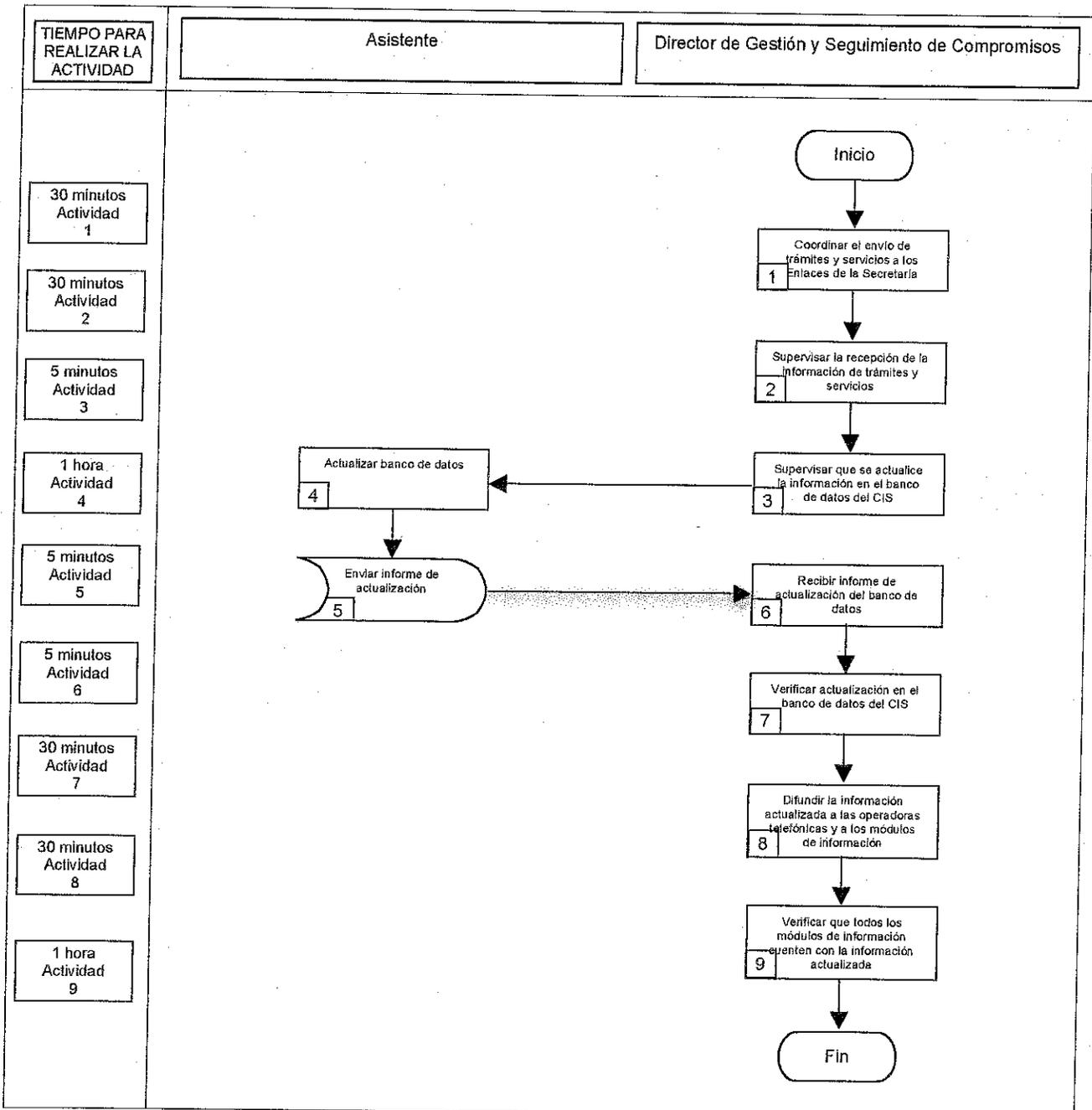
6.1. Diagrama de Flujo.

6.2. Descripción de Actividades.

6.3. Registro de Calidad y Anexos.



**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACIÓN DEL BANCO DE DATOS DEL CENTRO DE INFORMACIÓN Y SERVICIOS (CIS)**





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACIÓN DEL BANCO DE DATOS DEL CENTRO DE INFORMACIÓN Y SERVICIOS (CIS)**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Director de Gestión y Seguimiento de Compromisos (DGSC)	Coordina el envío de trámites y servicios a los Enlaces de las Secretarías para su actualización.	
2	DGSC	Supervisa que la información sea recibida por su asistente en tiempo y forma por parte de los Enlaces de las Secretarías.	
3	DGSC	Supervisa que se actualice la información oportunamente en el banco de datos del Centro de Información y Servicios (CIS).	
4	Asistente (A)	Actualiza el banco de datos del Centro de Información y Servicios (CIS).	
5	A	Envía el informe de actualización al Director de Gestión y Seguimiento de Compromisos	Archivo electrónico
6	DGSC	Recibe el informe de actualización.	
7	DGSC	Verifica que este actualizado el banco de datos del CIS.	



**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACIÓN DEL BANCO DE DATOS DEL CENTRO DE INFORMACIÓN Y SERVICIOS (CIS)**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
8	DGSC	Difunde la información actualizada a las operadoras telefónicas y a los módulos de información.	
9	DGSC	Verifica que los módulos de información cuenten con la información actualizada.	



**REGISTRO DE CALIDAD**

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
	Ninguno		

**ANEXOS**

nexo No	Documento	Clave
	Ninguno	



## ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE SERVITEL

### 1.- Propósito:

Brindar a la ciudadanía, a través del servicio telefónico, medios electrónicos y módulos presenciales, información y orientación de trámites y servicios de las Dependencias y Entidades del Ayuntamiento.

### 2.- Alcance:

Involucra a la Dirección de Gestión y Seguimiento de Compromisos.

### 3.-Referencia:

Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos.  
Reglamento Interior de la Presidencia.  
Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección General de Atención Ciudadana y Relaciones Públicas.  
Trámites y servicios del Ayuntamiento de Cuernavaca.  
Información generada por el Sistema de Información y Atención Ciudadana (SIAC).

### 4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Presidente Municipal, la aprobación de este procedimiento.  
Es responsabilidad de la Dirección General de Atención Ciudadana, Imagen y Relaciones Públicas la revisión de este procedimiento.  
Es responsabilidad de la Dirección de Gestión y Seguimiento de Compromisos la elaboración, actualización y aplicación de este procedimiento.

### 5.- Definiciones:

**SERVITEL:** Es el servicio por el cual se proporciona a la ciudadanía información referente a trámites, servicios, programas, proyectos y directorio de funcionarios públicos del Ayuntamiento de Cuernavaca.

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

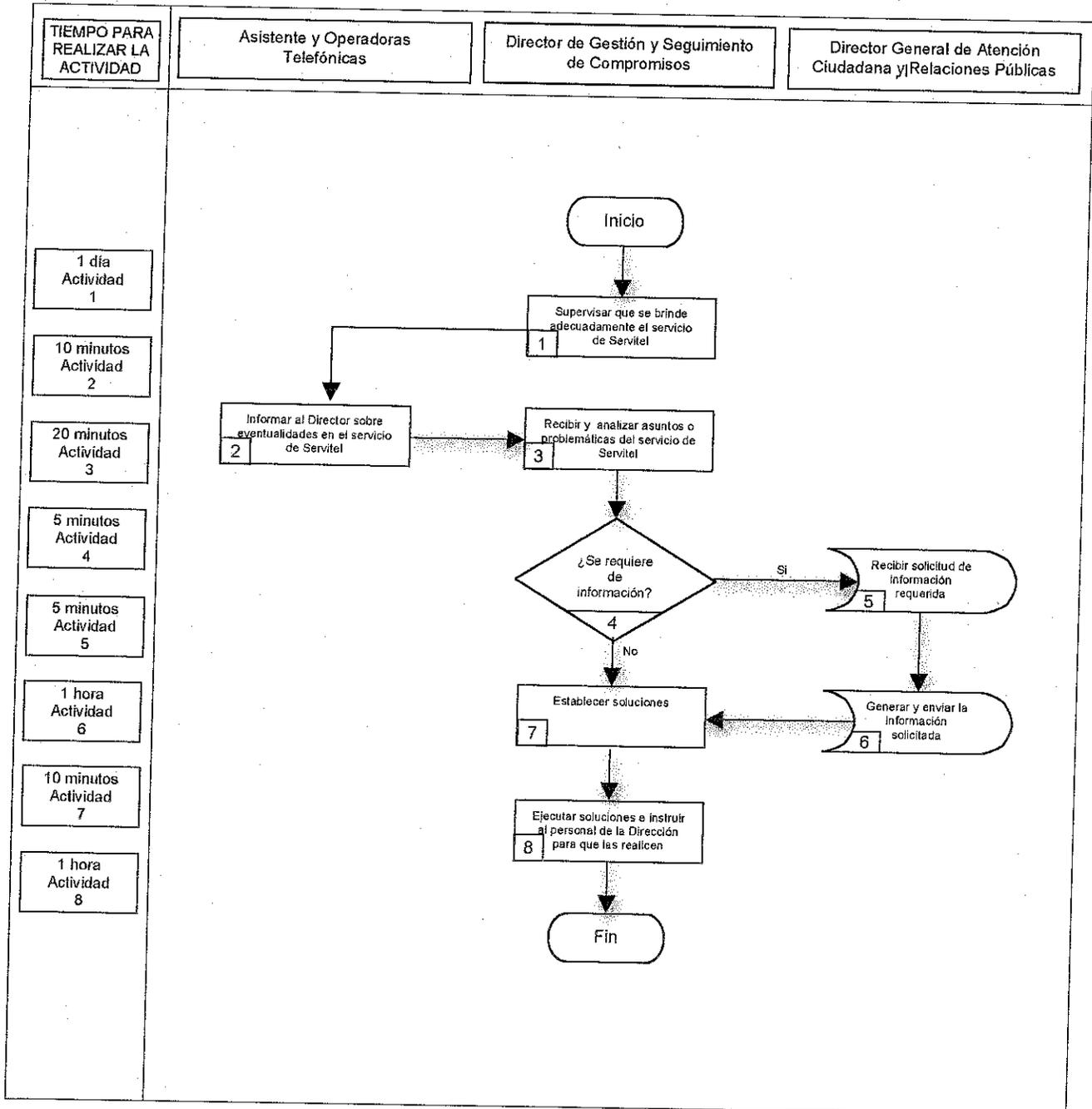
**CIS:** Centro de Información y Servicios.

### 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 SERVITEL**





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE SERVITEL**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Director de Gestión y Seguimiento de Compromisos (DGSC)	Supervisa que se brinde adecuadamente el servicio de Servitel a la ciudadanía solicitante.	
2	Asistente y Operadoras Telefónicas (A-OP)	Informan al Director de Gestión y Seguimiento de Compromisos sobre eventualidades suscitadas en el servicio de Servitel para su atención.	
3	DGSC	Recibe y analiza los asuntos o problemáticas generadas en el servicio de Servitel.	
4	DGSC	Analiza si se requiere de información por parte de las Dependencias o Entidades del Ayuntamiento para establecer soluciones: - Si se requiere de información se pasa a la actividad 5. - Si no se requiere de información se pasa a la actividad 7.	
5	Director General de Atención Ciudadana, Imagen y Relaciones Públicas (DGACIyRP)	Recibe la solicitud de la información requerida por parte de la Dirección.	
6	DGACIyRP	Genera y envía la información solicitada por la Dirección.	
7	DGSC	Establece soluciones para resolver los asuntos generados en el servicio de Servitel.	
8	DGSC	Ejecuta las soluciones e instruye al personal de la Dirección para que las realicen.  Con esta actividad finaliza el procedimiento.	



### REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
	Ninguno		

### ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	Ninguno	



## **ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA A TRAVÉS DE LA LÍNEA TELEFÓNICA 070**

### **1.- Propósito:**

Atender, capturar e informar sobre trámites, servicios, programas, proyectos, eventos y directorio de funcionarios públicos a través de las líneas telefónicas del Ayuntamiento a la ciudadanía que lo solicite. Así como atender, capturar, canalizar y dar seguimiento a reportes de quejas a fallas en los servicios públicos solicitados por la ciudadanía a través de las líneas telefónicas del Ayuntamiento

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

Involucra a la ciudadanía que solicita un servicio al Ayuntamiento de Cuernavaca y al promotor de la línea telefónica 070 (Operadora Telefónica).

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

Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos. Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección General de Atención Ciudadana, Imagen y Relaciones Públicas.

Trámites y servicios del Ayuntamiento de Cuernavaca.

Información generada por el Sistema de Información y Atención Ciudadana (SIAC).

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

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

Es responsabilidad de la Dirección General de Atención Ciudadana, Imagen y Relaciones Públicas la revisión de este procedimiento.

Es responsabilidad de la Dirección de Gestión y Seguimiento de Compromisos la elaboración, actualización y aplicación de este procedimiento.

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

**Servicio de Atención Ciudadana:** Está conformado por los servicios de Servitel y Reporte de quejas a fallas en los servicios públicos.

**Servitel:** Es el servicio por el cual se proporciona a la ciudadanía información referente a trámites, servicios, programas, proyectos y directorio de funcionarios públicos del Ayuntamiento de Cuernavaca.

**Reporte de quejas a fallas en los servicios públicos:** Es el servicio por el cual se capturan, canalizan y se da seguimiento a los reportes de quejas, peticiones, sugerencias y fallas en los servicios públicos del Ayuntamiento de Cuernavaca.

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

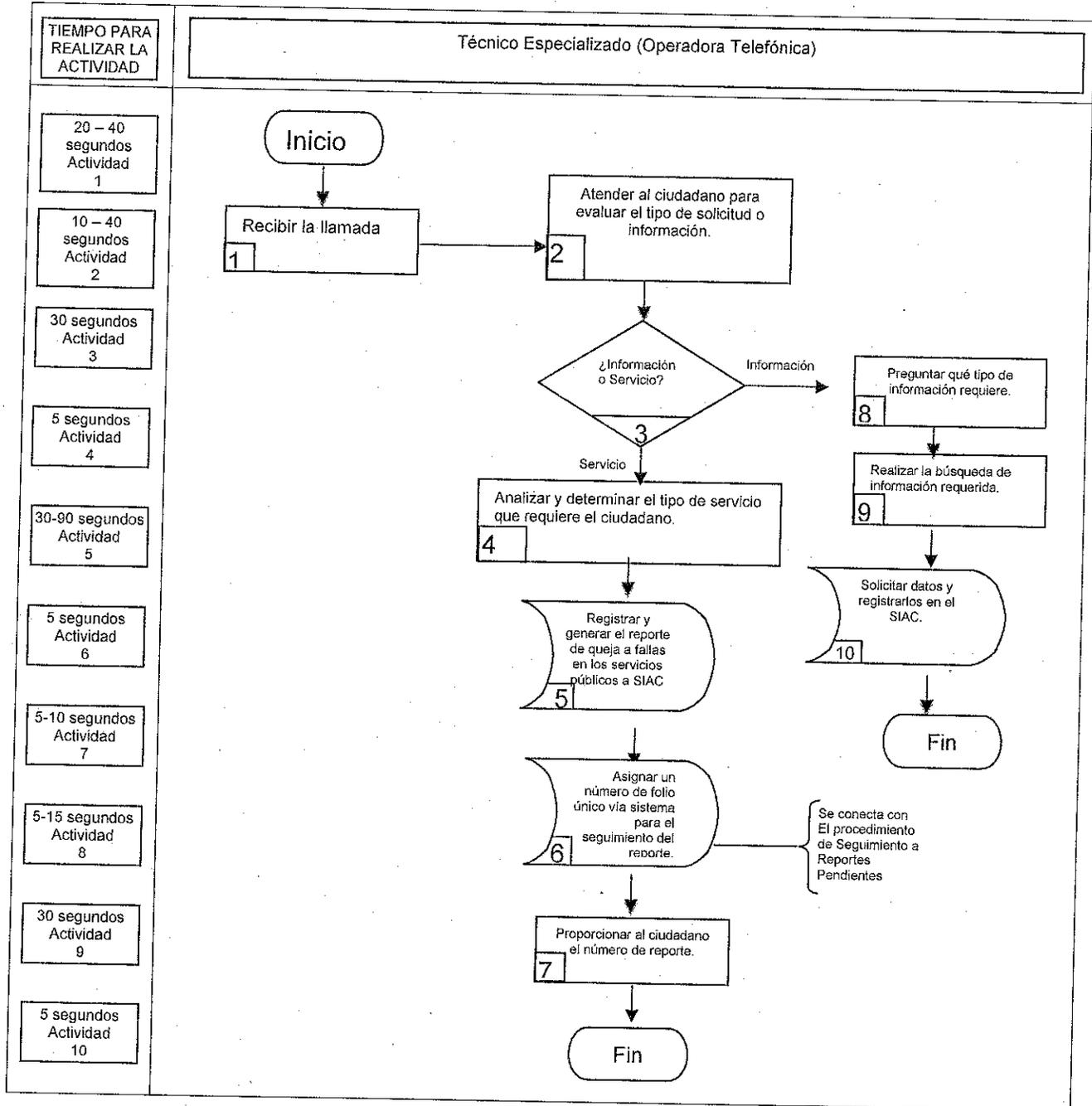


**6.- Método de Trabajo:**

- 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 A TRAVÉS DE LA LÍNEA TELEFÓNICA 070





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA A TRAVÉS DE LA LÍNEA TELEFÓNICA 070**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Ciudadano (C)	Realiza llamada a la línea telefónica 070 del Ayuntamiento de Cuernavaca.	
2	Técnico Especializado (TE)	Atiende al ciudadano para evaluar el tipo de solicitud de servicio o información que requiere.	
3	TE	¿Requiere de información o servicio del Ayuntamiento? - Información, pasar a la actividad 8. - Servicio, pasar a la actividad 4.	
4	TE	Analiza y determina el tipo de servicio que requiere el ciudadano, para poder levantar un reporte de quejas a fallas en los servicios públicos.	
5	TE	Realiza el registro de la solicitud de servicio, queja o denuncia en el Sistema de Información de Atención Ciudadana (SIAC), completando todos los datos requeridos en el sistema.	
6	TE	Asigna número de folio único vía sistema para el seguimiento del reporte.	
7	TE	Informa al ciudadano el número de folio asignado a su reporte.	



**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA A TRAVÉS DE LA LÍNEA TELEFÓNICA 070**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
8	TE	Pregunta qué tipo de información requiere.	
9	TE	Realiza búsqueda de información y la proporciona al ciudadano.	
10	TE	Solicita datos requeridos del ciudadano atendido y los registra en el sistema SIAC.  Con esta actividad finaliza el procedimiento.	



**REGISTRO DE CALIDAD**

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
	Ninguno		

**ANEXOS**

Anexo No	Documento	Clave
	Ninguno	



## **ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE REPORTE DE QUEJAS A FALLAS EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

### **1.- Propósito:**

Atender, canalizar y dar seguimiento a reportes de quejas a fallas en los servicios públicos.

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

Involucra a la Dirección de Gestión y Seguimiento de Compromisos.

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

Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos.  
Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección General de Atención Ciudadana, Imagen y Relaciones Públicas.

Trámites y servicios del Ayuntamiento de Cuernavaca.

Información generada por el Sistema de Información y Atención Ciudadana (SIAC).

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

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

Es responsabilidad de la Dirección General de Atención Ciudadana, Imagen y Relaciones Públicas la revisión de este procedimiento.

Es responsabilidad de la Dirección de Gestión y Seguimiento de Compromisos la elaboración, actualización y aplicación de este procedimiento.

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

**Reporte de quejas a fallas en los servicios públicos:** Es el servicio por el cual se capturan, canalizan y se da seguimiento a los reportes de quejas, peticiones, sugerencias y fallas en los servicios públicos del Ayuntamiento de Cuernavaca.

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

**CIS:** Centro de Información y Servicios.

### **6.- Método de Trabajo:**

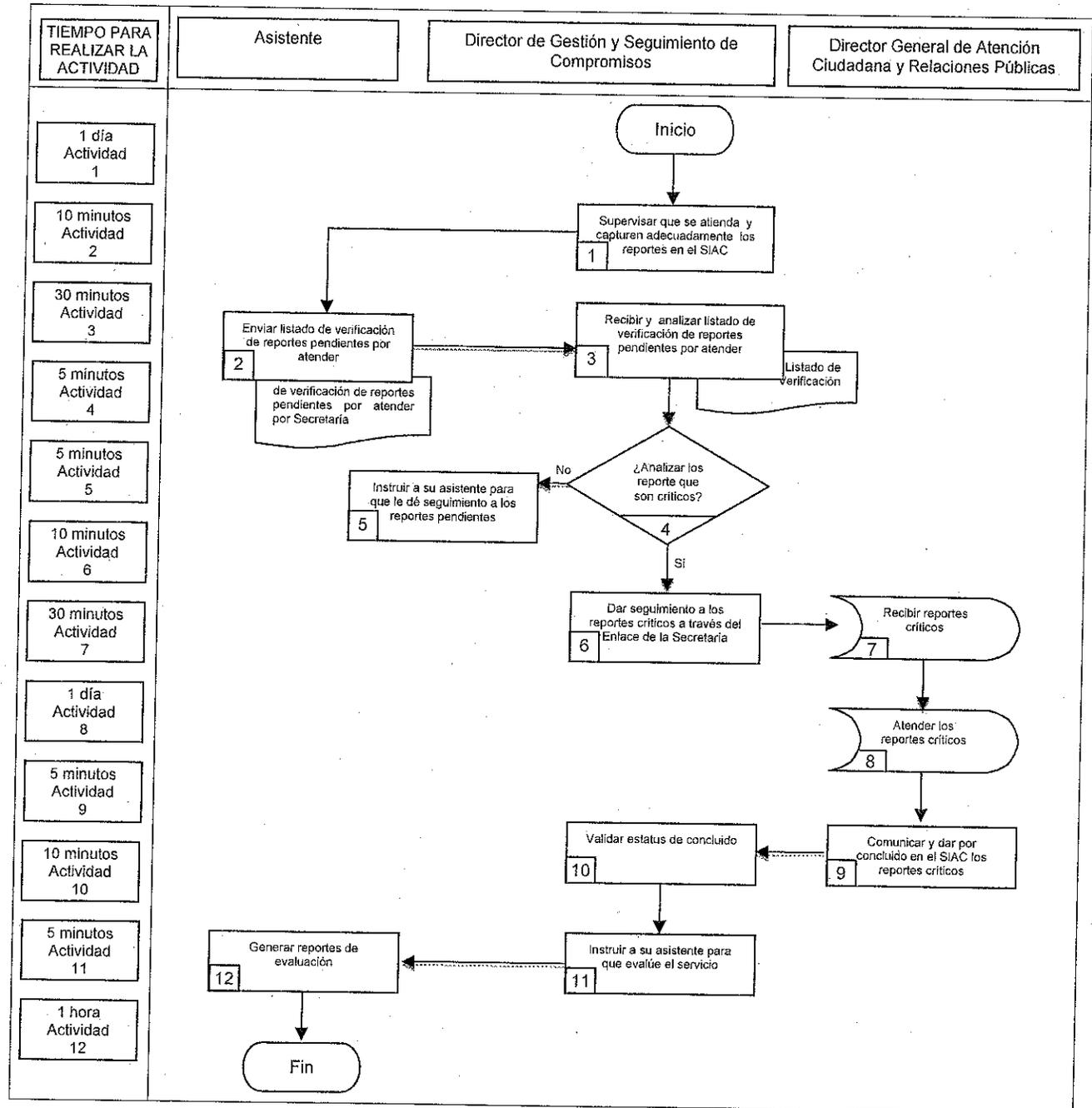
6.1. Diagrama de Flujo.

6.2. Descripción de Actividades.

6.3. Registro de Calidad y Anexos.



**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE REPORTE DE QUEJAS A FALLAS EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS**





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE REPORTE DE QUEJAS A FALLAS EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Director de Gestión y Seguimiento de Compromisos (DGSC)	Supervisa que se atienda y capturen adecuadamente los reportes solicitados por la ciudadanía en el sistema SIAC.	
2	Asistente (A)	Envía el listado de verificación de reportes por atender por Secretaría.	Listado de verificación de reportes pendientes por atender por Secretaría
3	DGSC	Recibe y analiza el listado de verificación de reportes por atender por Secretaría.	Listado de verificación
4	DGSC	¿Analiza los reportes que son críticos en su atención? - Si son críticos se pasa a la actividad 6. - Si no son críticos se pasa a la actividad 5.	
5	DGSC	Instruye a su asistente para que le dé seguimiento a los reportes pendientes de resolver por parte de las Dependencias del Ayuntamiento.	
6	DGSC	Da seguimiento a los reportes críticos a través de los Enlaces de Secretarías.	



**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE REPORTE DE QUEJAS A FALLAS EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
7	Director General de Atención Ciudadana, Imagen y Relaciones Públicas (DGACiRP)	Recibe reportes críticos por parte de la Dirección para su solución.	
8	DGACiRP	Atiende los reportes críticos con las Unidades Administrativas correspondientes a su Secretaría.	
9	DGACiRP	Comunica y da por concluido en el sistema SIAC el o los reportes críticos de su Secretaría.	
10	DGSC	Valida en el sistema SIAC el estatus de concluido del o de los reportes.	
11	DGSC	Instruye a su asistente para que evalúe el servicio prestado a la ciudadanía por la Dependencia.	
12	A	Genera el reporte de evaluación del servicio.  Con esta actividad finaliza el procedimiento.	



### REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Listado de verificación de reportes pendientes por atender por Secretaría (LV-PM-DGSC-01)	Dirección de Gestión y Seguimiento de Compromisos	1 año

### ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
1	Listado de Verificación de Reportes Pendientes por Atender por Secretaría	(LV-PM-DGSC-01)



## **ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES**

### **1.- Propósito:**

Recibir, capturar e informar trámites, servicios, programas, proyectos, eventos y directorio de funcionarios públicos a través de las redes sociales (Twitter y Facebook) a la ciudadanía que lo solicite. Así como recibir, capturar, canalizar y dar seguimiento a reportes de quejas a fallas en los servicios públicos generados por la ciudadanía a través de las redes sociales (Twitter y Facebook).

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

Involucra a la Dirección de Gestión y Seguimiento de Compromisos.

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

Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos.  
Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección General de Atención Ciudadana, Imagen y Relaciones Públicas.

Trámites y servicios del Ayuntamiento de Cuernavaca.

Información generada por el Sistema de Información y Atención Ciudadana (SIAC).

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

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

Es responsabilidad de la Dirección General de Atención Ciudadana, Imagen y Relaciones Públicas la revisión de este procedimiento.

Es responsabilidad de la Dirección de Gestión y Seguimiento de Compromisos la elaboración, actualización y aplicación de este procedimiento.

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

**Servicio de Atención Ciudadana:** Está conformado por los servicios de Servitel y Reporte de quejas a fallas en los servicios públicos.

**Servitel:** Es el servicio por el cual se proporciona a la ciudadanía información referente a trámites, servicios, programas, proyectos y directorio de funcionarios públicos del Ayuntamiento de Cuernavaca.

**Reporte de quejas a fallas en los servicios públicos:** Es el servicio por el cual se capturan, canalizan y se da seguimiento a los reportes de quejas, peticiones, sugerencias y fallas en los servicios públicos del Ayuntamiento de Cuernavaca.

**Redes Sociales:** Una red social es un portal web diseñado para ser personalizado por los usuarios y orientado a la comunicación y relación entre los mismos, mediante el acceso a blogs, fotografías, videos, juegos en grupo, foros u otros contenidos desarrollados por los propios usuarios.

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

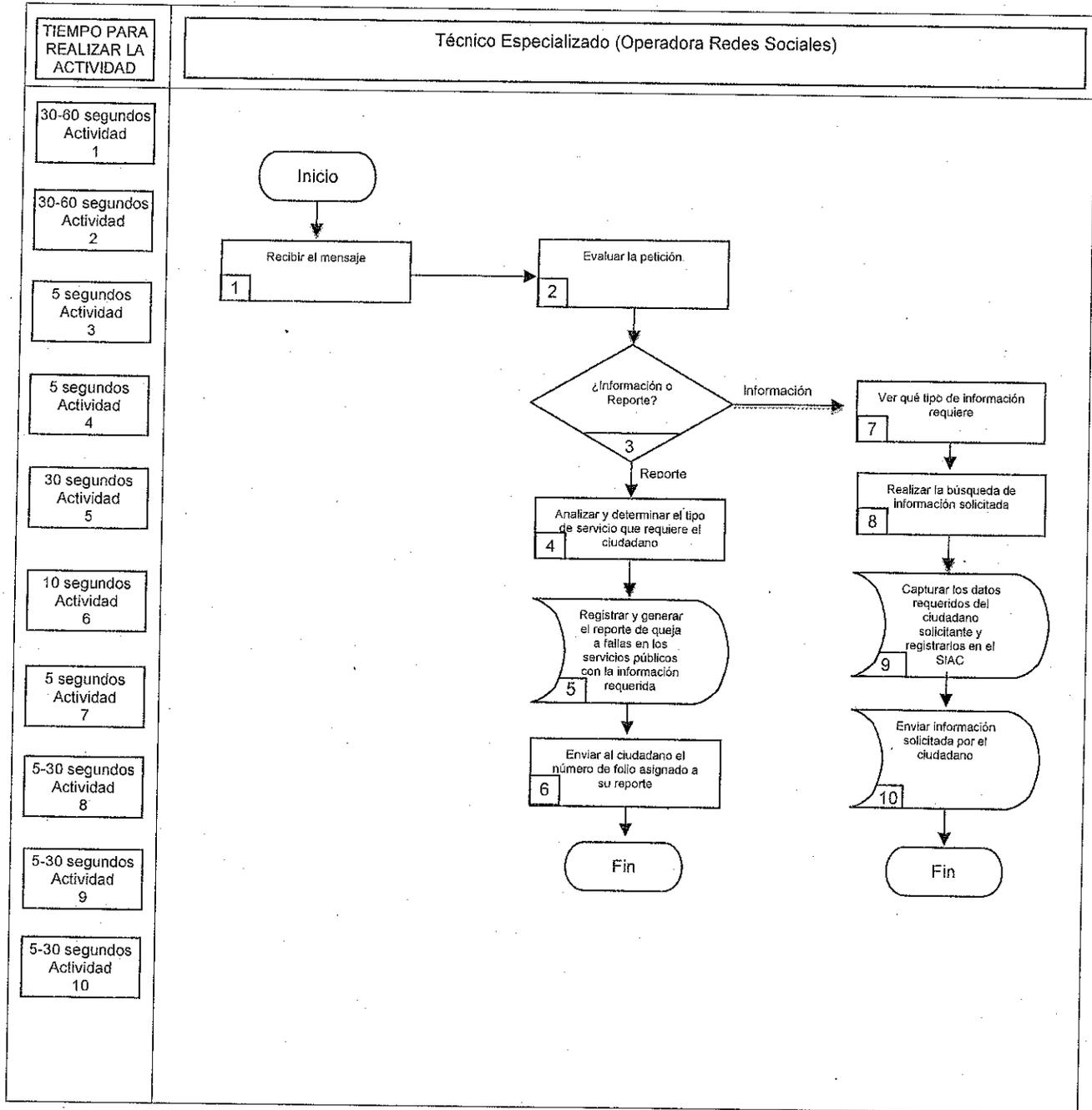


**6.- Método de Trabajo:**

- 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 A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES**





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Técnico Especializado (TE)	Recibe el mensaje.	
2	TE	Evalúa la petición.	
3	TE	¿Se requiere de información o reporte? - Si requiere información, pasar a la actividad 7. - Si requiere reporte, pasar a la actividad 4.	
4	TE	Analiza y determina el tipo de servicio que requiere el ciudadano, para poder levantar un reporte de quejas a fallas en los servicios públicos.	
5	TE	Realiza el registro de la solicitud de servicio, queja o denuncia en el Sistema de Información de Atención Ciudadana (SIAC), completando todos los datos requeridos en el sistema.	
6	TE	Envía vía redes sociales al ciudadano el número de folio asignado a su reporte.	



**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
7	TE	Ve que tipo de información requiere.	
8	TE	Realiza la búsqueda de información solicitada por el ciudadano.	
9	TE	Captura los datos requeridos del ciudadano solicitante y los registra en el sistema SIAC.	
10	TE	Envía vía redes sociales la información solicitada por el ciudadano.  Con esta actividad finaliza el procedimiento.	



### REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
	Ninguno		

### ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	Ninguno	



## **ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA A TRAVÉS DE MÓDULOS PRESENCIALES**

### **1.- Propósito:**

Atender, capturar e informar sobre trámites, servicios, programas, proyectos, eventos y directorio de funcionarios públicos a través del módulo presencial del Ayuntamiento a la ciudadanía que lo solicite. Así como atender, capturar, canalizar y dar seguimiento a reportes de quejas a fallas en los servicios públicos solicitados por la ciudadanía a través del módulo presencial del Ayuntamiento.

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

Involucra a la Dirección de Gestión y Seguimiento de Compromisos.

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

Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos.  
Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección General de Atención Ciudadana, Imagen y Relaciones Públicas.

Trámites y servicios del Ayuntamiento de Cuernavaca.

Información generada por el Sistema de Información y Atención Ciudadana (SIAC).

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

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

Es responsabilidad de la Dirección General de Atención Ciudadana, Imagen y Relaciones Públicas la revisión de este procedimiento.

Es responsabilidad de la Dirección de Gestión y Seguimiento de Compromisos la elaboración, actualización y aplicación de este procedimiento.

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

**Servicio de Atención Ciudadana:** Está conformado por los servicios de Servitel y Reporte de quejas a fallas en los servicios públicos.

**Servitel:** Es el servicio por el cual se proporciona a la ciudadanía información referente a trámites, servicios, programas, proyectos y directorio de funcionarios públicos del Ayuntamiento de Cuernavaca.

**Reporte de quejas a fallas en los servicios públicos:** Es el servicio por el cual se capturan, canalizan y se da seguimiento a los reportes de quejas, peticiones, sugerencias y fallas en los servicios públicos del Ayuntamiento de Cuernavaca.

**Redes Sociales:** Una red social es un portal web diseñado para ser personalizado por los usuarios y orientado a la comunicación y relación entre los mismos, mediante el acceso a blogs, fotografías, videos, juegos en grupo, foros u otros contenidos desarrollados por los propios usuarios.

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

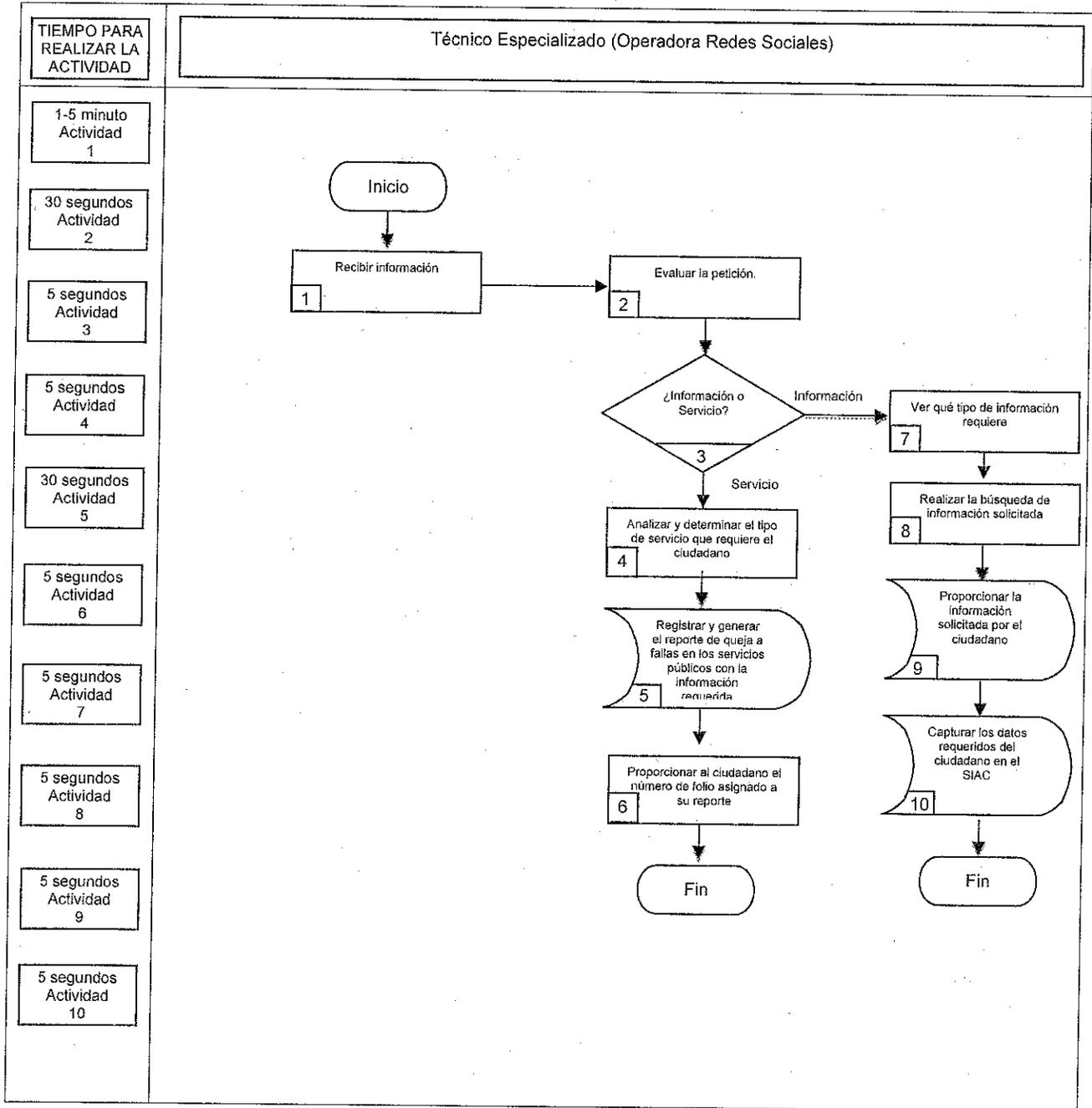


**6.- Método de Trabajo:**

- 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 A TRAVÉS DE MÓDULOS PRESENCIALES**





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA A TRAVÉS DE MÓDULOS PRESENCIALES**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Técnico Especializado (TE)	Recibe información.	
2	TE	Evalúa la petición.	
3	TE	Pregunta si requiere de información o servicio del Ayuntamiento. - Si requiere información, pasar a la actividad 7. - Si requiere servicio, pasar a la actividad 4.	
4	TE	Analiza y determina el tipo de servicio que requiere el ciudadano, para poder levantar un reporte de quejas a fallas en los servicios públicos.	
5	TE	Realiza el registro de la solicitud de servicio, queja o denuncia en el Sistema de Información de Atención Ciudadana (SIAC), completando todos los datos requeridos en el sistema.	
6	TE	Proporciona al ciudadano el número de folio asignado a su reporte.	



**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA A TRAVÉS DE MÓDULOS PRESENCIALES**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
7	TE	Ve que tipo de información requiere.	
8	TE	Realiza la búsqueda de información solicitada por el ciudadano.	
9	TE	Proporciona la información solicitada por el ciudadano.	
10	TE	Captura los datos requeridos del ciudadano solicitante y los registra en el sistema SIAC.  Con esta actividad finaliza el procedimiento.	



### REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
	Ninguno		

### ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	Ninguno	



## **ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA A TRAVÉS DEL CORREO ELECTRÓNICO**

### **1.- Propósito:**

Recibir, capturar e informar trámites, servicios, programas, proyectos, eventos y directorio de funcionarios públicos a través del correo electrónico del Ayuntamiento a la ciudadanía que lo solicite. Así como recibir, capturar, canalizar y dar seguimiento a reportes de quejas a fallas en los servicios públicos generados por la ciudadanía a través del correo electrónico del Ayuntamiento.

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

Involucra a la Dirección de Gestión y Seguimiento de Compromisos.

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

Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos.  
Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección General de Atención Ciudadana, Imagen y Relaciones Públicas.

Trámites y servicios del Ayuntamiento de Cuernavaca.

Información generada por el Sistema de Información y Atención Ciudadana (SIAC).

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

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

Es responsabilidad de la Dirección General de Atención Ciudadana, Imagen y Relaciones Públicas la revisión de este procedimiento.

Es responsabilidad de la Dirección de Gestión y Seguimiento de Compromisos la elaboración, actualización y aplicación de este procedimiento.

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

**Servicio de Atención Ciudadana:** Está conformado por los servicios de Servitel y Reporte de quejas a fallas en los servicios públicos.

**Servitel:** Es el servicio por el cual se proporciona a la ciudadanía información referente a trámites, servicios, programas, proyectos y directorio de funcionarios públicos del Ayuntamiento de Cuernavaca.

**Reporte de quejas a fallas en los servicios públicos:** Es el servicio por el cual se capturan, canalizan y se da seguimiento a los reportes de quejas, peticiones, sugerencias y fallas en los servicios públicos del Ayuntamiento de Cuernavaca.

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

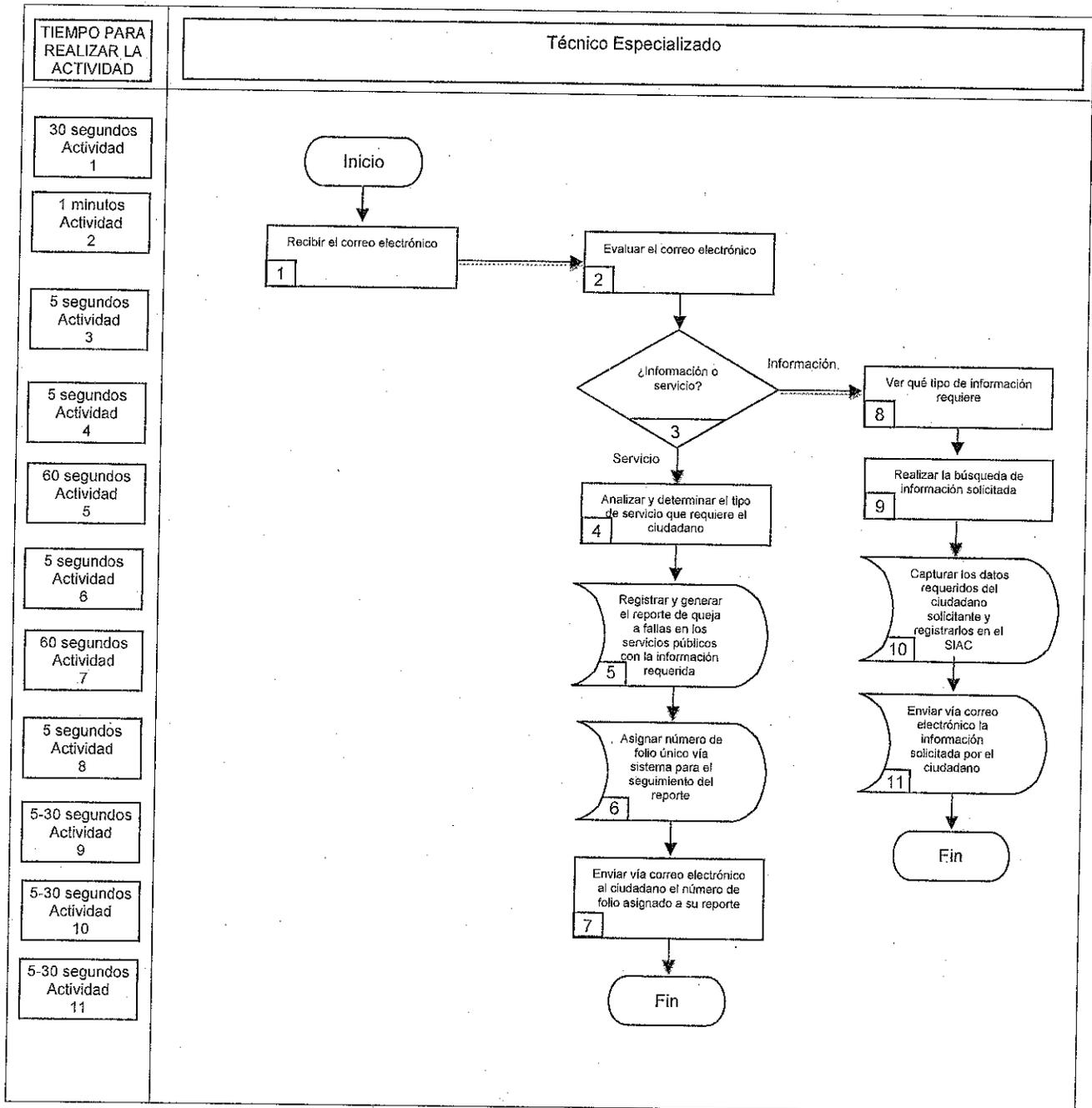


**6.- Método de Trabajo:**

- 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 A TRAVÉS DEL CORREO ELECTRÓNICO**





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN CIUDADANA A TRAVÉS DEL CORREO ELECTRÓNICO**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Técnico Especializado (TE)	Recibe el correo electrónico.	
2	TE	Evalúa el correo electrónico del ciudadano y evalúa la petición.	
3	TE	Revisa si requiere de información o servicio del Ayuntamiento. - Si requiere información, pasar a la actividad 8. - Si requiere servicio, pasar a la actividad 4.	
4	TE	Analiza y determina el tipo de servicio que requiere el ciudadano, para poder levantar un reporte de quejas a fallas en los servicios públicos.	
5	TE	Registra y genera el reporte de quejas a fallas en los servicios públicos con la información requerida en el sistema (SIAC).	
6	TE	Asigna número de folio único vía sistema para el seguimiento del reporte.	
7	TE	Envía vía correo electrónico al ciudadano el número de folio asignado a su reporte.	



**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA A TRAVÉS DEL CORREO ELECTRÓNICO**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
8	TE	Ve que tipo de información requiere el ciudadano.	
9	TE	Realiza la búsqueda de información solicitada por el ciudadano.	
10	TE	Captura los datos requeridos del ciudadano solicitante y los registra en el sistema SIAC.	
11	TE	Envía vía correo electrónico la información solicitada por el ciudadano.  Con esta actividad finaliza el procedimiento.	



### REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
	Ninguno		

### ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	Ninguno	



## **ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO A REPORTES PENDIENTES**

### **1.- Propósito:**

Dar seguimiento a los reportes de quejas a fallas en los servicios públicos pendientes por atender.

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

Involucra a los Enlaces de las Secretarías, a la Dirección de Gestión y Seguimiento de Compromisos.

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

Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos. Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección General de Atención Ciudadana, Imagen y Relaciones Públicas.

Trámites y servicios del Ayuntamiento de Cuernavaca.

Información generada por el Sistema de Información y Atención Ciudadana (SIAC).

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

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

Es responsabilidad de la Dirección General de Atención Ciudadana, Imagen y Relaciones Públicas la revisión de este procedimiento.

Es responsabilidad de la Dirección de Gestión y Seguimiento de Compromisos la elaboración, actualización y aplicación de este procedimiento.

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

**Reporte de quejas a fallas en los servicios públicos:** Es el servicio por el cual se capturan, canalizan y se da seguimiento a los reportes de quejas, peticiones, sugerencias y fallas en los servicios públicos del Ayuntamiento de Cuernavaca.

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

### **6.- Método de Trabajo:**

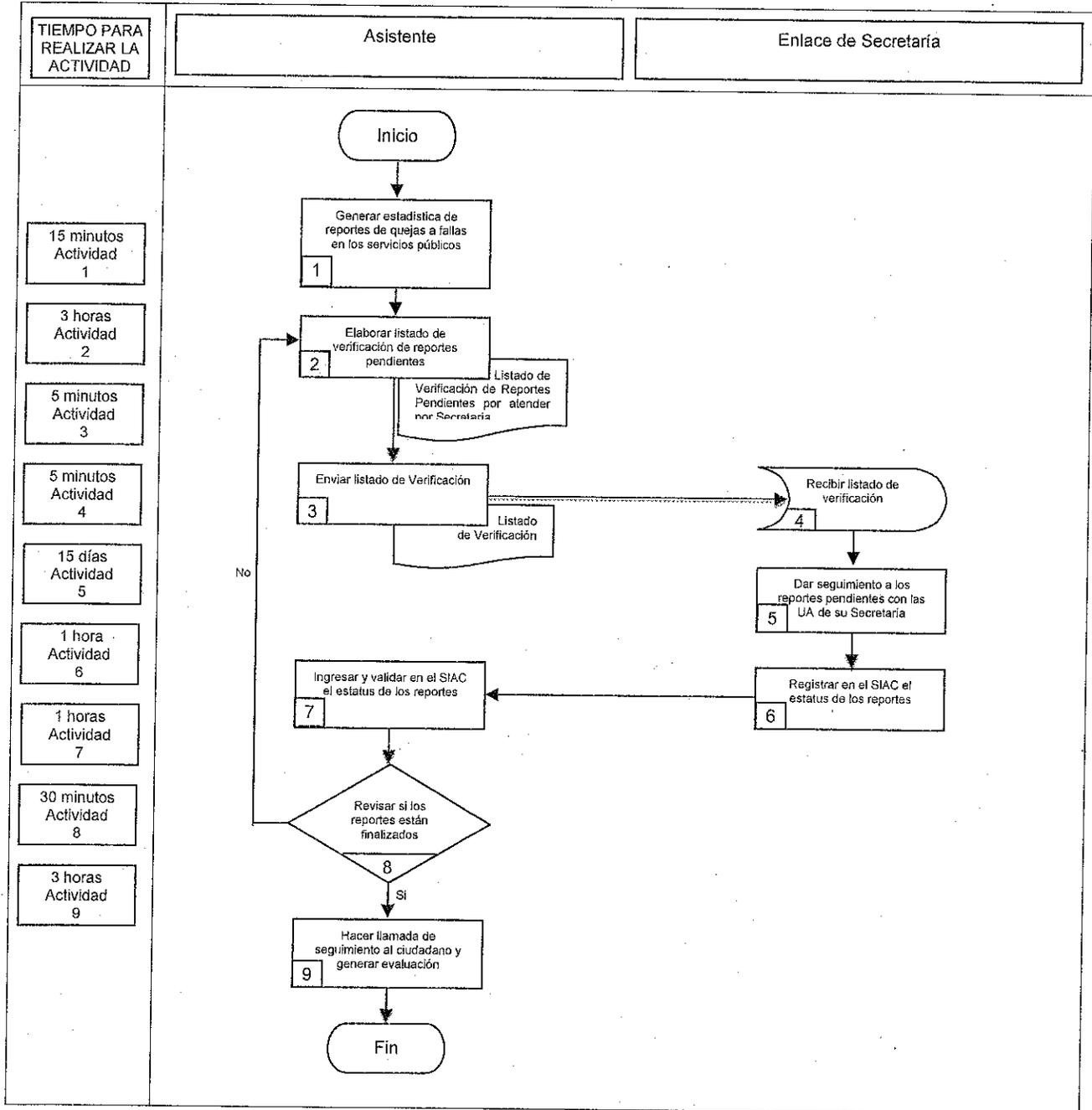
6.1. Diagrama de Flujo.

6.2. Descripción de Actividades.

6.3. Registro de Calidad y Anexos.



**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO A REPORTES PENDIENTES**





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO A REPORTES PENDIENTES**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Asistente (A)	Genera la estadística de reportes de quejas a fallas en los servicios públicos.	
2	A	Elabora el listado de verificación de reportes pendientes por atender por Secretaría.	Listado de Verificación de Reportes Pendientes por atender por Secretaría
3	A	Envía listado de verificación de reportes pendientes por atender por Secretaría a cada uno de los Enlaces de Secretarías.	Listado de Verificación de Reportes Pendientes por atender por Secretaría
4	Enlace de Secretaría (ES)	Recibe listado de verificación de reportes pendientes por atender.	
5	ES	Da seguimiento a los reportes pendientes con las Unidades Administrativas correspondientes a su Secretaría.	
6	ES	Registra en el Sistema de Información de Atención Ciudadana (SIAC) el estatus de los reportes.	
7	A	Ingresa y valida en el Sistema de Información de Atención Ciudadana (SIAC) el estatus de los reportes de cada una de las Dependencias del Ayuntamiento.	



**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO A REPORTES PENDIENTES**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
8	A	<p>Revisa si los reportes están finalizados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si está finalizado, pasar a la actividad 8.</li> <li>- Si no está finalizado, pasar a la actividad 2.</li> </ul>	
9	A	<p>Hace la llamada de seguimiento al ciudadano y genera la evaluación del servicio.</p> <p>Con esta actividad finaliza el procedimiento.</p>	



### REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Lista de Verificación de Reportes Pendientes por Atender por Secretaría (LV-PM-DGSC-01)	Director de Gestión y Seguimiento de Compromisos	1 año

### ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	Ninguno	



## **ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL CENTRO DE INFORMACIÓN Y SERVICIOS (CIS)**

### **1.- Propósito:**

Evaluar la calidad del servicio proporcionado por las Promotoras (Operadoras Telefónicas).

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

Involucra a la Dirección de Gestión y Seguimiento de Compromisos.

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

Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos.  
Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección General de Atención Ciudadana, Imagen y Relaciones Públicas.

Trámites y servicios del Ayuntamiento de Cuernavaca.

Información generada por el Sistema de Información y Atención Ciudadana (SIAC).

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

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

Es responsabilidad de la Dirección General de Atención Ciudadana y Relaciones Públicas la revisión de este procedimiento.

Es responsabilidad de la Dirección de Gestión y Seguimiento de Compromisos la elaboración, actualización y aplicación de este procedimiento.

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

Ninguno

### **6.- Método de Trabajo:**

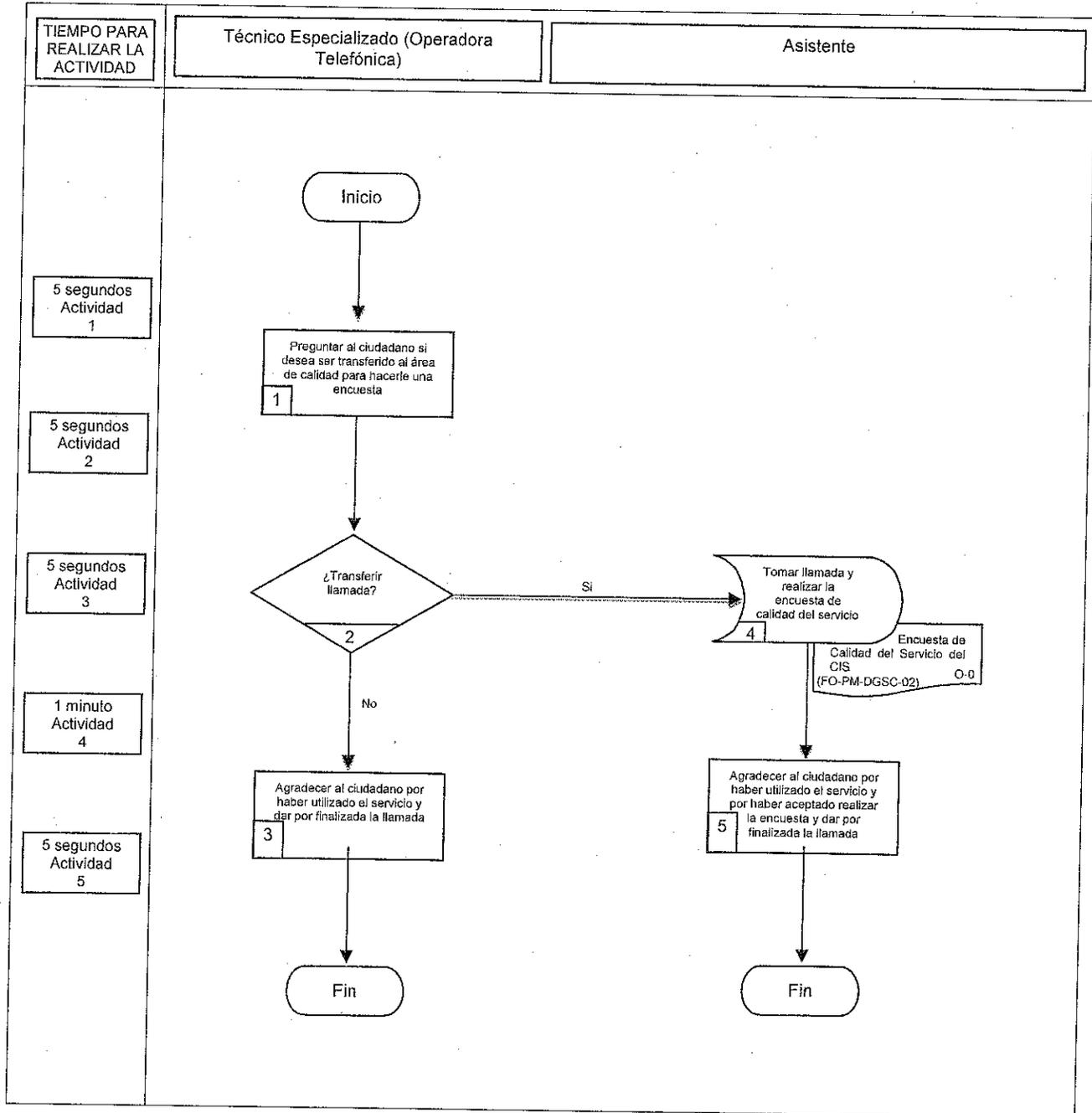
6.1. Diagrama de Flujo.

6.2. Descripción de Actividades.

6.3. Registro de Calidad y Anexos.



**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL CENTRO DE INFORMACIÓN Y SERVICIOS (CIS)**





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL CENTRO DE INFORMACIÓN Y SERVICIOS (CIS)**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	TE	Pregunta al ciudadano si desea ser transferido al área de calidad para hacerle una encuesta de calidad del servicio del CIS.	
2	Asistente (A)	Transfiere la llamada: - Si se transfiere, pasar a la actividad 4. - Si no se transfiere, pasar a la actividad 3.	
3	TE	Agradece al ciudadano por haber utilizado el servicio y da por finalizada la llamada.	
4	A	Toma la llamada y realiza la encuesta de calidad del servicio del CIS.	Encuesta de Calidad del Servicio el CIS (FO-PM-DGSC-02)
5	A	Agradece al ciudadano por haber utilizado el servicio y por haber aceptado realizar la encuesta y da por finalizada la llamada.  Con esta actividad finaliza el procedimiento.	



### REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Encuesta de Calidad del Servicio del CIS (FO-PM-DGSC-02)	Dirección de Gestión y Seguimiento de Compromisos	1 año

### ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
1	Encuesta de Calidad del Servicio del CIS	(FO-PM-DGSC-02)



## ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

### 1.- Propósito:

Evaluar la satisfacción del ciudadano u/o usuario respecto al servicio brindado por el Ayuntamiento de Cuernavaca a través de la solución de su reporte.

### 2.- Alcance:

Involucra a la Dirección de Gestión y Seguimiento de Compromisos.

### 3.-Referencia:

Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos.  
Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección General de Atención Ciudadana, Imagen y Relaciones Públicas.

Trámites y servicios del Ayuntamiento de Cuernavaca.

Información generada por el Sistema de Información y Atención Ciudadana (SIAC).

### 4.- Responsabilidad:

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

Es responsabilidad de la Dirección General de Atención Ciudadana, Imagen y Relaciones Públicas la revisión de este procedimiento.

Es responsabilidad de la Dirección de Gestión y Seguimiento de Compromisos la elaboración, actualización y aplicación de este procedimiento.

### 5.- Definiciones:

**Reporte de quejas a fallas en los servicios públicos:** Es el servicio por el cual se capturan, canalizan y se da seguimiento a los reportes de quejas, peticiones, sugerencias y fallas en los servicios públicos del Ayuntamiento de Cuernavaca.

### 6.- Método de Trabajo:

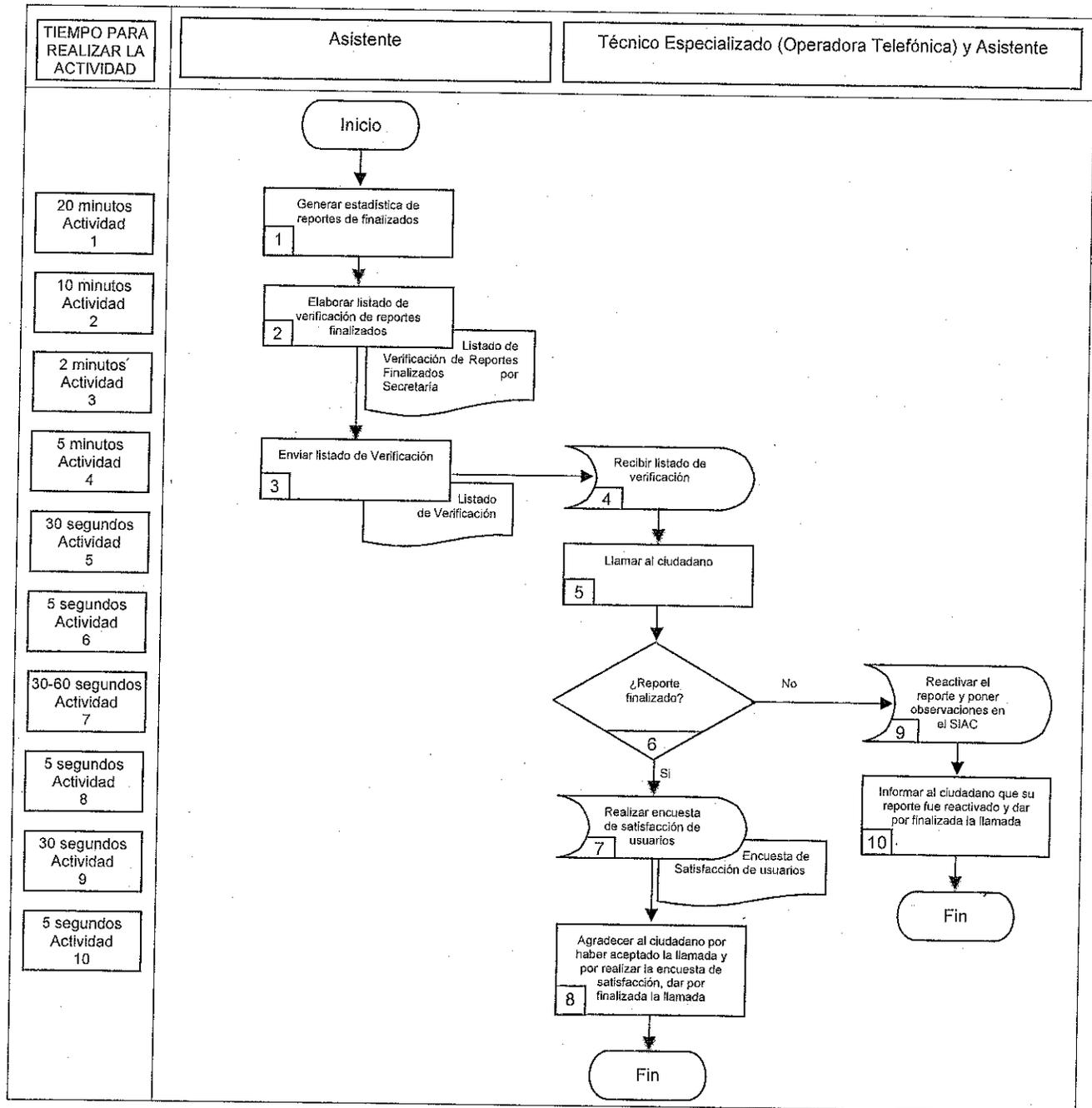
6.1. Diagrama de Flujo.

6.2. Descripción de Actividades.

6.3. Registro de Calidad y Anexos.



**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO**





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Asistente (A)	Genera la estadística de reportes finalizados.	
2	A	Elabora el listado de verificación de reportes finalizados por Secretaría.	Listado de Verificación de Reportes Finalizados por Secretaría
3	A	Envía listado de verificación de reportes finalizados a las Promotoras (Operadoras Telefónicas).	Listado de Verificación de Reportes
4	Técnico Especializado y Asistente (TE y A)	Recibe listado de verificación de reportes finalizados.	
5	TE y A	Llama al ciudadano.	
6	TE y A	¿Reporte finalizado?: - Si está finalizado, pasar a la actividad 7. - Si no está finalizado, pasar a la actividad 9.	
7	TE y A	Realiza la encuesta de satisfacción del ciudadano o usuario.	Encuesta de Satisfacción de Usuarios



**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
8	TE y A	Agradece al ciudadano por haber aceptado la llamada y por realizar la encuesta de satisfacción y da por finalizada la llamada.	
9	TE y A	Reactiva el reporte y pone observaciones en el sistema SIAC.	
10	TE y A	Informa al ciudadano que su reporte fue reactivo y da por finalizada la llamada.  Con esta actividad finaliza el procedimiento.	



**REGISTRO DE CALIDAD**

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Lista de Verificación de Reportes Finalizados por Secretaría (LV-PM-DGSC-02)	Dirección de Gestión y Seguimiento de Compromisos	1 año

**ANEXOS**

Anexo No	Documento	Clave
2	Encuesta de Satisfacción de Usuarios	(FO-PM-DGSC-03)



## **ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS**

### **1.- Propósito:**

Generar la estadística de resultados de las actividades realizadas en la Dirección de Gestión y Seguimiento de Compromisos.

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

Involucra a la Dirección de Gestión y Seguimiento de Compromisos.

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

Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos.  
Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección General de Atención Ciudadana, Imagen y Relaciones Públicas.

Trámites y servicios del Ayuntamiento de Cuernavaca.

Información generada por el Sistema de Información y Atención Ciudadana (SIAC).

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

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

Es responsabilidad de la Dirección General de Atención Ciudadana, Imagen y Relaciones Públicas la revisión de este procedimiento.

Es responsabilidad de la Dirección de Gestión y Seguimiento de Compromisos la elaboración, actualización y aplicación de este procedimiento.

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

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

### **6.- Método de Trabajo:**

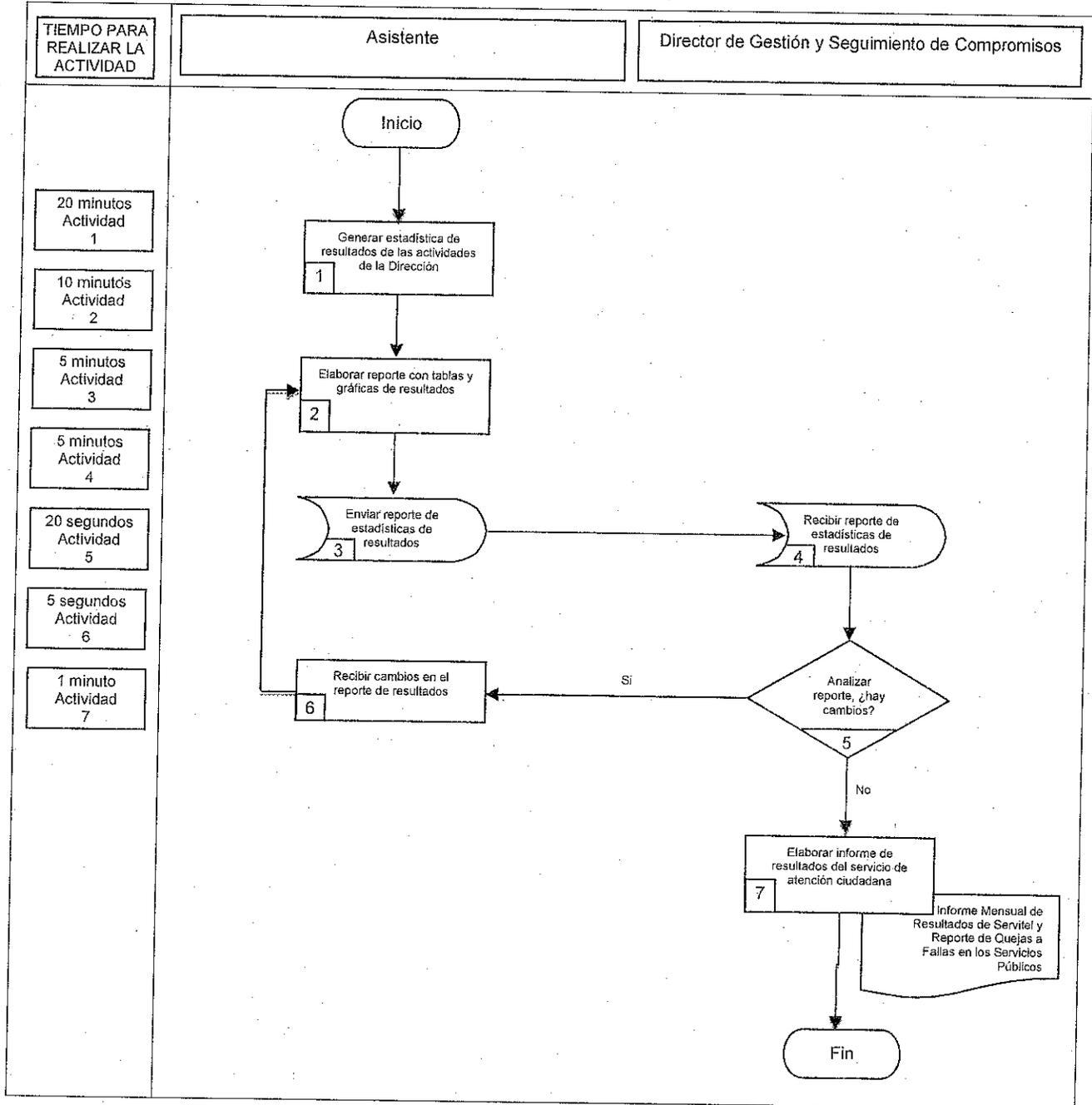
6.1. Diagrama de Flujo.

6.2. Descripción de Actividades.

6.3. Registro de Calidad y Anexos.



**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS**





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Asistente (A)	<p>Genera la estadística de resultados de las actividades de la Dirección de Gestión y Seguimiento de Compromisos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servitel</li> <li>- Reporte de quejas a fallas en los servicios públicos</li> <li>- Encuestas de calidad del servicio</li> <li>- Encuestas de evaluación del usuario</li> </ul>	
2	A	Elabora el reporte con tablas y gráficas de resultados de las actividades de la Dirección de Gestión y Seguimiento de Compromisos.	
3	A	Envía reporte de estadísticas de resultados al Director de Gestión y Seguimiento de Compromisos.	
4	Director de Gestión y Seguimiento de Compromisos (DGSC)	Recibe reporte de estadísticas de resultados.	
5	DGSC	<p>Analiza el reporte de estadísticas de resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si hay cambios, pasar a la actividad 7.</li> <li>- Si no hay cambios, pasar a la actividad 6.</li> </ul>	
6	DGSC	Elaborar informe de resultados del servicio de atención ciudadana.	



**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
7	DGSC	Recibe los cambios en el reporte de resultados generados por el Director de Gestión y Seguimiento de Compromisos.  Con esta actividad finaliza el procedimiento.	Informe Mensual de Resultados de Servitel y de Reporte de Quejas a Fallas en los Servicios Públicos



### REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Lista de Verificación de Reportes Finalizados por Secretaría (LV-PM-DGSC-02)	Dirección de Gestión y Seguimiento de Compromisos	1 año

### ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
2	Encuesta de Satisfacción de Usuarios	(FO-PM-DGSC-03)



## **ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE INFORME DE RESULTADOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA**

### **1.- Propósito:**

Elaborar reporte de quejas a fallas en los servicios públicos de las Dependencias y Entidades del Ayuntamiento; así como reporte de atención a solicitudes de información de los trámites y servicios de los mismos.

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

Involucra a la Dirección General de Atención Ciudadana, Imagen y Relaciones Públicas, Dirección de Gestión y Seguimiento de Compromisos.

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

Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos.  
Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección General de Atención Ciudadana, Imagen y Relaciones Públicas.

Trámites y servicios del Ayuntamiento de Cuernavaca.

Información generada por el Sistema de Información y Atención Ciudadana (SIAC).

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

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

Es responsabilidad del Director General de Atención Ciudadana, Imagen y Relaciones Públicas la revisión de este procedimiento.

Es responsabilidad de la Director de Gestión y Seguimiento de Compromisos la elaboración, actualización y aplicación de este procedimiento.

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

**Servicio de Atención Ciudadana:** Está conformado por los servicios de Servitel y Reporte de quejas a fallas en los servicios públicos.

**Servitel:** Es el servicio por el cual se proporciona a la ciudadanía información referente a trámites, servicios, programas, proyectos y directorio de funcionarios públicos del Ayuntamiento de Cuernavaca.

**Reporte de quejas a fallas en los servicios públicos:** Es el servicio por el cual se capturan, canalizan y se da seguimiento a los reportes de quejas, peticiones, sugerencias y fallas en los servicios públicos del Ayuntamiento de Cuernavaca.

### **6.- Método de Trabajo:**

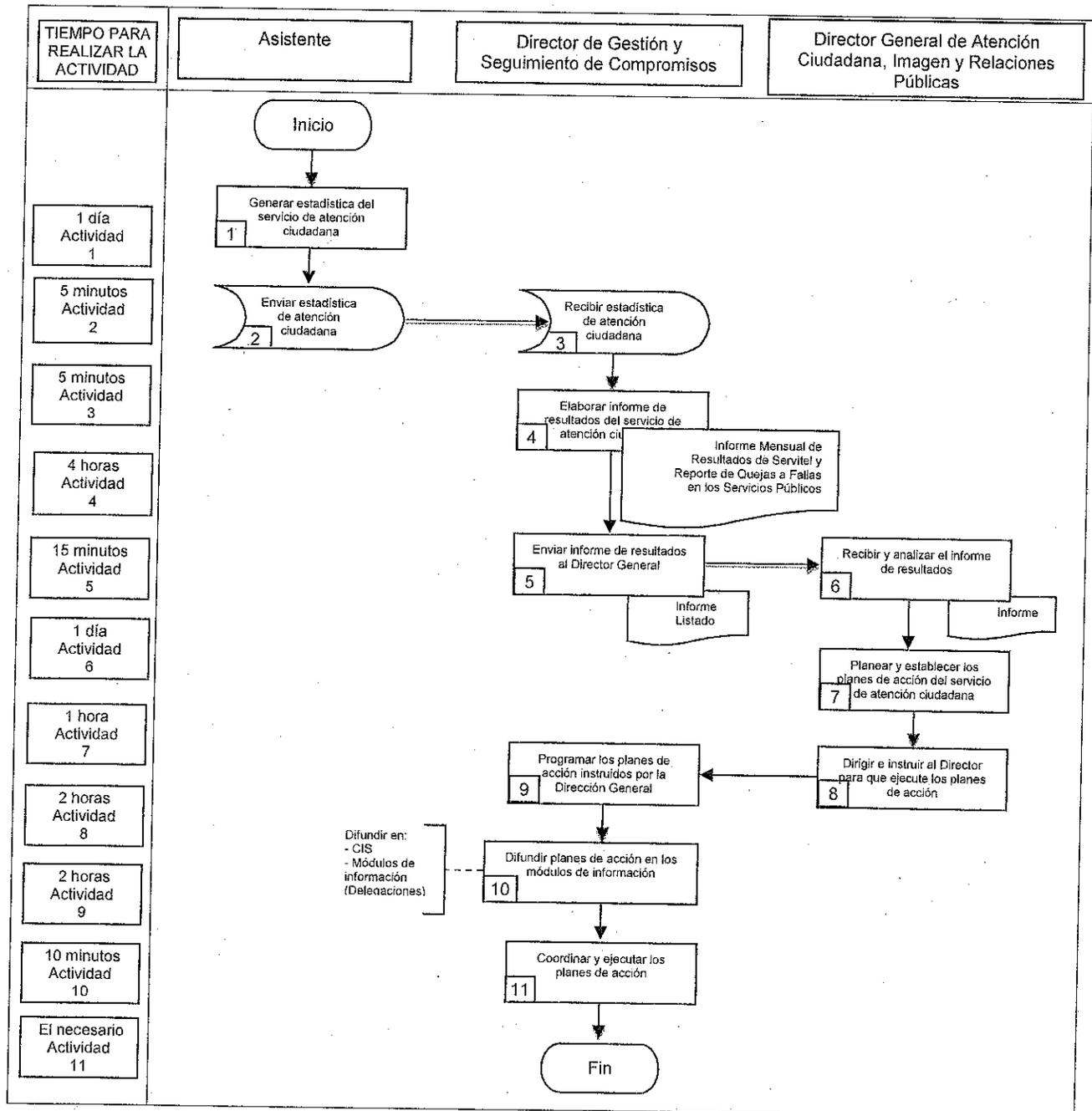
6.2. Diagrama de Flujo.

6.4. Descripción de Actividades.

6.5. Registro de Calidad y Anexos.



**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE INFORME DE RESULTADOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA**





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE INFORME DE RESULTADOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Asistente (A)	Genera la estadística del servicio de atención ciudadana.	
2	A	Envía la estadística del servicio de atención ciudadana al Director de Gestión y Seguimiento de Compromisos.	
3	Director de Gestión y Seguimiento de Compromisos (DGSC)	Recibe la estadística del servicio de atención ciudadana por parte de su asistente.	
4	DGSC	Elabora el informe de resultados del servicio de atención ciudadana: - Servitel - Reporte de quejas a fallas en los servicios públicos	Informe Mensual de Resultados de Servitel y Reporte de Quejas a fallas en los Servicios Públicos
5	DGSC	Envía el informe de resultados a la Directora General de Atención Ciudadana y Relaciones Públicas.	Informe
6	Director General de Atención Ciudadana, Imagen y Relaciones Públicas (DGACIyRP)	Recibe y analiza el informe de resultados enviados por el Director.	Informe



**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE INFORME DE RESULTADOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
7	DGACIyRP	Planea y establece los planes de acción del servicio de atención ciudadana.	
8	DGACIyRP	Dirige e instruye al Director de Gestión y Seguimiento de Compromisos para que ejecute los planes de acción.	
9	DGSC	Programa los planes de acción instruidos por la Directora General de Atención Ciudadana y Relaciones Públicas.	
10	DGSC	Difunde los planes de acción en los módulos de información: - Centro de Información y Servicios (CIS) - Módulos de información de las Delegaciones Municipales	
11	DGSC	Coordina y ejecuta los planes de acción propuestos  Con esta actividad finaliza el procedimiento.	



### REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Informe Mensual de Resultados de Servitel y Reporte de Quejas a Fallas en los Servicios Públicos (DT-PM-DGSC-01)	Dirección de Gestión y Seguimiento de Compromisos	1 año

### ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	Ninguno	



## XI. DIRECTORIO

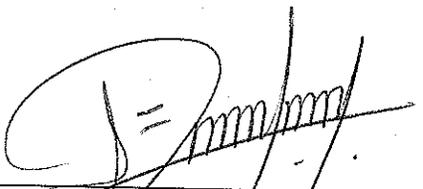
Nombre y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
Felipe Deguer de la Fuente Director de Gestión y Seguimiento de Compromisos	3295432 y 3294486	Calle Motolinía Esq. Netzahualcoyotl Centro Histórico



## XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

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

PARTICIPANTES	PUESTO
Felipe Deguer de la Fuente	Director de Gestión y Seguimiento de Compromisos
Emigdio González Galindo	Técnico Informático

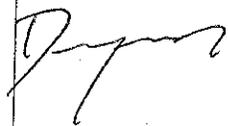
  
Emigdio González Galindo  
Técnico Informático  
Asesor Designado de la  
Coordinación de Modernización  
Administrativa

  
Felipe Deguer de la Fuente  
Director de Gestión y Seguimiento de  
Compromisos,  
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 Gestión y Seguimiento de Compromisos

Apartado	Motivo Del Cambio	Fecha De Vigencia	Puesto Nombre Y Firma	Vo Bo Coordinación de Modernización Administrativa
Todos	Actualización del Manual versión 2015	14/May./2015	Director de Gestión y Seguimiento de Compromisos,  Felipe Deguer de la Fuente  	Ricardo Díaz Vázquez  