



CUERNAVACA



ESTAMOS
CORTIGO

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: 1

Página: 1 de 35

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

Cuernavaca, Mor., a 12 de Septiembre de 2016



CONTENIDO

	Página
I. HOJA DE AUTORIZACIÓN	3
II. INTRODUCCIÓN	4
III. OBJETIVO	5
IV. MARCO JURÍDICO y NORMATIVO	6
V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	7
VI. ORGANIGRAMA	8
VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA	9
VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS	10
IX. POLÍTICAS	22
X. PROCEDIMIENTOS	23
01. Procedimiento Apoyo a la Ciudadanía	23
02. Procedimiento de Reuniones con la Ciudadanía	28
XI. DIRECTORIO	33
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN	34
XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN	35



I. HOJA DE AUTORIZACIÓN

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

AUTORIZÓ

 Denisse Arizmendi Villegas
 Síndico Municipal

REVISÓ

 Ismael Pisa Morales
 Director Administrativo

APROBÓ

 Francisco Carbajal Zapata
 Coordinador de Modernización Administrativa

ELABORÓ

 Karina Azucena Carrillo Ocampo
 Director de Enlace Ciudadano

Fecha de Autorización	Vo. Bo. Jefe de Departamento de Desarrollo Organizacional	VERSIÓN (año)	No. de páginas
12/Sep./16	 Laisa Isela Cano Domínguez	2016	35



II. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Organización, Políticas y procedimientos de la Dirección de Enlace Ciudadano, es una herramienta de apoyo para el funcionamiento del área, tiene la finalidad de contribuir con la Sindicatura Municipal, para dar cumplimiento a los objetivos conjuntos.

Este documento, tiene como propósito ser guía de las actividades y procedimientos que realiza la Dirección de Enlace Ciudadano, es un instrumento de apoyo y mejora institucional. Aquí están contenidas de forma ordenada y secuencial las funciones laborales del personal que integra la Dirección, contempla el orden de los procedimientos, incluyendo los diagramas de flujo de cada uno de ellos; proporciona información sobre la estructura orgánica, indicando los niveles jerárquicos de todos los integrantes de la Dirección.

La Dirección de Enlace Ciudadano es la oficina encargada, para recibir, analizar, canalizar y dar seguimiento a todo tipo de peticiones ciudadanas, eliminando los procesos burocráticos y creando políticas que nos permitan ser parte de un gobierno eficiente, competitivo y cercano a la gente con el objetivo de lograr un cambio en la percepción ciudadana por medio de la solución adecuada a sus demandas de manera eficaz y expedita y ha determinado que la eficiencia y eficacia deberán ser dos factores primordiales que caractericen su administración.



III. OBJETIVO

Atender las peticiones y quejas para su debido seguimiento evaluación para otorgar pronta respuesta, realizar acciones de coordinación y gestión con los tres órdenes de Gobierno en beneficio de los ciudadanos, dar el adecuado seguimiento hasta las conclusión a las peticiones realizadas ya sea de forma presencial o por escrito, los procedimientos realizados para estos fines, habrán de apegarse a las disposiciones legales aplicables vigentes.

Brindar asistencia Social a personas que por su situación se encuentren en estado vulnerable, ser promotor y ejecutar a través de la Sindicatura Municipal distintos programas de acercamiento con la Ciudadanía de las colonias y delegaciones de Cuernavaca.



CUERNAVACA

ESTAMOS
CORTIGO

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: 1

Página: 6 de 35

IV. MARCO JURÍDICO y NORMATIVO

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 Gestión Público del Estado de Morelos.
8. Ley de Ingresos para el ejercicio Fiscal 2016;
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, Morelos.
11. Presupuesto de Egresos del Municipio de Cuernavaca para el ejercicio Fiscal 2016;
12. Reglamento Interior de la Sindicatura Municipal;
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 2016-2018.
16. Condiciones Generales de Trabajo para el Ayuntamiento de Cuernavaca Morelos.
17. Programa Operativo Anual (POA) 2016.
18. Manual de Organización, Políticas y Procedimiento de la Coordinación de Modernización Administrativa.
19. Demás Leyes, Reglamentos Circulares, Decretos, Acuerdos y otras disposiciones de carácter administrativo y de observancia general en el ámbito de su competencia.



CUERNAVACA

ESTAMOS
CORTIGO

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: 1

Página: 7 de 35

V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

A través de esta Dirección de Enlace Ciudadano, dar atención y orientación eficiente en forma rápida y expedita a las peticiones que presenta la ciudadanía para su debida canalización y conclusión

VISIÓN

Que la Dirección de Enlace Ciudadano logre los mecanismos más adecuados para mejorar los servicios que presta a la ciudadanía el Gobierno Municipal, haciendo uso de herramientas tecnológicas y administrativas para lograr calidad en los servicios que se presta al ciudadano estableciendo criterios de evaluación para alcanzar la mejora continua.

VALORES

(Del Plan Municipal de Desarrollo)

Confianza
Equidad
Eficiencia
Identidad
Justicia
Objetividad
Respeto
Transparencia

Compromiso Social
Eficacia
Honestidad
Imparcialidad
Legalidad
Rendición de Cuentas
Sustentabilidad



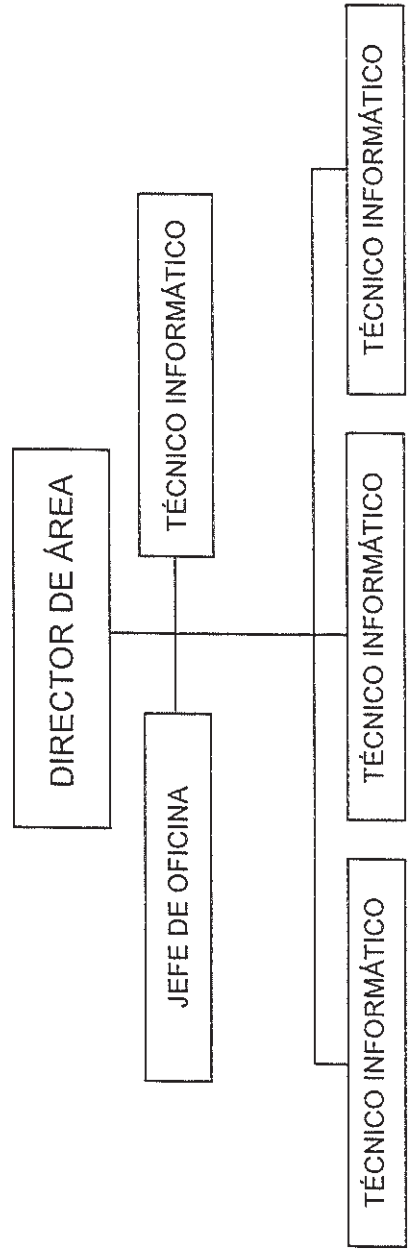
AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SINDICATURA MUNICIPAL
DIRECCIÓN DE ENLACE CIUDADANO
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

Clave: DT-SM-DEC-IV

Revisión: 1

Página: 8 de 35

VI.-ORGANIGRAMA



ELABORÓ

REVISÓ

AUTORIZÓ

KARINA AZUCENA CARRILLO OCAMPO
DIRECTORA DE ENLACE CIUDADANO

ISMAEL PISA MORALES
DIRECTOR ADMINISTRATIVO

DENISSE ARIZMENDI VILLEGAS
SINDICO MUNICIPAL

FECHA DE AUTORIZACIÓN:
12 de Septiembre de 2016



VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Directora de Enlace Ciudadano

JEFE INMEDIATO

Síndico Municipal

PERSONAL A SU CARGO

Técnico Informático
Jefe de Oficina
Técnico Informático
Técnico Informático
Técnico Informático

FUNCIONES PRINCIPALES

De acuerdo al 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.

EXPERIENCIA LABORAL

2 Años

CONDICIONES DE TRABAJO

Trabajo de Campo / Oficina

ACTITUD / PERSONALIDAD

Espíritu de servicio
Entusiasta
Objetivo
Analítico
Toma de decisiones

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto

ESFUERZO

Mental-Físico



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Técnico informático

JEFE INMEDIATO

Directora de Enlace Ciudadano

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

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



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Jefe de Oficina

JEFE INMEDIATO

Directora de Enlace Ciudadano

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. Gestionar visitas y recorridos a las colonias diferentes parques recreativos y museos de la Ciudad de Cuernavaca.
- IV. Convocar a reuniones con diferentes grupos ciudadanos.
- V. Realizar informe de actividades.
- VI. 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 - Físico



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Técnico Informático

JEFE INMEDIATO

Directora de Enlace Ciudadano

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

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 - Físico



CUERNAVACA

ESTAMOS
CONTIGO

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: 1

Página: 18 de 35

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Técnico Informático

JEFE INMEDIATO

Directora de Enlace Ciudadano

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Atención a la Ciudadanía.
- II. Realizar Memorándums y Oficios.
- III. Llevar el Control y seguimiento de las respuestas a las peticiones
- IV. Y las demás que le delegue su jefe Inmediato.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Técnico Informático

ESCOLARIDAD

Media Superior

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 - Físico



CUERNAVACA

ESTAMOS
CONTIGO

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: 1

Página: 20 de 35

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Técnico Informático

JEFE INMEDIATO

Directora de Enlace Ciudadano

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Brindar atención y proporcionar información a la ciudadanía.
- II. Responder llamadas telefónicas.
- III. Registrar la Correspondencia y llevar el control de Archivo
- IV. Llevar el control de visitas de la Dirección de Enlace Ciudadano;
- V. Redactar Oficios y cartas
- VI. 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 - Físico



CUERNAVACA

ESTAMOS
CONTIGO

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: 1

Página: 22 de 35

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 para el personal Sindicalizado de la Dirección de Enlace Ciudadano será de 8:00 a 15:00 horas.
3. Todo el personal de esta Dirección de Enlace Ciudadano deberá registrar la hora de entrada y salida de asistencia.
4. La correspondencia recibida en la Dirección de Enlace Ciudadano deberá ser revisada por la Directora.
5. La vestimenta que deberán portar el personal, será de manera formal de lunes a viernes.
6. Las instalaciones deberán permanecer Limpias y en condiciones óptimas para el trabajo.
7. Queda prohibido llegar a laborar y permanecer en la oficina con aliento alcohólico o bajo el influjo de estupefacientes.
8. Al finalizar la jornada de trabajo todos los equipos de cómputo y aparatos eléctricos deberán ser apagados y/o desconectados.



CUERNAVACA

ESTAMOS
CONTIGO

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: 1

Página: 23 de 35

X. PROCEDIMIENTOS
ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE APOYOS A LA CIUDADANÍA
(PR-SM-DEC-01)

1.- Propósito

Dar a conocer las gestiones a seguir para ofrecer el apoyo a la ciudadanía que así lo solicite.

2.- Alcance

Este procedimiento involucra a la Dirección de Enlace Ciudadano, y 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 de la Sindico Municipal la aprobación de este procedimiento.

Es responsabilidad del Director Administrativo la 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. Registros de Calidad y Anexos.

6.1 DIAGRAMA DE FLUJO PROCEDIMIENTO DE APOYOS A LA CIUDADANIA
(PR-SM-DEC-01)

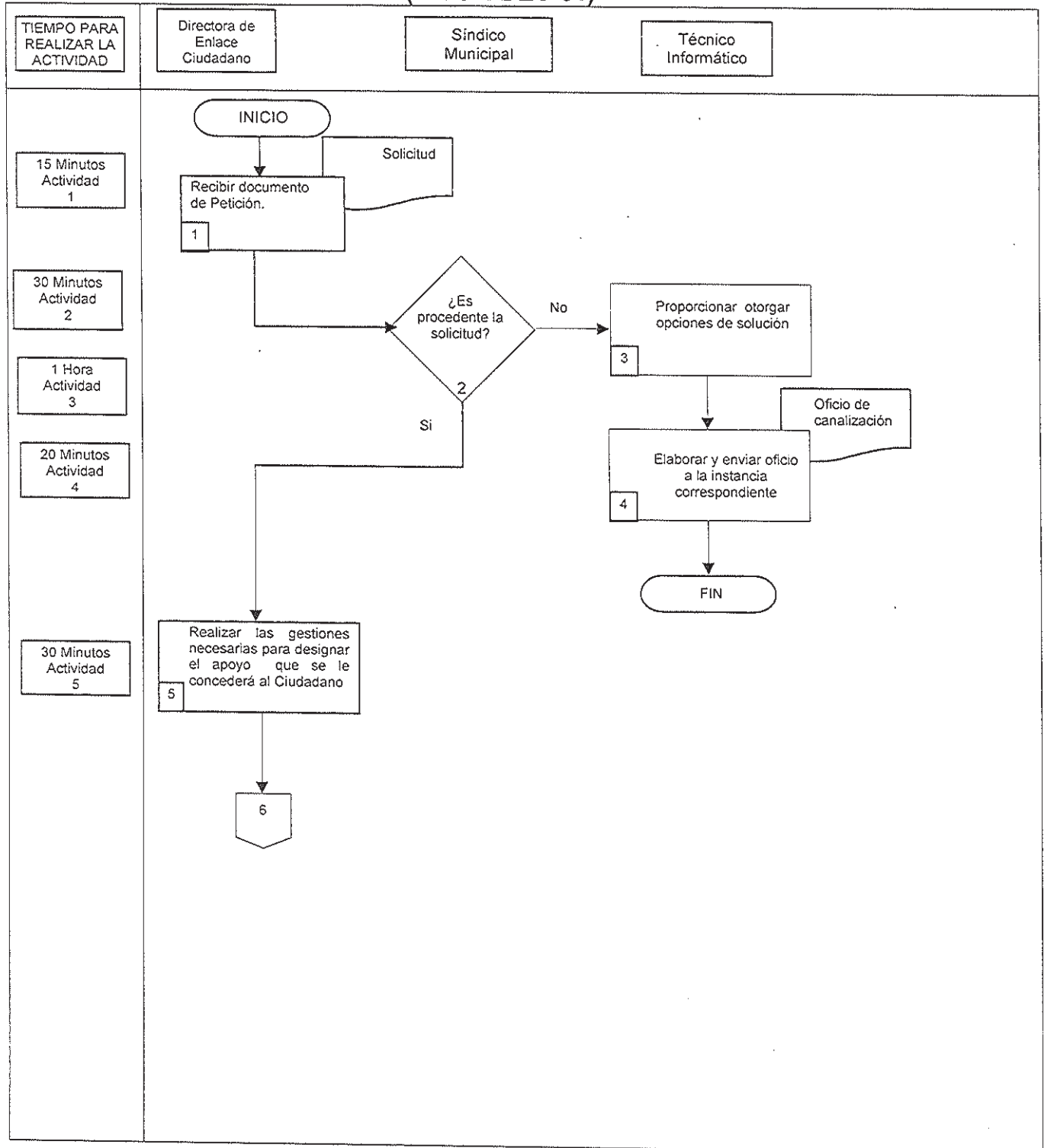
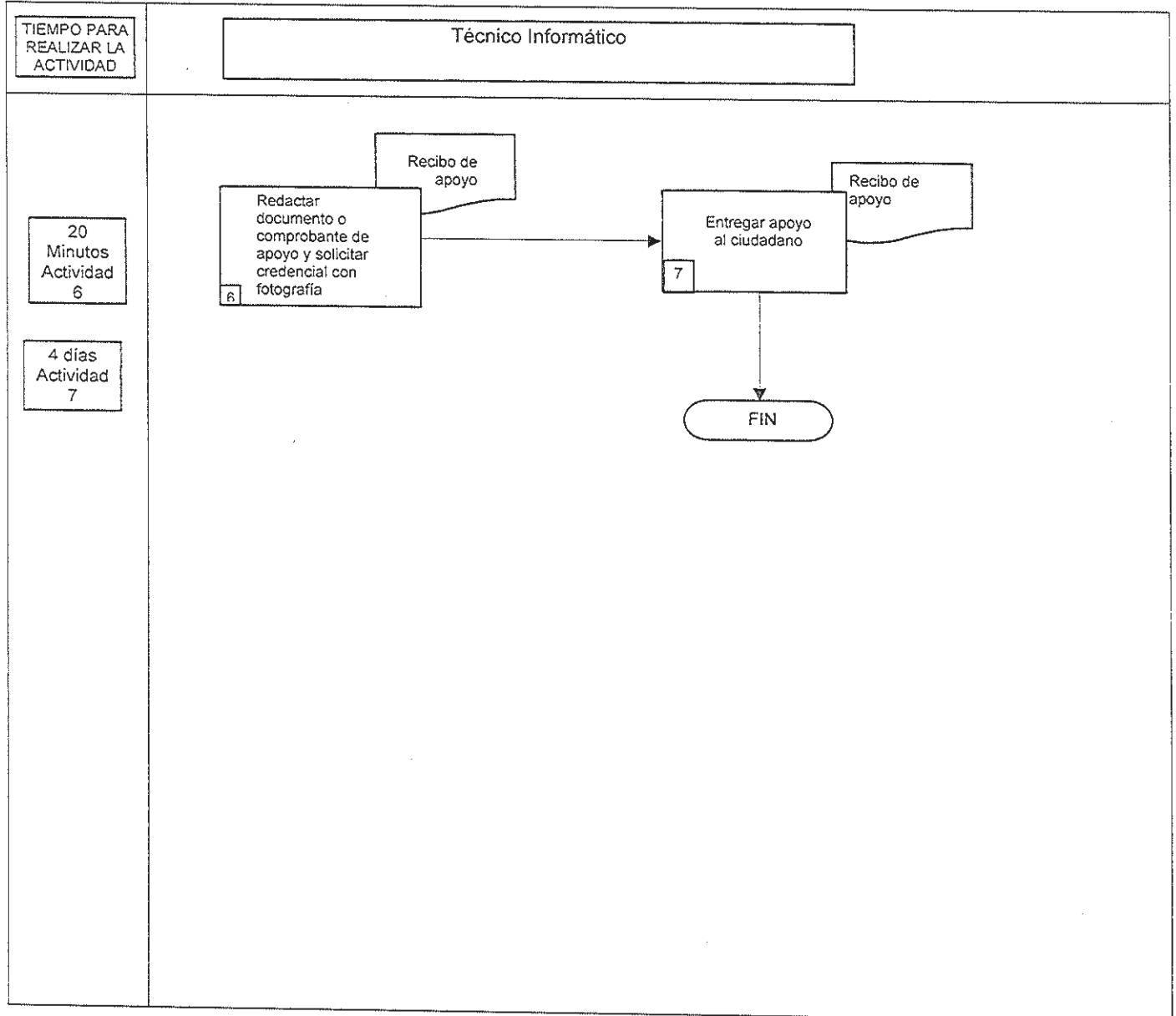


DIAGRAMA DE FLUJO PROCEDIMIENTO DE APOYOS A LA CIUDADANÍA



6.2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
PROCEDIMIENTO DE APOYOS A LA CIUDADANIA
(PR-SM-DEC-01)

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	Técnico Informático (TI)	El técnico Informático proporciona y otorga opciones de solución.	
4	TI	El Técnico Informático 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.	



6.3 REGISTROS DE CALIDAD Y ANEXOS

(PR-SM-DEC-01)

Registro No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su custodia	Tiempo de retención	Disposición Final
1	Solicitud	Directora de Enlace	Un mes	Archivo
4	Oficio de Canalización	Técnico Informático	Un mes	Archivo
6	Recibo de Apoyo	Técnico Informático	Un mes	Archivo

Anexo No	Documento	Clave
	"Ninguno"	



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO REUNIONES CON LA CIUDADANÍA (PR-SM-DEC-02)

1.- Propósito:

Dar a conocer el seguimiento 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 del Director Administrativo 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.

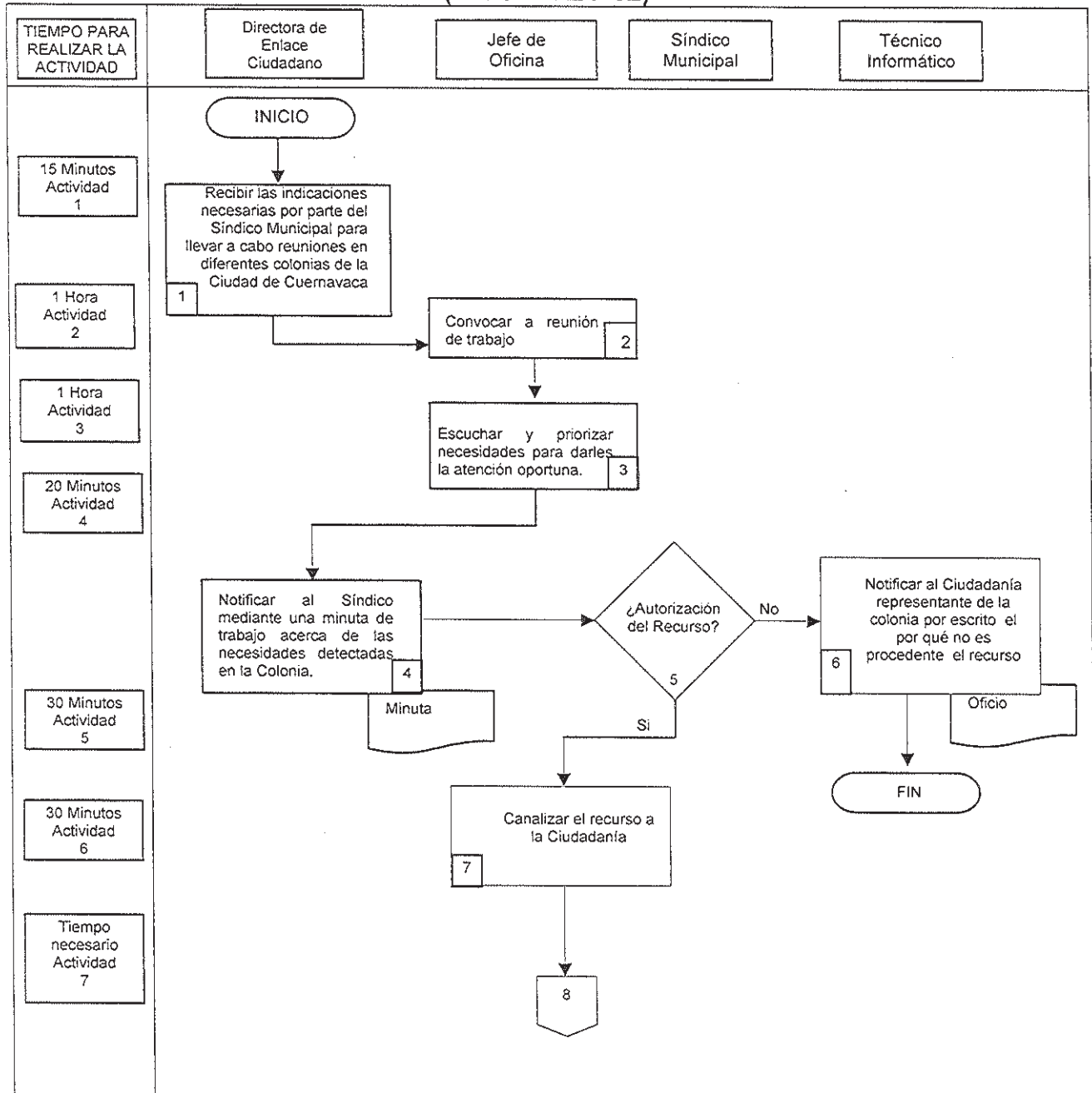
6.- Método de Trabajo:

6.1. Diagrama de Flujo

6.2. Descripción de Actividades

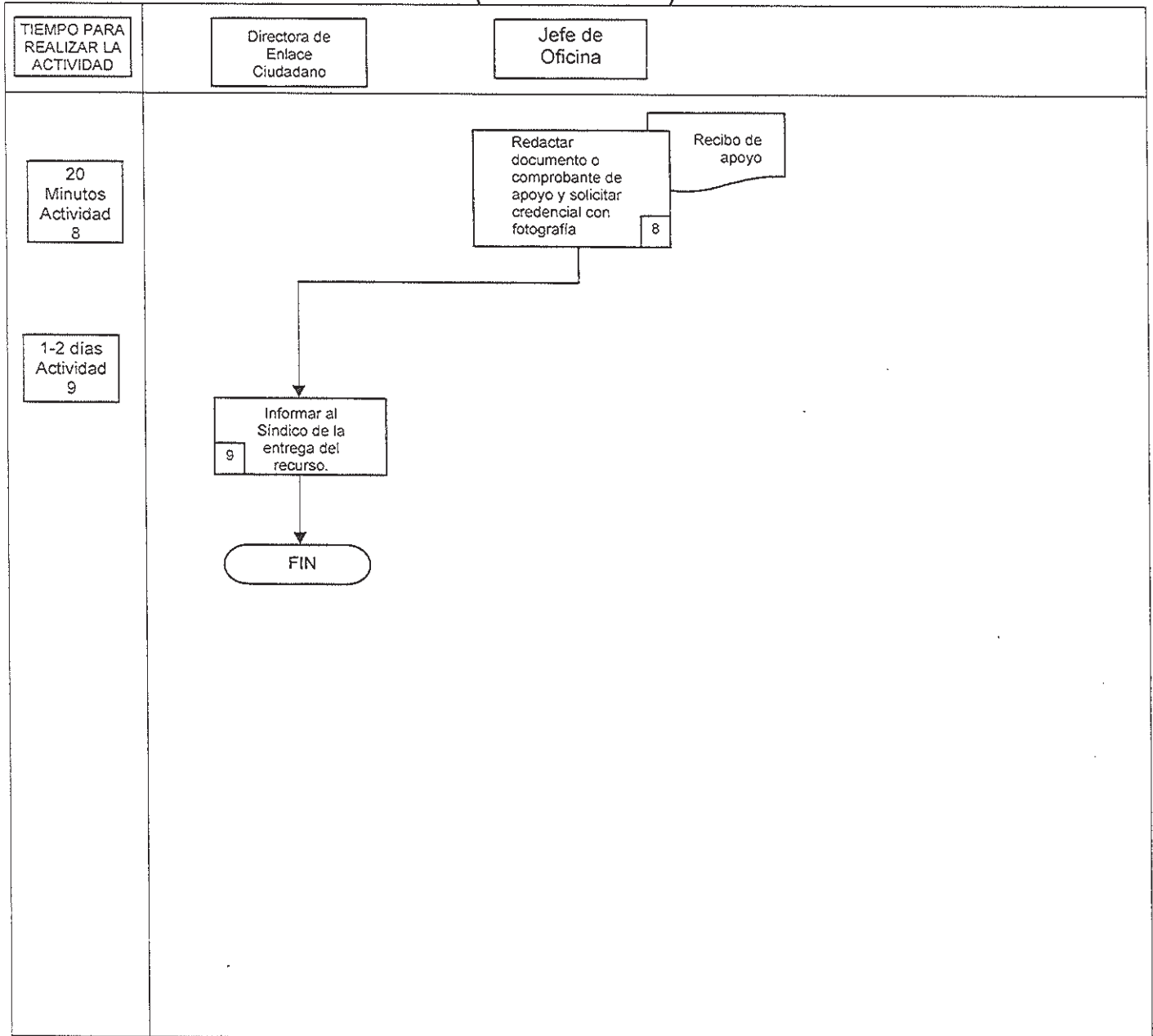
6.3. Registro de Calidad y Anexos

6.1 DIAGRAMA DE FLUJO
PROCEDIMIENTO DE REUNIONES CON LA CIUDADANIA
(PR-SM-DEC-02)





6.1 DIAGRAMA DE FLUJO
 PROCEDIMIENTO DE REUNIONES CON LA CIUDADANIA
 (PR-SM-DEC-02)





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: 1

Página: 31 de 35

6.2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
PROCEDIMIENTO DE REUNIONES CON LA CIUDADANÍA
(PR-SM-DEC-02)

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	Jefe de Oficina JO	El Jefe de Oficina convocará a la reunión de trabajo y se hará cargo de toda la logística de la misma.	
3	JO	El Jefe de Oficina 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	Técnico Informático TI	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.	



CUERNAVACA

ESTAMOS
CONTIGO

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: 1

Página: 32 de 35

6.3 REGISTROS DE CALIDAD Y ANEXOS
(PR-SM-DEC-02)

Registro No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su custodia	Tiempo de retención	Disposición Final
4	Oficio / Minuta	Directora de Enlace	Un mes	Archivo
6	Oficio	Jefe de Oficina	Un mes	Archivo
8	Recibo	Jefe de Oficina	Un mes	Archivo

Anexo No	Documento	Clave
	"Ninguno"	



XI. DIRECTORIO

Nombre y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
Karina Azucena Carrillo Ocampo	3 29 44 32	Motolinía Esq. Netzahualcóyotl No. 2 antes 13 Col. Centro



XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN
03 de Marzo de 2016	12 de Septiembre de 2016

PARTICIPANTES	PUESTO
Karina Azucena Carrillo Ocampo	Directora de Enlace Ciudadano
Ismael Pisa Morales	Director Administrativo
Mariela Dorahel Saucedo Martínez	Técnico Informático
Emigdio González Galindo	Técnico informático


Emigdio González Galindo
 Técnico Informático Asesor
 designado por la Coordinación de
 Modernización Administrativa

Karina Azucena Carrillo Ocampo
 Directora de Enlace Ciudadano
 Responsable de la elaboración del
 Manual de Organización, Políticas y
 Procedimientos



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

ÁREA: DIRECCIÓN DE ENLACE CIUDADANO

Apartado	Motivo Del Cambio	Fecha De Vigencia	Puesto Nombre Y Firma	Vo. Bo. Coordinador de Modernización Administrativa
Todos	Actualización del Manual versión 2016	12/Sep./16	Directora de Enlace Ciudadano Karina Azucena Carrillo Ocampo 	Francisco Carbajal Zapata 