



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SINDICATURA MUNICIPAL**  
**OFICINA DE LA SINDICATURA MUNICIPAL**  
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

Clave: DT-SM-OF

Revisión: 11

Página: 1 de 45

**Manual de Organización, Políticas  
y Procedimientos de la  
Oficina de la Sindicatura Municipal**

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	8
VI. ORGANIGRAMA	9
VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA	10
VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS	11
IX. POLÍTICAS	36
X. PROCEDIMIENTOS	37
01. Apoyos otorgados a los ciudadanos	37
XI. DIRECTORIO	43
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN	44
XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN	45



## 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 Oficina de la Sindicatura Municipal, el cual contiene información referente a su estructura y funcionamiento y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.

*Cuauhtémoc Blanco Bravo*

Cuauhtémoc Blanco Bravo  
 Presidente Municipal

REVISÓ

*Denisse Arizmendi Villegas*

Denisse Arizmendi Villegas  
 Sindico Municipal

APROBO

*Francisco Carbajal Zapata*

Francisco Carbajal Zapata  
 Coordinador de Modernización Administrativa

ELABORÓ

*Ismael Pisa Morales*

Ismael Pisa Morales  
 Director Administrativo  
 Enlace Administrativo de la Sindicatura

Fecha de Autorización	Vo. Bo. Jefe de Departamento de Desarrollo Organizacional	VERSIÓN (año)	No. de paginas
12/Sep./16	<i>Laisa Isela Cano Domínguez</i> Laisa Isela Cano Domínguez	2016	45



## II. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Oficina de la Sindicatura Municipal, es una herramienta elaborada para dar cumplimiento a lo estipulado en la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Morelos, el Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos y demás disposiciones legales aplicables.

Este documento, es la guía de las actividades y procedimientos que se realizan dentro de la Sindicatura Municipal, así mismo es un instrumento de apoyo y mejora institucional. Contiene en forma ordenada y secuencial las funciones laborales de quienes la integran, promueve el desarrollo administrativo, contempla el progreso de los procedimientos, incluye los diagramas de flujo de cada uno de ellos; hace eficiente el uso adecuado de los recursos, proporciona información sobre la estructura orgánica, establece los niveles jerárquicos, además favorece el evitar duplicidad y omisiones en las funciones.



### III. OBJETIVO

Procurar, defender y promover los derechos e intereses municipales; representar jurídicamente al Ayuntamiento en las controversias administrativas y jurisdiccionales en que éste sea parte, otorgar poderes, sustituirlos y en su caso revocarlos;

Coordinar, revisar y dar seguimiento a la actualización de los inventarios de bienes muebles, inmuebles y valores que integren el patrimonio del Municipio, a través de la Dirección de Enlace Patrimonial y vigilar que los ingresos del Municipio y las multas que impongan las autoridades ingresen a la Tesorería Municipal y se emita el comprobante respectivo, mediante el trabajo de la Coordinación General de Ingresos; admitir, substanciar y resolver los recursos administrativos que sean de su competencia.

Los integrantes de la Sindicatura Municipal; aspiran servir a la sociedad poniendo a su disposición las actividades que realizan, procurando obtener una administración transparente y oportuna ante la ciudadanía y autoridades que así lo soliciten.



#### **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. Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado.
4. Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.
5. Código Penal para el Estado de Morelos.
6. Código Fiscal para el Estado de Morelos.
7. Ley Estatal de Planeación
8. Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
9. Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Morelos.
10. Ley de Procedimiento Administrativo para el Estado de Morelos.
11. Ley General de Armas de Fuego y Explosivos.
12. Ley de Ingresos para el Ejercicio Fiscal 2016.
13. Ley General de Bienes del Estado de Morelos.
14. Ley de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales del Estado de Morelos.
15. Ley del Servicio Civil del Estado de Morelos.
16. Ley General de Hacienda Municipal del Estado de Morelos.
17. Ley estatal de Documentación y Archivos de Morelos.
18. Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca, Morelos.
19. Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos.
20. Reforma al Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos.
21. Reglamento interior de la Sindicatura Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca.
22. Presupuesto de Egresos del Municipio de Cuernavaca para el ejercicio fiscal 2016.
23. Plan Municipal de Desarrollo 2016 – 2018.
24. Programa Operativo anual (POA) 2016
25. Condiciones Generales de Trabajo para el Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos.



CUERNAVACA

ESTAMOS  
CÓRTIGO

**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SINDICATURA MUNICIPAL**  
**OFICINA DE LA SINDICATURA MUNICIPAL**  
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

Clave: DT-SM-OF

Revisión: 11

Página: 7 de 45

26. Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Oficina de la Sindicatura Municipal.
27. 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

La Sindicatura Municipal es la figura jurídica que, por mandato constitucional reglamentado a través de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos, es la responsable de salvaguardar, defender y procurar los intereses del Municipio, así como la representación jurídica del Ayuntamiento. Es también la encargada de la vigilancia del patrimonio municipal y de los ingresos, está comprometida en actuar sin ambigüedades y de manera activa y eficaz con apego a la Ley.

### VISIÓN

La Sindicatura Municipal, inspirada en el valor de servicio, aspira que hacia el año 2016, la ciudadanía reconozca el esfuerzo conjunto en la atención personalizada e inmediata a cada una de sus demandas, que siempre actuando en el marco legal vigente, logró cumplir los objetivos trazados de defensa oportuna e integral de los bienes y derechos municipales y una eficaz vigilancia de los ingresos municipales.

### VALORES

(Del Plan Municipal de Desarrollo)

**Confianza**  
**Equidad**  
**Eficiencia**  
**Identidad**  
**Justicia**  
**Objetividad**  
**Respeto**  
**Transparencia**

**Compromiso Social**  
**Eficacia**  
**Honestidad**  
**Imparcialidad**  
**Legalidad**  
**Rendición de Cuentas**  
**Sustentabilidad**



CUERNAVACA



ESFUERZOS COMUNES

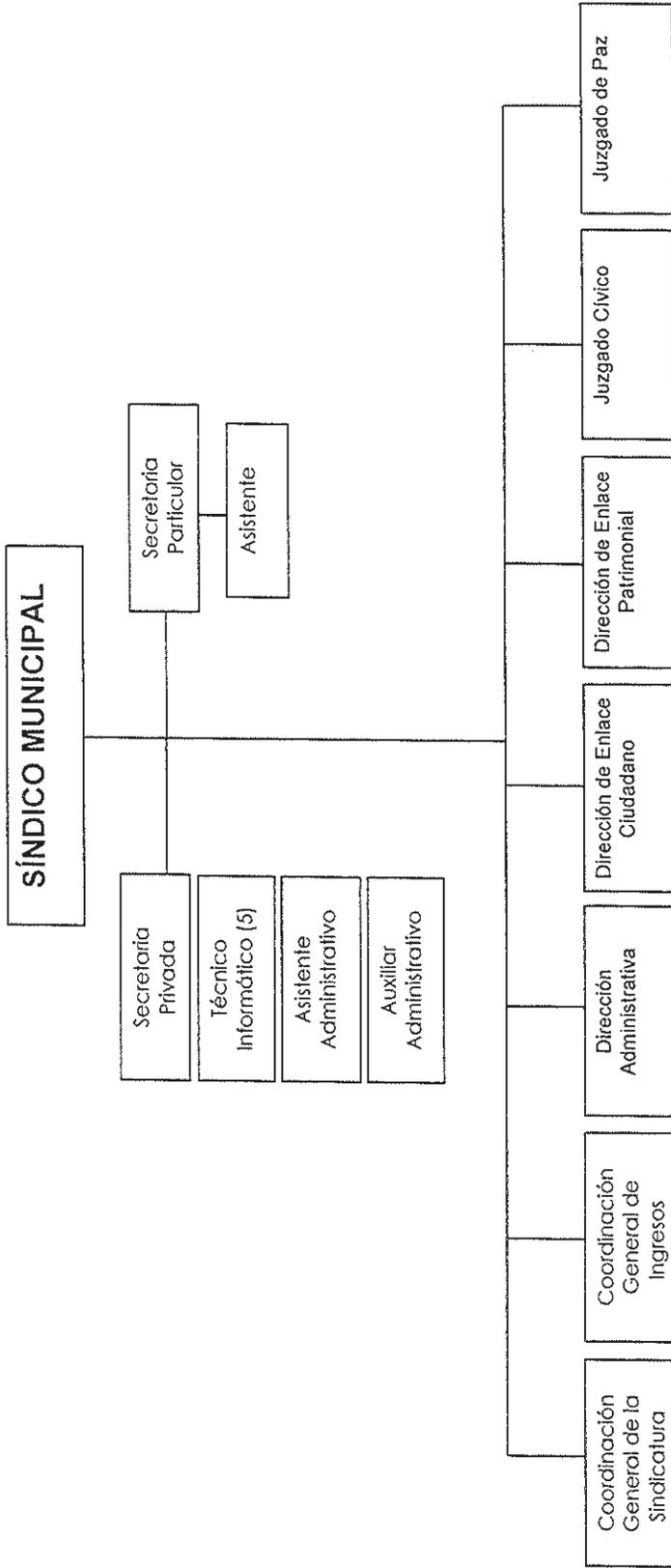
AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SINDICATURA MUNICIPAL  
OFICINA DE LA SINDICATURA MUNICIPAL  
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

Clave: DT-SM-OF

Revisión: 11

Página: 9 de 45

VI.-ORGANIGRAMA



ELABORÓ  
  
 ISMAEL PISA MORALES.  
 DIRECTOR ADMINISTRATIVO.  
 ENLACE ADMINISTRATIVO DE LA  
 SINDICATURA MUNICIPAL.

REVISÓ  
  
 DENISSE ARIZMENDI VILLEGAS  
 SINDICO MUNICIPAL

AUTORIZÓ  
  
 CUAUHTÉMOC BLANCO BRAVO  
 PRESIDENTE MUNICIPAL

FECHA DE AUTORIZACIÓN:  
12 de Septiembre de 2016





### VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Síndico Municipal

#### JEFE INMEDIATO

No Aplica

#### PERSONAL A SU CARGO

Secretaria Privada  
Secretaria Particular

Técnico Informático (5)  
Asistente Administrativo  
Auxiliar Administrativo

#### FUNCIONES PRINCIPALES

De acuerdo a la Ley Orgánica Municipal son atribuciones de la Síndico las que se enuncian:

**Artículo 45.-** Los Síndicos son miembros del Ayuntamiento, que además de sus funciones como integrantes del Cabildo, tendrán a su cargo la procuración y defensa de los derechos e intereses del Municipio, así como la supervisión personal del patrimonio del Ayuntamiento; teniendo además, las siguientes atribuciones:

- I. Presentar al cabildo iniciativas de reglamentos y normas municipales, así como propuestas de actualización o modificación de los reglamentos y normas que estén vigentes;
- II. Con el apoyo de la dependencia correspondiente del Ayuntamiento, procurar, defender y promover los derechos e intereses municipales; representar jurídicamente al Ayuntamiento en las controversias administrativas y jurisdiccionales en que éste sea parte, pudiendo otorgar poderes, sustituirlos y aún revocarlos;
- III. Suplir en sus faltas temporales al Presidente Municipal;
- IV. Practicar, a falta o por ausencia del Ministerio Público, las primeras diligencias penales, remitiéndolas inmediatamente al Agente del Ministerio Público correspondiente, así como el o los detenidos relacionados con la misma; así mismo y cuando se trate de asuntos de violencia familiar solicitar la inmediata intervención del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Municipal y de la policía preventiva municipal para que de manera preventiva realice un seguimiento del asunto para proteger a la víctima;



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Síndico Municipal

#### JEFE INMEDIATO

No Aplica

#### PERSONAL A SU CARGO

Secretaría Privada  
Secretaría Particular

Técnico Informático (5)  
Asistente Administrativo  
Auxiliar Administrativo

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- V. Con el apoyo de la dependencia correspondiente del Ayuntamiento, formular y actualizar los inventarios de bienes muebles, inmuebles y valores que integren el patrimonio del Municipio, haciendo que se inscriban en un libro especial, con expresión de sus valores y todas las características de identificación, así como el uso y destino de los mismos, dándolo a conocer al Ayuntamiento y al Congreso del Estado, con las modificaciones que sufran en su oportunidad;
- VI. Asistir a las visitas de inspección que realice el órgano constitucional de fiscalización a la Tesorería e informen de los resultados al Ayuntamiento;
- VII. Asistir puntualmente a las sesiones del Ayuntamiento y participar en las discusiones con voz y voto, presidiendo las mismas cuando no asista el presidente;
- VIII. Vigilar que los ingresos del Municipio y las multas que impongan las autoridades ingresen a la tesorería y se emita el comprobante respectivo;
- IX. Regularizar la propiedad de los bienes inmuebles municipales y solicitar su inscripción en el Registro Público de la Propiedad y de la Propiedad Inmobiliaria del Estado; y
- X. Admitir, substanciar y resolver los recursos administrativos que sean de su competencia.



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Síndico Municipal

#### JEFE INMEDIATO

No Aplica

#### PERSONAL A SU CARGO

Secretaria Privada  
Secretaria Particular

Técnico Informático (5)  
Asistente Administrativo  
Auxiliar Administrativo

#### FUNCIONES PRINCIPALES

**Artículo 46.-** Los Síndicos no podrán desistirse, transigir, comprometerse en árbitros, ni hacer cesión de bienes o derechos municipales, sin la autorización expresa que en cada caso les otorgue el Ayuntamiento.

De acuerdo al, Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos son atribuciones de la Síndico:

**Artículo 31.-** Es integrante del Ayuntamiento con voz y voto en las sesiones y preside las mismas cuando no asiste el Presidente; además es la representante legal del Municipio y tiene a su cargo la procuración y defensa de los derechos e intereses del mismo, así como la supervisión del patrimonio del Ayuntamiento y las demás atribuciones que le señalan el artículo 45 de la Ley Orgánica Municipal, el presente Reglamento y las disposiciones legales aplicables;

**ARTÍCULO 32.-** Para el despacho de los asuntos que le competen, la Sindicatura contará con la asesoría, apoyo técnico, jurídico y de coordinación de las dependencias y unidades administrativas que se señalan en este reglamento;

**ARTÍCULO 33.-** Además de las atribuciones que señala la Ley Orgánica Municipal, la Síndico tendrá a su cargo el despacho de los siguientes asuntos:

I.- Ejercitar las acciones judiciales que competan al Municipio, así como representar al Ayuntamiento en las controversias o litigios de carácter administrativo, fiscal, laboral, civil, mercantil, agrario y otros en los que sea parte, pudiendo allanarse y transigir en los mismos cuando sea la parte demandada, previo acuerdo del Cabildo, sin perjuicio de la facultad que tiene el Ayuntamiento para designar apoderados o procuradores especiales;



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Síndico Municipal

#### JEFE INMEDIATO

No Aplica

#### PERSONAL A SU CARGO

Secretaria Privada  
Secretaria Particular

Técnico Informático (5)  
Asistente Administrativo  
Auxiliar Administrativo

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- II.- Recibir y resolver las denuncias hechas ante el Ayuntamiento sobre la ocupación irregular de predios, fincas y espacios públicos de propiedad municipal;
- III.- Vigilar que en la enajenación de bienes municipales, se cumplan estrictamente las formalidades de ley;
- IV.- Representar al Municipio en los contratos que celebre y en todo acto en que sea indispensable su intervención, ajustándose a las órdenes e instrucciones que en cada caso reciba del Ayuntamiento;
- V.- Revisar la situación de los rezagos fiscales para que estos sean liquidados y cobrados;
- VI.- Coordinarse con la Dirección de Patrimonio Municipal para la recuperación y defensa de los bienes que integran el acervo patrimonial del Municipio;
- VII.- Suscribir convenios que impliquen el reconocimiento de responsabilidad por parte del Ayuntamiento, respecto de los vehículos de propiedad municipal que estén involucrados en cualquier accidente, cuando los dictámenes periciales así lo determinen;
- VIII.- Vigilar, en concurrencia con el Tribunal Superior de Justicia del Estado, la impartición de la Justicia de Paz así como la aplicación de la Justicia Municipal, a través de los Jueces Cívicos;
- IX.- Representar al Ayuntamiento en la formulación de denuncias y querrelas ante el Ministerio Público; y
- X.- Las demás que le señale como de su competencia el Ayuntamiento y las Leyes y reglamentos vigentes.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Síndico Municipal

#### ESCOLARIDAD

No Aplica

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Derecho
- Relaciones Públicas
- Administración Pública

#### EXPERIENCIA LABORAL

N/A

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina  
Eventos públicos y privados

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Sentido de Responsabilidad  
Liderazgo  
Objetividad  
Capacidad de análisis  
Trabajo en equipo  
Capacidad para ejercer Autoridad

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto

#### ESFUERZO

Mental



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SINDICATURA MUNICIPAL**  
**OFICINA DE LA SINDICATURA MUNICIPAL**  
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

Clave: DT-SM-OF

Revisión: 11

Página: 16 de 45

**DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

**PUESTO**

Secretaria Privada

**JEFE INMEDIATO**

Síndico Municipal

**PERSONAL A SU CARGO**

"Ninguno"

**FUNCIONES PRINCIPALES**

- I.- Acompañar y asistir a la Síndico en las diversas actividades o reuniones;
- II. Agendar las citas y reuniones de la Síndico y posteriormente confirmarlas;
- III. Dar atención a la Ciudadanía;
- IV. Coordinar las actividades que la Síndico le indique;
- V. Y las demás que le sean asignadas por la Síndico Municipal.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Secretaría Privada

#### ESCOLARIDAD

Licenciatura o Pasante en Ciencias Sociales o Administrativas.

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Relaciones Públicas
- Áreas Administrativas

#### EXPERIENCIA LABORAL

2 Años en áreas afines

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina  
Eventos públicos y privados

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Sentido de Responsabilidad  
Objetividad  
Capacidad de análisis  
Trabajo en equipo

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

#### ESFUERZO

Mental



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Secretaria Particular

#### JEFE INMEDIATO

Síndico Municipal

#### PERSONAL A SU CARGO

Asistente

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Coordinar con la Secretaria Privada las citas y reuniones de la Síndico;
- II. Brindar atención al público;
- III. Dar seguimiento a las gestiones indicadas por la Síndico Municipal;
- IV. Coordinar las actividades que la Síndico le indique;
- V. Y las demás que le sean delegadas por la Síndico Municipal.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Secretaria Particular

#### ESCOLARIDAD

Licenciatura o Pasante en Ciencias Sociales o Administrativas.

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Áreas Jurídicas
- Áreas Administrativas
- Relaciones Públicas

#### EXPERIENCIA LABORAL

2 Años en áreas afines

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina  
Eventos públicos y privados

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Sentido de Responsabilidad  
Objetividad  
Capacidad de análisis  
Trabajo en equipo  
Atención al público.

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

#### ESFUERZO

Mental



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Asistente

#### JEFE INMEDIATO

Secretaria Particular

#### PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I.- Redactar y enviar documentos;
- II.- Recibir, registrar y archivar correspondencia turnada a la titular;
- III.- Recibir y turnar las solicitudes de apoyo de los Ciudadanos;
- IV.- Archivar documentación del área;
- V.- Registrar la agenda del Síndico;
- VI.- Y las demás que le sean asignadas por su jefe inmediato.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Asistente

#### ESCOLARIDAD

Nivel Medio Superior

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Áreas Administrativas
- Agenda
- Archivo
- Atención al Público

#### EXPERIENCIA LABORAL

1 Año

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina  
Eventos Públicos

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad  
Honestidad  
Ordenado  
Discreto

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

#### ESFUERZO

Mental



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Técnico Informático

#### JEFE INMEDIATO

Síndico Municipal

#### PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Acompañar y Asistir a la Síndico en los eventos que lo requiera;
- II. Mensajería de la Titular;
- III. Apoyar en las gestorías solicitadas a la titular;
- IV. Canalizar a los Ciudadanos a las diferentes áreas del ayuntamiento;
- V. Y demás funciones que le sean delegadas por su jefe inmediato.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Técnico Informático

#### ESCOLARIDAD

Medio Superior o Superior en áreas de las tecnologías de la información y Comunicación.

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Relaciones públicas
- Manejo de información

#### EXPERIENCIA LABORAL

2 años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina  
Trabajo de Campo

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Sentido de Responsabilidad  
Capacidad de adaptación  
Iniciativa  
Manejo de conflictos  
Organizado y analítico

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

#### ESFUERZO

Mental

## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

### PUESTO

Técnico Informático

### JEFE INMEDIATO

Síndico Municipal

### PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Atender, orientar y canalizar a los visitantes de la Sindicatura;
- II. Solicitar información y bases de datos de diferentes sectores;
- III. Recabar, actualizar y entregar la Información Pública de oficio;
- IV. Actualizar el Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la oficina de la Titular;
- V. Fotografiar a la Titular en reuniones, recorridos y eventos oficiales;
- VI. Administrar el Archivo Fotográfico digital;
- VII. Enlace institucional para la obtención de entradas y descuentos para los ciudadanos en parques, cine, museos;
- VIII. Enlace institucional con ONG's e Iniciativa Privada para obtener donativos en especie para los ciudadanos;
- IX. Organizar eventos y citas guiadas para alumnos de escuelas de educación básica;
- X. Convocar a Ruedas de prensa del titular;
- XI. Apoyar en la organización y convocatoria a eventos de la titular;
- XII. Y demás funciones que le sean asignadas por su superior inmediato.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Técnico Informático

#### ESCOLARIDAD

Medio Superior o Superior en áreas de las tecnologías de la información y Comunicación.

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Relaciones Públicas
- Administración de Bases de Datos
- Manejo y Clasificación de Información
- Discreción
- Organización
- Prensa
- Fotografía

#### EXPERIENCIA LABORAL

2 años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina  
Trabajo de Campo

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Sentido de Responsabilidad  
Capacidad de adaptación  
Iniciativa  
Manejo de conflictos  
Organizado y analítico  
Trabajo en equipo

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

#### ESFUERZO

Mental



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Técnico Informático

#### JEFE INMEDIATO

Síndico Municipal

#### PERSONAL A SU CARGO

“Ninguno”

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Brindar atención personal y proporcionar información a la ciudadanía;
- II. Convocar a reuniones con diferentes grupos ciudadanos;
- III. Gestionar citas, ingresos, descuentos, ante dependencias de Salud Pública y Clínicas particulares;
- IV. Tramitar ingresos, becas, cambios de turno y descuentos ante instituciones de Educación Media y Superior, Públicas y Privadas;
- V. Buscar patrocinios en productos y servicios para beneficio de la ciudadanía;
- VI. Acompañar y apoyar en la organización de eventos de la Sindicatura Municipal, dentro y fuera de las instalaciones del Ayuntamiento;
- VII. Redactar Oficios y cartas;
- VIII. Gestionar citas y descuentos para los ciudadanos, ante diferentes dependencias del Gobierno Municipal y Estatal, como Registros Civiles, Gobernación, Tránsito, etc.;
- IX. Realizar informe de actividades;
- X. Las demás que le asigne su superior inmediato.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Técnico Informático

#### ESCOLARIDAD

Medio Superior o Superior en áreas de las tecnologías de la información y Comunicación.

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Relaciones Públicas
- Administración de Bases de Datos
- Manejo y Clasificación de Información
- Discreción
- Organización
- Prensa
- Fotografía

#### EXPERIENCIA LABORAL

2 años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina  
Trabajo de Campo

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Sentido de Responsabilidad  
Capacidad de adaptación  
Iniciativa  
Manejo de conflictos  
Organizado y analítico  
Trabajo en equipo

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

#### ESFUERZO

Mental



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Técnico Informático

#### JEFE INMEDIATO

Síndico Municipal

#### PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Proponer iniciativas de Reglamentos y Normas Municipales;
- II. Proponer la actualización o modificación de Reglamentos y Normas vigentes;
- III. Presentar proyectos ante el Cabildo que beneficien al Municipio;
- IV. Dar asesoría a las unidades administrativas de la Sindicatura, así como a la Ciudadanía que lo requiera;
- V. Las demás que asigne la Síndico Municipal.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Técnico Informático

#### ESCOLARIDAD

Nivel Medio Superior o Superior en  
Áreas Social y/o Administrativa

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Áreas Jurídicas.
- Áreas Administrativas.

#### EXPERIENCIA LABORAL

2 años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Sentido de Responsabilidad  
Objetividad

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

#### ESFUERZO

Mental



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SINDICATURA MUNICIPAL**  
**OFICINA DE LA SINDICATURA MUNICIPAL**  
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

Clave: DT-SM-OF

Revisión: 11

Página: 30 de 45

**DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

**PUESTO**

Técnico Informático

**JEFE INMEDIATO**

Síndico Municipal

**PERSONAL A SU CARGO**

Ninguno

**FUNCIONES PRINCIPALES**

- I. Redactar y enviar documentos;
- II. Archivar documentación del área;
- III. Brindar atención y orientación a la ciudadanía;
- IV. Gestoría social;
- V. Y las demás que le sean asignadas por su Jefe Inmediato.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Técnico Informático

#### ESCOLARIDAD

Medio Superior o Superior en áreas de las tecnologías de la información y Comunicación.

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Áreas Administrativas
- Agenda
- Archivo
- Relaciones Públicas

#### EXPERIENCIA LABORAL

1 Año

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina  
Eventos Públicos

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad  
Honestidad  
Ordenado  
Discreto

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

#### ESFUERZO

Mental



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Asistente Administrativo

#### JEFE INMEDIATO

Síndico Municipal

#### PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Elaborar escritos del área;
- II. Atender a la Ciudadanía que acuda a la oficina del Síndico Municipal;
- III. Archivar documentación concluida;
- IV. Realizar gestoría social;
- V. Y demás funciones que asigne la titular.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Asistente Administrativo

#### ESCOLARIDAD

Nivel Medio Superior

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Relaciones públicas
- Manejo de información

#### EXPERIENCIA LABORAL

2 años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina  
Trabajo de Campo

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Sentido de Responsabilidad  
Capacidad de adaptación  
Iniciativa  
Manejo de conflictos  
Organizado y analítico  
Trabajo en equipo

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

#### ESFUERZO

Mental



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Auxiliar Administrativo

#### JEFE INMEDIATO

Síndico Municipal

#### PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Brindar atención y Orientación a la Ciudadanía;
- II. Visitar a los ciudadanos en sus domicilios para conocer sus necesidades e inquietudes;
- III. Realizar gestoría social;
- IV. Atender las solicitudes de descuento de los ciudadanos;
- V. Realizar reportes de actividades;
- VI. Las demás que sean asignadas por su jefe inmediato.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Auxiliar Administrativo

#### ESCOLARIDAD

Nivel Medio Superior

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Atención al Público
- Ortografía y redacción

#### EXPERIENCIA LABORAL

2 Años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad  
Honestidad  
Trabajo en Equipo

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

#### ESFUERZO

Mental y Físico



## 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. La jornada de trabajo para personal sindicalizado será de 08:00 a 15:00 h., en lo que respecta al tiempo para ingerir sus alimentos, éste se acordará con el superior inmediato.
3. La Jornada laboral para el personal de confianza será de 08:00 a 17:00 h. En lo que respecta al tiempo para ingerir sus alimentos, disfrutaran de hasta una hora.
4. Todo el personal de esta Sindicatura deberá registrar la hora de entrada y salida en el registro de asistencia.
5. La correspondencia recibida en la Sindicatura deberá ser revisada por quien la Síndico designe, y deberá contar con sello y número de folio consecutivo.
6. La oficina deberá permanecer Limpia y en condiciones óptimas para el trabajo.
7. Queda a consideración de la Síndico Municipal las variantes de asistencia del personal de oficina, según se requiera sus actividades.
8. La vestimenta que deberán portar, será de manera formal de lunes a viernes.
9. Queda prohibido llegar a laborar y permanecer en la oficina con aliento alcohólico o bajo el influjo de estupefacientes.
10. Al finalizar la jornada de trabajo todos los equipos de cómputo y aparatos eléctricos deberán ser apagados y/o desconectados.

**X. PROCEDIMIENTOS**  
**ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE**  
**APOYOS OTORGADOS A LOS CIUDADANOS**  
**(PR-SM-OF-01)**

**1.- Propósito:**

Dar a conocer los pasos a seguir para dar solución a las peticiones de apoyo de los habitantes del Municipio de Cuernavaca.

**2.- Alcance:**

Este procedimiento involucra al personal de la Sindicatura Municipal, al Ayuntamiento y a la ciudadanía.

**3.-Referencia:**

Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos

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

**4.- Responsabilidad:**

Es responsabilidad de la Síndico Municipal la aprobación y revisión del procedimiento.

Es responsabilidad del Director Administrativo la elaboración, la revisión y actualización de este procedimiento.

**5.- Definiciones:**

**Petición ciudadana.-** Es la solicitud mediante la cual los ciudadanos solicitan apoyo ante la Sindicatura Municipal

**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 DEL PROCEDIMIENTO DE APOYOS OTORGADOS A LOS CIUDADANOS (PR-SM-OF-01)

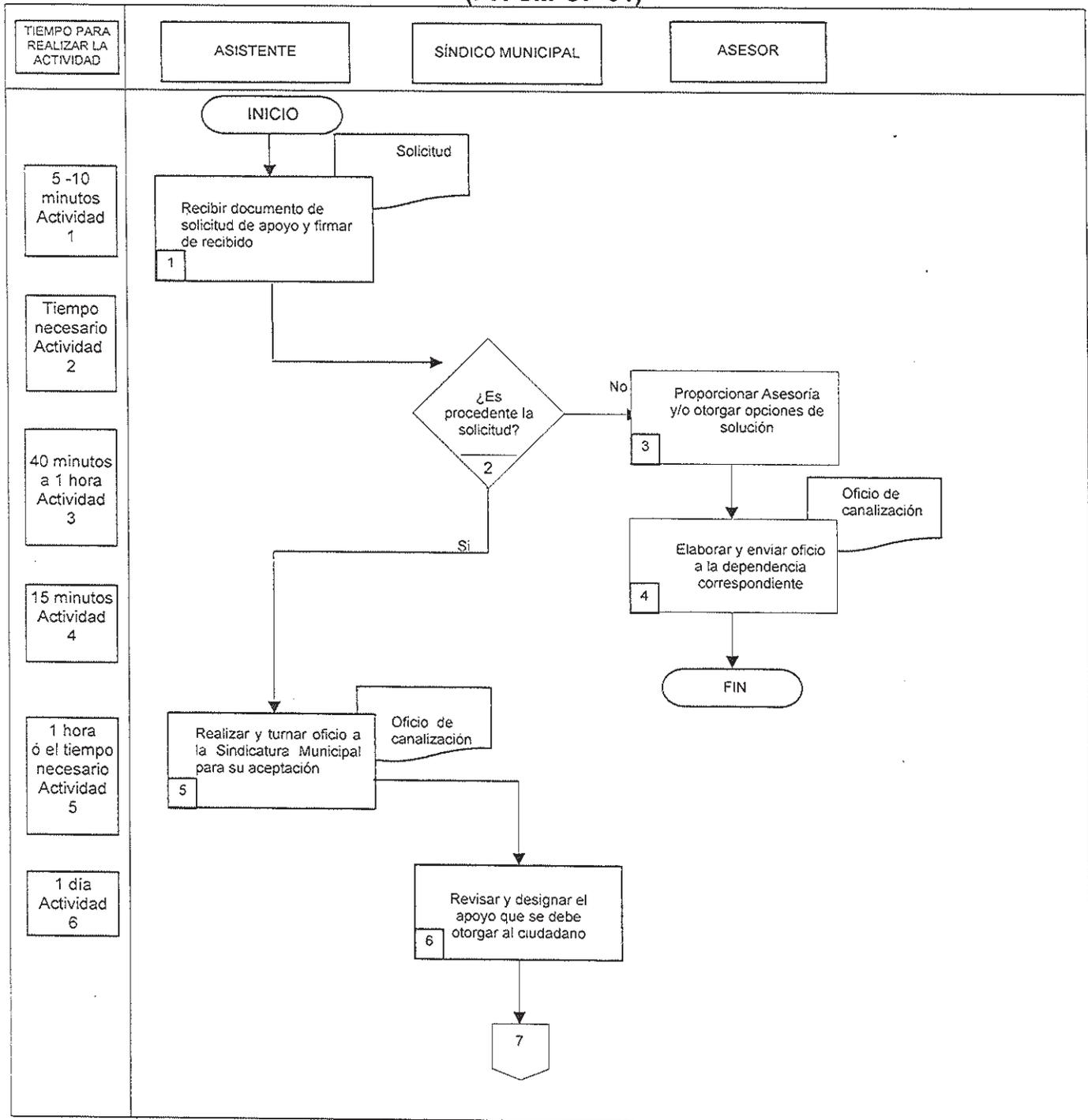
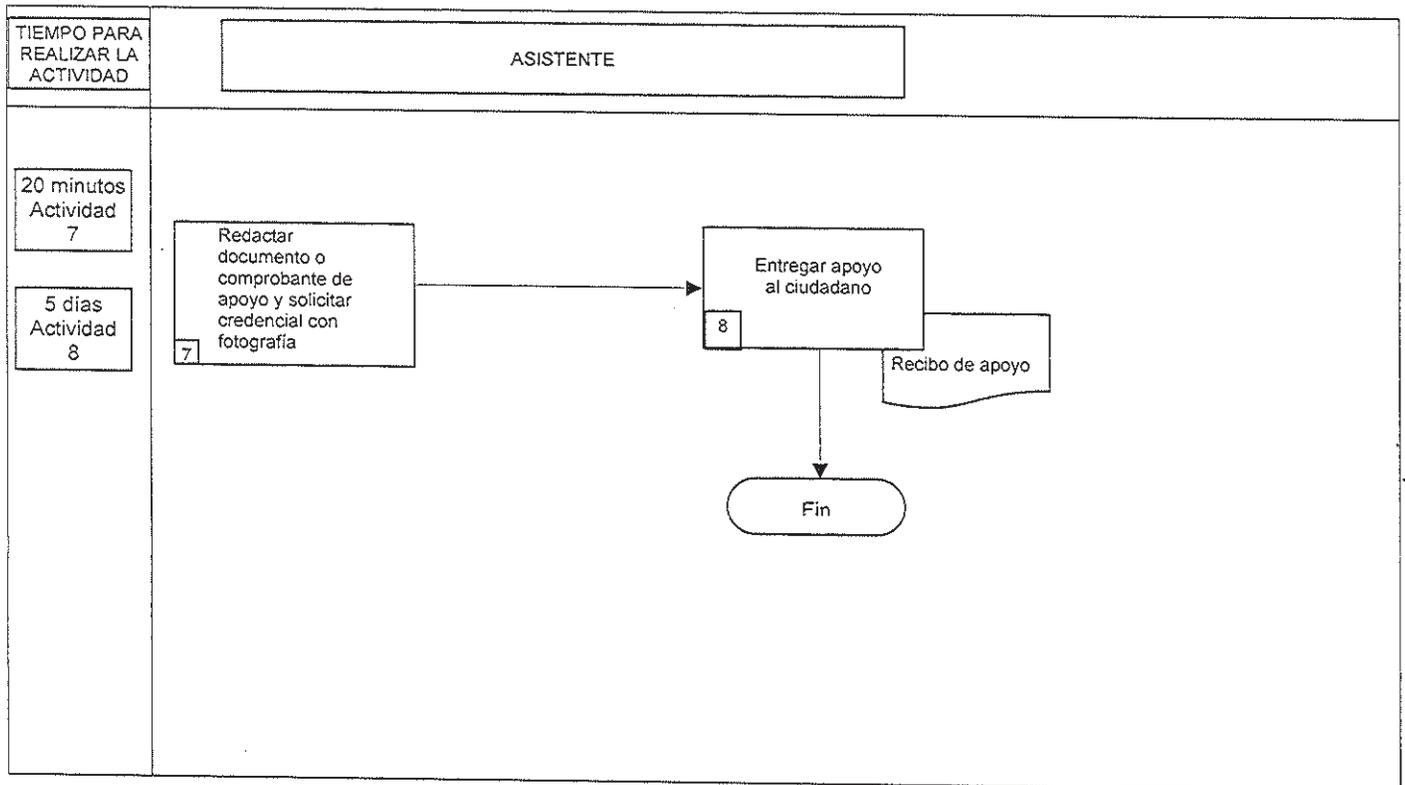


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO  
DE APOYOS OTORGADOS A LOS CIUDADANOS  
(PR-SM-OF-01)



**6.2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE APOYOS OTORGADOS A CIUDADANOS (PR-SM-OF-01)**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Asistente (As)	Recibe solicitud de apoyo a otorgar para la ciudadanía y firma de recibido.  Nota: El ciudadano deberá presentarse con su credencial de elector	Solicitud
2	Síndico Municipal (SM)	¿Es procedente la solicitud? Si.- Pasa a la actividad número 5 No.- Pasa a la actividad número 3	
3	Asesor (A)	Proporciona asesoría a la persona solicitante, en caso de que su petición no corresponda a la Sindicatura otorga opciones de solución.	
4	(As)	Realiza oficio de canalización de la solicitud.  Con esta actividad finaliza el procedimiento.	Oficio de canalización
5	(A)	Realiza oficio de canalización de la solicitud y turna al Síndico para su aceptación.	Oficio de canalización
6	(SM)	Revisa y designa el tipo de apoyo y decide cual es la forma en que se realizará.	
7	(As)	Redacta el documento o recibo de apoyo que se otorgará y por que medio si es en especie o en valor monetario, solicita una credencial con fotografía para comprobar el apoyo	Recibo de apoyo



**6.2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE  
APOYOS OTORGADOS A CIUDADANOS  
(PR-SM-OF-01)**

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento De Trabajo (clave)</b>
8	(As)	Entrega de apoyo autorizado.  Con esta actividad finaliza el procedimiento.	

**REGISTRO DE CALIDAD ANEXOS**  
**(PR-SM-OF-01)**

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención	Disposición Final
1	Solicitud	Asistente	Un mes	Expedientes de la Dirección de Enlace Ciudadano
2	Oficio de canalización	Asesor	Un mes	
2	Recibo de apoyo	Asistente	Un año	

Anexo No.	Documento	Clave
	"Ninguno"	



### XI. DIRECTORIO

Nombre Y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
Denisse Arizmendi Villegas Síndico Municipal	(777) 3 29 44 30	Motolinía No. 2 (antes 13) Esq. Netzahualcóyotl, Colonia Centro.
Victoria Alva Lugo Secretaria Privada	(777) 3 29 44 30	Motolinía No. 2 (antes 13) Esq. Netzahualcóyotl, Colonia Centro.
Martha Inés Macdonel Urbina Secretaria Particular	(777) 3 29 44 30	Motolinía No. 2 (antes 13) Esq. Netzahualcóyotl, Colonia Centro.

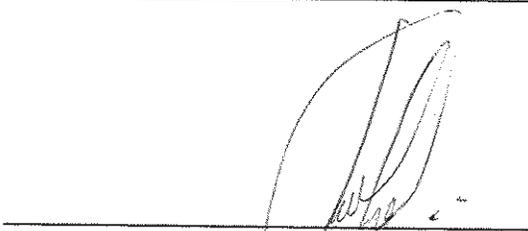


## XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION
02 de Marzo de 2016	12 de Septiembre de 2016

PARTICIPANTES	PUESTO
Denisse Arizmendi Villegas	Síndico Municipal
Ismael Pisa Morales	Director Administrativo
Ana Margarita Ibarra Cortés	Técnico Informático
Emigdio González Galindo	Técnico Informático

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

  
Ismael Pisa Morales  
Director Administrativo, Enlace Administrativo  
Responsable de la elaboración del  
Manual de Organización, Políticas y  
Procedimientos



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

ÁREA: OFICINA DE LA SINDICO MUNICIPAL

Apartado	Motivo Del Cambio	Fecha De Vigencia	Puesto Nombre Y Firma	Vo. Bo. Coordinación de Modernización Administrativa
Todos	Actualización del Manual Versión 2016	12/Sep./16	Director Administrativo, Enlace Administrativo  Ismael Pisa Morales 	Francisco Carbajal Zapata 