



Ayuntamiento
2009 - 2012



PRESIDENCIA MUNICIPAL
CUERNAVACA, MOR.

AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO,
OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS
MUNICIPALES Y MEDIO AMBIENTE
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-
SDUOySPMyMA-DAC-02

Revisión: 2

Página 1 de 28

**Manual de Organización
y Procedimientos de la
Dirección de Atención Ciudadana**

Cuernavaca, Mor. a 26 de Marzo del 2012.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO,
OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS
MUNICIPALES Y MEDIO AMBIENTE
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SDUOySPMyMA-DAC-02

Revisión: 2

Página **2** de **28**

CONTENIDO:

	Página
I. HOJA DE AUTORIZACIÓN	3
II. INTRODUCCIÓN	4
III. OBJETIVO	5
IV. MARCO JURÍDICO	6
V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	8
VI. ORGANIGRAMA	9
VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA	10
VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS	11
IX. POLÍTICAS	21
X. PROCEDIMIENTOS	22
a) Procedimiento de Atención a las Solicitudes de Información Pública	22
XI. DIRECTORIO	26
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN	27
XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN	28



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO,
OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS
MUNICIPALES Y MEDIO AMBIENTE
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA
 REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SDUOySPMyMA-DAC-02

Revisión: 2

Página 3 de 28

I. HOJA DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZÓ

Con fundamento en el Art. 125 fracciones II y XXI, Art. 139 y 140 fracción IV del Reglamento del Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Cuernavaca, se expide el presente Manual de Organización y Procedimientos de la Dirección de Atención Ciudadana de la Secretaría de Desarrollo Urbano, Obras, Servicios Públicos Municipales y Medio Ambiente, el cual contiene información referente a su estructura y funcionamiento y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.

Rafael Eduardo Rubio Quintero
 Secretario de Desarrollo Urbano, Obras y Servicios
 Públicos Municipales y Medio Ambiente.

REVISÓ
 Roberto Ruiz Villasana
 Coordinador General de Atención Ciudadana

APROBO
 Jorge Arturo Olvera Brito
 Oficial Mayor

ELABORÓ
 Zaire Barrera García
 Directora de Atención Ciudadana

Fecha de Autorización	Vó. Bo. Director de Recursos Humanos	VERSIÓN (año)	No. de paginas
Marzo 2012	Iván Elías Lagorri Martínez	2012	28



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO,
OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS
MUNICIPALES Y MEDIO AMBIENTE
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SDUOySPMyMA-DAC-02

Revisión: 2

Página 4 de 28

II. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Organización y Procedimientos es un documento de trabajo que tiene como finalidad establecer los lineamientos, mecanismos de operación y atribuciones correspondientes, necesarias para el desempeño óptimo de las funciones inherentes a la Dirección de Atención Ciudadana.

Esta Dirección es conforme a la estructura orgánica de la Secretaría de Desarrollo Urbano, Obras y Servicios Públicos Municipales y Medio Ambiente de Cuernavaca así como del marco jurídico que la sustenta, la encargada de la atención, seguimiento, respuesta y control de las solicitudes de información pública ciudadanas, al igual que la información pública de oficio que deberá ser publicada en la página de transparencia del Ayuntamiento.

En apego a las disposiciones y a los procesos establecidos en el presente Manual son el fundamento para que exista un mecanismo permanente de atención y gestión, con respuestas prontas y expeditas favorables a las necesidades de la Ciudadanía en el Municipio de Cuernavaca.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO,
OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS
MUNICIPALES Y MEDIO AMBIENTE
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SDUOySPMyMA-DAC-02

Revisión: 2

Página 5 de 28

III. OBJETIVO

El objetivo principal de la Dirección de Atención Ciudadana es coadyuvar al cumplimiento del Gobierno Municipal con su función de recibir, tramitar, canalizar, gestionar, sistematizar y atender todas las solicitudes de información pública de la ciudadanía en general, que a su vez contribuyan a cumplir con los principios en materia de políticas públicas relacionadas con el cumplimiento de obligaciones de transparencia y acceso a la información pública.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO,
OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS
MUNICIPALES Y MEDIO AMBIENTE
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SDUOySPMyMA-DAC-02

Revisión: 2

Página 6 de 28

IV. MARCO JURÍDICO

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, decreto núm. 150 dónde se adiciona reforma y deroga esta constitución;
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos;
3. Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos;
4. Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos;
5. Ley de Entrega Recepción de la Administración Pública del Estado y Municipios de Morelos;
6. Ley de Hacienda Municipal del Estado de Morelos;
7. Ley de Justicia Administrativa del Estado de Morelos;
8. Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos en el Estado de Morelos;
9. Ley de Obra Pública y Servicios Relacionados con la Misma del Estado de Morelos;
10. Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas;
11. Ley de Procedimiento Administrativo para el Estado de Morelos;
12. Ley del Servicio Civil del Estado de Morelos;
13. Código Civil para el Estado Libre y Soberano de Morelos;
14. Código Procesal Civil para el Estado libre y soberano de Morelos;
15. Bando de Policía y Buen Gobierno para el Municipio de Cuernavaca, Morelos;
16. Reglamento de Adquisiciones, Arrendamientos, Contratación de Servicios y Obras Públicas del Municipio de Cuernavaca;
17. Reglamento de Anuncios del Municipio de Cuernavaca;
18. Reglamento de Construcción del Municipio de Cuernavaca, Morelos;
19. Reglamento de Fraccionamientos, Condominios y Conjuntos Urbanos del Municipio de Cuernavaca;
20. Reglamento de Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Cuernavaca;
21. Reglamento de uso de la Vía Pública del Municipio de Cuernavaca Morelos;
22. Reglamento del Comité de Obras Públicas del Ayuntamiento de Cuernavaca;
23. Reglamento de la Ley de Obra Pública y Servicios Relacionados con la Misma del Estado de Morelos;
24. Condiciones generales de Trabajo para el Ayuntamiento Constitucional de Cuernavaca, Morelos;
25. Plan Estatal de Desarrollo 2006 – 2012;
26. Plan Municipal de Desarrollo 2009 – 2012;
27. Programa de Desarrollo Urbano del Centro de Población del Municipio de Cuernavaca;
28. Reglamento de la Ley de Atención Integral para personas con discapacidad en el



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO,
OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS
MUNICIPALES Y MEDIO AMBIENTE
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SDUOySPMyMA-DAC-02

Revisión: 2

Página 7 de 28

Estado de Morelos;

29. Manual de Organización y Procedimientos de la Secretaría de Desarrollo Urbano, Obras y Servicios Públicos Municipales y Medio Ambiente;
30. Demás Leyes, Reglamentos, Circulares, Decretos y Disposiciones de Carácter Administrativo y de observancia general en el ámbito de su competencia.



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO,
OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS
MUNICIPALES Y MEDIO AMBIENTE
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-
SDUOySPMyMA-DAC-02

Revisión: 2

Página 8 de 28

V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

La Dirección de Atención Ciudadana de la Secretaría de Desarrollo Urbano, Obras y Servicios Públicos Municipales y Medio Ambiente es la instancia responsable de recibir, canalizar, analizar, verificar, regular, diseñar, programar, dar seguimiento a las solicitudes de información pública que los ciudadanos promuevan ante la Secretaría de Desarrollo Urbano, Obras y Servicios Públicos Municipales y Medio Ambiente desde su inicio hasta su conclusión.

VISIÓN

Ser una área que genere un vínculo de interés, compromiso y responsabilidad entre la Secretaría de Desarrollo Urbano, Obras y Servicios Públicos y Medio Ambiente y la Población del Municipio de Cuernavaca, que garantice y promueva el acceso libre y respetuoso a la información pública de oficio, a fin de garantizar y salvaguardar los derechos ciudadanos relacionados con la transparencia y acceso a la información.

VALORES

- Honestidad
- Compromiso
- Trabajo en equipo
- Respeto
- Mejora continua
- Calidad
- Lealtad
- Solidaridad
- Profesionalismo
- Institucionalidad

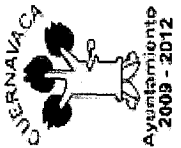
**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO, OBRAS Y
SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES Y MEDIO
AMBIENTE**

DIRECCION DE ATENCIÓN CIUDADANA

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

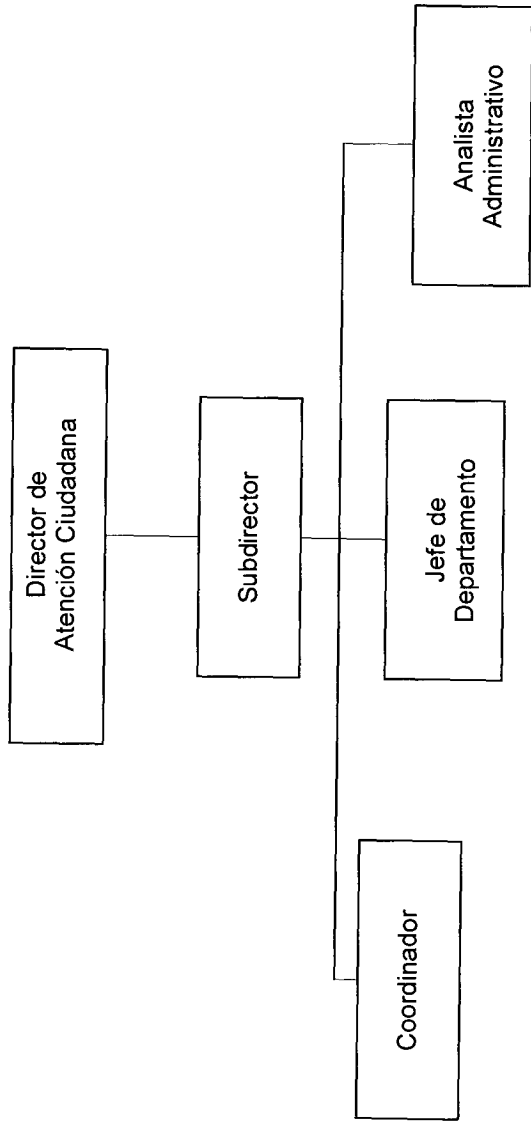


AYUNTAMIENTO MUNICIPAL
CUERNAVACA, MOR.



Ayuntamiento
2009 - 2012

VI.-ORGANIGRAMA



P.A. Zaire Barrera García
ELABORÓ

Zaire Barrera García
Directora de Atención Ciudadana

Roberto Ruiz Villasana
REVISÓ

Roberto Ruiz Villasana
Coordinador General de
Atención Ciudadana

Rafael Eduardo Rubio Quintero
AUTORIZÓ

Rafael Eduardo Rubio Quintero
Secretario de Desarrollo Urbano, Obras, Servicios
Públicos Municipales y Medio Ambiente.

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 26 DE MARZO 2012



VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

PUESTO

Director (a) de Atención Ciudadana

JEFE INMEDIATO

Coordinador General de Atención Ciudadana

PERSONAL A SU CARGO

Jefe de Departamento de Seguimiento y Gestión

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Dar atención y seguimiento a las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
- II. Dirigir y supervisar las actividades de las unidades administrativas a su cargo.
- III. Revisar los programas de actividades y presupuestos anuales de las áreas adscritas.
- IV. Ejecutar las actividades asignadas a las unidades adscritas.
- V. Revisar los manuales de organización y procedimientos de las áreas adscritas.
- VI. Proponer a su superior jerárquico la designación, promoción o remoción del personal a su cargo.
- VII. Supervisar a los servidores públicos de la dirección, respecto de las actividades asignadas.
- VIII. Coordinar las actividades con las unidades administrativas de la Subsecretaria.
- IX. Desarrollar reuniones de consulta ciudadana para conocer sus propuestas, y;
- X. Las de mas que le confieran otras disposiciones aplicables o le encomiende expresamente el cabildo, el Presidente Municipal o su superior jerárquico.



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO,
OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS
MUNICIPALES Y MEDIO AMBIENTE
DIRECCION DE ATENCIÓN CIUDADANA**
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SDUOySPMyMA-DAC-02

Revisión: 2

Página 12 de 28

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Director de Atención Ciudadana

ESCOLARIDAD

Licenciatura en Administración, Derecho o áreas afines.

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Conocimientos de la Administración Pública
- Conocimiento y manejo de la Legislación Aplicable
- Manejo de equipo de computo
- Conocimiento de sistemas y procedimientos
- Manejo de personal

EXPERIENCIA LABORAL

3 años

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina
Bajo presión
Trabajo de campo

ACTITUD / PERSONALIDAD

Iniciativa
Compromiso
Sentido de responsabilidad
Trabajo en equipo
Espíritu de servicio
Liderazgo

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto

ESFUERZO

Mental- Físico



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO,
OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS
MUNICIPALES Y MEDIO AMBIENTE
DIRECCION DE ATENCIÓN CIUDADANA
 REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SDUOySPMyMA-DAC-02

Revisión: 2

Página 13 de 28

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

PUESTO

Subdirector

JEFE INMEDIATO

Director de Atención Ciudadana

PERSONAL A SU CARGO

Coordinador
 Jefe de Departamento
 Analista Administrativo

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Dar atención y seguimiento a las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
- II. Cumplir con su responsabilidad de conformidad con las disposiciones legales, lineamientos, normas, políticas y procedimientos aplicables.
- III. Establecer, de acuerdo a su competencia, las normas, políticas, criterios, sistemas y procedimientos de carácter técnico y legal que deban aplicar en el área a su cargo.
- IV. Elaborar los programas operativos y presupuestos anuales de su área.
- V. Llevar a cabo las actividades que le sean asignadas por su superior jerárquico.
- VI. Proponer a su superior jerárquico la designación, promoción o remoción del personal a su cargo.
- VII. Supervisar a los servidores públicos de la dirección, respecto de las actividades asignadas.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO,
OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS
MUNICIPALES Y MEDIO AMBIENTE
DIRECCION DE ATENCIÓN CIUDADANA
 REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SDUOySPMyMA-DAC-02

Revisión: 2

Página 14 de 28

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Subdirector

ESCOLARIDAD

Licenciatura o pasante en Derecho, Administración Pública

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Conocimiento y manejo de la Legislación
- Conocimiento en Administración Pública
- Manejo de equipo de computo
- Conocimiento de sistemas y procedimiento

EXPERIENCIA LABORAL

2 Años

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina
Bajo Presión

ACTITUD / PERSONALIDAD

Sentido de Responsabilidad
Capacidad Organizativa
Iniciativa
Trabajo en Equipo
Disciplina Institucional

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio - Alto

ESFUERZO

Mental – Físico



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO,
OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS
MUNICIPALES Y MEDIO AMBIENTE
DIRECCION DE ATENCIÓN CIUDADANA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SDUOySPMyMA-DAC-02

Revisión: 2

Página 15 de 28

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

PUESTO

Coordinador

JEFE INMEDIATO

Subdirector

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Dar atención y seguimiento a las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
- II. Cumplir con su responsabilidad de conformidad con las disposiciones legales, lineamientos, normas, políticas y procedimientos aplicables.
- III. Elaborar el manual de organización y procedimientos de su área.
- IV. Llevar a cabo las actividades que le sean asignadas por su superior jerárquico.
- V. Desarrollar las reuniones de consulta ciudadana para conocer sus propuestas, que le indique su superior jerárquico.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO,
OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS
MUNICIPALES Y MEDIO AMBIENTE
DIRECCION DE ATENCIÓN CIUDADANA
 REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SDUOySPMyMA-DAC-02

Revisión: 2

Página 16 de 28

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Coordinador

ESCOLARIDAD

Licenciatura o pasante en Derecho,
Administración Pública

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Conocimiento y manejo de la Legislación
- Conocimiento en Administración Pública
- Manejo de equipo de computo
- Conocimiento de sistemas y procedimiento

EXPERIENCIA LABORAL

1 Año

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina
Bajo Presión

ACTITUD / PERSONALIDAD

Sentido de Responsabilidad
Capacidad Organizativa
Iniciativa
Trabajo en Equipo
Disciplina Institucional

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

ESFUERZO

Mental – Físico



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO,
OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS
MUNICIPALES Y MEDIO AMBIENTE
DIRECCION DE ATENCIÓN CIUDADANA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SDUOySPMyMA-DAC-02

Revisión: 2

Página 17 de 28

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

PUESTO

Jefe de Departamento

JEFE INMEDIATO

Subdirector

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Dar atención y seguimiento a las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
- II. Cumplir con su responsabilidad de conformidad con las disposiciones legales, lineamientos, normas, políticas y procedimientos aplicables.
- III. Requerir y gestionar de acuerdo a los procedimientos oficiales y al presupuesto anual autorizado, los insumos necesarios para el buen funcionamiento de la Dirección.
- IV. Llevar a cabo las actividades que le sean asignadas por su superior jerárquico.
- V. Establecer los mecanismos de cooperación y colaboración necesarios con las demás unidades administrativas para recabar la información pública de oficio que deberá publicarse en la página de transparencia.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO,
OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS
MUNICIPALES Y MEDIO AMBIENTE
DIRECCION DE ATENCIÓN CIUDADANA
 REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SDUOySPMyMA-DAC-02

Revisión: 2

Página 18 de 28

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Jefe de Departamento

ESCOLARIDAD

Pasante en Derecho, Administración Pública

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Conocimiento en Administración Pública
- Manejo de equipo de computo
- Conocimiento de sistemas y procedimiento

EXPERIENCIA LABORAL

1 Año

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina
Bajo Presión

ACTITUD / PERSONALIDAD

Sentido de Responsabilidad
Capacidad Organizativa
Iniciativa
Trabajo en Equipo
Disciplina Institucional

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

ESFUERZO

Mental – Físico



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO,
OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS
MUNICIPALES Y MEDIO AMBIENTE
DIRECCION DE ATENCIÓN CIUDADANA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SDUOySPMyMA-DAC-02

Revisión: 2

Página 19 de 28

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

PUESTO

Analista Administrativo

JEFE INMEDIATO

Subdirector

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Dar atención y seguimiento a las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
- II. Cumplir con su responsabilidad de conformidad con las disposiciones legales, lineamientos, normas, políticas y procedimientos aplicables.
- III. Elaborar memorándums, oficios y documentos oficiales.
- IV. Archivar y custodiar los memorándums, oficios y documentos oficiales generados en el área.
- V. Registrar de manera ordenada las solicitudes de información pública recibidas por parte de la ciudadanía.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO,
OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS
MUNICIPALES Y MEDIO AMBIENTE
DIRECCION DE ATENCIÓN CIUDADANA
 REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SDUOySPMyMA-DAC-02

Revisión: 2

Página 20 de 28

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Analista Administrativo

ESCOLARIDAD

Preparatoria o Carrera Técnica

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Conocimiento en Administración Pública
- Manejo de equipo de computo
- Conocimiento de sistemas y procedimiento

EXPERIENCIA LABORAL

1 Año

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina
Bajo Presión

ACTITUD / PERSONALIDAD

Sentido de Responsabilidad
Capacidad Organizativa
Iniciativa
Trabajo en Equipo
Disciplina Institucional

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio - Bajo

ESFUERZO

Mental – Físico



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO,
OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS
MUNICIPALES Y MEDIO AMBIENTE
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-
SDUOySPMyMA-DAC-02

Revisión: 2

Página 21 de 28

IX. POLÍTICAS

1. El Ayuntamiento de Cuernavaca, a través de la Dirección de Atención Ciudadana de la Secretaría de Desarrollo Urbano, Obras y Servicios Públicos Municipales y Medio Ambiente, manifiesta que nuestro compromiso es recibir las solicitudes de información pública ciudadanas y remitirlas a las áreas correspondientes para su puntual atención.
2. La atención al público se prestará con base al horario que para tales efectos señale la Dirección de Atención Ciudadana, el cual será de las 8.00 a.m. a 15:00 hrs., de acuerdo con las necesidades y demandas del servicio.



X. PROCEDIMIENTOS

A) ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCION A LAS SOLICITUDES DE INFORMACION PÚBLICA

1.- Propósito:

La finalidad de este procedimiento es que todas las solicitudes que ingresen a través de la unidad de Información Pública, se les de el seguimiento correspondiente ante las Direcciones dependientes de la Secretaría de Desarrollo Urbano, Obras y Servicios Públicos Municipales y Medio Ambiente.

2.- Alcance:

Este procedimiento aplica al Secretario de Desarrollo Urbano, Obras y Servicios Públicos Municipales y Medio Ambiente, a la Dirección de Atención Ciudadana y a las Unidades Administrativas que integran la Secretaría.

3.-Referencia:

Este procedimiento tiene como referencia el artículo 8° Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Ley de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales del Estado de Morelos, Ley de Procedimiento Administrativo, Reglamento de Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Cuernavaca.

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Secretario de Desarrollo Urbano, Obras y Servicios Públicos Municipales y Medio Ambiente, la autorización de este procedimiento.

Es responsabilidad del Director, la elaboración, actualización implantación y control del procedimiento.

5.- Definiciones:

Petición: La solicitud de atención a una demanda individual o social presentada ante la Unidad de Información Pública 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.



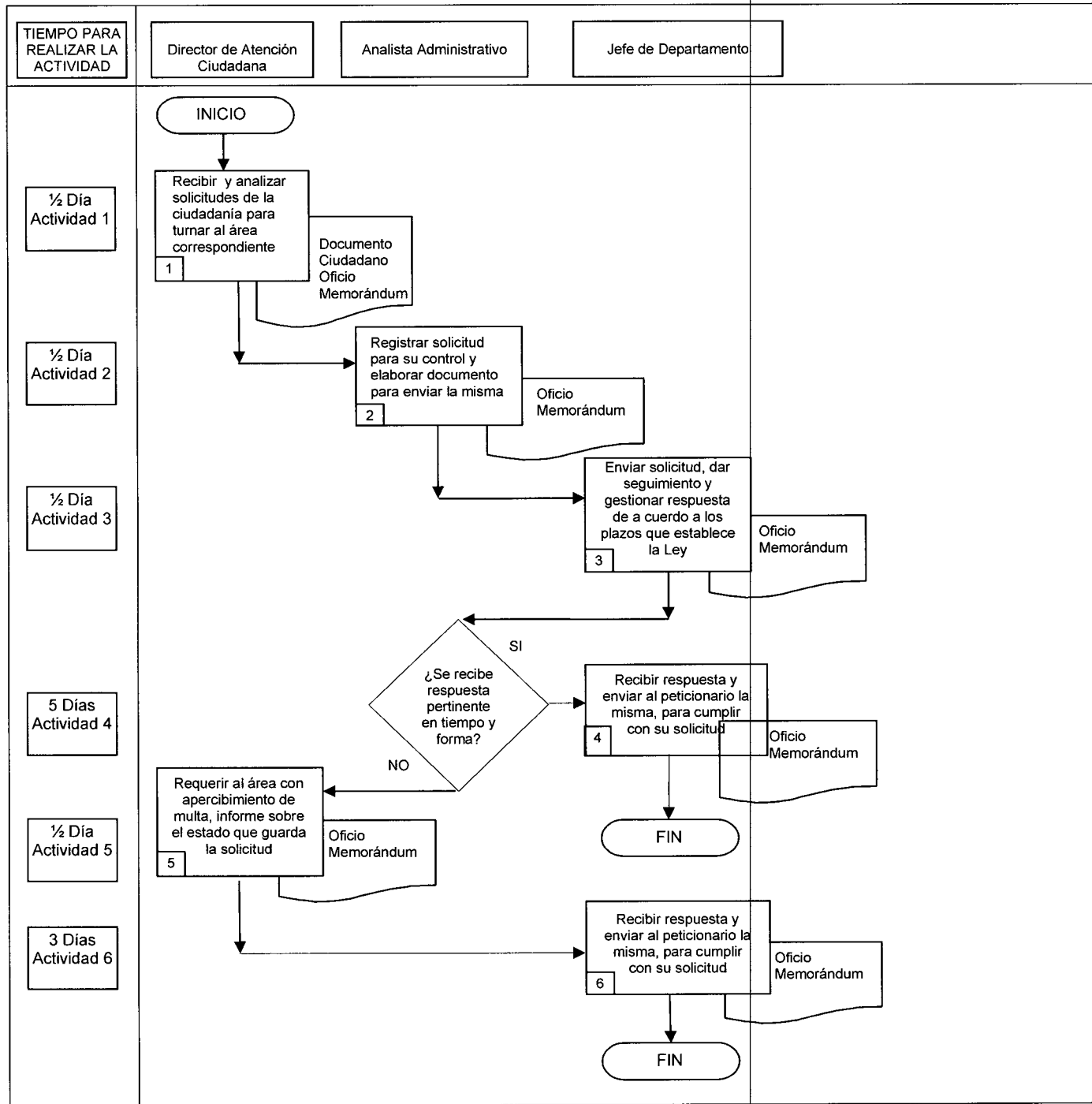
AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO,
OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES Y
MEDIO AMBIENTE
DIRECCION DE ATENCIÓN CIUDADANA
 REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SDUOySPMyMA-DAC-01

Revisión: 2

Página 23 de 28

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE DE ATENCION A LAS SOLICITUDES DE INFORMACION PÚBLICA





AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO,
OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES Y
MEDIO AMBIENTE
DIRECCION DE ATENCIÓN CIUDADANA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SDUOySPMyMA-DAC-01

Revisión: 2

Página 24 de 28

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE CORRESPONDENCIA

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Director	Analizar las solicitudes de información pública que genera la ciudadanía, para canalizar las mismas al área pertinente y estar en condiciones de poder dar una respuesta pertinente en tiempo y forma.	Documentos de la Ciudadanía o Autoridades Municipales.
2	Analista Administrativo	Registrar las solicitudes recibidas para llevar un control estricto y ordenado, y elaborar documento apropiado para turnar la misma.	Libro de registro.
3	Jefe de Departamento	Enviar solicitud de información pública, dar seguimiento y gestionar respuesta dentro de los plazos permitidos por la Ley.	Memorándum Oficio
4	Jefe de Departamento	Recibir la respuesta pertinente relacionada con la solicitud, para a si mismo enviar al peticionario y cumplir en tiempo y forma su solicitud.	Memorándum Oficio
5	Director	Requerir con apercibimiento de multa al área competente informe del estado que guarda la solicitud, para cumplir con la misma de conformidad con lo dispuesto por la Ley.	Requerimiento
6	Jefe de Departamento	Recibir la respuesta pertinente relacionada con la solicitud, para a si mismo enviar al peticionario y cumplir en tiempo y forma su solicitud.	Memorándum Oficio



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO,
OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES Y
MEDIO AMBIENTE
DIRECCION DE ATENCIÓN CIUDADANA
 REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SDUOySPMyMA-DAC-01

Revisión: 2

Página 25 de 28

REGISTRO DE CALIDAD
PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE CORRESPONDENCIA

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Formato de Solicitud	Jefe de Departamento	2 Años
2	Libro de registro de Solicitudes	Analista Administrativo	2 Años
3	Expedientes	Jefe de Departamento	2 Años
4	Documentos Excel	Jefe de Departamento	2 Años
5	Memorándum	Analista Administrativo	2 Años
6	Reportes	Analista Administrativo	2 Años
7	Requerimientos	Jefe de Departamento	2 Años
8	Oficios	Analista Administrativo	2 Años

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	"Ninguno"	



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO,
OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES Y
MEDIO AMBIENTE
DIRECCION DE ATENCIÓN CIUDADANA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SDUOySPMyMA-DAC-02

Revisión: 2

Página 26 de 28

XI. DIRECTORIO

Nombre Y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
Zaire Barrera García. Directora de Atención Ciudadana	3.29.55.00 Ext. 5420	Plutarco Elías Calles # 8 Col. Club de Golf
Arturo Méndez Ramírez Jefe de Departamento	3.29.55.00 Ext. 5485	Plutarco Elías Calles # 8 Col. Club de Golf



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO,
OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES Y
MEDIO AMBIENTE
DIRECCION DE ATENCIÓN CIUDADANA
 REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SDUOySPMyMA-DAC-02

Revisión: 2

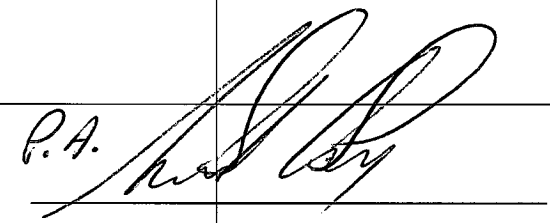
Página 27 de 28

XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION
07 de Marzo de 2012	26 de Marzo de 2012

PARTICIPANTES	PUESTO
Zaire Barrera García	Directora de Atención Ciudadana
Emigdio González Galindo	Técnico Informático


Emigdio González Galindo
Técnico Informático
Asesor Designado


Zaire Barrera García
Directora Atención Ciudadana
Responsable de la Organización del Manual de Organizaciones y Procedimientos



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO,
OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES Y
MEDIO AMBIENTE
DIRECCION DE ATENCIÓN CIUDADANA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SDUOySPMyMA-DAC-02

Revisión: 2

Página 28 de 28

XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS

ÁREA: DIRECCION DE ATENCIÓN CIUDADANA

Apartado	Motivo Del Cambio	Fecha De Vigencia	Puesto Nombre Y Firma	Vo Bo de la Dirección de Recursos Humanos
Todos	Actualización del Manual Versión 2012	Marzo 2012	Zaire Barrera García Directora de Atención Ciudadana	Iván Elías Iragorri Martínez Director de Recursos Humanos

[Handwritten signature]
P.A

[Handwritten signature]