



te cumplimos  
Cuernavaca

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

Clave: DT- SDUOySPMyMA  
-SsSP-02

Revisión: 9

Página 1 de 55

# **Manual de Organización y Procedimientos de Subsecretaría de Servicios Públicos**

Cuernavaca, Mor. a 02 de Marzo del 2012



## CONTENIDO:

	<b>Página</b>
I. HOJA DE AUTORIZACIÓN	3
II. INTRODUCCIÓN	4
III. OBJETIVO	5
IV. MARCO JURÍDICO	6-7
V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	8
VI. ORGANIGRAMA	9
VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA	10
VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS	11-40
IX. POLÍTICAS	41
X. PROCEDIMIENTOS	42-52
a. Recepción de correspondencia solicitudes y/o peticiones	
b. Información, Control y Seguimiento a solicitudes o denuncias	
XI. DIRECTORIO	53
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN	54
XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN	55



## I. HOJA DE AUTORIZACIÓN

### AUTORIZÓ

Con fundamento en el Art. 125 Fracción II y XXI y 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 Subsecretaría de Servicios Públicos, el cual contiene información referente a su Estructura y funcionamiento y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.

~~AUTORIZO~~

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

~~REVISÓ~~

~~Nancy Jacqueline Arteaga Rogel  
 Coordinadora Administrativa~~

~~APROBÓ~~

~~Jorge Arturo Olivarez Brito  
 Oficial Mayor~~

~~ELABORÓ~~

~~Jair Roberto Melia Martínez  
 Subsecretario de Servicios Públicos~~

Fecha de Autorización	Vo. Bp. Director de Recursos Humanos	VERSIÓN	No. de paginas
2 de Marzo 2012	Iván Elías Labrador Martínez	2012	55



## II. INTRODUCCIÓN

La Subsecretaría de Servicios Públicos ha elaborado el presente Manual de Organización y Procedimientos, el cual contiene la información necesaria para el adecuado desarrollo de las funciones del personal que la integra de una manera objetiva, gradual y organizada con el propósito de que su administración y operación sea efectiva.



### III. OBJETIVO

Otorgar a la ciudadanía los servicios públicos de mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura urbana instalada, servicio de acopio animal y rastro municipal y de inhumación, con un sentido de calidad en un ámbito de funcionalidad, honestidad y eficiencia.



## IV. MARCO JURÍDICO

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos decreto número 150 donde 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 del Servicio Civil del Estado de Morelos.
5. Ley de Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente del Estado de Morelos.
6. Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.
7. Ley de Entrega Recepción de la Administración Pública del Estado y Municipios de Morelos.
8. Ley de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales del Estado de Morelos.
9. Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Morelos.
10. Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca.
11. Condiciones Generales del Trabajo para el Ayuntamiento Constitucional de Cuernavaca Morelos.
12. Reglamento de Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Cuernavaca.
13. Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Urbano, Obras y Servicios Públicos Municipales y Medio Ambiente del Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos.
14. Reglamento sobre la Clasificación de la Información Pública.
15. Reglamento de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales del Estado de Morelos.



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

Clave: DT- SDUOySPMyMA  
-SsSP-02

Revisión: 9

Página 7 de 55

16. Reglamento de Ecología y Protección al Ambiente del Municipio de Cuernavaca, Morelos.
17. Reglamento de Aseo Urbano del Municipio de Cuernavaca.
18. Reglamento Interno del Organismo Público Desconcentrado, Denominado "Inhumaciones Jardines de la Paz de Cuernavaca".
19. Reglamento de Panteones para el Municipio de Cuernavaca.
20. Reglamento para la Administración del Parque Alameda Luís Donaldo Colosio Murrieta.
21. Plan Municipal de Desarrollo de Cuernavaca 2009-2012.
22. Programa Operativo Anual 2012 (POA).
23. Manual de Organización y Procedimientos de la Subsecretaría de Servicios Públicos.
24. Demás Leyes, Reglamentos, Circulares, Decretos y otras disposiciones de carácter Administrativo y de observación general en el ámbito de su competencia.



## V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

### MISIÓN

Somos la Unidad Administrativa encargada de coordinar y suministrar los servicios públicos requeridos dentro del Municipio para su mantenimiento y optimización, para que estos generen como consecuencia una mejor calidad de vida a la ciudadanía, a través de la coordinación con cada una de sus Direcciones.

### VISIÓN

Ser una dependencia responsable y comprometida, que este en condiciones de mantener en buen estado los servicios públicos que requiere la ciudadanía, proporcionando cada uno de estos, con calidad, calidez, eficiencia y honestidad, para lograr una mejor imagen urbana y por consecuencia el embellecimiento de nuestra Ciudad.

### VALORES

Calidad	Compromiso social
Calidez	Responsabilidad
Respeto	Humildad
Honestidad	Justicia y Equidad





te cumplimos  
Cuernavaca

Clave: DT- SDUOySPMyMA -SsSP-02

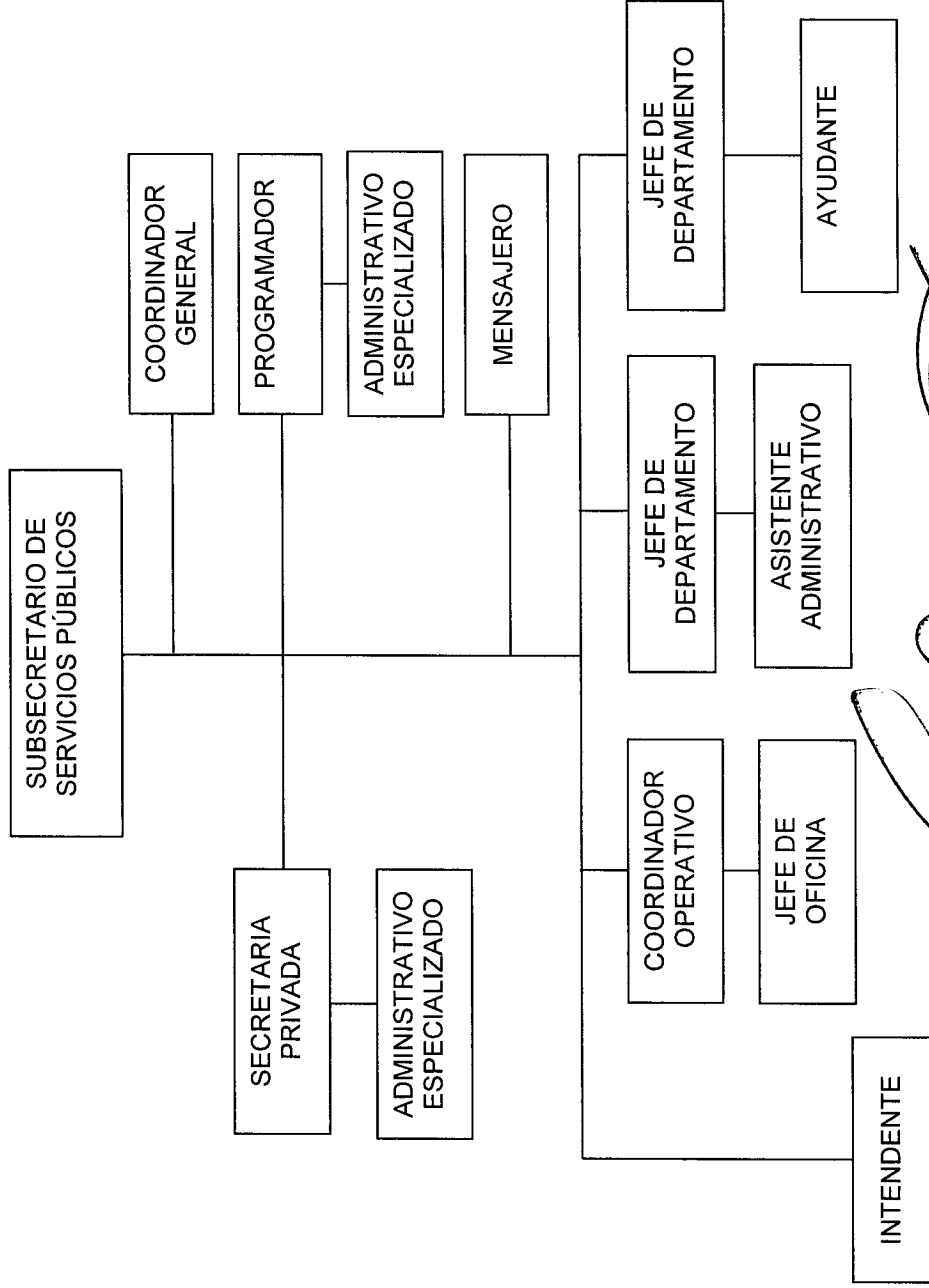
Revisión: 9

Página 9 de 55

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

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

**VI.-ORGANIGRAMA**



ELABORÓ

REVISÓ

AUTORIZÓ

SUBSECRETARIO DE SERVICIOS PÚBLICOS  
JAIROBERTO MEJIA MARTINEZ

COORDINADOR ADMINISTRATIVO  
NANCY JACQUELINE ARTEAGA ROGEL

SECRETARIO DE DESARROLLO URBANO,  
OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES  
Y MEDIO AMBIENTE

RAFAEL EDUARDO RUBIO QUINTERO

FECHA DE AUTORIZACIÓN:  
02 DE MARZO 2012



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

Clave: DT- SDUOySPMyMA  
-SsSP-02

Revisión: 9

Página 10 de 55

### VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

Categoría Plaza	P u e s t o	Nombre	Subtotal	Total
CF02011	<b>Subsecretario de Servicios Públicos</b>	Jair Roberto Mejia Martínez	1	
CF02003	Coordinador General	Rogelio Juárez Vargas	1	
S02004	Mensajero	Vacante	1	
S05002	Intendente	Mariana del Soledad Flores Valladares	1	4
T06005	<b>Programador</b>	Marbella Delgado Guzmán	1	
A01005	Administrativo Especializado	Juan Jaimez González	1	2
A03003	<b>Secretaria Privada</b>	Blanca Ramos Gorostieta	1	
A01005	Administrativo Especializado	Gloria Cabrera Cano	1	2
CF03005	<b>Coordinador</b>	Raúl Fernández Lagarza	1	
A01001	Jefe de Oficina	Leopoldo Hernández Alcaraz	1	2
CF03002	<b>Jefe de Departamento</b>	Hugo Cuahutemoc Salgado Martínez	1	
S07007	Asistente Administrativo	Vacante	1	2
CF03002	<b>Jefe de Departamento</b>	Jesús Peralta García	1	
S01004	Ayudante	Alejandro Maldonado Pérez	1	2
	<b>TOTAL</b>			<b>14</b>



## VII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Subsecretario de Servicios Públicos

#### JEFE INMEDIATO

Secretario de Desarrollo Urbano,  
Obras y Servicios Públicos  
Municipales y Medio Ambiente

#### PERSONAL A SU CARGO

Coordinador General  
Mensajero  
Intendente

#### FUNCIONES PRINCIPALES

Las atribuciones de acuerdo al Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Urbano, Obras y Servicios Públicos Municipales y Medio Ambiente Art. 6

I.- Coordinar las actividades de las unidades administrativas a su cargo;

II.- Planear, programar, controlar y evaluar las actividades que tengan encomendadas las unidades administrativas bajo su responsabilidad, de conformidad con las disposiciones legales, lineamientos, normas, políticas y procedimientos aplicables;

III.- Establecer de acuerdo con su competencia, las normas, políticas, criterios, sistemas y procedimientos de carácter técnico y legal que deban regir en las unidades administrativas que tengan adscritas;

IV.- Ejercer en forma directa, las atribuciones que otorga este Reglamento a las unidades administrativas que tengan adscritas;

V.- Formular los proyectos de programas de actividades y presupuestos anuales de las unidades administrativas a su cargo;

VI.- Vigilar la realización de los programas de actividades de las unidades administrativas a su cargo;



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

Clave: DT- SDUOySPMyMA  
-SsSP-02

Revisión: 9

Página 12 de 55

**PUESTO**

Subsecretario de Servicios Públicos

**JEFE INMEDIATO**

Secretario de Desarrollo Urbano,  
Obras y Servicios Públicos  
Municipales y Medio Ambiente

**PERSONAL A SU CARGO**

Coordinador General  
Mensajero  
Intendente

**FUNCIONES PRINCIPALES**

- VII.- Acordar los Manuales de Organización y Procedimientos de las unidades administrativas que tengan adscritas;
- VIII.- Proponer al Secretario la designación, promoción o remoción del personal a su cargo;
- IX.- Suscribir los documentos relativos al ejercicio de sus atribuciones o de las adquiridas por delegación o suplencia;
- X.- Coordinar con otros servidores públicos de la Secretaría, las actividades que les hayan sido encomendadas;
- XI.- Acordar con el Secretario los asuntos que éste le encomiende;
- XII.- Representar al Secretario en los asuntos que éste le encomiende;
- XIII.- Proponer programas de difusión en las materias de su competencia;
- XIV.- Vigilar que se cumpla con las leyes y disposiciones aplicables en los asuntos de su competencia, y
- XV.- Las demás que le confieran otros ordenamientos jurídicos o el Secretario.



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

Clave: DT- SDUOySPMyMA  
-SsSP-02

Revisión: 9

Página 13 de 55

**PERFIL DEL PUESTO**

**PUESTO**

Subsecretario de Servicios Públicos

**ESCOLARIDAD**

Estudios universitarios a nivel  
Licenciatura o Carrera trunca

**CONOCIMIENTOS ESPECIALES**

- Administración Pública
- Programación y Presupuesto
- Reglamentación Gubernamental
- Manejo de Personal

**EXPERIENCIA LABORAL**

3 años

**CONDICIONES DE TRABAJO**

Oficina  
Campo  
Bajo presión  
Disposición de tiempo

**ACTITUD / PERSONALIDAD**

Iniciativa  
Responsabilidad  
Capacidad de análisis  
Toma de decisiones  
Dinamismo  
Honestidad

**NIVEL DE RESPONSABILIDAD**

Alto

**ESFUERZO**

Mental-Físico



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

Clave: DT- SDUOySPMyMA  
-SsSP-02

Revisión: 9

Página 14 de 55

### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Coordinador General

#### JEFE INMEDIATO

Subsecretario de Servicios Públicos

#### PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Asesorar al Subsecretario en la proyección de Servicios Públicos;
- II. Coordinar, supervisar y evaluar el cumplimiento de los programas y/o proyectos que le sean encomendados;
- III. Supervisar las instrucciones giradas por la Subsecretaría a las Direcciones que la integran;
- IV. Coordinar, las acciones de gestión en conjunto con todas las áreas de la Subsecretaría;
- V. Trabajar conjuntamente con la diferentes Áreas de acuerdo a Programas especiales o situaciones emergentes;
- VI. Colaborar, apoyar en las actividades y/o programas de trabajo ordenadas por el Subsecretario a las Direcciones que integran la Subsecretaría;
- VII. Y las demás que le confieren otras disposiciones legales en la materia o le delegue su jefe inmediato.



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

Clave: DT- SDUOySPMyMA  
-SsSP-02

Revisión: 9

Página 15 de 55

**PERFIL DEL PUESTO**

**PUESTO**

Coordinador General

**ESCOLARIDAD**

Licenciatura en Derecho,  
Administración, Ingeniería y/o  
Carrera trunca.

**CONOCIMIENTOS ESPECIALES**

- Administración Pública Estatal y/o Municipal
- Legislación local
- Planeación Estratégica
- Problemática de los Servicios Públicos Municipales de esta demarcación

**EXPERIENCIA LABORAL**

2 años

**CONDICIONES DE TRABAJO**

Oficina  
Bajo presión  
Disponibilidad de Horario  
Riesgos de Trabajo

**ACTITUD / PERSONALIDAD**

Iniciativa  
Honestidad  
Disciplina  
Responsabilidad  
Capacidad de análisis  
Toma de decisiones

**NIVEL DE RESPONSABILIDAD**

Alta

**ESFUERZO**

Mental- Físico



### DESCRIPCIÓN DE PUESTO

#### PUESTO

Mensajero

#### JEFE INMEDIATO

Subsecretario de Servicios Públicos

#### PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Asistir a la Subsecretaria en la entrega de documentos;
- II. Sacar copias fotostáticas;
- III. Auxiliar si es necesario en el control de archivo de expedientes;
- IV. Y las demás funciones que le delegue su jefe inmediato.





### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Mensajero

#### ESCOLARIDAD

Secundaria

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Relaciones Humanas y publicas
- Conocimiento de la Ciudad
- Buenos modales

#### EXPERIENCIA LABORAL

1 año

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina-Campo

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad  
Honestidad  
Discreción  
Puntualidad

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

#### ESFUERZO

Mental-Físico



### DESCRIPCIÓN DE PUESTO

#### PUESTO

Intendente

#### JEFE INMEDIATO

Subsecretario de Servicios Públicos

#### PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Realizar el aseo de las oficinas y mantener limpio el área de baños;
- II. Solicitar el material de limpieza que requiera para el aseo;
- III. Y las demás funciones que le delegue su jefe inmediato.



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

Clave: DT- SDUOySPMyMA  
-SsSP-02

Revisión: 9

Página 19 de 55

**PERFIL DEL PUESTO**

**PUESTO**

Intendente

**ESCOLARIDAD**

Primaria

**CONOCIMIENTOS ESPECIALES**

- Ninguno

**EXPERIENCIA LABORAL**

1 año

**CONDICIONES DE TRABAJO**

Oficina

**ACTITUD / PERSONALIDAD**

Responsabilidad  
Honestidad  
Discreción  
Puntualidad

**NIVEL DE RESPONSABILIDAD**

Bajo

**ESFUERZO**

Físico



### DESCRIPCIÓN DE PUESTO

#### PUESTO

Programador

#### JEFE INMEDIATO

Subsecretario de Servicios Públicos

#### PERSONAL A SU CARGO

Administrativo Especializado

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Recibir, asignar y turnar las peticiones y/o solicitudes, servicios y quejas ciudadanas correspondientes a los servicios públicos municipales que brinda la Subsecretaria de Servicios Públicos, que ingresan a través del Centro de Información y Servicios (CIS).
- II. Captura en el Sistema de Atención Ciudadana 070 (SIAC) las solicitudes y/o quejas que son recibidas directamente en el Departamento.
- III. Dar seguimiento a las gestiones ciudadanas correspondientes a los servicios públicos municipales del Centro de Información y Servicios (CIS);
- IV. Elaborar reportes de las quejas y peticiones recibidas y turnarlas a las Áreas competentes
- V. Concentrado de informe y reporte de indicadores de las Áreas de la Subsecretaria de Servicios Públicos y Subsecretaria de Ordenamiento Territorial;
- VI. Elaboración del concentrado de logros relevantes Bimestrales y Trimestrales de las Áreas de la Subsecretaria de Servicios Públicos y Subsecretaria de Ordenamiento Territorial ;
- VII. Elaborar, los oficios y memorandums para turnar las peticiones o quejas a las Áreas para la atención de las solicitudes y/o quejas;



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

Clave: DT- SDUOySPMyMA  
-SsSP-02

Revisión: 9

Página 21 de 55

**PUESTO**

Programador

**JEFE INMEDIATO**

Subsecretario de Servicios Públicos

**PERSONAL A SU CARGO**

Administrativo Especializado

**FUNCIONES PRINCIPALES**

- VIII. Asistir a reuniones con Dependencias Municipales relacionadas al seguimiento de la página de transparencia;
- IX. Recibir y turnar solicitudes de información pública enviadas de la Unidad de Información Pública, y el seguimiento de las mismas.
- X. Participar en las reuniones con las Áreas para el seguimiento de las quejas y denuncias de los servicios públicos que les competen;
- XI. Actualizar la información de la Subsecretaría de Servicios Público y Subsecretaría de Ordenamiento Territorial, en la página de transparencia y directorio de la página de intranet municipal;
- XII. Apoyo para la actualización de la guía de trámites de Subsecretaría de Servicios Público y Subsecretaría de Ordenamiento Territorial;
- XIII. Apoyo en el proceso de Entrega Recepción de las áreas de la Subsecretaría de Servicios Público y Subsecretaría de Ordenamiento Territorial;
- XIV. Actualización del Sistema de entrega recepción de la Subsecretaría de Servicios Públicos;
- XV. Elaborar el Manual de Organización y Procedimientos de la Subsecretaría
- XVI. Y las demás funciones que le confieran otras disposiciones legales o le delegue su Jefe inmediato.



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

Clave: DT- SDUOySPMyMA  
-SsSP-02

Revisión: 9

Página 22 de 55

**PERFIL DEL PUESTO**

**PUESTO**

Programador

**ESCOLARIDAD**

Técnico en Administración de Empresas  
o Equivalente

**CONOCIMIENTOS ESPECIALES**

- Manejo de equipo de computo y paquetería
- Redacción y ortografía
- Manejo de Archivo
- Conocimientos básicos en Administración Pública

**EXPERIENCIA LABORAL**

1 año

**CONDICIONES DE TRABAJO**

Oficina  
Ventilación  
Iluminación

**ACTITUD / PERSONALIDAD**

Iniciativa  
Disciplina  
Responsabilidad  
Honestidad  
Dinamismo  
Puntualidad

**NIVEL DE RESPONSABILIDAD**

Medio

**ESFUERZO**

Mental



### DESCRIPCIÓN DE PUESTO

#### PUESTO

Administrativo Especializado

#### JEFE INMEDIATO

Programador

#### PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Recibir, asignar las peticiones y/o solicitudes, servicios y quejas ciudadanas correspondientes a los servicios públicos municipales que brinda la Subsecretaria de Servicios Públicos, que ingresan a través del Centro de Información y Servicios (CIS).
- II. Captura en el Sistema de Atención Ciudadana 070 (SIAC) las solicitudes y/o quejas que son recibidas directamente en el Departamento.
- III. Dar seguimiento a las gestiones ciudadanas correspondientes a los servicios públicos municipales del Centro de Información y Servicios (CIS);
- IV. Entrega de documentos del Departamento a las a las Áreas.
- V. Control de archivo de expedientes.
- VI. Y las demás funciones que le confieran otras disposiciones legales o le delegue su Jefe inmediato.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Administrativo Especializado

#### ESCOLARIDAD

Secundaria, Técnico en Administración de Empresas o Equivalente

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Manejo de equipo de computo y paquetería
- Redacción y ortografía
- Manejo de Archivo
- Conocimientos básicos en Administración Pública

#### EXPERIENCIA LABORAL

1 año

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina  
Ventilación  
Iluminación

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Iniciativa  
Disciplina  
Responsabilidad  
Honestidad  
Dinamismo  
Puntualidad

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

#### ESFUERZO

Mental





### DESCRIPCIÓN DE PUESTO

#### PUESTO

Secretaria Privada

#### JEFE INMEDIATO

Subsecretario de Servicios Públicos

#### PERSONAL A SU CARGO

Administrativo Especializado

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Atender el despacho de asuntos en ausencia del Subsecretario de Servicios Públicos;
- II. Mantener informado al Subsecretario de Servicios Públicos de las actividades relevantes de las Direcciones adscritas a la Subsecretaría;
- III. Control de la agenda del Subsecretario, llamadas, citas, eventos y demás actividades que se realicen;
- IV. Analizar y turnar solicitudes ciudadanas a las áreas de su competencia;
- V. Coordinación con Áreas operativas para la atención de reportes y peticiones ciudadanas.
- VI. Elaborar los oficios, memorandums y otros formatos requeridos;
- VII. Atender las llamadas telefónicas que se generan en la Subsecretaría;
- VIII. Y las demás que le confieran otras disposiciones legales o le delegue el jefe inmediato.



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

Clave: DT- SDUOySPMyMA  
-SsSP-02

Revisión: 9

Página 26 de 55

**PERFIL DEL PUESTO**

**PUESTO**

Secretaria Privada

**ESCOLARIDAD**

Carrera Comercial

**CONOCIMIENTOS ESPECIALES**

- Manejo de equipo de computo y paquetería
- Redacción y ortografía
- Manejo de Archivo
- Conocimientos básicos en Administración Pública

**EXPERIENCIA LABORAL**

1 año

**CONDICIONES DE TRABAJO**

Oficina  
Ventilación  
Iluminación

**ACTITUD / PERSONALIDAD**

Iniciativa  
Disciplina  
Responsabilidad  
Honestidad  
Dinamismo  
Puntualidad

**NIVEL DE RESPONSABILIDAD**

Medio

**ESFUERZO**

Mental



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

Clave: DT- SDUOySPMyMA  
-SsSP-02

Revisión: 9

Página 27 de 55

**DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

**PUESTO**

Administrativo Especializado

**JEFE INMEDIATO**

Subsecretario de Servicios Públicos

**PERSONAL A SU CARGO**

"Ninguno"

**FUNCIONES PRINCIPALES**

- I. Recibir y registrar correspondencia;
- II. Recibir correspondencia a través del Sistema de Gestión
- III. Turnar correspondencia a las Áreas y el seguimiento de documentación turnada a las direcciones de la Subsecretaría;
- IV. Atender las llamadas telefónicas que se generan en la Subsecretaría;
- V. Control del archivo de la documentación recibida y generada en la oficina del Subsecretario
- VI. Y de mas funciones que le delegue su jefe inmediato.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Administrativo Especializado

#### ESCOLARIDAD

Media superior, carrera tecnica y/o equivalente.

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Paquetería de Computación
- Archivo
- Redacción
- Ortografía

#### EXPERIENCIA LABORAL

1 año

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Presión media  
Oficina

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad  
Discreción  
Honestidad  
Puntualidad  
Disponibilidad  
Iniciativa

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

#### ESFUERZO

Mental -Físico



### DESCRIPCIÓN DE PUESTO

#### PUESTO

Coordinador Operativo

#### JEFE INMEDIATO

Subsecretario de Servicios Públicos

#### PERSONAL A SU CARGO

Jefe de oficina

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Elaborar bases de datos para las presentaciones de los programas desarrollados por la Subsecretaría y Direcciones que la integran;
- II. Acordar con el Subsecretario los asuntos que éste le encomiende;
- III. Representar al Subsecretario en los asuntos que éste le encomiende;
- IV. Proponer programas de difusión en las materias de su competencia;
- V. Vigilar que se cumpla con las leyes y disposiciones aplicables en los asuntos de su competencia, y
- VI. Y las demás que le confieran otros ordenamientos legales en la materia o le delegue el Subsecretario.



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

Clave: DT- SDUOySPMyMA  
-SsSP-02

Revisión: 9

Página 30 de 55

**PERFIL DEL PUESTO**

**PUESTO**

Coordinador Operativo

**ESCOLARIDAD**

Licenciatura en Arquitectura,  
Administración de Empresas Carrera  
Técnica y/o equivalente

**CONOCIMIENTOS ESPECIALES**

- Administración Pública
- Manejo de equipo de computo y paquetería
- Elaboración e Instalación de Proyectos
- Manejo de Personal

**EXPERIENCIA LABORAL**

2 años

**CONDICIONES DE TRABAJO**

Oficina-Campo  
Ventilación  
Iluminación

**ACTITUD / PERSONALIDAD**

Iniciativa  
Disciplina  
Responsabilidad  
Honestidad  
Dinamismo  
Puntualidad

**NIVEL DE RESPONSABILIDAD**

Alto

**ESFUERZO**

Mental -Físico



### DESCRIPCIÓN DE PUESTO

#### PUESTO

Jefe de Oficina

#### JEFE INMEDIATO

Coordinador Operativo

#### PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Desarrollar formatos para supervisión, control y seguimiento de las diferentes actividades de las direcciones adscritas a la Subsecretaría;
- II. Capturar las requisiciones de material de stock solicitado por la Subsecretaría;
- III. Coordinar y controlar el presupuesto ejercido y por ejercer de la Subsecretaría;
- IV. Recoger el material de stock a la Dirección de Recursos Materiales;
- V. Llevar un control del material existente de la Subsecretaría;
- VI. Controlar las cargas de combustible del Subsecretario;
- VII. Elaborar los informe y/o reporte de indicadores de la de la Subsecretaria de Servicios Públicos;
- VIII. Apoyar en actividades administrativas que se requieran;
- IX. Y las demás que le las demás funciones que le confieran otras disposiciones legales o le delegue su Jefe inmediato.



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

Clave: DT- SDUOySPMyMA  
-SsSP-02

Revisión: 9

Página 32 de 55

**PERFIL DEL PUESTO**

**PUESTO**

Jefe de Oficina

**ESCOLARIDAD**

Media Superior, Carrera Técnica y/o  
equivalente

**CONOCIMIENTOS ESPECIALES**

- Manejo de equipo de computo y paquetería
- Manejo de Archivo
- Conocimientos básicos en Administración Pública
- Conocimiento básicos en manejo de presupuesto

**EXPERIENCIA LABORAL**

1 año

**CONDICIONES DE TRABAJO**

Oficina-Campo  
Ventilación  
Iluminación

**ACTITUD / PERSONALIDAD**

Responsabilidad  
Honestidad  
Discreción  
Puntualidad

**NIVEL DE RESPONSABILIDAD**

Medio

**ESFUERZO**

Mental-Físico





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

Clave: DT- SDUOySPMyMA  
-SsSP-02

Revisión: 9

Página 33 de 55

**DESCRIPCIÓN DE PUESTO**

**PUESTO**

Jefe de Departamento

**JEFE INMEDIATO**

Subsecretario de Servicios Públicos

**PERSONAL A SU CARGO**

"Ninguno"

**FUNCIONES PRINCIPALES**

- I. Solicitar reportes de actividades referentes de las direcciones de la Subsecretaria de Servicios Públicos;
- II. Concentrar información de las direcciones de la Subsecretaria de Servicios Públicos;
- III. Realizar formatos para seguimiento de actividades de las direcciones de la Subsecretaria de Servicios Públicos;
- IV. Y las demás funciones que le confieran otras disposiciones legales o le delegue su Jefe inmediato.



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

Clave: DT- SDUOySPMyMA  
-SsSP-02

Revisión: 9

Página 34 de 55

**PERFIL DEL PUESTO**

**PUESTO**

Jefe de Departamento

**ESCOLARIDAD**

Licenciatura en Relaciones Industriales  
o Administración de Empresas y/o  
carrera afín

**CONOCIMIENTOS ESPECIALES**

- Conocimientos en Administración Pública
- Conocimientos de Leyes, Códigos y Reglamentos en materia Federal, Estatal y Municipal
- Manejo de Personal
- Atención al público

**EXPERIENCIA LABORAL**

2 años

**CONDICIONES DE TRABAJO**

Oficina

**ACTITUD / PERSONALIDAD**

Iniciativa  
Disciplina  
Responsabilidad  
Honestidad  
Dinamismo  
Puntualidad

**NIVEL DE RESPONSABILIDAD**

Medio

**ESFUERZO**

Mental



### DESCRIPCIÓN DE PUESTO

#### PUESTO

Asistente Administrativo

#### JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento

#### PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- V. Solicitar reportes de actividades referentes de las direcciones de la Subsecretaria de Servicios Públicos;
- VI. Concentrar información de las direcciones de la Subsecretaria de Servicios Públicos;
- VII. Realizar formatos para seguimiento de actividades de las direcciones de la Subsecretaria de Servicios Públicos;
- VIII. Y las demás funciones que le confieran otras disposiciones legales o le delegue su Jefe inmediato.



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

Clave: DT- SDUOySPMyMA  
-SsSP-02

Revisión: 9

Página 36 de 55

**PERFIL DEL PUESTO**

**PUESTO**

Asistente Administrativo

**ESCOLARIDAD**

Media superior, carrera tecnica y/o equivalente.

**CONOCIMIENTOS ESPECIALES**

- Paquetería de Computación
- Archivo
- Redacción
- Ortografía

**EXPERIENCIA LABORAL**

2 años

**CONDICIONES DE TRABAJO**

Oficina

**ACTITUD / PERSONALIDAD**

Iniciativa  
Disciplina  
Responsabilidad  
Honestidad  
Dinamismo  
Puntualidad

**NIVEL DE RESPONSABILIDAD**

Medio

**ESFUERZO**

Mental



### DESCRIPCIÓN DE PUESTO

#### PUESTO

Jefe de Departamento

#### JEFE INMEDIATO

Subsecretario de Servicios Públicos

#### PERSONAL A SU CARGO

Ayudante

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Dar seguimiento y controlar los planes, programas, acciones y actividades de la Subsecretaría y Direcciones que la integran;
- II. Mantener informado al Subsecretario de Servicios Públicos de las actividades relevantes de las Direcciones adscritas a la Subsecretaría;
- III. Programación de logística de los eventos de la Subsecretario.
- IV. Coordinar y dar seguimiento a las peticiones ciudadanas realizadas por las delegaciones, regidurías y por los ciudadanos
- V. Y las demás funciones que le confieran otras disposiciones legales o le delegue su Jefe inmediato.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Jefe de Departamento

#### ESCOLARIDAD

Licenciatura en Relaciones Industriales  
o Administración de Empresas y/o  
carrera afín

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Conocimientos en Administración Pública
- Conocimientos de Leyes, Códigos y Reglamentos en materia Federal, Estatal y Municipal
- Manejo de Personal
- Atención al público

#### EXPERIENCIA LABORAL

2 años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

En campo

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Iniciativa  
Disciplina  
Responsabilidad  
Honestidad  
Dinamismo  
Puntualidad

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

#### ESFUERZO

Mental-Físico



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

Clave: DT- SDUOySPMyMA  
-SsSP-02

Revisión: 9

Página 39 de 55

**DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

**PUESTO**

Ayudante

**JEFE INMEDIATO**

Jefe de Departamento

**PERSONAL A SU CARGO**

"Ninguno"

**FUNCIONES PRINCIPALES**

- I. Atender las peticiones ciudadanas realizadas por las delegaciones, regidurías y por los ciudadanos.
- II. Trabajar conjuntamente con la diferentes Áreas de acuerdo a Programas especiales o situaciones emergentes.
- III. Apoyo en la logística de los eventos del Subsecretario.
- IV. Las que delegue su jefe inmediato.



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

Clave: DT- SDUOySPMyMA  
-SsSP-02

Revisión: 9

Página 40 de 55

**PERFIL DEL PUESTO**

**PUESTO**

Ayudante

**ESCOLARIDAD**

Carrera tecnica y/o equivalente.

**CONOCIMIENTOS ESPECIALES**

- Administración Publica
- Manejo Equipo de Computo

**EXPERIENCIA LABORAL**

1 año

**CONDICIONES DE TRABAJO**

Oficina

**ACTITUD / PERSONALIDAD**

Responsabilidad  
Honestidad  
Puntualidad  
Trabajo en equipo

**NIVEL DE RESPONSABILIDAD**

Bajo

**ESFUERZO**

Físico





## IX. POLÍTICAS

1. Atender de manera calida, cordial y respetuosa a los ciudadanos en el momento de solicitar cualquier tipo de trámite.
2. Toda persona podrá denunciar ante el Ayuntamiento todo hecho u omisión que produzca o pueda causar daños, así mismo cualquier solicitud o petición con relación a los servicios públicos municipales.
3. Todas las peticiones o solicitudes ciudadanas, serán atendidas de acuerdo a lo que establezca el área competente, dependiendo de la fecha de recepción de la misma.
4. Todas las quejas o denuncias de ámbito ambiental serán atendidas dentro de los quince días naturales siguientes a su presentación. Se notificará al denunciante el trámite que se le ha dado a la misma.
5. La denuncia popular y/o petición ciudadana podrá formularse vía telefónica, escrito y/o personal, el denunciante deberá proporcionar los datos que permitan identificar al presunto infractor o localizar la fuente contaminante y/o animal domestico de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Ecología Protección al Ambiente del Municipio de Cuernavaca.
6. El personal administrativo adscrito a la Subsecretaría de Servicios Públicos y a sus Direcciones deberá cumplir con un horario de 8:00 a 17:00 hrs. con una hora para su comida.
7. Todo el personal deberá portar su gafete que lo identifique en el horario de trabajo.



## X. PROCEDIMIENTOS

### ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA DE SOLICITUDES Y/O PETICIONES

#### 1.- Propósito:

Atender a la Ciudadanía, Empresas Privadas, Organismos Gubernamentales en sus solicitudes y/o peticiones que competen al área de servicios públicos municipales.

#### 2.- Alcance:

Éste procedimiento aplica a la Ciudadanía en general, Empresas Privadas, a las áreas del Ayuntamiento, Organismos Gubernamentales que soliciten algún servicio público competencia de esta Subsecretaría de Servicios Públicos.

#### 3.-Referencias:

Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca.  
Reglamento de Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Cuernavaca.  
Reglamento Interior de la Secretaria de Desarrollo Urbano, Obras y Servicios Públicos Municipales y Medio Ambiente del Ayuntamiento de Cuernavaca.

#### 4.- Responsabilidades:

Secretario de Desarrollo Urbano, Obras y Servicios Públicos Municipales y Medio Ambiente:  
Responsable de la autorización de este procedimiento.

Subsecretario de Servicios Públicos: Responsable de la elaboración, revisión, implantación y actualización de este procedimiento.

El personal administrativo y demás participantes en el procedimiento, serán responsables de dar cumplimiento a las actividades descritas en el mismo.

#### 5.- Definiciones:

**Solicitudes Ciudadanas.**- Es el medio escrito mediante el cual los ciudadanos y organismos en general, presentan ante esta unidad administrativa; manifestando alguna solicitud, queja, apoyo o demanda para la solución de algún problema.

#### 6.- Método de Trabajo:

- 6.1 Diagrama de Flujo
- 6.2 Descripción de Actividades
- 6.3 Registro de Calidad y Anexos



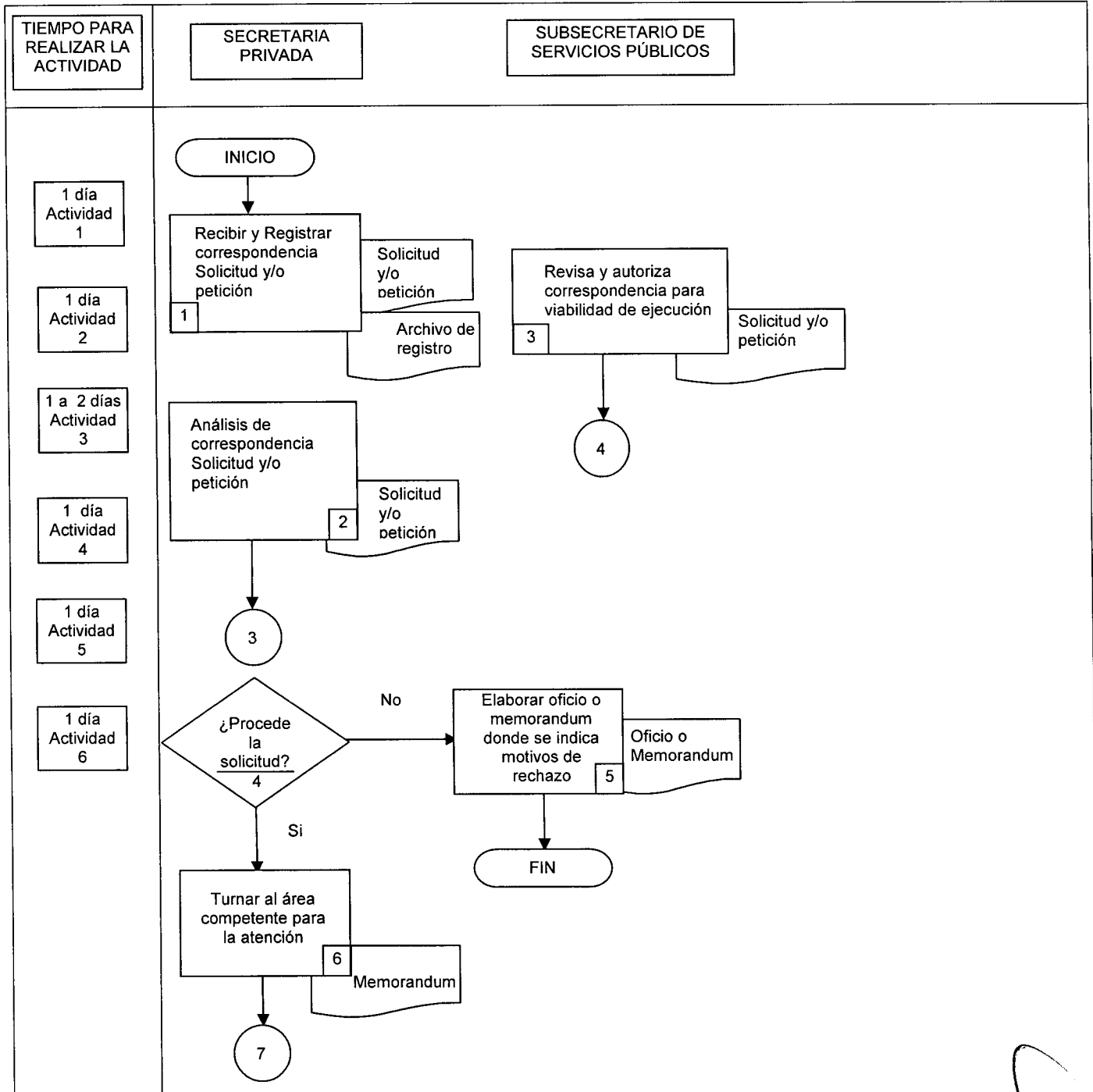
**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO**  
**OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS**  
**MUNICIPALES Y MEDIO AMBIENTE**  
**SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR- SDUOySPMyMA - SsSP-01

Revisión: 9

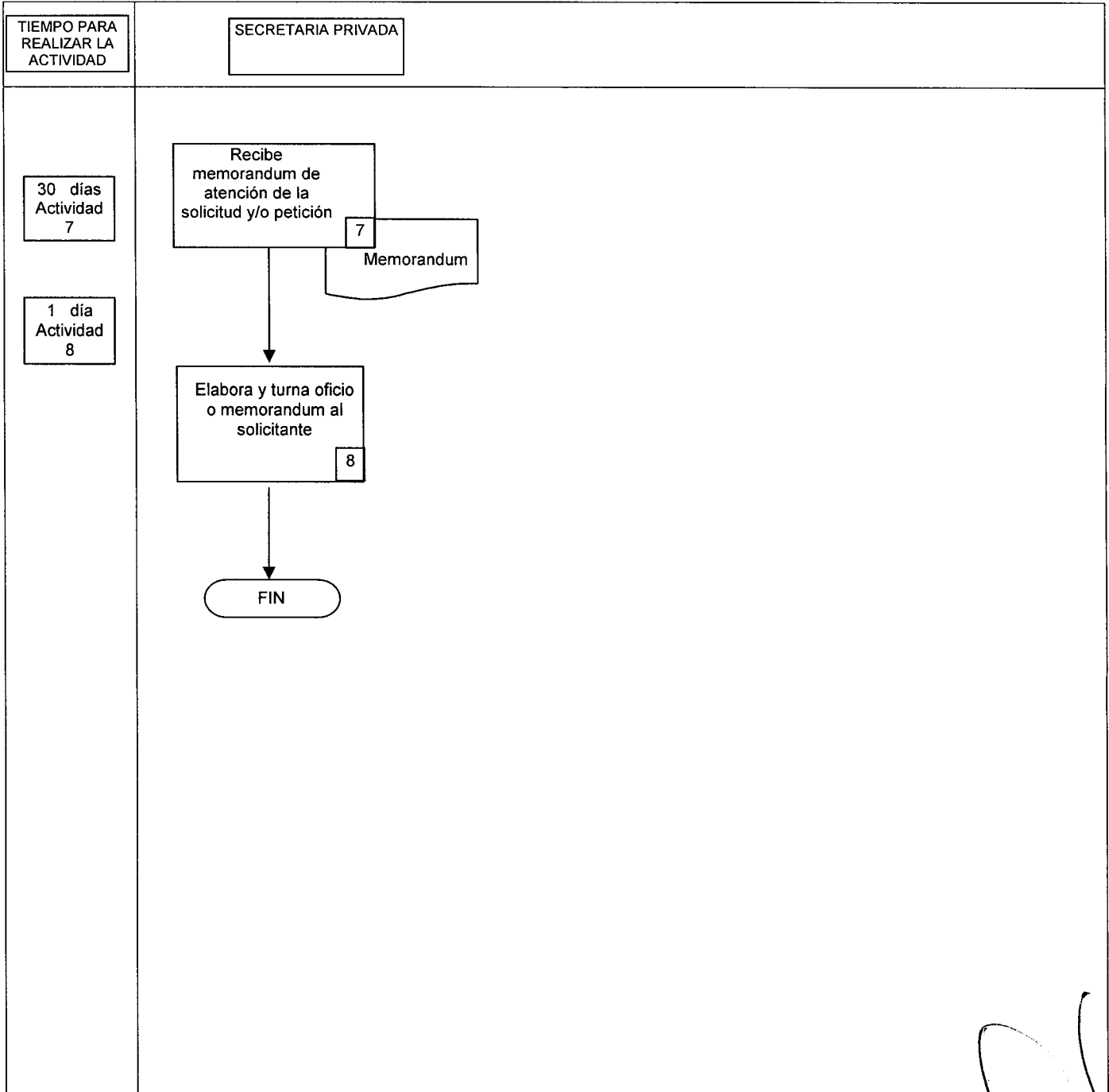
Página 43 de 55

**DIAGRAMA DE FLUJO DE RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA DE SOLICITUDES Y/O PETICIONES.**





**DIAGRAMA DE FLUJO DE RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA DE SOLICITUDES Y/O PETICIONES DE APOYO**





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

Clave: PR- SDUOySPMyMA  
-SsSP-01

Revisión: 9

Página 45 de 55

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE  
CORRESPONDENCIA DE SOLICITUDES Y/O PETICIONES**

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento De Trabajo (clave)</b>
1	Secretaria Privada (SP)	Recibe y registra correspondencia en archivo electrónico y/o petición requerida por las Empresas, Gobierno Municipal, Estatal, Federal o Particulares. Solicitando algún o algunos servicios públicos competencia de la Subsecretaría de Servicios Públicos o de sus direcciones.	Solicitud y/o Petición  Archivo electrónico
2	SP	Analiza la correspondencia y informa a Subsecretario	Solicitud y/o Petición
3	Subsecretario de Servicios Públicos ( SsSP )	Revisa y Autoriza el Subsecretario de Servicios Públicos solicitud y/o petición, verificando el contenido para que analice la viabilidad de su atención y/o ejecución y si es competencia de esta Unidad Administrativa.	Solicitud y/o Petición
4	SsSP	¿Procede la solicitud y/o petición? No.- Continúa en la actividad 5 Si.- Continúa en la actividad 7	
5	SP	Elabora oficio o memorandum de contestación al solicitante, donde se indican los motivos de rechazo y/o improcedencia, recopila acuse de recibo y lo archiva. Se finaliza esta actividad.	Oficio y/o Memorandum Respuesta
6	SP	Turna al área competente para atención y/o ejecución y turna los antecedentes del documento solicitud y/o petición.	Memorandum
7	SP	Recibe Memorando del área competente informando la atención y/o ejecución del servicio o apoyo	Memorandum
8	SP	Elabora y turna oficio o memorando al solicitante informando la atención del servicio o apoyo otorgado.  Con esta actividad finaliza el procedimiento	Oficio y/o Memorandum



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

Clave: DT-SDUOSPMA -  
SsSP

Revisión: 9

Página 46 de 55

**REGISTRO DE CALIDAD**

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Archivo electrónico de registro de correspondencia	Subsecretaría de Servicios Públicos	2 Años

**ANEXOS**

Anexo No	Documento	Clave
1	Solicitud o Petición	N/A
2	Oficio o Memorando	N/A



## **ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO A SOLICITUDES Y/O QUEJAS**

### **1.- Propósito:**

Asegurar mediante este procedimiento que todas las solicitudes de servicio que se reciban telefónicamente, por escrito, personalmente, medios de comunicación y del Centro de Información y Servicios (CIS) y sean registradas y atendidas en forma efectiva.

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

Este procedimiento de atención ciudadana se aplica a las áreas que integran la Subsecretaria de Servicios Públicos y Subsecretaria de Ordenamiento Territorial.

### **3.-Referencias:**

Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.

Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente.

Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Morelos.

Ley de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales del Estado de Morelos.

Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca.

Reglamento de Ecología y Protección Ambiental del Municipio de Cuernavaca.

Reglamento de Aseo Urbano del Municipio de Cuernavaca.

Reglamento Interior de la Secretaria de Servicios Públicos y Medio Ambiente del Ayuntamiento de Cuernavaca.

Reglamento de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales del Estado de Morelos.

Reglamento sobre la Clasificación de la Información Pública.

### **4.- Responsabilidades:**

Es responsabilidad del Secretario de Desarrollo Urbano, Obras y Servicios Públicos Municipales y Medio Ambiente, revisar y autorizar el presente procedimiento.

Es responsabilidad del Subsecretario de Servicios Públicos elaborar y actualizar el presente procedimiento.

Es responsabilidad del personal que labora en esta área apegarse a lo descrito, en el presente procedimiento.



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

Clave: PR-  
SDUOySPMyMA –SsSP-02

Revisión: 9

Página 48 de 55

**5.- Definiciones:**

**Ventanilla Única:** Tiene como objetivo general, el control y seguimiento de las solicitudes y/o quejas de la ciudadanía cuernavacense en relación con los Servicios Públicos.

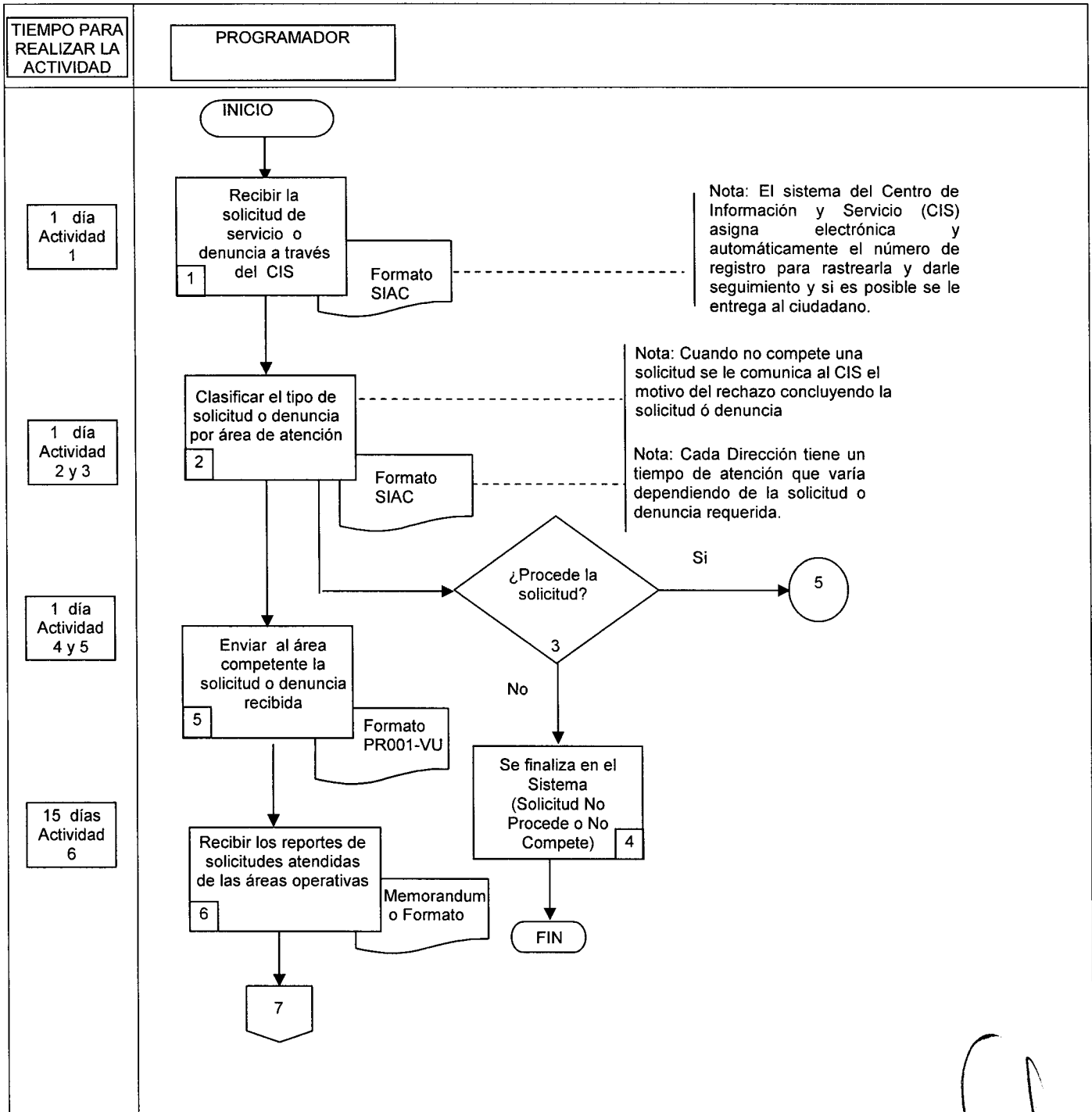
**6.- Método de Trabajo:**

- 6.1 Diagrama de Flujo
- 6.2 Descripción de Actividades
- 6.3 Registro de Calidad y Anexos



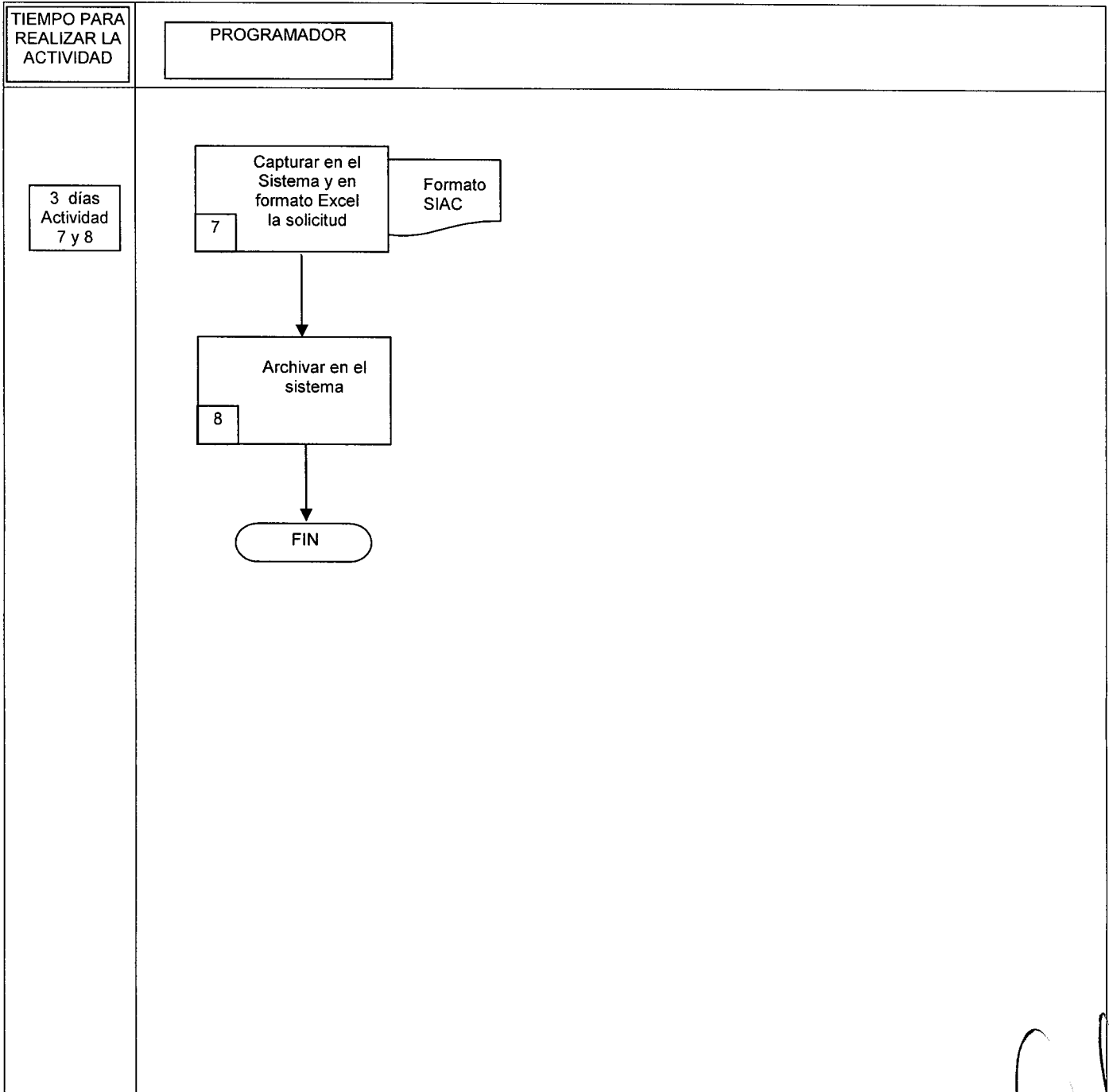


**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN,  
CONTROL Y SEGUIMIENTO A SOLICITUDES O DENUNCIAS**





**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN,  
CONTROL Y SEGUIMIENTO A SOLICITUDES O DENUNCIAS**





te cumplimos  
Cuernavaca

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

Clave: PR-  
SDUOySPMyMA -SsSP-02

Revisión: 9

Página 51 de 55

**ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN,  
CONTROL Y SEGUIMIENTO A SOLICITUDES O DENUNCIAS**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Programador (P)	Recibe la solicitud y/o queja del Centro de Información y Servicios (CIS) de todas las áreas de la Subsecretaría.  Nota: El sistema del Centro de Información y Servicio (CIS) asigna electrónica y automáticamente el número de registro para rastrearla y darle seguimiento y si es posible se le entrega al ciudadano.	Formato SIAC
2	P	Clasificar el tipo de solicitud o denuncia por área de atención.  Nota: Cuando no compete una solicitud se finaliza en el Sistema de Atención Ciudadana y comentando el motivo del rechazo concluyendo la solicitud o denuncia.  Nota: Cada Dirección tiene un tiempo de atención que varía dependiendo de la solicitud o denuncia requerida.	Formato SIAC
3	P	Procede la solicitud?	
4	P	Cuando No compete una solicitud se finaliza en el Sistema de Atención Ciudadana y comentando el motivo del rechazo concluyendo la solicitud o denuncia.	Formato SIAC
5	P	Enviar al área competente la solicitud o denuncia recibida.	Formato PR001-VU
6	P	Recibir los reportes de solicitudes atendidas de las áreas operativas.	Memorandum o Formato
7	P	Capturar en el sistema y el formato de Excel las solicitudes atendidas y en el Sistema de Atención Ciudadana se finalizan	Formato SIAC y Formato de Excel
8	P	Archivar la solicitud en el sistema.  Finaliza el procedimiento.	



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

Clave: DT- SDUOySPMyMA  
-SsSP-02

Revisión: 9

Página 52 de 55

**REGISTRO DE CALIDAD**

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Sistema de Información y Atención Ciudadana	Programador	Indefinido

**ANEXOS**

Anexo No	Documento	Clave
1	Formato de envío de solicitudes a las áreas competentes	PR001-VU
2	Memorandum o Formato	S/C



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

Clave: DT- SDUOySPMyMA  
-SsSP-02

Revisión: 9

Página 53 de 55

**XI. DIRECTORIO**

<b>Nombre y Puesto</b>	<b>Teléfonos Oficiales</b>	<b>Domicilio Oficial</b>
Jair Roberto Mejia Martínez Subsecretario de Servicios Públicos	3-16-51-51	Boulevard Dr. Lauro Ortega Martínez Km. 1.5 Col. Vicente Estrada Cajigal. Interior del Parque Alameda Luís Donaldo Colosio Murrieta, Cuernavaca, Morelos, Código Postal 62460.
Blanca Ramos Gorostieta Secretaria Privada	3-16-51-51	Boulevard Dr. Lauro Ortega Martínez Km. 1.5 Col. Vicente Estrada Cajigal. Interior del Parque Alameda Luís Donaldo Colosio Murrieta, Cuernavaca, Morelos, Código Postal 62460.
Raúl Fernández Lagarza Coordinador	3-16-51-51	Boulevard Dr. Lauro Ortega Martínez Km. 1.5 Col. Vicente Estrada Cajigal. Interior del Parque Alameda Luís Donaldo Colosio Murrieta, Cuernavaca, Morelos, Código Postal 62460.
Jesús Peralta García Jefe de Departamento	3-16-51-51	Boulevard Dr. Lauro Ortega Martínez Km. 1.5 Col. Vicente Estrada Cajigal. Interior del Parque Alameda Luís Donaldo Colosio Murrieta, Cuernavaca, Morelos, Código Postal 62460.



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

Clave: DT- SDUOySPMyMA  
-SsSP-02

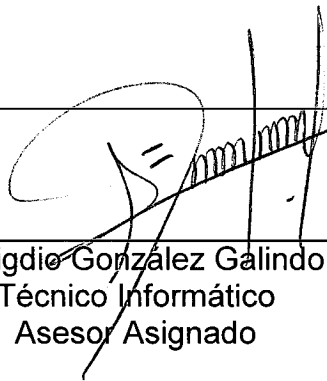
Revisión: 9

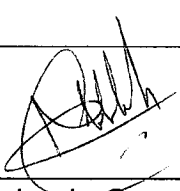
Página 54 de 55

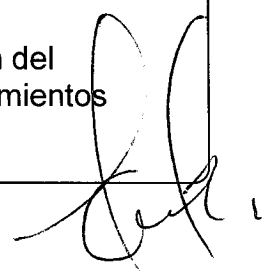
## XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN
15 de Febrero del 2012	02 de Marzo del 2012

PARTICIPANTES	PUESTO
Jair Roberto Mejia Martínez	Subsecretario de Servicios Públicos.
Marbella Delgado Guzmán	Programador de la Subsecretaría de Servicios Públicos
Emigdio González Galindo	Técnico Informático

  
Emigdio González Galindo  
Técnico Informático  
Asesor Asignado

  
Marbella Delgado Guzmán  
Programador de la Subsecretaría  
de Servicios Públicos  
Responsable de la Elaboración del  
Manual de Organización y Procedimientos





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

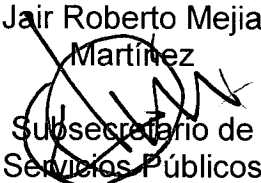
Clave: DT- SDUOySPMyMA  
-SsSP-02

Revisión: 9

Página 55 de 55

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

ÁREA: Subsecretaría de Servicios Públicos

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	Jair Roberto Mejía Martínez  Subsecretario de Servicios Públicos	Iván Elías Iragorri Martínez 