



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO
COORDINACION DE DELEGACIONES
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SA-CD-02

Revisión: 02

Página 1 de 55

Manual de Organización Y Procedimientos de la Coordinación de Delegaciones

Cuernavaca, Mor. a 07 de Marzo de 2012



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO
COORDINACION DE DELEGACIONES
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SA-CD-02

Revisión: 02

Página 2 de 55

CONTENIDO:

	Página
I. HOJA DE AUTORIZACIÓN	3
II. INTRODUCCIÓN	4
III. OBJETIVO	5
IV. MARCO JURÍDICO	6
V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	7
VI. ESTRUCTURA ORGANICA	8
VII. ORGANIGRAMA	10
VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS	19
IX. POLÍTICAS	34
X. PROCEDIMIENTOS	35
a. Conflictos Sociales	35
b. Eventos sociales con la Secretarias	39
c. Informe quincenal de Delegados	43
d. Elaboración de precartillas en las Delegaciones	47
XI. DIRECTORIO	53
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN	54
XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN	55



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO
COORDINACION DE DELEGACIONES
 REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SA-CD-02

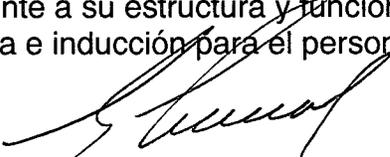
Revisión: 02

Página 3 de 55

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


 M. en C. Gerardo Ávila García
 Secretario del ayuntamiento

REVISÓ

 Lic. Humberto Manuel Corral Arce
 Subsecretario de Gobierno

APROBO

 Lic. Jorge Arturo Olivarez Brito
 Oficial Mayor

ELABORO

 Rubén Pérez Cervantes
 Coordinador administrativo
 De la secretaria del ayuntamiento

Fecha de Autorización	Vº. Bº. Director de Recursos Humanos	VERSIÓN (año)	No. de paginas
Marzo	Iván Elías Lagorri Martínez	2012	55



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO
COORDINACION DE DELEGACIONES
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SA-CD-02

Revisión: 02

Página 4 de 55

II. INTRODUCCIÓN

El presente manual de organización y procedimientos tiene como propósito informar a la ciudadanía en general de los procedimientos que se realizan en la coordinación de delegaciones, para que conozcan las actividades que se encuentran descritas en este, el objetivo, misión, visión, políticas, marco jurídico y el personal que la integra etc.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO
COORDINACION DE DELEGACIONES
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SA-CD-02

Revisión: 02

Página 5 de 55

III. OBJETIVO

1.-Mantener una estricta comunicación con las ocho delegaciones municipales con el propósito de atender en tiempo y forma los conflictos y demás necesidades de la ciudadanía que se generen en cada una de las colonias del municipio de Cuernavaca.

2.- Tener una cercanía con la ciudadanía a través de las delegaciones, que estas a la vez ayuden a la comunidad asesorando en todo lo que respecta a trámites y servicios que requieren para optimizar los recursos pues también somos un censor que percibe las necesidades mas sentidas por lo que nuestro análisis de la realidad social ayude a la toma de decisiones para las diferentes dependencias que componen nuestra institución, a su vez esto abona a mantener la gobernabilidad en lo que a colonias se refiere.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO
COORDINACION DE DELEGACIONES
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SA-CD-02

Revisión: 02

Página 6 de 55

IV. MARCO JURÍDICO

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Decreto Num. Donde 150 se adiciona, reforma y deroga esta constitución.

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Decreto No. 150 donde se adiciona, reforma y deroga esta constitución.
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos
3. Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.
4. Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
5. Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gastos Públicos del Estado de Morelos.
6. Ley de Entrega de Recepción de la Administración Publica del Estado y Municipios de Morelos.
7. Condiciones Generales de Trabajo para el Ayuntamiento Constitucional de Cuernavaca Morelos.
8. Bando de Policías y Buen Gobierno.
9. Reglamento de Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Cuernavaca.
10. Plan de Desarrollo Municipal 2009-2012
11. Manual de Organización y Procedimientos de la Coordinación de Delegados.
12. Programa Operativo Anual. (POA) 2012
13. Demás Leyes, Reglamentos, Decretos, Circulares y otras disposiciones de carácter administrativo y de observación general en el ámbito de su competencia.



V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

Somos un área que atiende en forma oportuna y correcta las peticiones y las demandas de los ciudadanos, con respeto a las gestiones de los servicios que presta el Municipio; la de conservar y promover las raíces, tradiciones, usos y costumbres dentro del Municipio de Cuernavaca, siendo esta dependencia el medio por el cual se establece una relación entre los ciudadanos y todas las áreas del Ayuntamiento y otras dependencia; buscando la participación de la ciudadanía en actividades que tengan como objetivo el bienestar y provecho para la comunidad. Así también como la de garantizar la gobernabilidad y tranquilidad social dentro del Municipio.

VISIÓN

Ser un vínculo entre la sociedad y el Municipio, para que atienda y satisfaga las necesidades de la gente de manera coordinada y óptima para evitar los conflictos y manifestaciones del tipo político.

VALORES

Trabajo en equipo con diferentes dependencias del municipio.

Honestidad.

Lealtad.

Responsabilidad.

Humildad.

Respeto.

Solidaridad.

Mejora continua.

Calidad.

Justicia.

Tolerancia

Generosidad

Sensibilidad Humana y buen trato a la ciudadanía para la gestión de sus trámites.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO
COORDINACION DE DELEGACIONES
 REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SA-CD-02

Revisión: 02

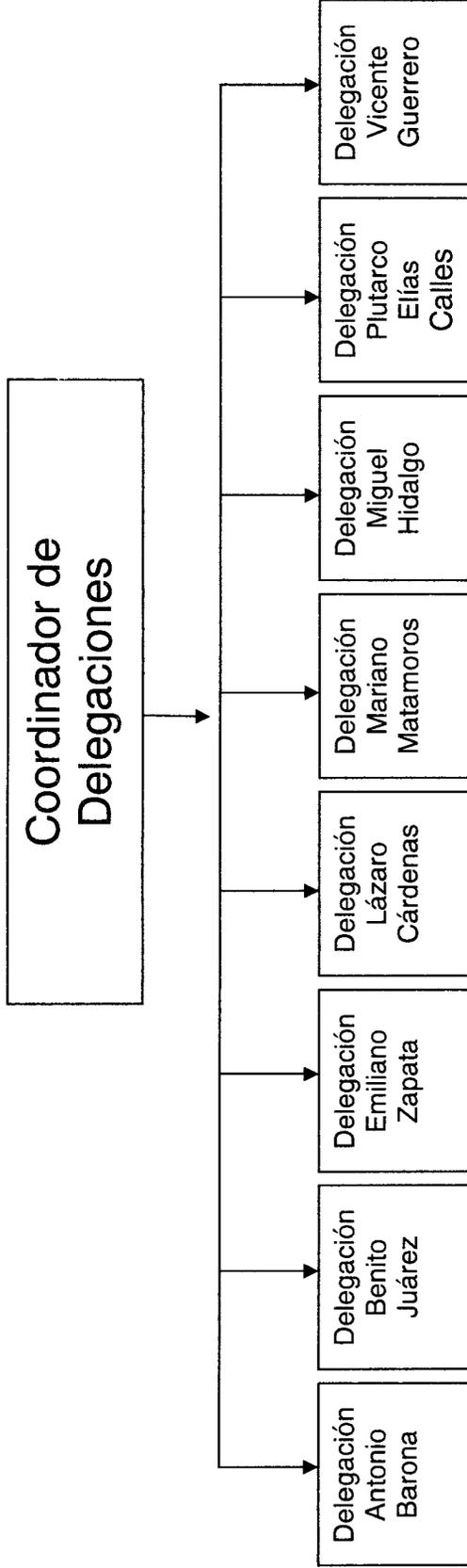
Página 8 de 55

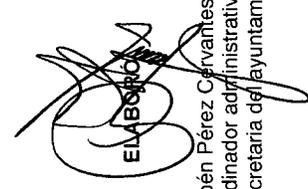
VII. ESTRUCTURA ORGANICA

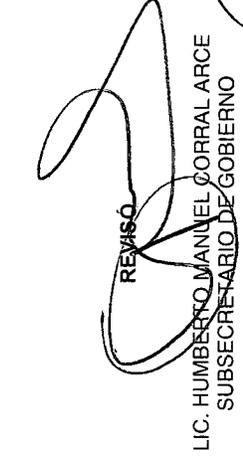
Categoría Plaza	P u e s t o	Nombre	Subtotal	Total
CF02004	Coordinador de Delegaciones	María Isabel Gaytan Bustos	1	
				1
CF02005	Delegado Antonio Barona	Raúl Salgado Barrera	1	
CF03016	Subdelegado	María Inés Leyva Gonzáles	1	
T03008	Trabajador Social	Rosa Hernández Ruiz	1	
T03008	Trabajador Social	Gerardo Sandoval Pérez	1	
T03008	Trabajador Social	Mendiola Hernández Juan Rubén	1	
CF02004	Coordinador	Osorio Gutiérrez José Diego	1	
A06002	Promotor	Rocío marchan Trujillo	1	
A06002	Promotor	Leticia Juvera Medrano	1	
				8
CF02005	Delegado Benito Juárez	María del Carmen Delgado Rivas	1	
CF03016	Subdelegado	Cruz Reza Modesta	1	
CF02004	Coordinador	Vacante	1	
T03008	Trabajador Social	José Martínez Míreles Colin	1	
CF03002	Jefe de Departamento	Torres Fabián Israel	1	
A01007	Auxiliar Administrativo	María de la paz Aguilar Cerón	1	
S02004	Mensajero	Lorenza García López	1	
A03005	Taquimecanógrafo	Cruz Vera Uribe	1	
T03008	Trabajador social	Vacante	1	
A01007	Auxiliar Administrativo	Ana Maria Montalvan Ramirez	1	
S07007	Asistente Administrativo	Luz Maria Delgado Yañez	1	
				11
CF02005	Delegado Emiliano Zapata.	Gabriel Pérez Valdez	1	
CF03016	Subdelegado	Meneses Sánchez Juan José	1	
TO3008	Trabajador Social	Minerva Reyes Curiel	1	
AO6002	Promotor	Antonieta Gutiérrez Caballero	1	
AO6002	Promotor	Adriana Gabriela Morales Bocanegra	1	
TO3008	Trabajador Social	Ma. Estela Ramírez Mena	1	
TO3008	Trabajador Social	Tomas Pintor Lagunas	1	
CFO3010	Técnico Informático	Vacante	1	
				8
CFO2005	Delegada Lázaro Cárdenas	Roldan Tapia Jesús Joel	1	
CFO3016	Subdelegado	Vacante	1	

Categoría Plaza	Puesto	Nombre	Subto tal	Total
T04005	supervisor	Vacante	1	
T04005	Supervisor	Mejía García Francisco Alberto	1	
A01007	Auxiliar Administrativo	Martha Araceli Galindo Ortiz	1	
A01007	Auxiliar Administrativo	Ma. de Lourdes Cardenas Martinez	1	
CF03002	Jefe de Departamento	Ortiz Lizarraga Pastor	1	7
CF02005	Delegado Mariano Matamoros	Fulgencio Aranda Mendoza	1	
CF03016	Subdelegada	Teresa Pardiña Orduña	1	
A06002	Promotor	María Justina Vargas García	1	
A03005	Taquimecanógrafo	Claudia Reyes Curiel	1	
T03008	Trabajador Social	Guadalupe garcía Hernández	1	
S02004	Mensajero	Vacante	1	
T03008	Trabajador Social	Salvador Guadarrama Guadarrama	1	7
CF02005	Delegado Miguel Hidalgo	Adriana Andrade Flores	1	
CF03016	Subdelegado	Laura Serrano Peña	1	
A06002	Promotor	Gustavo Nava Cortes	1	
CF02004	Coordinador	Hernández Carvajal Manuel Alejandro	1	
T03008	Trabajador Social	Gustavo Fernando Bravo Otero	1	
T03008	Trabajador Social	Carolina Bustos Bustos	1	
A06002	Promotor	Cruz Gonzales Beatriz		7
CF02005	Delegado Plutarco Elías C.	Ma. Asunción Díaz Flores	1	
CF03016	Subdelegado	Vacante	1	
T03008	Trabajador Social	Mauricio Alfredo Paúl Luja	1	
A03008	Secretaria	Liliana Andrea García Reza	1	
A06002	Promotor	Margarita Paredes Bahena	1	
A01007	Auxiliar Administrativo	Mónica Flores Linares	1	6
CF02005	Delegado Vicente Guerrero	Basilio Castillo Pérez	1	
CF03016	Subdelegado	Vacante	1	
CF02004	Coordinador	Liliana Gonzáles García	1	
CF03002	Jefe de Departamento	Agustín Alcaraz Medrano	1	
A03005	Taquimecanógrafa	Ma. Guadalupe Hernández Rodríguez	1	
A01007	Auxiliar Administrativo	Modesta Ruiz Santos	1	
CF03003	Asistente Administrativo	Martín Villalobos Salgado	1	
			total	62

VI.-ORGANIGRAMA



ELABORÓ

Rubén Pérez Cervantes
Coordinador administrativo
De la secretaría del Ayuntamiento

REVISÓ

LIC. HUMBERTO MANUEL CORRAL ARCE
SUBSECRETARIO DE GOBIERNO

AUTORIZÓ

M. EN C. GERARDO AVILA GARCIA
SECRETARIO DE AYUNTAMIENTO

FECHA DE AUTORIZACIÓN:
7 MARZO 2012

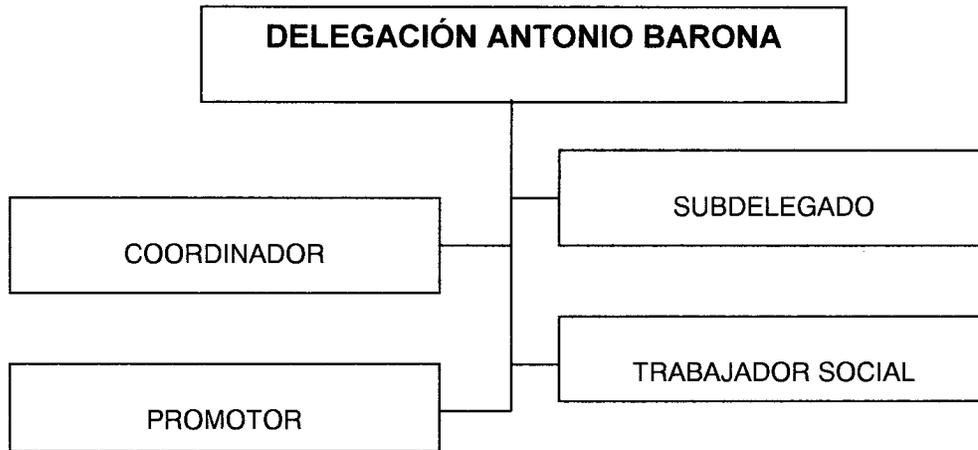


AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO
COORDINACION DE DELEGACIONES
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SA-CD-02

Revisión: 02

Página 11 de 55





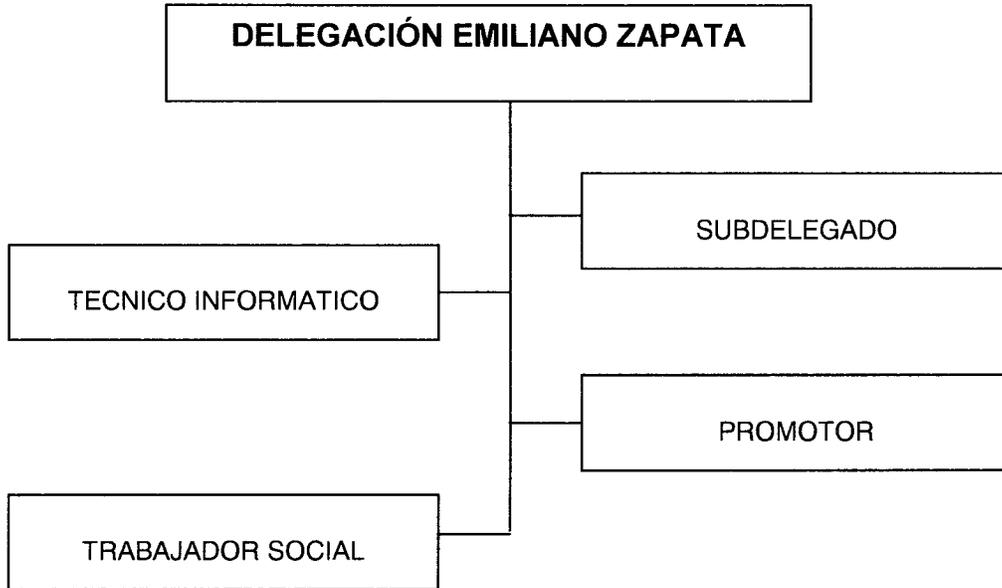


AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO
COORDINACION DE DELEGACIONES
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SA-CD-02

Revisión: 02

Página 13 de 55



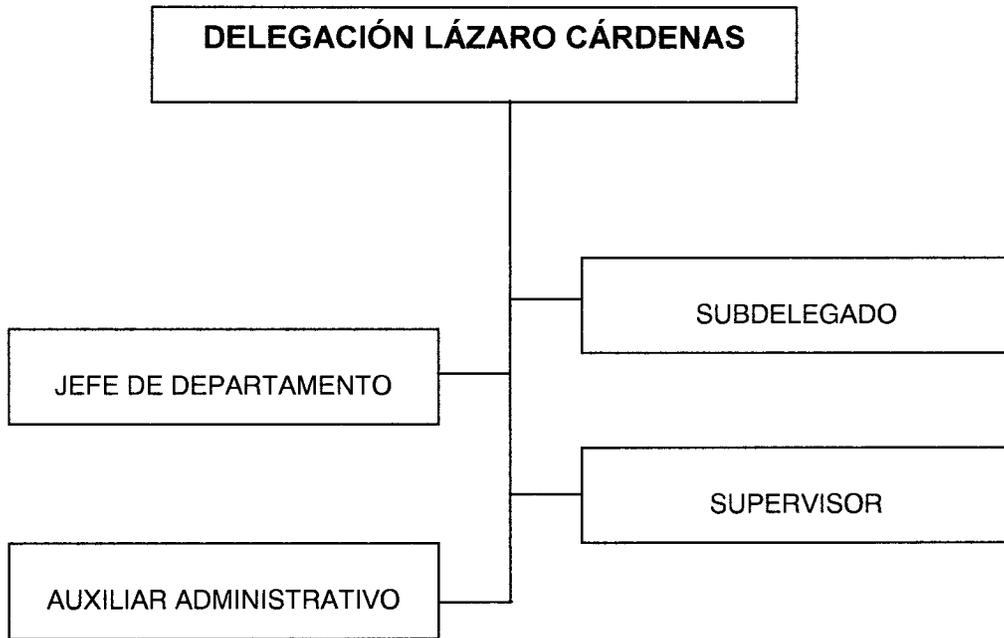


AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO
COORDINACION DE DELEGACIONES
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

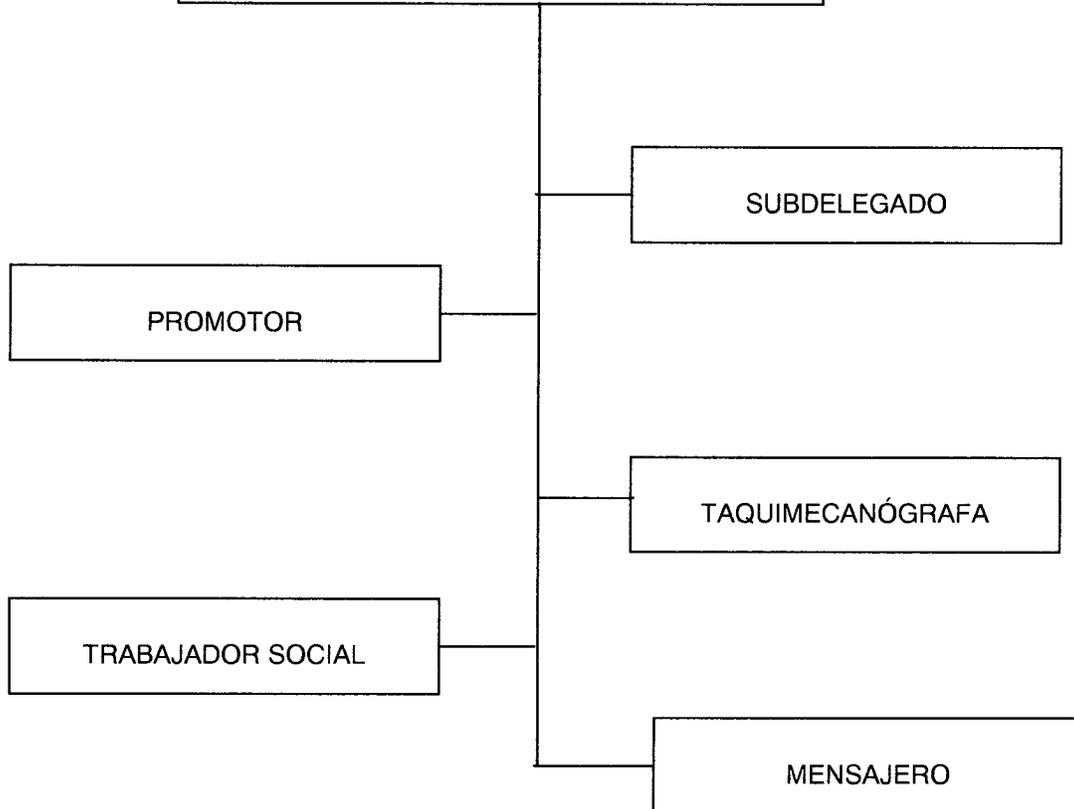
Clave: DT-SA-CD-02

Revisión: 02

Página 14 de 55



DELEGACIÓN MARIANO MATAMOROS



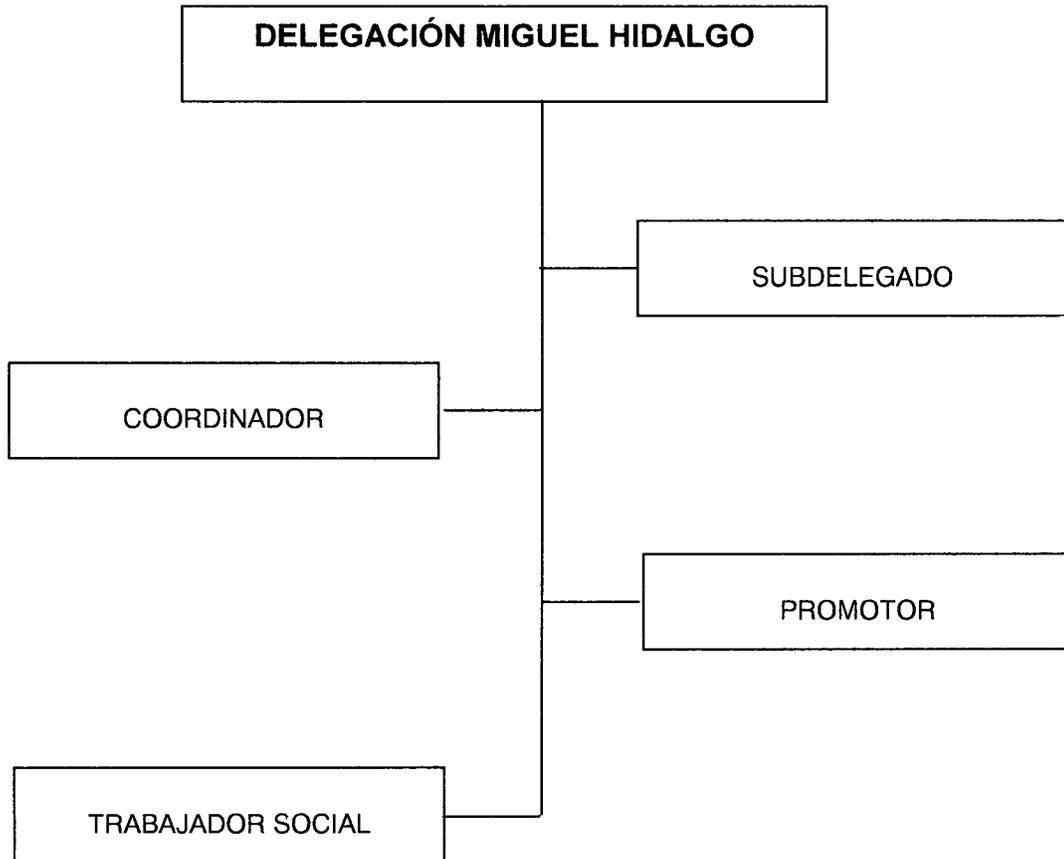


AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO
COORDINACION DE DELEGACIONES
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SA-CD-02

Revisión: 02

Página 16 de 55





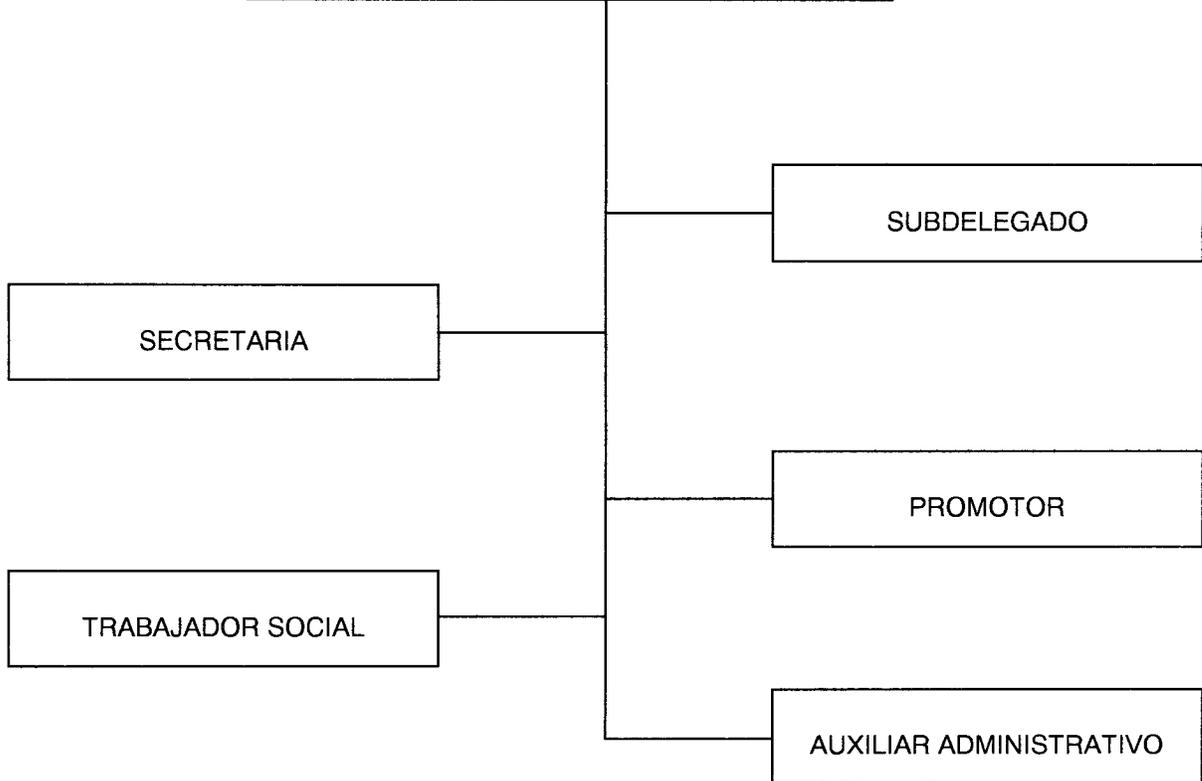
AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO
COORDINACION DE DELEGACIONES
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SA-CD-02

Revisión: 02

Página 17 de 55

**DELEGACIÓN PLUTARCO ELÍAS
CALLE**



DELEGACIÓN VICENTE GUERRERO





VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Coordinación de Delegados

JEFE INMEDIATO

Subsecretario de Gobierno

PERSONAL A SU CARGO

Delegados (8)

FUNCIONES PRINCIPALES

De acuerdo al Reglamento de Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Cuernavaca las atribuciones del Coordinador de Delegados son :

- I. Coordinar, administrar y organizar las funciones de la Coordinación, así como los recursos materiales, económicos y humanos con el que cuenta para el mejor desempeño de sus funciones;
- II. Elaborar el proyecto de presupuesto y el Programa Operativo Anual de su unidad administrativa;
- III. Dar asesoría y Orientación a los Delegados
- IV. Prever, atender e informar por escrito a su superior inmediato de los conflictos sociales dentro del Municipio
- V. Promover y dar seguimiento a la ejecución de actividades políticas y sociales o de otra índole que apliquen congregación o movimiento de personas en el municipio;
- VI. Hacer llegar a las Delegaciones y Colonias los programas implementados por el Ayuntamiento;
- VII. Las demás que les concedan las Leyes, Reglamentos y otras disposiciones de observación general, que su jefe inmediato le asigne y las necesidades para facilitar el ejercicio de su labor.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO
COORDINACION DE DELEGACIONES
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SA-CD-02

Revisión: 02

Página 20 de 55

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Coordinador de Delegaciones.

ESCOLARIDAD

Medio superior.T.S.C.

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Conocimiento de las diferentes áreas del Municipio
- Atención a la problemática de los diferentes poblados
- Relaciones publicas, tolerancia ante la ciudadanía
- Coordinación
- Atención y gestión con presidentes de los consejos de participación ciudadana
- Gestoría en todas las áreas dentro y fuera del municipio, Gob. Estatal.

EXPERIENCIA LABORAL

9 años. EN GOB. MUNICIPAL
6 años EN GOBIERNO ESTATAL

Oficina, atención personal
Recorridos en las Delegaciones
Bajo presión media

ACTITUD / PERSONALIDAD

Buena presentación
Facilidad de palabra.
Conciliadora
Aptitud de manejos de problemática
Resolver de forma inmediata algunos tramites.

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto
Medio

SOBRE ESFUERZO

Mental 100% - Físico 200%



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO
COORDINACION DE DELEGACIONES
 REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SA-CD-02

Revisión: 02

Página 21 de 55

DESCRIPCION Y PERFIL DE PUESTO

PUESTO

Delegado

JEFE INMEDIATO

Coordinador de Delegaciones.

PERSONAL A SU CARGO

Subdelegado.	Secretaria.	Promotor.
Jefe de departamento.	Coordinador.	Taquimecanógrafa.
Supervisor.	Trabajador Social.	Mensajero.
Asistente.	Auxiliar Administrativo.	Técnico Informático.

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Ser el representante del Presidente Municipal en cada una de sus demarcaciones.
- II. Garantizar la gobernabilidad dentro de los límites de su Delegación.
- III. Estar en contacto personalizado con la comunidad y sus líderes.
- IV. Atender problemas o gestorías que pongan en riesgo la estabilidad social.
- V. Dar seguimiento a todas las gestorías que se generen en su delegación.
- VI. Elaborar las Precartillas del Servicio Nacional Militar.
- VII. Resolver problemas sociales que incumplan al Municipio.
- VIII. Coordinar todas las actividades que el Municipio implemente en su Delegación.
- IX. Coadyuvar con otras áreas de la comunidad.
- X. Las demás que le concedan las leyes, Reglamentos y otras disposiciones de observación general, que su jefe inmediato le asigne y las necesidades para facilitar el ejercicio de su valor.

ESCOLARIDAD

Preparatoria o Carrera Técnica

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

ACTITUD/PERSONALIDAD

Iniciativa
 Institucional
 Manejo de gente
 Disponibilidad
 Buen trato social
 Responsabilidad

ESFUERZO

Mental y físico

EXPERIENCIA LABORAL

1 año



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO
COORDINACION DE DELEGACIONES
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SA-CD-02

Revisión: 02

Página 22 de 55

DESCRIPCION Y PERFIL DE PUESTO

PUESTO

Subdelegado

JEFE INMEDIATO

Delegado

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

EXPERIENCIA LABORAL

1 año

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Apoyar al Delegado en los diferentes programas del Ayuntamiento.
- II. Gestionar las demandas de la Ciudadanía.
- III. Dar seguimiento a todas las gestorías que se generen en la Delegación.
- IV. Y las demás que el Delegado encomiende.

ESCOLARIDAD

Profesional, Técnica o Media Superior

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

ESFUERZO

Mental y físico

ACTITUD/PERSONALIDAD

Buena presentación
Facilidad de palabra
Responsabilidad
Seguridad personal
Aptitud de manejo de problemas
Iniciativa



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO
COORDINACION DE DELEGACIONES
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SA-CD-02

Revisión: 02

Página 23 de 55

DESCRIPCION Y PERFIL DE PUESTO

PUESTO

Coordinador

JEFE INMEDIATO

Delegado

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

EXPERIENCIA LABORAL

1 año

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Apoyar al Delegado en los diferentes programas del Ayuntamiento.
- II. Dar seguimiento a todas las gestorías que se generen en la Delegación.
- III. Y las demás que el Delegado encomiende.

ESCOLARIDAD

Carrera Comercial, bachillerato o equivalente

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

ESFUERZO

Mental y físico

ACTITUD/PERSONALIDAD

Buena presentación
Facilidad de palabra
Responsabilidad
Seguridad personal
Aptitud de manejo de problemas
Iniciativa

DESCRIPCION Y PERFIL DE PUESTO

PUESTO

Jefe de departamento

JEFE INMEDIATO

Delegado

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

EXPERIENCIA LABORAL

1 año

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Surtir a la Delegación del material necesario para su funcionamiento.
- II. Gestionar las peticiones de la ciudadanía a las diferentes instancias del Municipio.
- III. Supervisar en las colonias los servicios municipales que requiere la comunidad para su gestión correspondiente.
- IV. VI. Apoyar en los diferentes programas del Ayuntamiento.
- VII. Las demás que le concedan las Leyes, Reglamentos y otras disposiciones de observación general.

ESCOLARIDAD

Carrera técnica

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

ESFUERZO

Mental y físico

ACTITUD/PERSONALIDAD

Buena presentación
Facilidad de palabra
Responsabilidad
Seguridad personal
Aptitud de manejo de problemas
Iniciativa



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO
COORDINACION DE DELEGACIONES
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SA-CD-02

Revisión: 02

Página 25 de 55

DESCRIPCION Y PERFIL DE PUESTO

PUESTO

Técnico informático

JEFE INMEDIATO

Delegado

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

EXPERIENCIA LABORAL

3 años

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Apoyar en la atención de conflictos sociales de la subsecretaría de gobierno.
- II. Gestionar las peticiones de la ciudadanía a las diferentes instancias del municipio.
- III. Realizar recorridos en las colonias que se requiere.
- IV. Apoyar en los diferentes programas del ayuntamiento.

ESCOLARIDAD

Preparatoria o Carrera Técnica

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

medio

ACTITUD/PERSONALIDAD

Iniciativa
Institucional
Manejo de gente
Disponibilidad
Buen trato social
Responsabilidad

ESFUERZO

Mental y físico



DESCRIPCION Y PERFIL DE PUESTO

PUESTO

Supervisor

JEFE INMEDIATO

Delegado

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

EXPERIENCIA LABORAL

1 año

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Atender a la ciudadanía en general.
- II. Apoyar en la atención de los Consejos Municipales de Participación Social y/o comités de las colonias.
- III. Apoyar en la creación y renovación de los comités en donde sea necesario.
- IV. VI. Apoyar en los diferentes programas del Ayuntamiento.
- VII. Las demás que le concedan las Leyes, Reglamentos y otras disposiciones de observación general.

ESCOLARIDAD

Bachillerato o Secundaria

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

ACTITUD/PERSONALIDAD

Buena presentación
 Facilidad de palabra
 Responsabilidad
 Seguridad personal
 Aptitud de manejo de problemas
 Iniciativa

ESFUERZO

Mental y físico

DESCRIPCION Y PERFIL DE PUESTO

PUESTO

Asistente Administrativo

JEFE INMEDIATO

Delegado

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

EXPERIENCIA LABORAL

1 año

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Recibir y llevar el control de la correspondencia.
- II. Contestar el teléfono.
- III. Anotar recados telefónicos de importancia.
- IV. Tener al día el archivo del área de adscripción.
- V. Elaborar memorándum y oficios de dependencias correspondientes.
- VI. Apoyar en los diferentes programas del Ayuntamiento.
- VII. Las demás que le concedan las Leyes, Reglamentos y otras disposiciones de observación general.

ESCOLARIDAD

Preparatoria o Carrera Técnica

ACTITUD/PERSONALIDAD

Iniciativa
Institucional
Manejo de gente
Disponibilidad
Buen trato social
Responsabilidad

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

ESFUERZO

Mental y físico



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO
COORDINACION DE DELEGACIONES
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SA-CD-02

Revisión: 02

Página 28 de 55

DESCRIPCION Y PERFIL DE PUESTO

PUESTO

Secretaria

JEFE INMEDIATO

Delegado

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

EXPERIENCIA LABORAL

1 año

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Asistir al Delegado
- II. Emitir oficios y memorandos de las situaciones que así lo requieran;
- III. Atender llamadas telefónicas y tomar recados;
- IV. Analizar y evaluar la atención en materia de información y de los servicios solicitados;
- V. Enviar memorando, oficios y contestaciones a las áreas, según sea le caso;
- VI. Y las demás actividades que le asigne y le delegue su jefe inmediato.

ESCOLARIDAD

Secundaria

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

ESFUERZO

Mental y físico

ACTITUD/PERSONALIDAD

Buena presentación
Facilidad de palabra
Responsabilidad
Seguridad personal
Aptitud de manejo de problemas
Iniciativa



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO
COORDINACION DE DELEGACIONES
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SA-CD-02

Revisión: 02

Página 29 de 55

DESCRIPCION Y PERFIL DE PUESTO

PUESTO

Promotor

JEFE INMEDIATO

Delegado

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

EXPERIENCIA LABORAL

1 año

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. - Asistir al Delegado
- II.- Analizar y Evaluar Las situaciones en materia de atención a la ciudadanía
- III - Apoyar en los diferentes programas del ayuntamiento.
- IV.- Y demás Actividades que le asigne su jefe inmediato

ESCOLARIDAD

Secundaria

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

ESFUERZO

Mental y físico

ACTITUD/PERSONALIDAD

Buena presentación
Facilidad de palabra
Responsabilidad
Seguridad personal
Aptitud de manejo de problemas
Iniciativa

DESCRIPCION Y PERFIL DE PUESTO

PUESTO

Taquimecanógrafa

JEFE INMEDIATO

Delegado

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

EXPERIENCIA LABORAL

1 año

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Atender los teléfonos así como dar información a la ciudadanía por este medio;
- II. Realizar los tramites de guardia de defunción;
- III. Anotar en bitácoras el control de los folios de papel seguridad;
- IV. Turnar a firma y sellar los tramites correspondiente a esta dependencia;

ESCOLARIDAD

Preparatoria o Carrera Técnica

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

ESFUERZO

Mental y físico

ACTITUD/PERSONALIDAD

Buena presentación
Facilidad de palabra
Responsabilidad
Seguridad personal
Aptitud de manejo de problemas
Iniciativa



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO
COORDINACION DE DELEGACIONES
 REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SA-CD-02

Revisión: 02

Página 31 de 55

DESCRIPCION Y PERFIL DE PUESTO

PUESTO

Trabajador social.

JEFE INMEDIATO

Delegado

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

EXPERIENCIA LABORAL

1 año

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Surtir a la Delegacion del material necesario para su funcionamiento.
- II. Apoyar en las gestiones ciudadanas a las diferentes instancias del Municipio.
- III. Apoyar en los diferentes programas del Ayuntamiento.
- IV. Las demás que le concedan las Leyes, Reglamentos y otras disposiciones de observación general.

ESCOLARIDAD

Preparatoria o Carrera Técnica

ACTITUD/PERSONALIDAD

Iniciativa
 Institucional
 Manejo de gente
 Disponibilidad
 Buen trato social
 Responsabilidad

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

ESFUERZO

Mental y físico

DESCRIPCION Y PERFIL DE PUESTO

PUESTO

Mensajero

JEFE INMEDIATO

Delegado

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

EXPERIENCIA LABORAL

1 año

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Asistir al Delegado y personal asignado a la oficina en la entrega de documentos;
- II. Sacar copias fotostáticas;
- III. Auxiliar en trámites internos y externos;
- IV. Auxiliar, si es necesario en el control de archivo de expedientes;
- V. Y las demás actividades que le asigne y le delegue su jefe inmediato.

ESCOLARIDAD

Bachillerato o Secundaria

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

ESFUERZO

Mental y físico

ACTITUD/PERSONALIDAD

Buena presentación
Facilidad de palabra
Responsabilidad
Seguridad personal
Aptitud de manejo de problemas
Iniciativa



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO
COORDINACION DE DELEGACIONES
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SA-CD-02

Revisión: 02

Página 33 de 55

DESCRIPCION Y PERFIL DE PUESTO

PUESTO

Auxiliar Administrativo

JEFE INMEDIATO

Delegado

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

EXPERIENCIA LABORAL

1 año

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Capturar la correspondencia e informar al Delegado para su trámite correspondiente;
- II. Recibir la correspondencia que envían las Unidades Administrativas de todas las dependencias del Ayuntamiento, sellar con fecha;
- III. Entregar correspondencia;
- IV. Informar y orientar a la ciudadanía de donde puede realizar sus trámites;
- V. Y las demás actividades que le asigne y le delegue su jefe inmediato.

ESCOLARIDAD

Bachillerato o Secundaria

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

ESFUERZO

Mental y físico

ACTITUD/PERSONALIDAD

Buena presentación
Facilidad de palabra
Responsabilidad
Seguridad personal
Aptitud de manejo de problemas
Iniciativa

IX. POLITICAS

Con el afán de servir profesionalmente a la sociedad, se establecen las siguientes políticas internas:

1. Acatar las instrucciones del superior inmediato, conforme establecido al rol de trabajo y responsabilidad de cada trabajador de la dependencia.
2. Cumplir con el horario de trabajo establecido en las Coordinaciones Generales de trabajo.
3. Encaminar todos los esfuerzos de hacia una mejor imagen y proyección de la institución
4. En caso de conocer la probabilidad de un conflicto y sus motivos, informar a la brevedad al superior inmediato, además poner una posible solución
5. En los eventos siempre habrá un responsable designado por el Coordinador de área y en las Delegaciones lo designara el Delegado esto a su criterio propio, considerando nombrar responsable a algún diferente a el.
6. Las gestorías se les dará seguimiento conforme al presupuesto y el análisis previo de factibilidad por parte del Delegado y aprobado por parte del Coordinador de Delegados y del Secretario.
7. La sinergia con otras dependencias es indispensable, por lo que mediante los medios apropiados se buscaran enlaces que nos redunden en mayor y mejores resultados.
8. En los eventos oficiales, el responsable de invitar a los funcionarios de primer nivel será el titular de la Delegación anfitriona.
9. Los programas implementados en esta dependencia en cada Delegación, estarán a cargo operativamente de los Delegados, apoyados por la Coordinación de Delegaciones.
10. El responsable de lo operativo administrativo en la Coordinación de Delegaciones será el Coordinador de la misma.
11. Los Delegados tiene como compromiso asistir a una reunión semanal, convocada y dirigida por el titular de la Coordinación de Delegaciones.



X. PROCEDIMIENTOS

ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE CONFLICTOS SOCIALES.

1.- Propósito:

Atender y apoyar en la resolución de conflictos sociales proporcionándoles el seguimiento correspondiente.

2.- Alcance:

Este procedimiento aplica a la Coordinación de Delegados y a la Subsecretaria de Gobierno.

3.-Referencia:

Para la elaboración de este procedimiento se tomo como referencia:

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos.

Ley Orgánica Municipal.

Reglamento Interno del Ayuntamiento de Cuernavaca.

Bando de Policía y Buen Gobierno.

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Secretario del Ayuntamiento, la aprobación de este procedimiento.

Es responsabilidad de la Subsecretaria de Gobierno revisar este procedimiento.

Es responsabilidad del Coordinador de Delegaciones la elaboración, actualización y aplicación de este procedimiento.

Es responsabilidad del personal operativo llevar a cabo las actividades descritas en el procedimiento

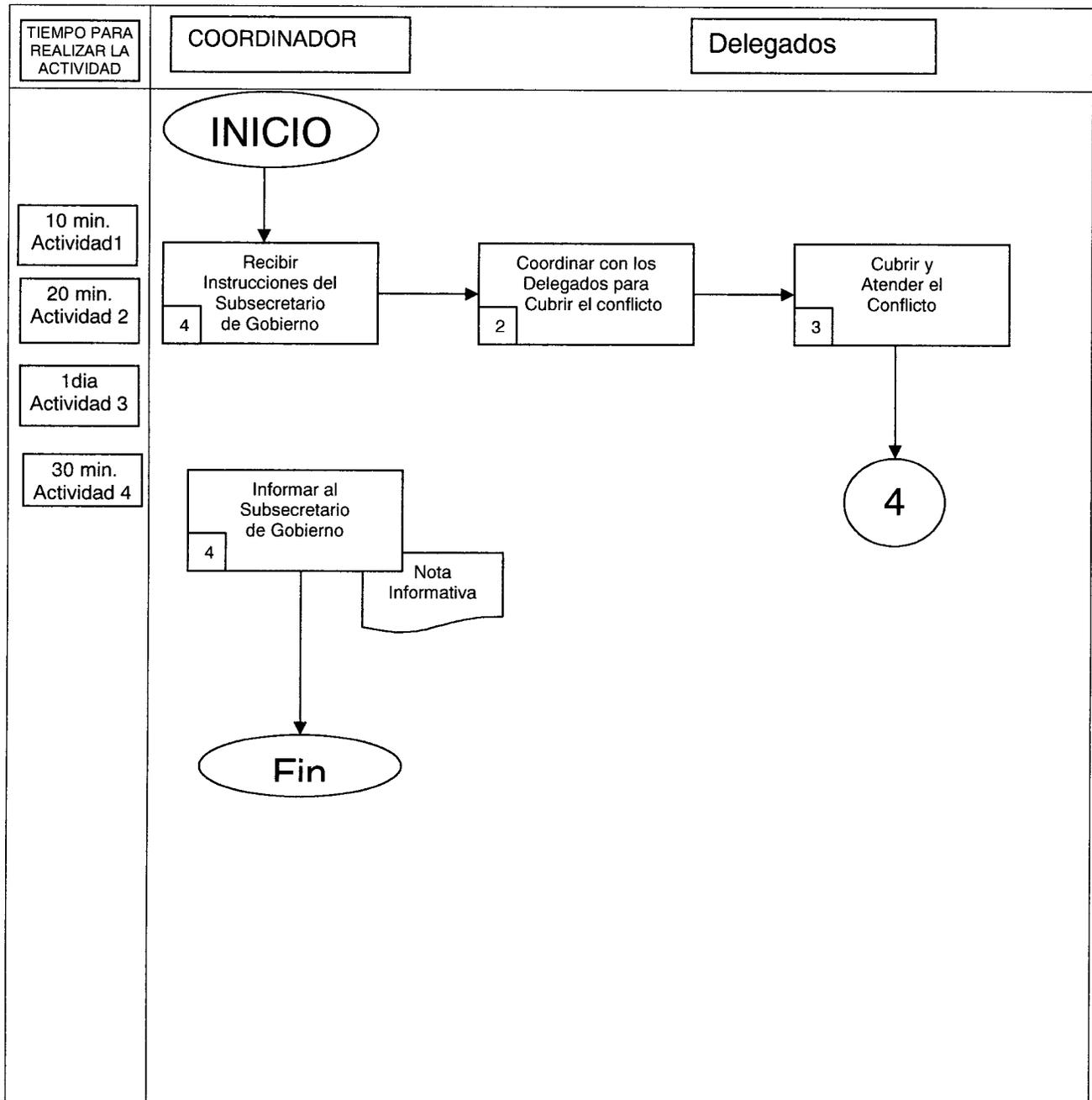
5.- Definiciones:

Comunidad: es un grupo de personas que se congregan para un mismo fin o que viven en Un mismo espacio geográfico.

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 CONFLICTOS SOCIALES





AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO
COORDINACION DE DELEGACIONES
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SA-CD-01

Revisión: 02

Página 37 de 55

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE
CONFLICTOS SOCIALES**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Coordinador de Delegaciones (CD)	Recibe instrucción del Subsecretario de Gobierno.	nextel
2	Coordinador de Delegaciones (CD)	Se coordina con los Delegados para cubrir el conflicto.	Dirección de gestión y enlace ciudadano
3	Coordinador de Delegaciones y Delegados (CD) y (D)	Se cubre y atiende el conflicto.	
4	CD	Informa al Subsecretario de Gobierno, con esta actividad finaliza el procedimiento.	



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO
COORDINACION DE DELEGACIONES
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SA-CD-01

Revisión: 02

Página 38 de 55

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Nota Informativa	Coordinación de Delegaciones	1 año

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	Ninguno	



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE EVENTOS SOCIALES CON LAS SECRETARIAS

1.- Propósitos:

Informar al Secretario del Ayuntamiento y al Subsecretario de Gobierno las actividades realizadas quincenalmente en las Delegaciones.

2.- Alcance:

Este procedimiento aplica a la Coordinación de Delegados y a la Subsecretaria de Gobierno.

3.- Referencia:

Para la elaboración de este procedimiento se tomo como referencia:

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos.

Ley Orgánica Municipal.

Reglamento Interno del Ayuntamiento de Cuernavaca.

Bando de Policía y Buen Gobierno.

4.- Responsable:

Es responsabilidad del Secretario del Ayuntamiento la aprobación de este procedimiento.

Es responsabilidad del Subsecretario de Gobierno revisar este procedimiento.

Es responsabilidad del Coordinador de Delegados la elaboración implementación y actualización de este procedimiento.

Es responsabilidad del personal operativo llevar acabo las actividades descritas en el procedimiento.

5.- Definiciones:

Comunidad: es un grupo de personas que se congregan para un mismo fin o que viven en un mismo espacio geográfico.

6.- Método de trabajo:

6.1 Diagrama de flujo.

6.2 Descripción de Actividades

6.3 registro de Calidad y Anexos



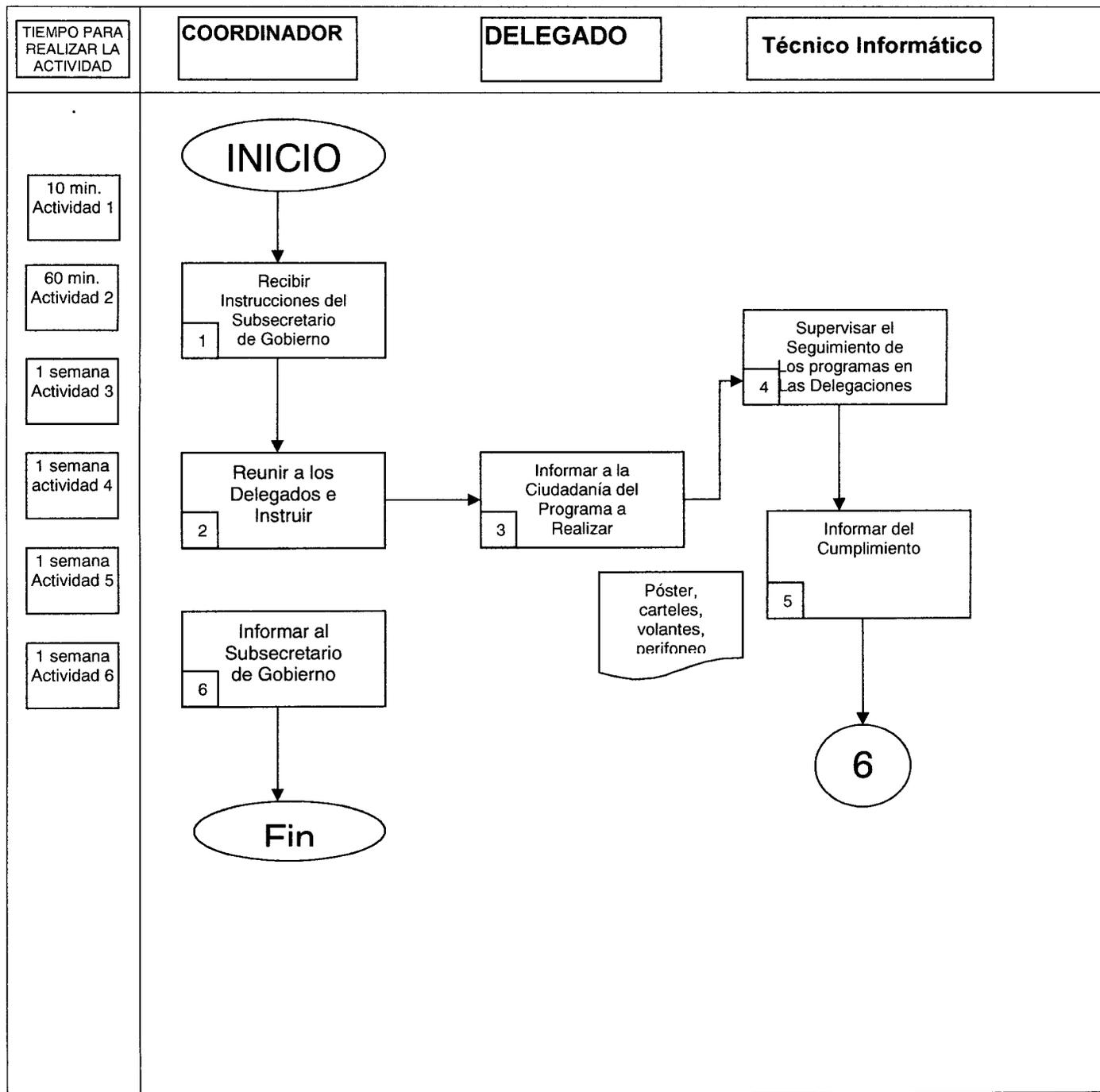
AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO
COORDINACION DE DELEGACIONES
 REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SA-CD-02

Revisión: 02

Página 40 de 55

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE
EVENTOS SOCIALES CON LAS SECRETARIAS





AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO
COORDINACION DE DELEGACIONES
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SA-CD-02

Revisión: 02

Página 42 de 55

REGISTRO DE CALIDAD

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

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	Ninguno	



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DEL INFORME QUINCENAL DE DELEGADOS

1.- Propósitos:

Atender y apoyar los programas implementados por las Secretarías en beneficio de la Ciudadanía.

2.- Alcance:

Este procedimiento aplica a la Coordinación de Delegados y a la Subsecretaría de Gobierno.

3.- Referencia:

Para la elaboración de este procedimiento se tomo como referencia:

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos.

Ley Orgánica Municipal.

Reglamento Interno del Ayuntamiento de Cuernavaca.

Bando de Policía y Buen Gobierno.

4.- Responsable:

Es responsabilidad del Secretario del Ayuntamiento la aprobación de este procedimiento.

Es responsabilidad del Subsecretario de Gobierno revisar este procedimiento.

Es responsabilidad del Coordinador de Delegados la elaboración implementación y actualización de este procedimiento.

Es responsabilidad del personal operativo llevar acabo las actividades descritas en el procedimiento.

5.- Definiciones:

Comunidad: es un grupo de personas que se congregan para un mismo fin o que viven en un mismo espacio geográfico.

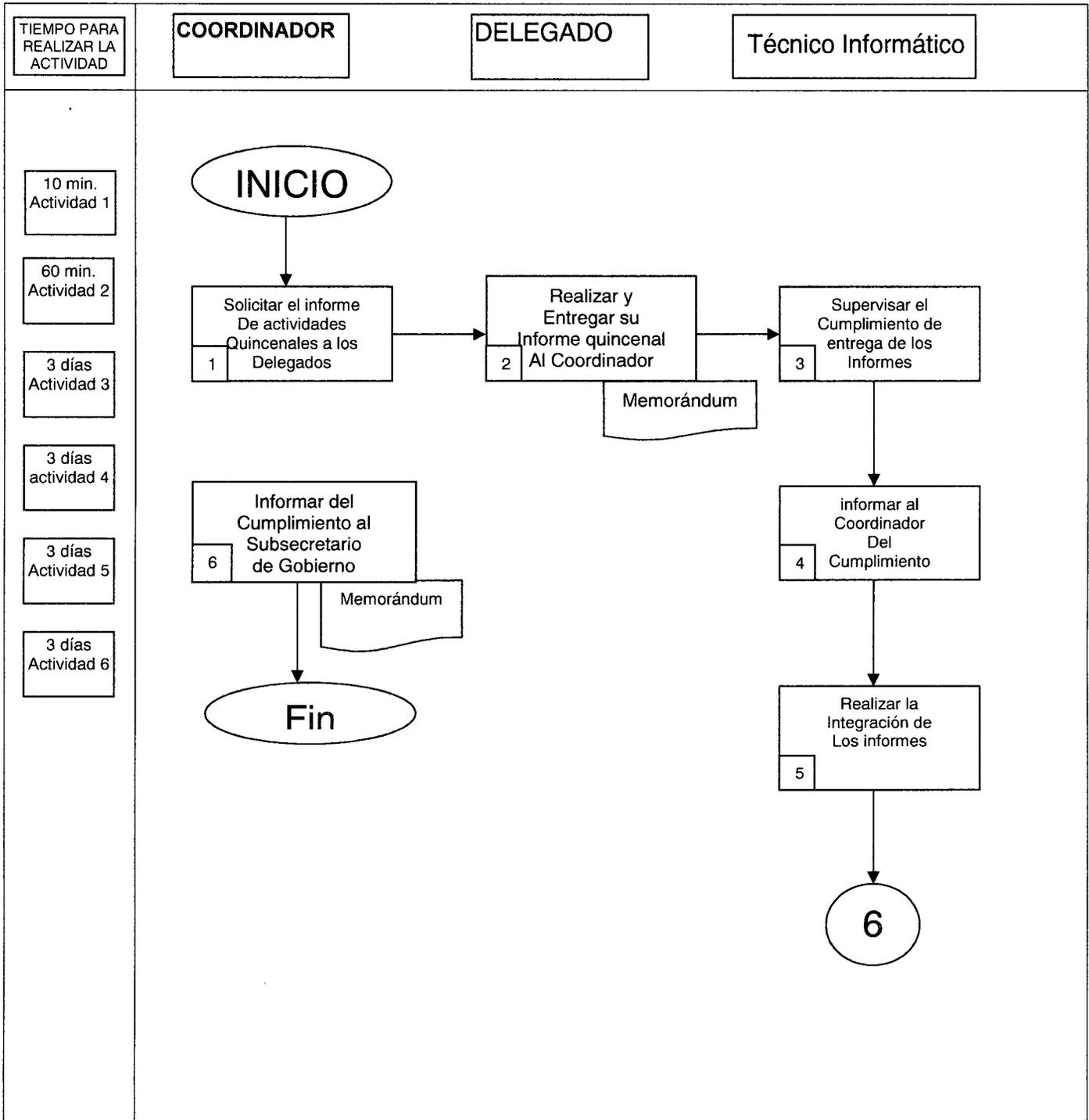
6.- Método de trabajo:

6.1 Diagrama de flujo.

6.2 Descripción de Actividades

6.3 registro de Calidad y Anexos

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DEL
INFORME QUINCENAL DE DELEGADOS



**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DEL
 INFOME QUINCENAL DE DELEGADOS.**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Coordinador de Delegaciones (CD)	Solicita el informe quincenal a los Delegados.	
2	Delegado (D)	Realiza y entrega su informe quincenal al Coordinador.	Memorándum
3	Técnico informático (TI)	Supervisar el cumplimiento de entrega de los informes.	
4	Técnico informático (TI)	Informar al Coordinador del cumplimiento.	
5	Técnico informático (TI)	Realizar la integración de los informes.	
6	Coordinación de Delegados (CD)	informar del cumplimiento al Subsecretario de Gobierno.	Memorándum



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO
COORDINACION DE DELEGACIONES
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SA-CD-03

Revisión: 02

Página **46** de **55**

REGISTRO DE CALIDAD

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

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	Ninguno	



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE ELABORACION DE PRECARTILLAS EN LAS DELEGACIONES

1.- Propósitos:

Recibir y revisar la documentación de las Precartillas y que los documentos estén completos y correctos, canalizándolos a la Junta Municipal de Reclutamiento para su tramite correspondiente ante la 24^a Zona Militar.

2.- Alcance:

Este procedimiento aplica a la Coordinación de Delegados en las diferentes Delegaciones del Ayuntamiento.

3.- Referencia:

Para la elaboración de este procedimiento se tomo como referencia:

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos.

Ley Orgánica Municipal.

Reglamento Interno del Ayuntamiento de Cuernavaca.

Bando de Policía y Buen Gobierno.

4.-Responsable:

Es responsabilidad del Secretario del Ayuntamiento la aprobación de este procedimiento.

Es responsabilidad del Subsecretario de Gobierno revisar este procedimiento.

Es responsabilidad del Coordinador de Delegados la elaboración implementación y actualización de este procedimiento.

Es responsabilidad del personal operativo llevar acabo las actividades descritas en el procedimiento.

5.- Definiciones:

Cartilla: Es un documento el cual ampara al ciudadano varón e indica que este a cumplido con su Servicio Militar Nacional.

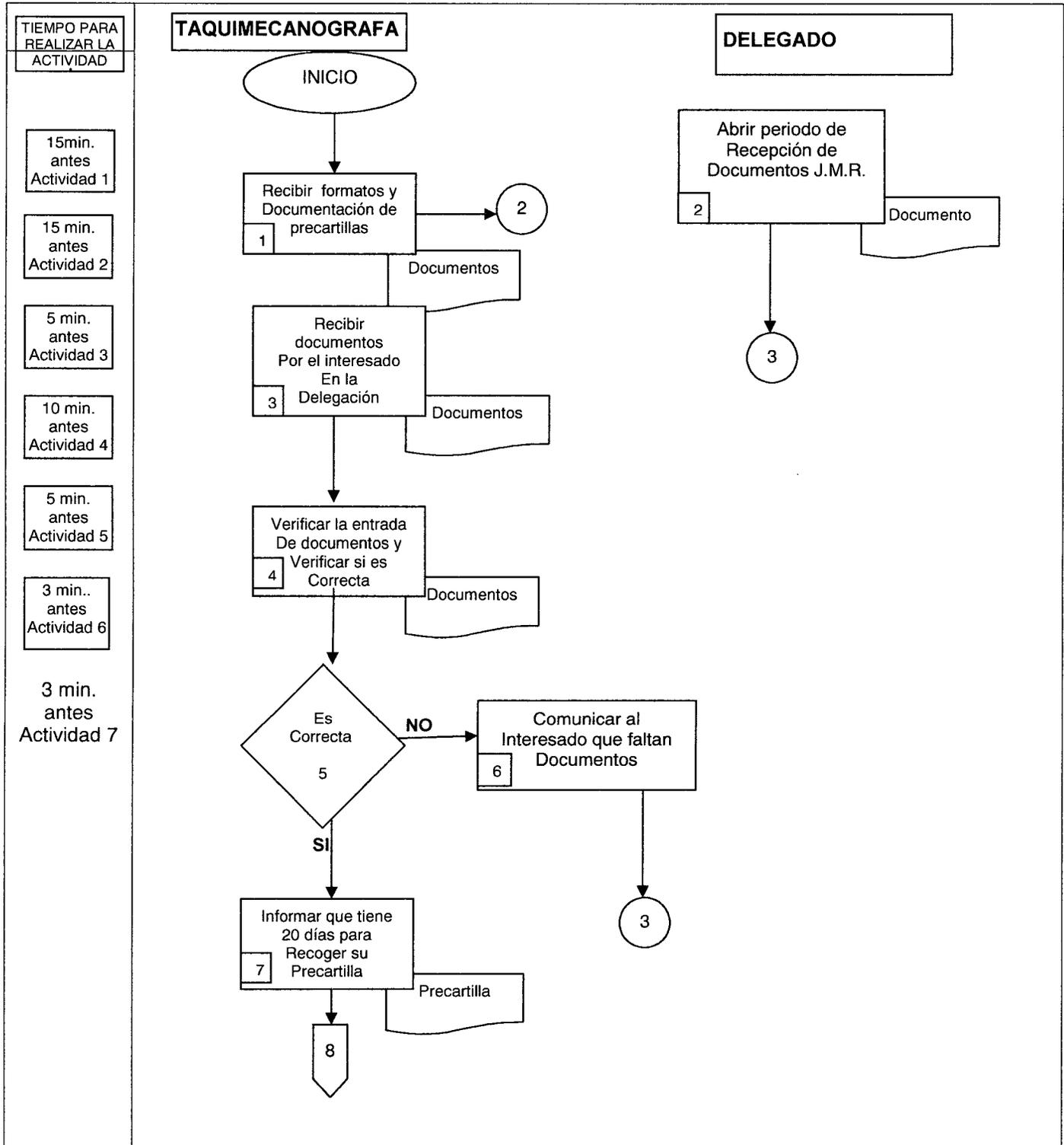
6.- Método de trabajo:

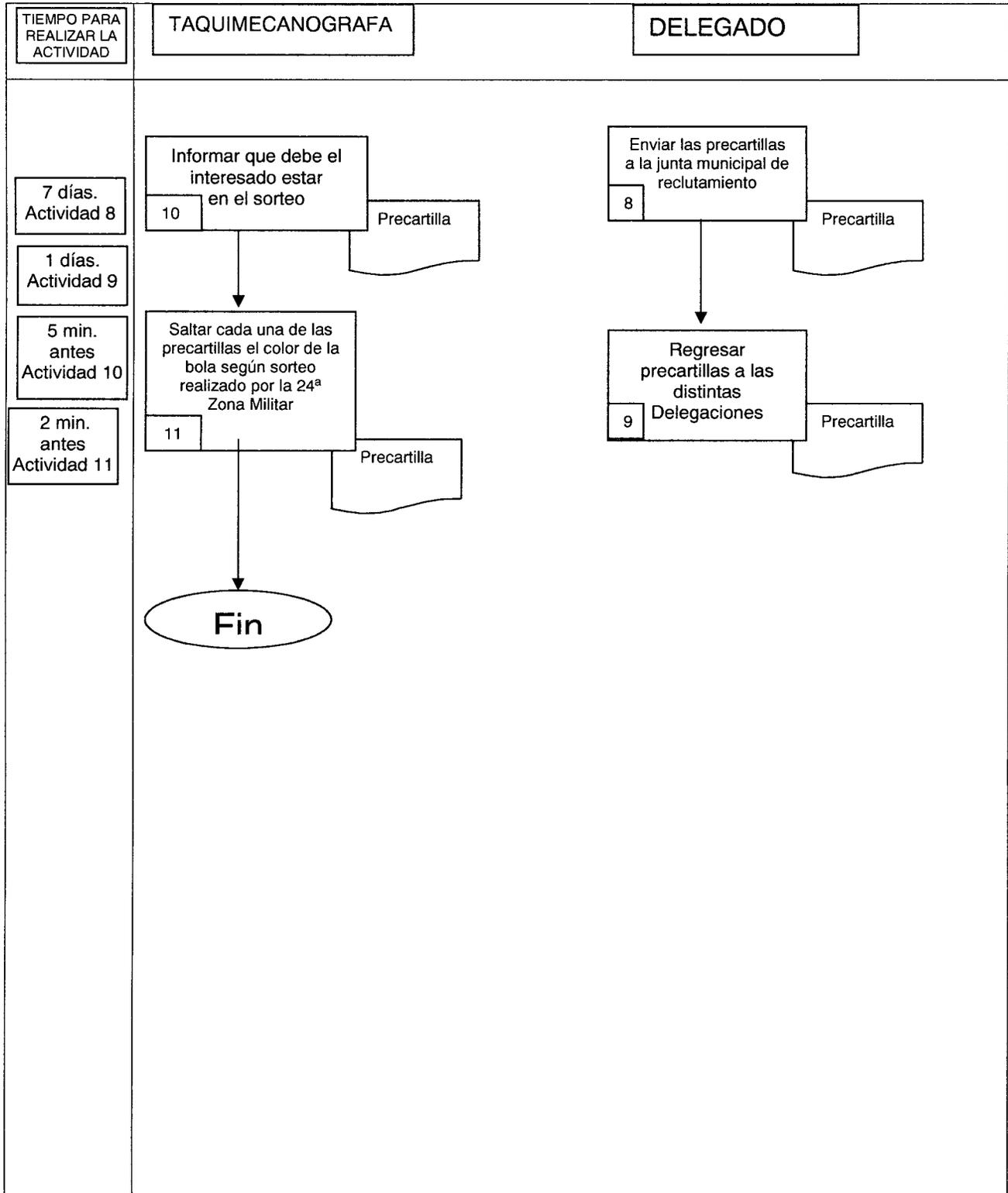
6.1 Diagrama de flujo.

6.2 Descripción de Actividades

6.3 registro de Calidad y Anexos

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ELABORACION DE PRECARTILLAS EN LAS DELEGACIONES.





**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ELABORACION DE
 PRECARTILLAS EN LAS DELEGACIONES.**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	TAQUIMECANOGRAFA	Recibe formatos y documentos de precartillas.	Precartilla
2	Delegado Junta municipal de Reclutamiento (JR)	Abrir periodo de recepción de precartillas.	Documentación
3	(T)	Recibir documentos por el interesado en la Delegación.	Documentación
4	(T)	Verificar la entrada de documentos y verificar si es correcta.	Documentación
5	(T)	Es correcta? Si = actividad 7 No = actividad 6	
6	(T)	Comunicar al interesado que faltan documentos y regresar a la actividad no.3	Documentación



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO
COORDINACION DE DELEGACIONES
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SA-CD-04

Revisión: 02

Página 51 de 55

7	(T)	Informa al interesado que después de 20 días ya puede recoger su precartilla	Precartilla
8	(D)	Envía precartilla a la junta de reclutamiento para recabar la firma del presidente municipal	Precartilla
9	(D)	Regresa precartillas a las distintas delegaciones y junta municipal de reclutamiento para que sean entregadas al solicitante	Precartilla
10	(T)	Informar al interesado la asistencia del sorteo que llevara a acabo la 24 Zona Militar	Precartilla
11	(T)	Sella cada una de las cartillas, identificando el color de bola que aya asignado e informar que debe presentar su Precartilla en la Zona Militar el primer domingo del mes de enero Así mismo con esto finaliza el procedimiento.	Precartilla



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO
COORDINACION DE DELEGACIONES
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SA-CD-04

Revisión: 02

Página 52 de 55

REGISTRO DE CALIDAD

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

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	Ninguno	



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO
COORDINACION DE DELEGACIONES
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SA-CD-02

Revisión: 02

Página 53 de 55

XI. DIRECTORIO

Nombre Y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
Delegación Antonio Barona Raúl Salgado Barrera	2-88-00-42	Av. Otilio Montaña No. 44 Col. Antonio Barona
Delegación Plutarco Elías Calles Jesús Roldan Tapia	3-11-17-64	Av. Otilio Montaña s/n Col. Alta Vista
Delegación Lázaro Cárdenas María Asunción Díaz Flores	3-10-03-46	Av. Morelos sur No. 75 Col, Chipitlan
Delegación Vicente Guerrero Basilio Castillo Pérez	3-15-94-27	Calle Jazmín esq. Nardo Col, Satélite
Delegación Miguel Hidalgo Adriana Andrade Flores	3-16-34-43	Av. Sonora s/n Col. Joya de los Jilgueros
Delegación Benito Juárez Carmen Delgado Rivas	3-14-39-94	Av. Adolfo López Mateos No. 204 Col. Centro
Delegación Mariano Matamoros Fulgencio Aranda Mendoza	1-02-47-32	Av. Mariano Matamoros Col. Lagunilla del salto
Delegación Emiliano Zapata Gabriel Pérez Valdez	3-11-29-51 y 3-17-74-76	Av. Emiliano Zapata No.401 esq. San Jerónimo Col. Tlaltenango



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO
COORDINACION DE DELEGACIONES
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SA-CD-02

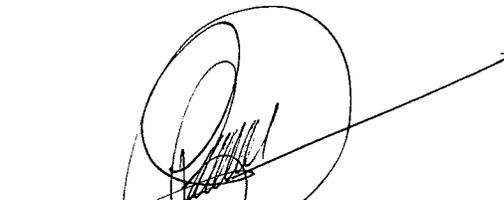
Revisión: 02

Página **54** de **55**

XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO 07 de Marzo del 2012	FECHA DE TERMINACION 23 de Marzo 2012
--	---

PARTICIPANTES	PUESTO
Rubén Pérez Cervantes	Coordinador administrativo de la Secretaria del ayuntamiento



Marcela Torres Bello
Asesor Designado de la
Dirección de recursos
Humanos



Rubén Pérez Cervantes
Coordinador administrativo
de la secretaria del ayuntamiento
Responsable de la Organización del
Manual de Organización y Procedimientos



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO
COORDINACION DE DELEGACIONES
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SA-CD-02

Revisión: 02

Página 55 de 55

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

ÁREA: COORDINACION DE DELEGACIONES

Apartado	Motivo Del Cambio	Fecha De Vigencia	Puesto Nombre Y Firma	Vo Bo de la Dirección de Recursos Humanos
Todos	Actualización de Manual Versión 2012	2012	Coordinador administrativo De la secretaria del ayuntamiento Rubén Pérez Cervantes	Director de Recursos Humanos Iván Elías Iragorri Martínez