



Ayuntamiento  
2009 - 2012



PRESIDENCIA MUNICIPAL  
CUERNAVACA, MOR.

**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SDS-DDS-02

Revisión: 2

Página 1 de 56

# **Manual de Organización Y Procedimientos de la Dirección de Desarrollo Social**

Cuernavaca, Mor. 30 Marzo de 2012



## CONTENIDO

	<b>Página</b>
I. HOJA DE AUTORIZACIÓN	3
II. INTRODUCCIÓN	4
III. OBJETIVO	5
IV. MARCO JURÍDICO	6
V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	7
VI. ORGANIGRAMA	8
VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA	9
VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS	10
IX. POLÍTICAS	22
X. PROCEDIMIENTOS	24
a. Estructura del procedimiento de Vinculación con el Programa Federal de Oportunidades.	24
b. Estructura del procedimiento de Vinculación con Programas de Gobierno Federal.	31
c. Estructura del procedimiento de Vinculación con Programas de Gobierno Estatal.	39
d. Estructura del procedimiento de Atención a la Ciudadanía.	47
XI. DIRECTORIO	54
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN	55
XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN	56



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

\_\_\_\_\_  
 Víctor Salcedo Perdomo  
 Encargado de despacho de la Secretaría de Desarrollo Social

REVISÓ

\_\_\_\_\_  
 Fátima Dayana López Gastañeda  
 Subsecretario de Desarrollo Social

APROBÓ

\_\_\_\_\_  
 Jorge Arturo Olivarez Brito  
 Oficial Mayor

ELABORÓ

\_\_\_\_\_  
 Felipe Reyes Piedra  
 Director de Desarrollo Social

Fecha de Autorización	Vo. Bo. Director de Recursos Humanos	VERSIÓN	No. de páginas
Marzo 2012	Iván Elías Iragorri Martínez	2012	56



Ayuntamiento  
2009 - 2012



PRESIDENCIA MUNICIPAL  
CUERNAVACA, MOR.

**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SDS-DDS-02

Revisión: 2

Página 4 de 56

## II. INTRODUCCIÓN

El Manual de Organización responde a la orientación central de la presente administración, de contar con un documento en el que se detallen los procedimientos fundamentales de trabajo, con la finalidad de que los usuarios internos cuenten con una herramienta importante de consulta para el correcto y óptimo desempeño de sus funciones, y los usuarios externos puedan acceder a la información detallada de las principales actividades administrativas de la Dirección de Desarrollo Social.

Sociedades inmersas en situación de pobreza y extrema pobreza, generan condiciones de desintegración social expresadas en aumento de la delincuencia, desintegración familiar y carencia de oportunidades de empleo, entre otros indicadores de deterioro social. Diseñar políticas públicas que mejoren las condiciones de vida creando alternativas de desarrollo productivo y autoempleo es uno de los retos centrales de la Dirección.

Proporcionar los medios para impulsar el desarrollo productivo de las comunidades permitirá revertir la pobreza de manera estructural, lo que sentará las bases para que las familias tengan mejores condiciones de vida, a través de la creación de una cultura que los motive a crear opciones productivas y sustentables.

Diseñar proyectos a través de los cuales se puedan atraer los beneficios de los programas federales, permitirá instrumentar actividades destinadas a los sectores que más lo necesitan, haciendo un aprovechamiento óptimo de los recursos con un imperativo de justicia social.



PRESIDENCIA MUNICIPAL  
CUERNAVACA, MOR.

**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL**

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

Clave: DT-SDS-DDS-02

Revisión: 2

Página 5 de 56

### **III. OBJETIVO**

Contribuir al fortalecimiento del desarrollo social de la población a través de la ejecución de diversos programas sociales, que brinden atención a los sectores en pobreza y pobreza extrema, a través del fomento de proyectos sustentables, así como mediante la capacitación para la adquisición de habilidades productivas.

Realizar un uso óptimo de los recursos que se destinan a través de Programas Federales, con la finalidad de brindar las herramientas necesarias para crear opciones que fomenten el autoempleo, y de esta forma orientar políticas públicas que concentren sus acciones en promover el desarrollo social de las comunidades.

Coordinar acciones de gestión estableciendo los vínculos adecuados con las dependencias federales, estatales y municipales, para atender a familias de escasos recursos en diversos requerimientos que mejoren su vida con justicia social.



## **IV. MARCO JURÍDICO**

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, decreto Núm. 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 Contabilidad, Presupuesto y Gasto Público del Estado de Morelos.
6. Ley de Entrega, Recepción de la Administración Pública del Estado y Municipios de Morelos.
7. Ley del Servicio Civil del Estado de Morelos.
8. Ley de Información Pública Estadística y Protección de Datos Personales del Estado de Morelos.
9. Ley de Hacienda Municipal.
10. Bando de Policía y Buen Gobierno.
11. Condiciones Generales de Trabajo para el Ayuntamiento Constitucional de Cuernavaca Morelos.
12. Reglamento del Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos.
13. Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Humano y Social.
14. Plan de Desarrollo Municipal 2009-2012.
15. Programa Operativo Anual 2012 (POA).
16. Manual de Organización y Procedimientos de la Dirección de Desarrollo Social.
17. Y demás Leyes, Reglamentos, Decretos, Circulares y otras disposiciones de carácter administrativo y de observancia general en el ámbito de su competencia.



## V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

### MISIÓN

Somos la Dirección que tiene como objetivo central promover el desarrollo social, a través de acciones de vinculación con programas federales, estatales y los que competen al gobierno municipal, poniendo especial atención en el mejoramiento de las condiciones de vida de la comunidad, a través de la aplicación de diversas políticas públicas que fomenten una cultura de autoempleo, misma que motive el interés de los sectores sociales más desfavorecidos y en situación de pobreza por participar y beneficiarse de estos programas .

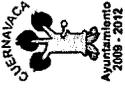
### VISIÓN

Impulsar el desarrollo social de las comunidades más vulnerables de Cuernavaca, mediante la aplicación de programas con sentido social, que les brinden orientación y apoyo en diferentes ámbitos relacionados con el mejoramiento de su calidad de vida, y que estén orientados al logro del desarrollo social de la población mediante su participación activa y colaborativa, y la adquisición de diversas habilidades productivas.

### VALORES

Amabilidad  
Calidad  
Compromiso  
Disciplina  
Respeto  
Honestidad  
Espíritu de Servicio  
Legalidad

Justicia  
Mejora Continua  
Puntualidad  
Responsabilidad  
Lealtad  
Solidaridad  
Trabajo en equipo  
Tolerancia



PRESIDENCIA MUNICIPAL  
CUERNAVACA, MOR.



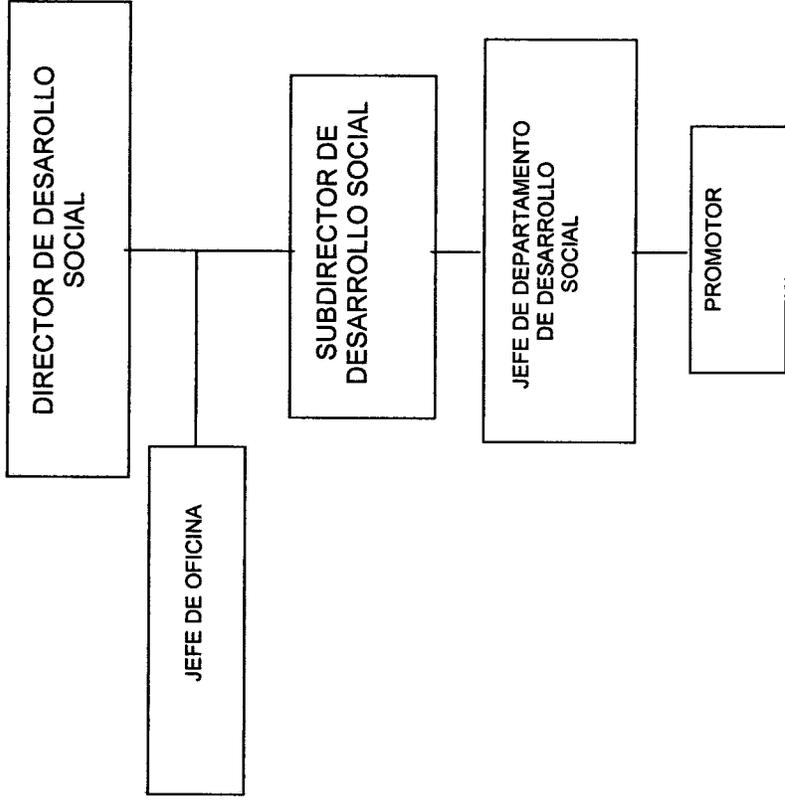
**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SDS-DDS-02

Revisión: 2

Página 8 de 56

**VI.-ORGANIGRAMA**



**ELABORÓ**  
  
**FELIPE REYES PIEDRA**  
 DIRECTOR DE DESARROLLO SOCIAL

**REVISÓ**  
  
**FÁTIMA DAYANA LÓPEZ CASTAÑEDA**  
 SUBSECRETARIO DE DESARROLLO SOCIAL

**AUTORIZÓ**  
  
**VICTOR SAUCEDO PERDOMO**  
 ENCARGADO DE DESPACHO  
 DE LA SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL

FECHA DE AUTORIZACIÓN: MARZO DE 2012



## VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

<b>Categoría Plaza</b>	<b>Puesto</b>	<b>Nombre</b>	<b>Subtotal</b>	<b>Total</b>
CF02002	<b>Director de Desarrollo Social</b>	Felipe Reyes Piedra	1	
A01001	Jefe de Oficina	Ma. Esther Oropeza Marbán	1	
CF02010	<b>Subdirector de Desarrollo Social</b>	Gabriela Ramírez Bautista	1	3
CF03002	<b>Jefe de Departamento de Desarrollo Social</b>	Patricia Fierro Ángeles	1	
A06002	Promotor	Georgina Flores Vallejo	1	2
	<b>TOTAL</b>			<b>5</b>



## VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Director de Desarrollo Social

#### JEFE INMEDIATO

Subsecretario de Desarrollo Social

#### PERSONAL A SU CARGO

Jefe de Oficina  
Subdirector de Desarrollo Social

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Coordinar, administrar y organizar las funciones de la Dirección, así como los recursos materiales, económicos y humanos con los que cuenta para el mejor desempeño de sus funciones;
- II. Informar al Subsecretario, mensualmente o con la periodicidad que se establezca, sobre los avances de los programas de trabajo, conforme al Programa Operativo Anual;
- III. Establecer acciones de vinculación con instancias federales, estatales y municipales, con la finalidad de ampliar el margen de acción de las políticas públicas para el desarrollo social del municipio;
- IV. Vincular a la ciudadanía con los programas de desarrollo social que realicen las instancias Federales, Estatales y Municipales;
- V. Elaborar y planear programas de desarrollo social, así como desarrollar programas orientados al fomento de habilidades productivas y de autoempleo, en las Delegaciones, Ayudantías y comunidades del Municipio;



## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

### PUESTO

Director de Desarrollo Social

### JEFE INMEDIATO

Subsecretario de Desarrollo Social

### PERSONAL A SU CARGO

Jefe de Oficina  
Subdirector de Desarrollo Social

### FUNCIONES PRINCIPALES

VI. Promover y realizar eventos de desarrollo social encaminados a difundir los logros, retos y alcances de los programas sociales y proyectos de autoempleo de la Secretaría;

VII. Formular, recibir, orientar y canalizar propuestas de la ciudadanía tendientes a fomentar el desarrollo social;

VIII. Contactar y organizar a la sociedad civil del Municipio de Cuernavaca, con la finalidad de fomentar el desarrollo social a través de comités de colonias, juntas vecinales y todos aquellos espacios de organización comunitaria que puedan ser partícipes de estas acciones.

IX. Brindar orientación y asesoría, a grupos vulnerables y sectores con necesidades especiales, a través de la vinculación con dependencias del gobierno federal y estatal que desarrollen programas para estos grupos de atención;

X. Las demás que le confieran otras disposiciones aplicables o le encomiende expresamente el Subsecretario;



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Director de Desarrollo Social

#### ESCOLARIDAD

Licenciatura en Administración o  
equivalente  
Titulado o pasante

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Administración
- Desarrollo Social
- Liderazgo
- Desarrollo Organizacional
- Gestión Social
- Desarrollo Comunitario

#### EXPERIENCIA LABORAL

3 años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Lugar cerrado en oficina con  
incursiones en trabajo de campo

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Propositivo  
Sentido de responsabilidad  
Objetividad  
Conciliador  
Prudente  
Sociable

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto

#### ESFUERZO

Mental y Físico



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SDS-DDS-02

Revisión: 2

Página 13 de 56

### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Jefe de Oficina

#### JEFE INMEDIATO

Director de Desarrollo Social

#### PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Realizar la atención de los asuntos turnados por oficio y/o memorándum al Director de Desarrollo Social, y realizar los trámites correspondientes;
- II. Elaborar la contestación de las solicitudes y peticiones que le encomiende el Director de Desarrollo Social;
- III. Atender los asuntos que se generen por diversos medios como atención directa al público y/o llamadas telefónicas, y canalizarlos en su caso al área correspondiente;
- IV. Elaborar los diversos formatos y bitácoras que se requieren para la atención de los asuntos que se generan en la Dirección;
- V. Atender al público llevando un seguimiento puntual de sus solicitudes y canalizarlos en su caso al área correspondiente;
- VI. Llevar un seguimiento puntual de la información que se remite a la Dirección a través de gestión municipal y diversos medios electrónicos;
- VII. Ordenar y llevar el control de toda la información que se genera en la Dirección, a través de la organización y control del archivo;
- VIII. Llevar el control y administración de las solicitudes de papelería, así como de todos los requerimientos de material de la oficina;
- IX. Almacenar y llevar el control de papelería;
- X. Apoyar en los trabajos que requiera el Subdirector y Jefe de Departamento;
- XI. Servir como apoyo en las actividades que se desarrollen en la Dirección;
- XII. Y las demás actividades que le confiera su jefe inmediato;



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Jefe de Oficina

#### ESCOLARIDAD

Media Superior o Carrera Técnica y/o equivalente

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Administración de documentos
- Comunicación
- Computación
- Relaciones Humanas
- Gestión Social

#### EXPERIENCIA LABORAL

1 año

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Lugar cerrado en oficina con incursiones en trabajo de campo.

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Abierta  
Positiva  
Sociable  
Responsable  
Amable  
Organizada

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

#### ESFUERZO

Mental y Físico.



## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

### PUESTO

Subdirector de Desarrollo Social

### JEFE INMEDIATO

Director de Desarrollo Social

### PERSONAL A SU CARGO

Jefe de Departamento de Desarrollo Social

### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Supervisar el correcto desarrollo de las funciones centrales asignadas a la Dirección;
- II. Llevar un seguimiento puntual de los avances de los programas de trabajo conforme a los objetivos y estrategias establecidas en el Programa Operativo Anual;
- III. Coordinar los proyectos que se deriven de los programas federales, estableciendo las acciones para su correcta ejecución y seguimiento;
- IV. Analizar y evaluar el desarrollo de políticas públicas en los diferentes niveles de gobierno, que permitan mejorar el diseño de acciones de desarrollo social en beneficio de los ciudadanos;
- V. Diseñar los criterios y elaborar los documentos que orientan las acciones fundamentales de la Dirección;
- VI. Planear y coordinar proyectos que permitan el desarrollo social de las comunidades;
- VII. Coordinar el correcto desarrollo del proyecto desarrollo social y productivo;
- VIII. Planear y supervisar la correcta ejecución de los eventos de desarrollo social;



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Subdirector de Desarrollo Social

#### JEFE INMEDIATO

Director de Desarrollo Social

#### PERSONAL A SU CARGO

Jefe de Departamento de Desarrollo Social

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- IX. Organizar y coordinar las acciones de gestoría para la atención de las solicitudes de la ciudadanía;
- X. Coordinar y supervisar las acciones de trabajo y vinculación con las diferentes organizaciones de la comunidad, con la finalidad de encauzar acciones de desarrollo social;
- XI. Elaborar los procedimientos de atención para orientar a sectores de la población con necesidades especiales;
- XII. Dar seguimiento al avance de las actividades realizadas por el Jefe de Departamento y concentrar los informes de las actividades que realiza;
- XIII. Y todas las demás que le confiera el Director de Desarrollo Social;



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Subdirector de Desarrollo Social

#### ESCOLARIDAD

Licenciatura en Administración o  
equivalente  
Titulado o pasante

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Relaciones Humanas
- Planeación Administrativa
- Desarrollo de Programas
- Manejo de Personal
- Liderazgo
- Comunicación

#### EXPERIENCIA LABORAL

3 años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Lugar cerrado en oficina con  
incursiones en trabajo de campo.  
Bajo presión

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Abierta  
Positiva  
Propositiva  
Iniciativa  
Agradable  
Amable

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto

#### ESFUERZO

Mental y físico.



## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

### PUESTO

Jefe de Departamento de Desarrollo Social

### JEFE INMEDIATO

Subdirector de Desarrollo Social

### PERSONAL A SU CARGO

Promotor

### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Administrar, coordinar y supervisar programas de desarrollo social;
- II. Evaluar las diferentes acciones y procesos encaminados a la planeación de las actividades de la Dirección;
- III. Planear, administrar y asignar las actividades operativas a las áreas responsables;
- IV. Elaborar y llevar un control de los informes y reportes internos en los tiempos establecidos en los procedimientos de la Dirección;
- V. Administrar y dar seguimiento a los proyectos de desarrollo social dirigidos a la ciudadanía;
- VI. Elaborar las evaluaciones y balance de resultados de las actividades de la Dirección;
- VII. Supervisar que se lleven correctamente las reglas de operación y normatividad de los diferentes programas federales, estatales y municipales;
- VIII. Coadyuvar y colaborar con el Programa Oportunidades, Hábitat y Rescate de Espacios Públicos para el correcto desarrollo de las actividades de vinculación;
- IX. Programar y coordinar actividades del programa desarrollo social y productivo;
- X. Investigar, implementar y promover acciones de vinculación con dependencias, entidades, sector social y privado relacionados con opciones productivas y de autoempleo;
- XI. Coordinar y elaborar el apoyo operativo, logístico y de promoción de eventos que fomenten el desarrollo social;
- XII. Implementar y promover acciones de vinculación que favorezcan el desarrollo de opciones productivas;
- XIII. Y todas las demás que le confiera el Director y Subdirector de Desarrollo Social;



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Jefe de Departamento de Desarrollo Social

#### ESCOLARIDAD

Licenciatura en Administración o equivalente.  
Titulado o pasante.

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Administración
- Liderazgo y Gestión Social
- Desarrollo Organizacional
- Elaboración de Proyectos
- Coordinación de Grupos de Trabajo
- Capacitación

#### EXPERIENCIA LABORAL

2 años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Lugar cerrado en oficina con incursiones en trabajo de campo.  
Bajo presión

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Sociable  
Conciliador  
Tolerante  
Responsable  
Creativo  
Propositivo

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

#### ESFUERZO

Mental y Físico



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Promotor

#### JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Desarrollo Social

#### PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Promover y desarrollar actividades relativas al desarrollo social;
- II. Ejecutar los proyectos dirigidos a la ciudadanía que fomenten el desarrollo social;
- III. Elaborar los informes mensuales de las actividades encomendadas;
- IV. Auxiliar en el programa de Oportunidades, Hábitat y Rescate de Espacios Públicos realizando las actividades operativas que se requieran;
- V. Realizar la detección de necesidades específicas en cada uno de los programas y proyectos que se ejecutan en la Dirección;
- VI. Coordinar y supervisar las actividades que se desarrollan en diferentes espacios establecidos en los programas de trabajo;
- VII. Orientar y apoyar a las personas que solicitan información general de los diferentes programas y proyectos de la Dirección;
- VIII. Informar periódicamente a su jefe inmediato, de las necesidades que se deriven de los diversos programas que se ejecutan;
- IX. Promover y destacar la importancia de las diversas actividades que se realizan en la Dirección;
- X. Aplicar los procedimientos a que habrá de sujetarse el proyecto desarrollo social y productivo;
- XI. Mantener permanentemente informado a su jefe inmediato sobre las actividades realizadas;
- XII. Y todas las demás que le confiera el Jefe de Departamento de Desarrollo Social y Superiores;



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Promotor

#### ESCOLARIDAD

Media Superior, Carrera Técnica y/o equivalente.

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Administración de documentos
- Comunicación
- Computación
- Relaciones Humanas
- Manejo de grupo

#### EXPERIENCIA LABORAL

2 años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Lugar cerrado en oficina con incursiones en trabajo de campo.

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Abierta  
Positiva  
Sociable  
Responsable  
Amable

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

#### ESFUERZO

Mental y Físico.



## **IX. POLÍTICAS**

1. Todos los oficios que reciba la Dirección deberán especificar el sello, el número de folio, la hora y nombre de quien recibe.
2. Se dará un plazo de diez días para dar respuesta a los oficios que lleguen a la Dirección de Desarrollo Social.
3. La atención a los ciudadanos será dentro del horario establecido en la dependencia que es de 8 a 17hrs.
4. Los programas y las actividades que se realicen deberán de tener una planeación con un mes de anticipación con la finalidad de cubrir todo lo que corresponde a logística.
5. Dependiendo del evento, se realizarán los memorándums ya sea con un mes o quince días de anticipación a las dependencias involucradas, especificando fecha, hora y lugar en el que se realizará.
6. Los programas que la Dirección promueva se harán del conocimiento de los interesados mediante los medios de difusión que se designen para tal fin, en la modalidad de dípticos, trípticos, carteles, lonas y los espacios electrónicos que se establezcan.
7. La vinculación con los programas federales de gobierno como Oportunidades, Hábitat y Rescate de Espacios Públicos se realiza en estricto apego a las Reglas y Lineamientos de Operación de cada uno ellos.
8. Los criterios centrales de trabajo con el Programa Federal de Oportunidades, Hábitat y Rescate de Espacios Públicos se apegan a los procedimientos establecidos por la Secretaría de Desarrollo Social (Sedesol), como en el caso de los mensajes dirigidos a los beneficiarios de los programas y el diseño de promocionales de imagen.
9. Las actividades centrales de coordinación y vinculación con el Programa de Oportunidades, están orientadas a proporcionar apoyo en infraestructura, difusión y en los procedimientos que se deriven para la atención de los beneficiarios.
10. Se trabaja en coordinación con el DIF municipal, para apoyar a los beneficiarios del Programa Oportunidades en el trámite de actualización de actas de nacimiento, procedimiento gratuito y que está fundamentado en el Reglamento Interior del Sistema Municipal DIF y en el Reglamento de Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Cuernavaca.



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SDS-DDS-02

Revisión: 2

Página 23 de 56

11. La población atendida a través del trámite gratuito de actualización de actas, corresponde a personas del Municipio de Cuernavaca que ya están incorporadas al Programa de Oportunidades o en proceso de incorporación.

12. Para la ejecución de programas federales como Hábitat y Rescate de Espacios Públicos, se diseñan proyectos de trabajo de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Secretaría de Desarrollo Social. La aprobación de los proyectos se realiza conforme a los tiempos y procedimientos establecidos por Sedesol.

13. Para el diseño de propuesta de talleres se realiza un diagnóstico de necesidades de la comunidad, a través de la consulta con Delegados y Ayudantes, así como mediante la aplicación de cuestionarios.

14. Se trabaja en coordinación con dependencias del Gobierno Estatal como en el caso del Instituto de Capacitación para el Trabajo de Morelos (ICATMOR), para integrar la propuesta de instructores que impartirán talleres relacionados con programas de desarrollo social.

15. Se realizan acciones de coordinación con dependencias del Gobierno Estatal para la aplicación de programas sociales de mejoramiento de vivienda e inclusión laboral.

16. La vinculación con los programas del Instituto de Vivienda del Estado de Morelos (Invimor) y la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STyPS) sede Morelos, se realiza de acuerdo a los tiempos y procedimientos establecidos por las dependencias estatales, y de conformidad con la aplicación de programas que puedan beneficiar a la ciudadanía.

17. Para la aplicación de programas de mejoramiento de vivienda se trabaja en coordinación con los Delegados y Ayudantes Municipales, para la detección de familias que requieran algún apoyo. Se integran brigadas que a través de un recorrido de campo realizan un seguimiento para la planeación y ejecución del programa.

18. Se realiza una coordinación permanente con la Red de Vinculación Laboral para aplicar programas de inclusión a población vulnerable (adultos mayores, personas con capacidades diferentes y con VIH Sida), que les brinden opciones de empleo temporal y/o permanente, capacitación y asesoría.

19. Se proporciona asesoría y orientación a los ciudadanos que soliciten información acerca de la aplicación de programas federales y estatales, relacionados con los criterios centrales de trabajo de la Dirección de Desarrollo Social.



## **X. PROCEDIMIENTOS**

### **ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE VINCULACIÓN CON EL PROGRAMA FEDERAL DE OPORTUNIDADES**

#### **1.- Propósito:**

Establecer las acciones de vinculación con la Secretaría de Desarrollo Social, representación Morelos, con la finalidad de dar la atención adecuada a los beneficiarios del Programa y brindar el apoyo que se requiera en los casos de apertura de procesos para la incorporación al padrón.

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

Se atiende a las zonas de población que refiere la Sedesol, de acuerdo a los términos establecidos en las reglas y lineamientos de operación del programa.

El procedimiento aplica a los programas de Gobierno Federal que promuevan el desarrollo social de los ciudadanos del Municipio de Cuernavaca.

#### **3.-Referencia:**

Para la elaboración de este procedimiento se tomó como referencia el Reglamento de Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Cuernavaca, así como las Reglas y Lineamientos de Operación del Programa Federal de Oportunidades.

#### **4.- Responsabilidad:**

Es responsabilidad del Secretario de Desarrollo Social la aprobación de este procedimiento.

Es responsabilidad del Subsecretario de Desarrollo Social la revisión y coordinación de este procedimiento.

Es responsabilidad del Director de Desarrollo Social la elaboración, implantación y actualización de este procedimiento.



Es responsabilidad del personal de la Dirección de Desarrollo Social el llevar a cabo las actividades descritas en este procedimiento.

**5.- Definiciones:**

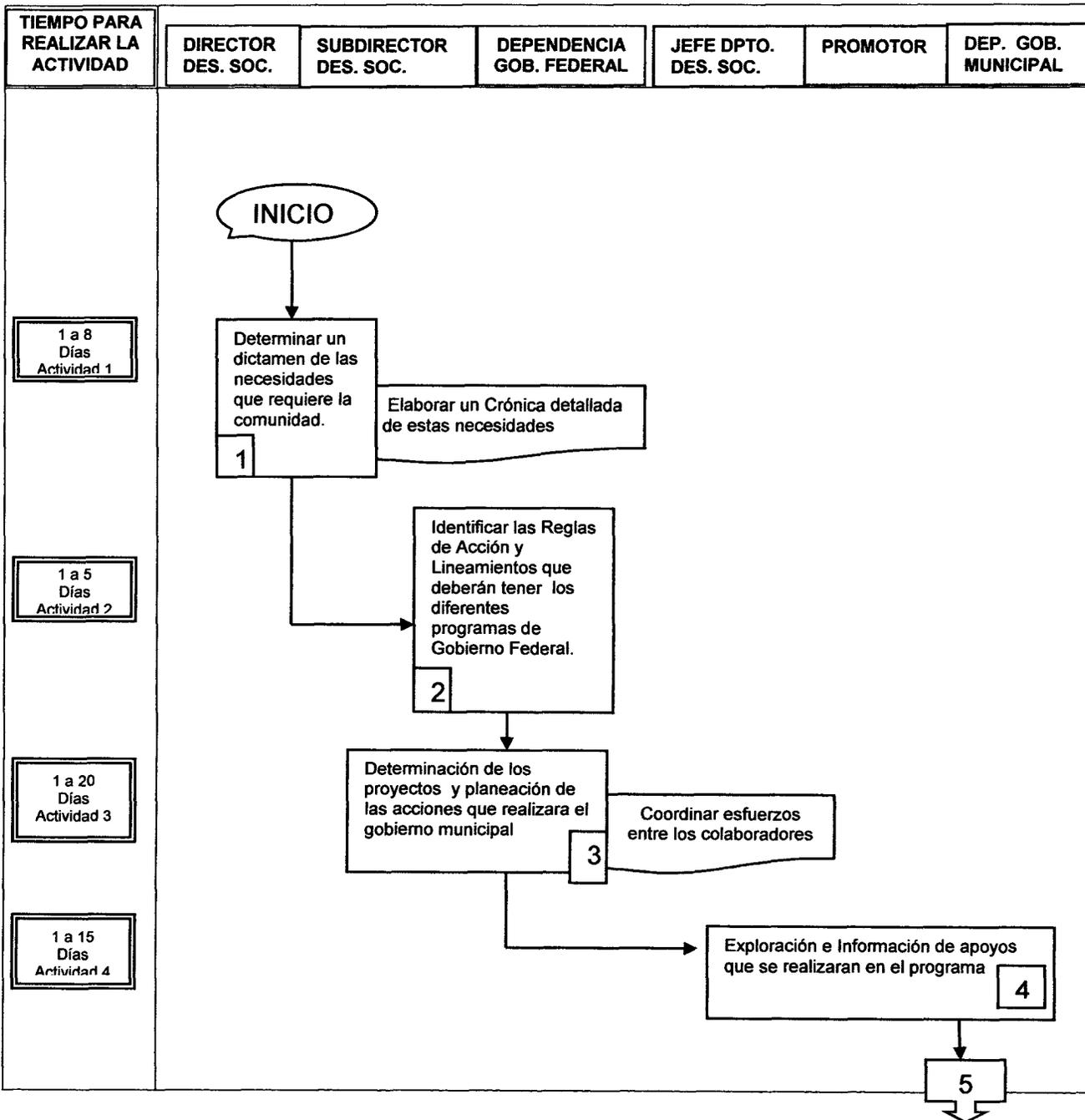
Ninguna.

**6.- Método de Trabajo:**

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

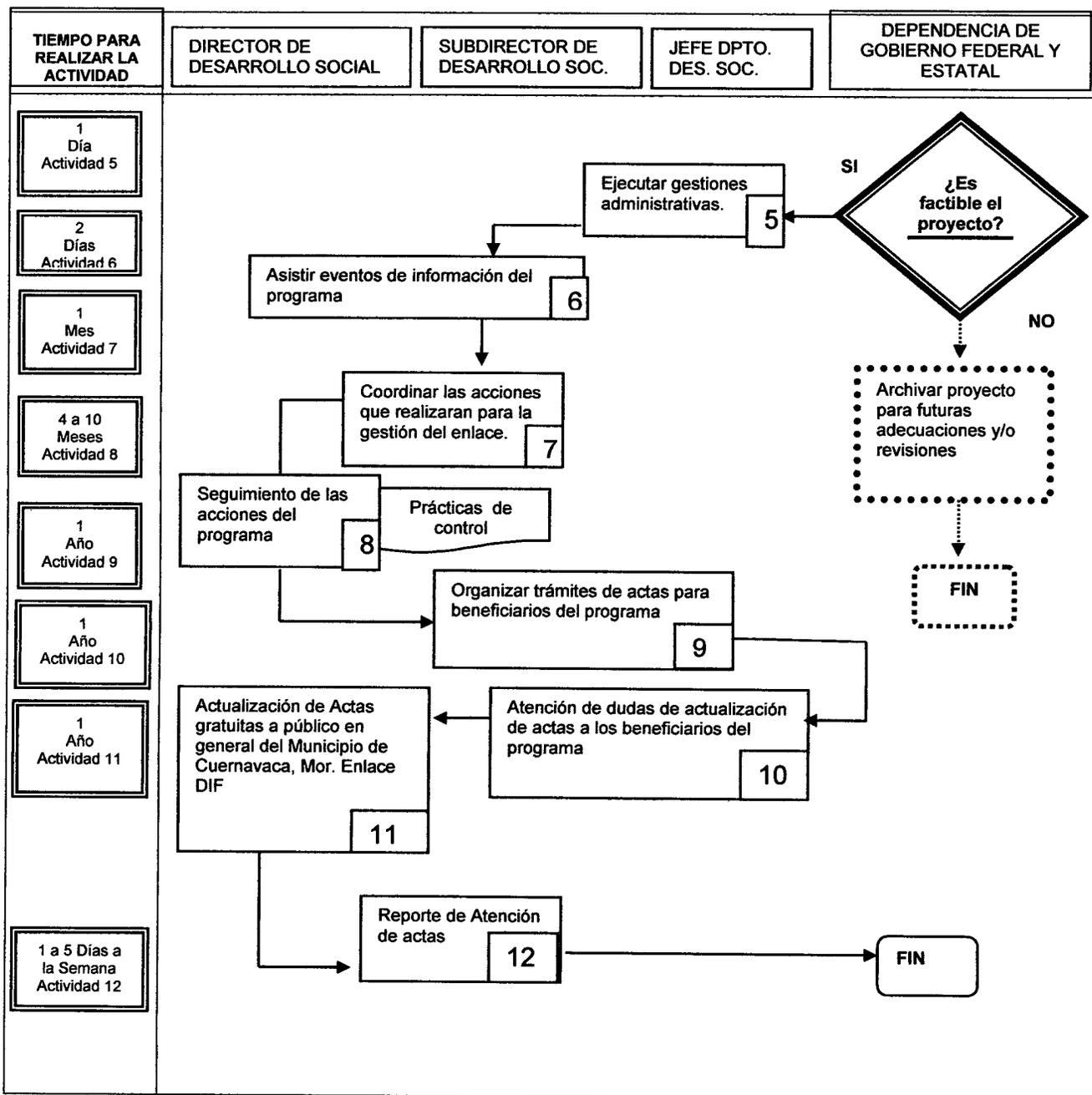


**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE VINCULACIÓN CON EL PROGRAMA FEDERAL DE OPORTUNIDADES**





**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE VINCULACIÓN CON EL PROGRAMA FEDERAL DE OPORTUNIDADES**





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE VINCULACIÓN  
CON EL PROGRAMA FEDERAL DE OPORTUNIDADES**

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento De Trabajo (clave)</b>
1	Director de Desarrollo Social	Acordar con el enlace del Programa las acciones de vinculación.	
2	Dependencia de Gobierno Federal	Coordinar las acciones de enlace con el gobierno municipal.	
3	Subdirector de Desarrollo Social	Vincularse con el nivel operativo correspondiente para optimizar el desempeño del Programa a nivel municipal.	
3	Subdirector de Desarrollo Social	Coordinar las acciones con Delegados y Ayudantes.	
4	Jefe de Departamento de Desarrollo Social	Brindar los apoyos necesarios de acuerdo a los requerimientos del Programa.	
5	Promotor	Gestionar los trámites que se deriven durante la aplicación de las diversas etapas del Programa.	
6	Promotor	Asistir como enlace operativo a todos los eventos que sea convocado.	



PRESENCIA MUNICIPAL  
CUERNAVACA, MOR.

**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SDS-DDS-01

Revisión: 2

Página 29 de 56

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE VINCULACIÓN  
CON EL PROGRAMA FEDERAL DE OPORTUNIDADES**

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento De Trabajo (clave)</b>
7	Subdirector de Desarrollo Social	Establecer los procedimientos de gestión para la realización de las actividades de enlace.	
8	Jefe de Departamento de Desarrollo Social	Realizar un seguimiento puntual de todos los procesos de gestión.	
9	Jefe de Departamento de Desarrollo Social	Coordinar los trámites de actualización gratuita de actas de nacimiento, para los beneficiarios del Programa Oportunidades.	
10	Promotor	Atender las solicitudes de actualización de actas, informando como enlace operativo a los beneficiarios del Programa, de los tiempos y modalidades de aplicación.	
11	Dependencia de Gobierno Municipal (DIF)	Atender solicitudes de actualización gratuita de actas, estableciendo los procedimientos y tiempos de realización.	
12	Jefe de Departamento de Desarrollo Social	Reporte de atención del trámite de actualización.	
		Con esta actividad se da fin al procedimiento.	



**PROCEDIMIENTO DE VINCULACIÓN CON EL PROGRAMA  
FEDERAL DE OPORTUNIDADES**

**REGISTRO DE CALIDAD**

<b>No.</b>	<b>Documentos (Clave)</b>	<b>Responsabilidad de su Custodia</b>	<b>Tiempo de retención</b>

**ANEXOS**

<b>Anexo No.</b>	<b>Documento</b>	<b>Clave</b>



## **ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE VINCULACIÓN CON PROGRAMAS DE GOBIERNO FEDERAL**

### **1.- Propósito:**

Realizar acciones de vinculación con las dependencias del gobierno federal, optimizando la ejecución de programas como Hábitat y Rescate de Espacios Públicos a través de la gestión de procesos que puedan beneficiar a los cuernavacenses.

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

Se atiende a la población que habita en las zonas de alta y muy alta marginación del municipio de Cuernavaca, en los términos establecidos en las reglas y lineamientos de operación de los programas federales.

El procedimiento aplica a los programas de Gobierno Federal que promuevan el desarrollo social de los ciudadanos del Municipio de Cuernavaca.

### **3.-Referencia:**

Para la elaboración de este procedimiento se tomó como referencia el Reglamento de Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Cuernavaca, así como las Reglas y Lineamientos de Operación de programas federales relativos a políticas públicas de desarrollo social.

### **4.- Responsabilidad:**

Es responsabilidad del Secretario de Desarrollo Social la aprobación de este procedimiento.

Es responsabilidad del Subsecretario de Desarrollo Social la revisión y coordinación de este procedimiento.

Es responsabilidad del Director de Desarrollo Social la elaboración, implantación y actualización de este procedimiento.



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL**

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

Clave: PR-SDS-DDS-02

Revisión: 2

Página **32** de 56

Es responsabilidad del personal de la Dirección de Desarrollo Social el llevar a cabo las actividades descritas en este procedimiento.

**5.- Definiciones:**

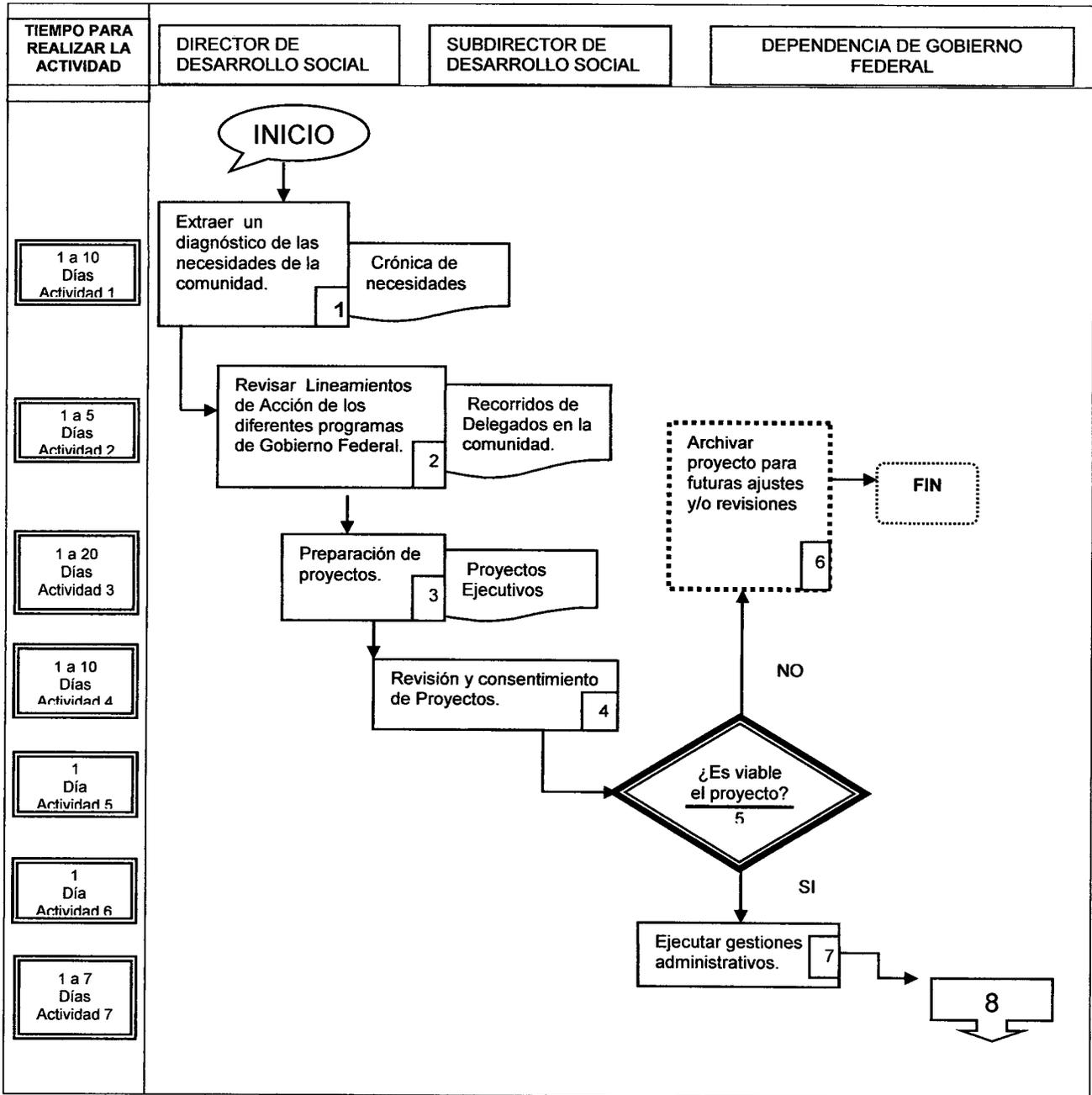
Ninguna.

**6.- Método de Trabajo:**

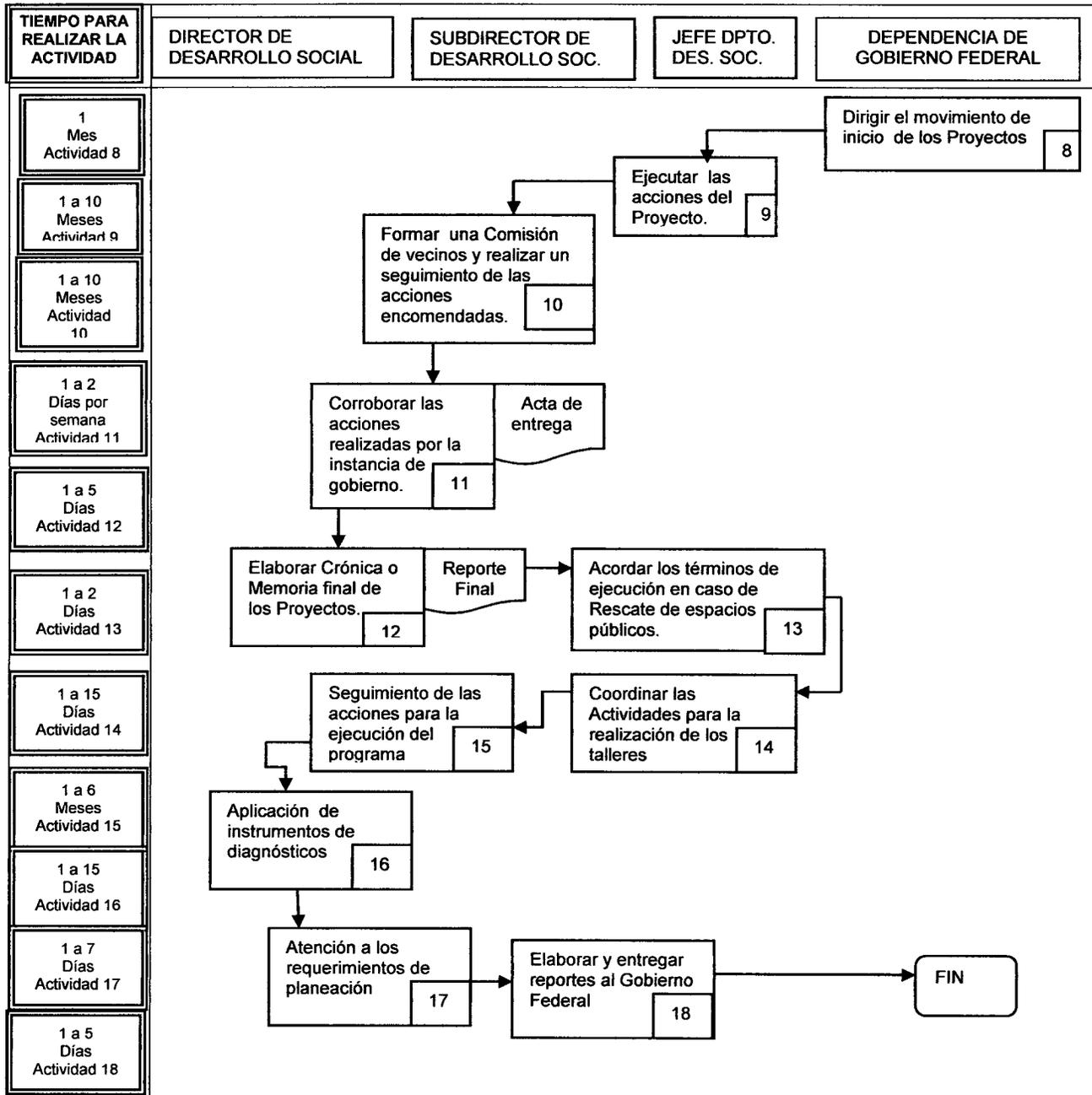
- 6.1 Diagrama de Flujo.
- 6.2 Descripción de Actividades.
- 6.3 Registro de Calidad y Anexos.



**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE VINCULACIÓN CON PROGRAMAS DE GOBIERNO FEDERAL**



**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE VINCULACIÓN CON PROGRAMAS DE GOBIERNO FEDERAL**





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE VINCULACIÓN  
CON PROGRAMAS DE GOBIERNO FEDERAL**

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento De Trabajo (clave)</b>
1	Director de Desarrollo Social	Realizar un diagnóstico de las necesidades de la comunidad a través de recorridos con Delegados y Ayudantes Municipales, así como con diferentes representantes de la comunidad.	Reporte de necesidades.
2	Subdirector de Desarrollo Social	Revisar Reglas de Operación y Lineamientos para hacer las adecuaciones necesarias, y elaborar los proyectos ejecutivos de Programas como Hábitat.	
3	Subdirector de Desarrollo Social	Elaborar los Proyectos Ejecutivos con descripción detallada de requerimientos de recursos para cada uno.	Proyectos Ejecutivos.
4	Dependencia de Gobierno Federal	Revisión detallada de los proyectos en función de los Lineamientos de Operación.	Proyectos Ejecutivos.
5	Dependencia de Gobierno Federal	¿Son aceptados los proyectos por las instancias de Gobierno Federal? No. Ir a la actividad 6. Sí. Ir a la actividad 7.	
6	Jefe de Departamento de Desarrollo Social	Archivar los proyectos para adecuaciones y/o revisiones posteriores.	Relación de proyectos archivados.



**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE VINCULACIÓN  
CON PROGRAMAS DE GOBIERNO FEDERAL**

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento De Trabajo (clave)</b>
7	Jefe de Departamento de Desarrollo Social	Realizar los trámites administrativos correspondientes.	Entrega de documentación.
8	Subdirector de Desarrollo Social	Coordinar la puesta en marcha de los proyectos.	
9	Director de Desarrollo Social	Ejecutar los proyectos coordinando todas las actividades inherentes a su desarrollo, en función de los espacios establecidos en los Centros de Desarrollo.	Formatos de control.
10	Jefe de Departamento de Desarrollo Social	Organizar Comités de Vecinos y llevar un seguimiento de las actividades a realizar.	Acta de Comité.
11	Director de Desarrollo Social	Comprobación de la ejecución del proyecto a las instancias de Gobierno Federal.	Acta de Entrega.
12	Subdirector de Desarrollo Social	Elaborar reporte o memoria final de los proyectos.	Reporte final.
13	Director de Desarrollo Social	Acordar con el enlace del Programa Federal, en el caso de Rescate de Espacios Públicos, los términos en que va a ejecutarse el programa.	



**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE VINCULACIÓN  
CON PROGRAMAS DE GOBIERNO FEDERAL**

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento De Trabajo (clave)</b>
14	Subdirector de Desarrollo Social	Programar y coordinar, como enlace del programa, todas las actividades que se deriven para la ejecución de los diversos Talleres.	
15	Jefe de Departamento de Desarrollo Social	Seguimiento de las actividades operativas a desarrollar durante la ejecución del programa.	
16	Promotor	Aplicación de todo instrumento de diagnóstico como cuestionarios, para la planeación, ejecución y evaluación del programa.	
17	Subdirector de Desarrollo Social	Atención de todos los requerimientos de planeación del programa.	
18	Jefe de Departamento de Desarrollo Social	Elaboración y entrega de los reportes e informes respectivos a la dependencia de gobierno federal.	
		Con esta actividad se da fin al procedimiento.	



**PROCEDIMIENTO DE VINCULACIÓN CON PROGRAMAS  
DE GOBIERNO FEDERAL**

**REGISTRO DE CALIDAD**

<b>No.</b>	<b>Documentos (Clave)</b>	<b>Responsabilidad de su Custodia</b>	<b>Tiempo de retención</b>
1	Proyectos	Subdirector de Desarrollo Social	3 años
2	Acta de Comité	Jefe de Departamento de Desarrollo Social	3 años
3	Acta de Entrega del Proyecto	Subdirector de Desarrollo Social	3 años
4	Reporte Final	Director de Desarrollo Social	3 años

**ANEXOS**

<b>Anexo No.</b>	<b>Documento</b>	<b>Clave</b>
1	Reporte de necesidades.	s/c
2	Proyectos Ejecutivos.	s/c
3	Relación de proyectos archivados	s/c
4	Formatos de control	s/c



PRESIDENCIA MUNICIPAL  
CUERNAVACA, MOR.

**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SDS-DDS-03

Revisión: 2

Página 39 de 56

**ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE VINCULACIÓN CON PROGRAMAS  
DE GOBIERNO ESTATAL**

**1.- Propósito:**

Establecer vínculos con dependencias del gobierno estatal, programando la realización de acciones municipales con dependencias como INVIMOR y la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, a través de la coordinación interinstitucional de la Red de Vinculación Laboral.

**2.- Alcance:**

Se atiende a las zonas de población que refiere la Sedesol, de acuerdo a los términos establecidos en las reglas y lineamientos de operación de programas como "Tú Casa".

El procedimiento de la Red aplica a los programas de Gobierno Estatal que promuevan la inserción laboral de personas en situación vulnerable como es el caso de adultos mayores, con alguna discapacidad y personas con VIH Sida.

**3.-Referencia:**

Para la elaboración de este procedimiento se tomó como referencia el Reglamento de Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Cuernavaca, así como las Reglas y Lineamientos de Operación del Programa "Tú Casa".

**4.- Responsabilidad:**

Es responsabilidad del Secretario de Desarrollo Social la aprobación de este procedimiento.

Es responsabilidad del Subsecretario de Desarrollo Social la revisión y coordinación de este procedimiento.

Es responsabilidad del Director de Desarrollo Social la elaboración, implantación y actualización de este procedimiento.

Es responsabilidad del personal de la Dirección de Desarrollo Social el llevar a cabo las actividades descritas en este procedimiento.



PRESIDENCIA MUNICIPAL  
CUERNAVACA, MOR.

**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SDS-DDS-03

Revisión: 2

Página 40 de 56

**5.- Definiciones:**

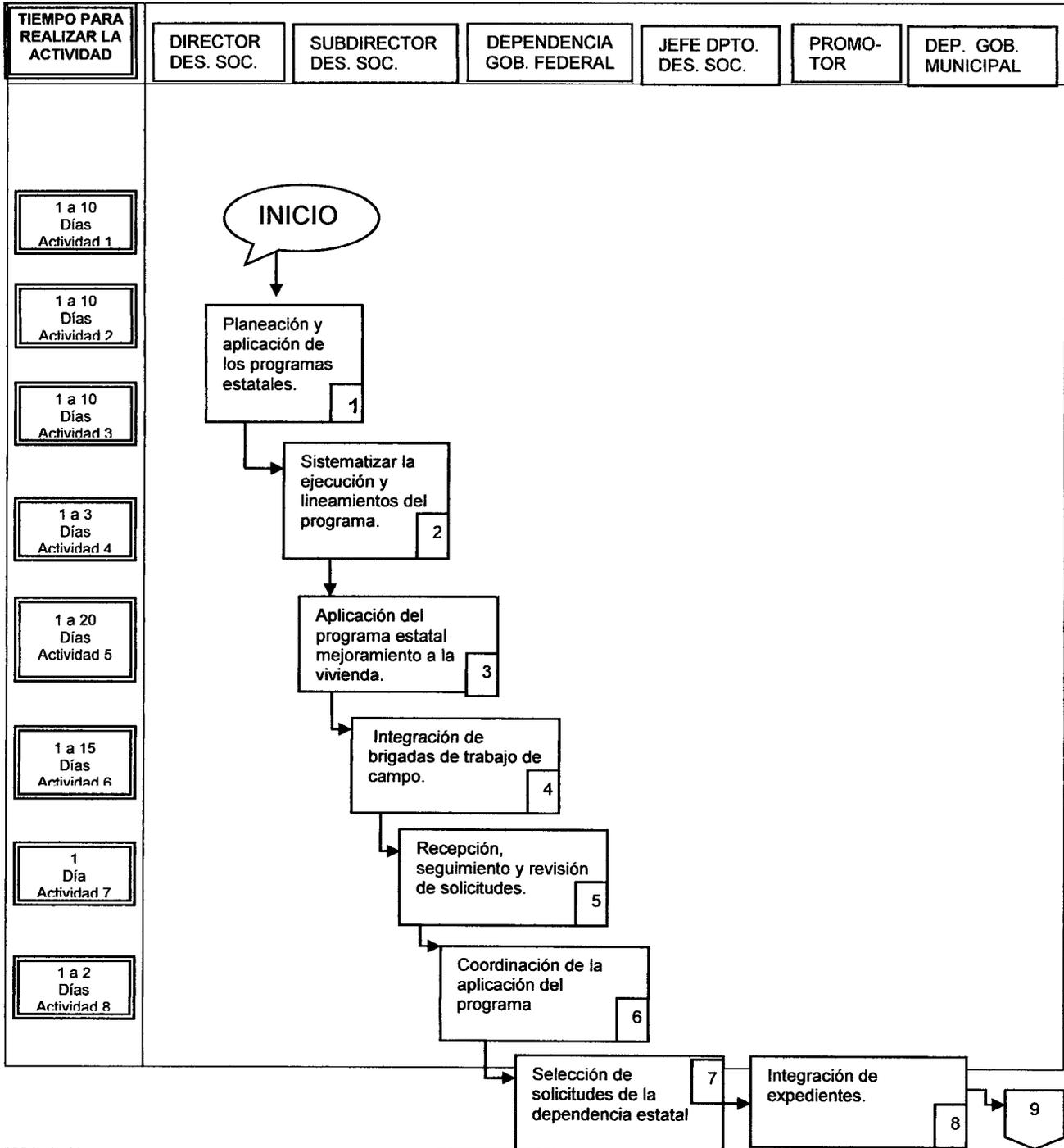
Ninguna.

**6.- Método de Trabajo:**

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

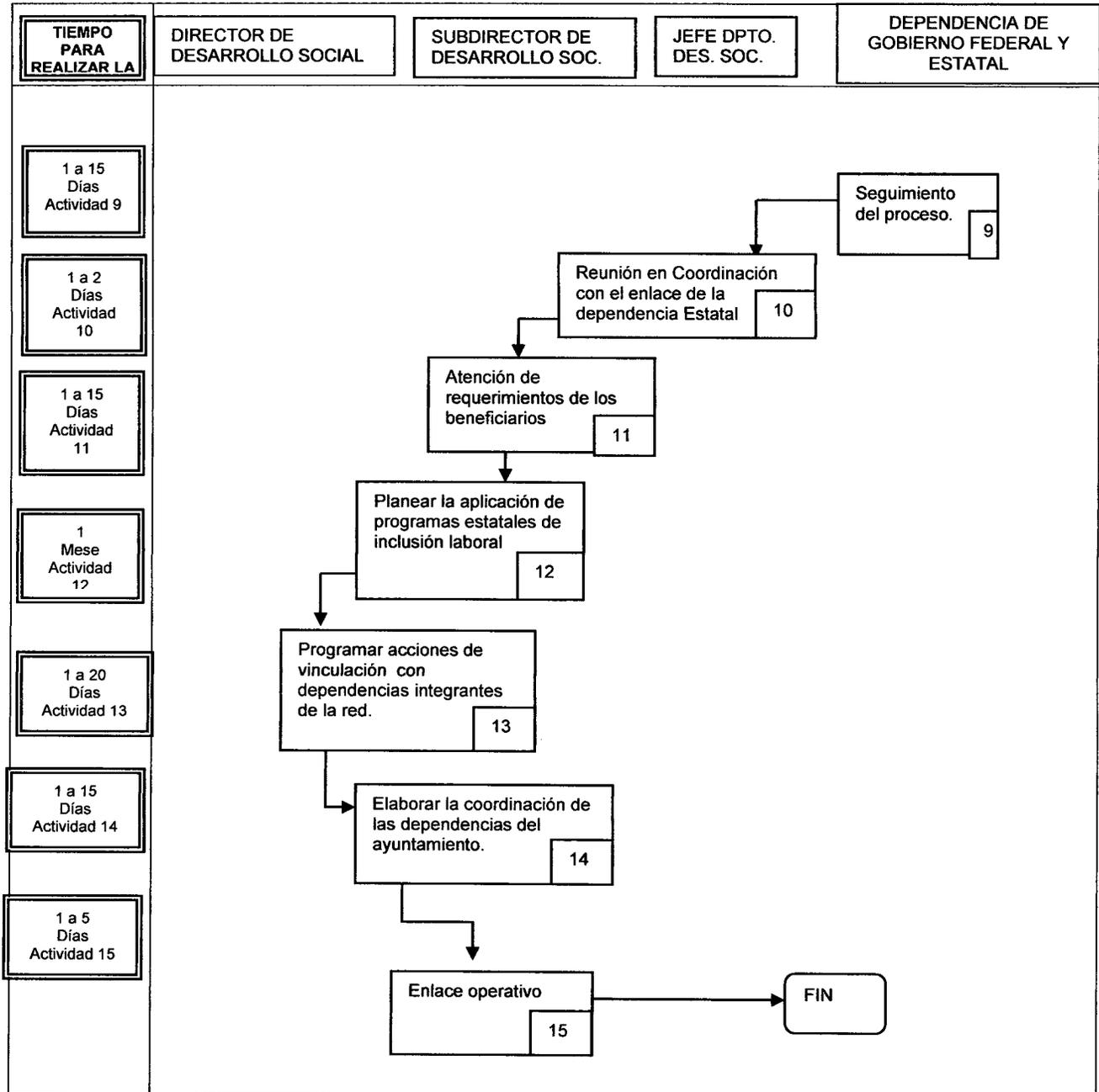


**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE VINCULACIÓN CON PROGRAMAS DE GOBIERNO ESTATAL**





**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE VINCULACIÓN CON PROGRAMAS DE GOBIERNO ESTATAL**





PRESENCIA MUNICIPAL  
CUERNAVACA, MOR.

**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SDS-DDS-03

Revisión: 2

Página 43 de 56

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE VINCULACIÓN  
CON PROGRAMAS DE GOBIERNO ESTATAL**

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento De Trabajo (clave)</b>
1	Director	Planear la aplicación de programas estatales, así como la ejecución de acciones, para el mejoramiento de la vivienda.	
2	Subdirector	Coordinar la ejecución de programas, de acuerdo a los lineamientos de operación del Programa.	
3	Dependencia de Gobierno Estatal	Aplicación del programa estatal de mejoramiento de vivienda, estableciendo las acciones de coordinación a través del enlace municipal.	
3	Subdirector	Coordinar acciones de detección de necesidades en las diversas colonias que integran el municipio, a través de los Delegados y Ayudantes Municipales, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Dependencia Estatal.	
4	Jefe de Departamento	Integración de brigadas para trabajo de campo, en las colonias en las que aplica el programa.	
5	Jefe de Departamento	Recepción, seguimiento y revisión de las solicitudes.	
6	Subdirector	Coordinación de la aplicación del programa en las colonias designadas por la Dependencia del Gobierno Estatal.	



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SDS-DDS-03

Revisión: 2

Página 44 de 56

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE VINCULACIÓN  
CON PROGRAMAS DE GOBIERNO ESTATAL**

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento De Trabajo (clave)</b>
7	Dependencia de Gobierno Estatal	Recepción y selección de solicitudes, después de cotejo en la base de datos de la dependencia estatal.	
8	Jefe de Departamento	Integración de expediente de solicitudes aceptadas, previa aplicación de estudio socioeconómico a los beneficiarios.	
9	Jefe de Departamento	Seguimiento del proceso y atención de requerimientos de la Dependencia Estatal.	
10	Director	Reunión en coordinación con el enlace de la Dependencia Estatal, para explicar a los beneficiarios los términos en que se aplica el programa, así como su conclusión.	
11	Jefe de Departamento	Atención de requerimientos de los beneficiarios.	
12	Director	Planear la aplicación de programas estatales de inclusión laboral, mediante la coordinación con dependencias del gobierno federal, estatal y municipal, a través de la Red Estatal de Vinculación Laboral.	
13	Subdirector	Programar y coordinar las acciones de vinculación con las dependencias integrantes de la Red.	



PRESIDENCIA MUNICIPAL  
CUERNAVACA, MOR.

**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL**

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

Clave: PR-SDS-DDS-03

Revisión: 2

Página 45 de 56

14	Subdirector	Establecer los procedimientos y acciones de coordinación con las diferentes dependencias del Ayuntamiento.	
15	Jefe de Departamento	Enlace operativo para la aplicación de los diversos programas y actividades de inclusión laboral.	
		Con esta actividad se da fin al procedimiento.	



**PROCEDIMIENTO DE VINCULACIÓN CON PROGRAMAS  
DE GOBIERNO ESTATAL**

**REGISTRO DE CALIDAD**

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

**ANEXOS**

Anexo No.	Documento	Clave



## **ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

### **1.- Propósito:**

Brindar la información y asesoría que requiera la ciudadanía, relacionada con los programas de desarrollo social que se implementan en la Dirección, así como todo tipo de asunto que tenga relación con los programas y que sea una solicitud de atención de los ciudadanos.

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

Todos los ciudadanos del Municipio de Cuernavaca que tengan interés en conocer los programas de trabajo de la Dirección, o bien que requieran información de las funciones y/o actividades de la Dirección, así como demandas que puedan ser atendidas y que estén relacionadas con cuestiones del desarrollo social de las comunidades.

### **3.-Referencia:**

Para la elaboración de este procedimiento se tomó como referencia el Reglamento de Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Cuernavaca.

### **4.- Responsabilidad:**

Es responsabilidad del Secretario de Desarrollo Social la aprobación de este procedimiento.

Es responsabilidad del Subsecretario de Desarrollo Social la revisión y coordinación de este procedimiento.

Es responsabilidad del Director de Desarrollo Social la elaboración, implantación y actualización de este procedimiento.

Es responsabilidad del personal de la Dirección de Desarrollo Social el llevar a cabo las actividades descritas en este procedimiento.



## **5.- Definiciones:**

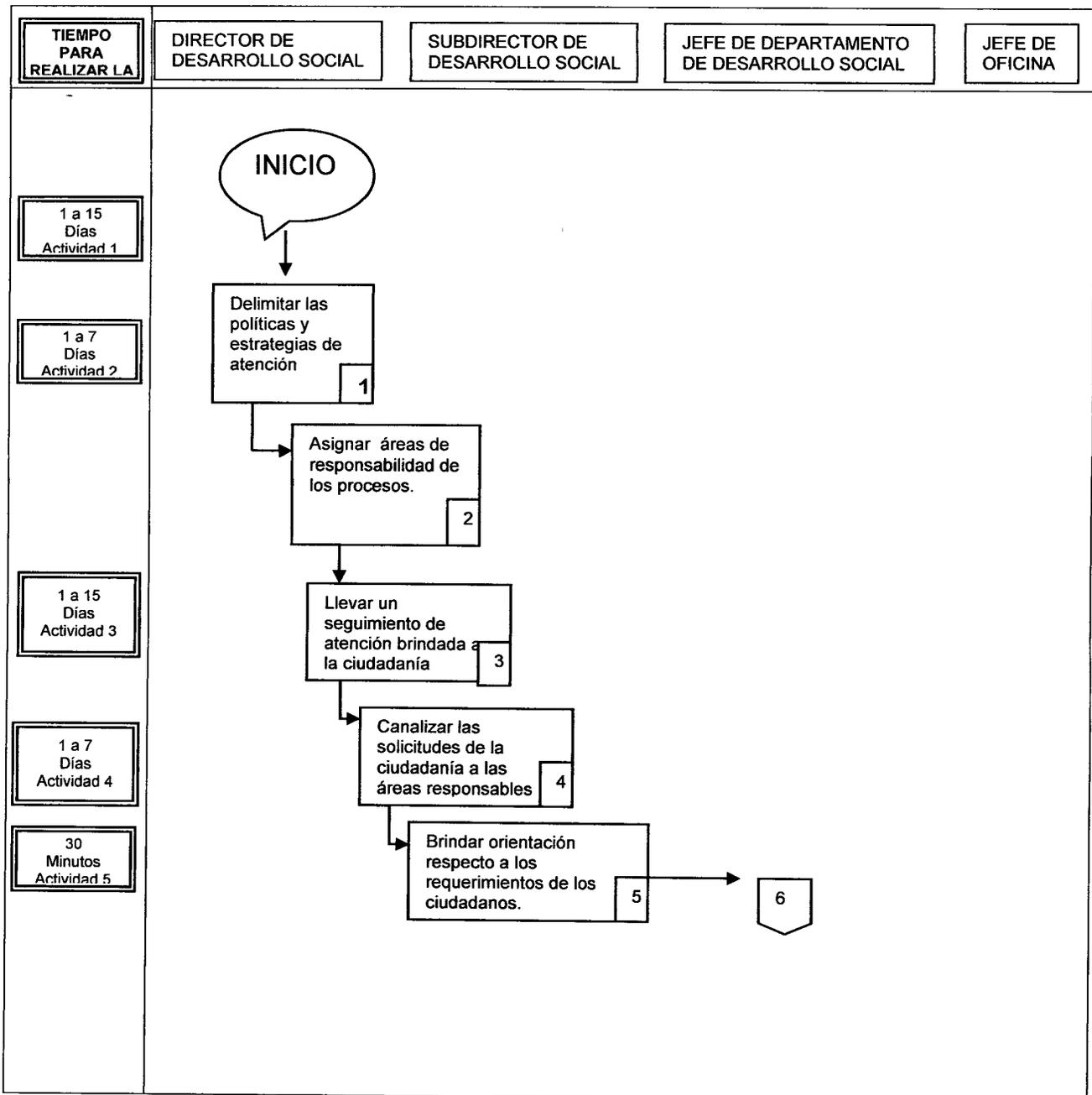
Ninguna.

## **6.- Método de Trabajo:**

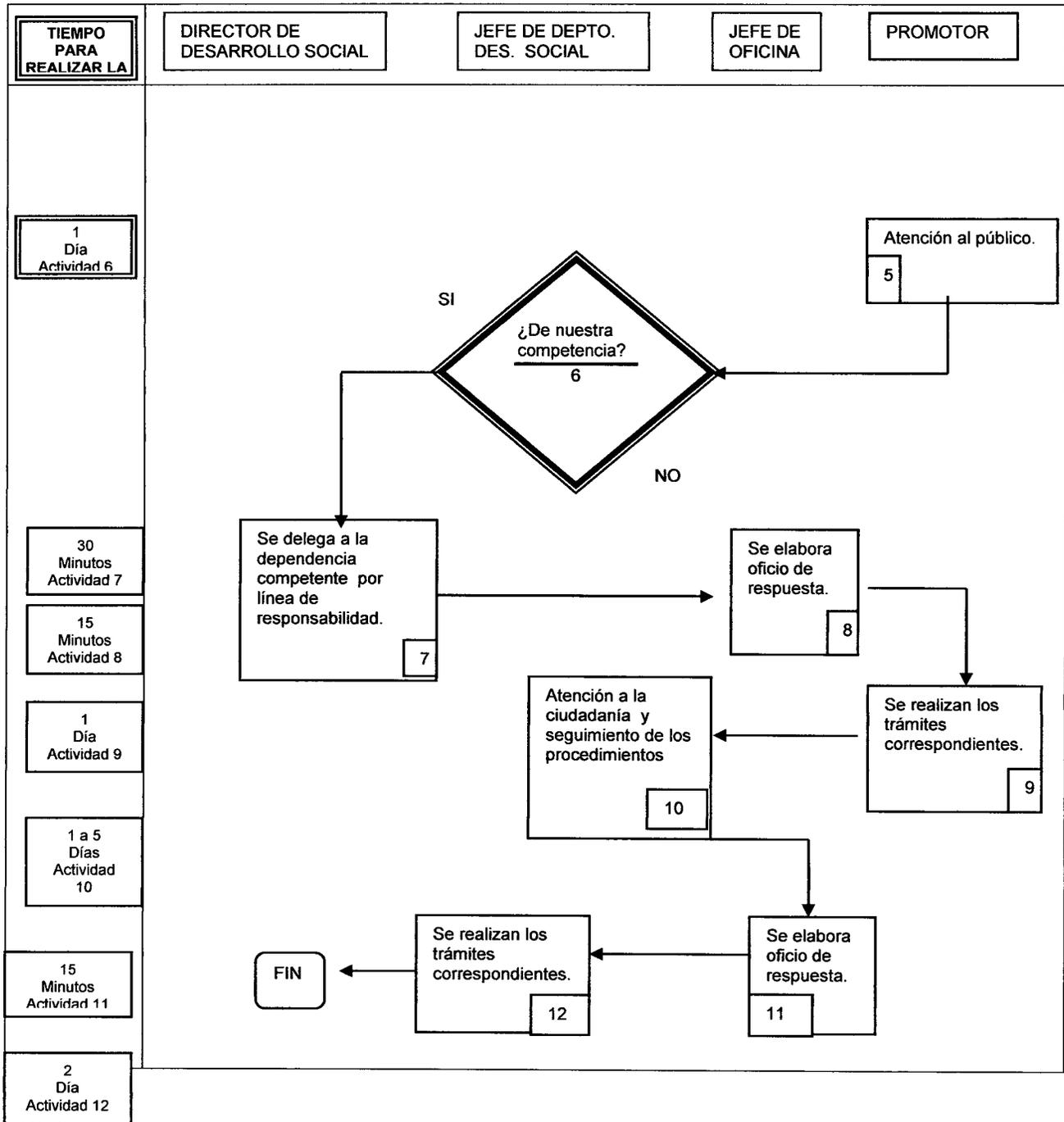
- 6.1 Diagrama de Flujo.
- 6.2 Descripción de Actividades.
- 6.3 Registro de Calidad y Anexos.



### DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento De Trabajo (clave)</b>
1	Director de Desarrollo Social	Establecer las políticas y estrategias de atención.	
2	Subdirector de Desarrollo Social	Asignar áreas de responsabilidad y de seguimiento de procesos.	
3	Jefe de Departamento de Desarrollo Social	Administrar procedimientos de gestión y llevar un seguimiento de la atención brindada a la ciudadanía.	
4	Jefe de Oficina	Atender a la ciudadanía y canalizar las solicitudes a las áreas o responsables correspondientes.	
5	Promotor	Atender al público y brindar orientación de acuerdo a los requerimientos de los ciudadanos.	
6	Jefe de Departamento de Desarrollo Social	¿Es de nuestra competencia? Sí. Ir a la actividad 10. No. Ir a la actividad 7.	



**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento De Trabajo (clave)</b>
7	Director de Desarrollo Social	Turnar al área correspondiente por no ser de su competencia.	Oficio
8	Jefe de Oficina	Realiza oficio de respuesta a los interesados.	Oficio
9	Promotor	Tramitar los oficios por las vías administrativas correspondientes para turnar en tiempo y forma la solicitud de los interesados.  Con esta actividad finaliza el procedimiento.	
10	Subdirector de Desarrollo Social	Atender a la ciudadanía y dar seguimiento a los diversos procedimientos de gestión.	Bitácoras de atención.
11	Jefe de Oficina	Elabora oficio de respuesta a los interesados.	Oficio
12	Promotor	Tramitar los oficios por las vías administrativas correspondientes para dar atención en tiempo y forma a los interesados.	
		Con esta actividad se da fin al procedimiento.	



## PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

### REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Bitácoras de atención	Jefe de Departamento de Desarrollo Social	1 año

### ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	"Ninguno"	



PRESIDENCIA MUNICIPAL  
CUERNAVACA, MOR.

**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SDS-DDS-02

Revisión: 2

Página 54 de 56

## XI. DIRECTORIO

<b>Nombre Y Puesto</b>	<b>Teléfonos Oficiales</b>	<b>Domicilio Oficial</b>
Felipe Reyes Piedra Director de Desarrollo Social	3294427	Ayuntamiento de Cuernavaca Motolinía No. 2, antes 13. Centro Histórico.
Gabriela Ramírez Bautista Subdirector de Desarrollo Social	3294427	Ayuntamiento de Cuernavaca Motolinía No. 2, antes 13. Centro Histórico.
Patricia Fierro Ángeles Jefe de Departamento de Desarrollo Social	3294427	Ayuntamiento de Cuernavaca Motolinía No. 2, antes 13. Centro Histórico.



## XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION
30 de Marzo del 2012	13 de Abril del 2012

PARTICIPANTES	PUESTO
Felipe Reyes Piedra	Director
Gabriela Ramírez Bautista	Subdirector
Marcela Torres Bello	Técnico Informático

Marcela Torres Bello  
Asesor Designado de la Dirección  
de Recursos Humanos

Gabriela Ramírez Bautista  
Subdirector de Desarrollo Social

