

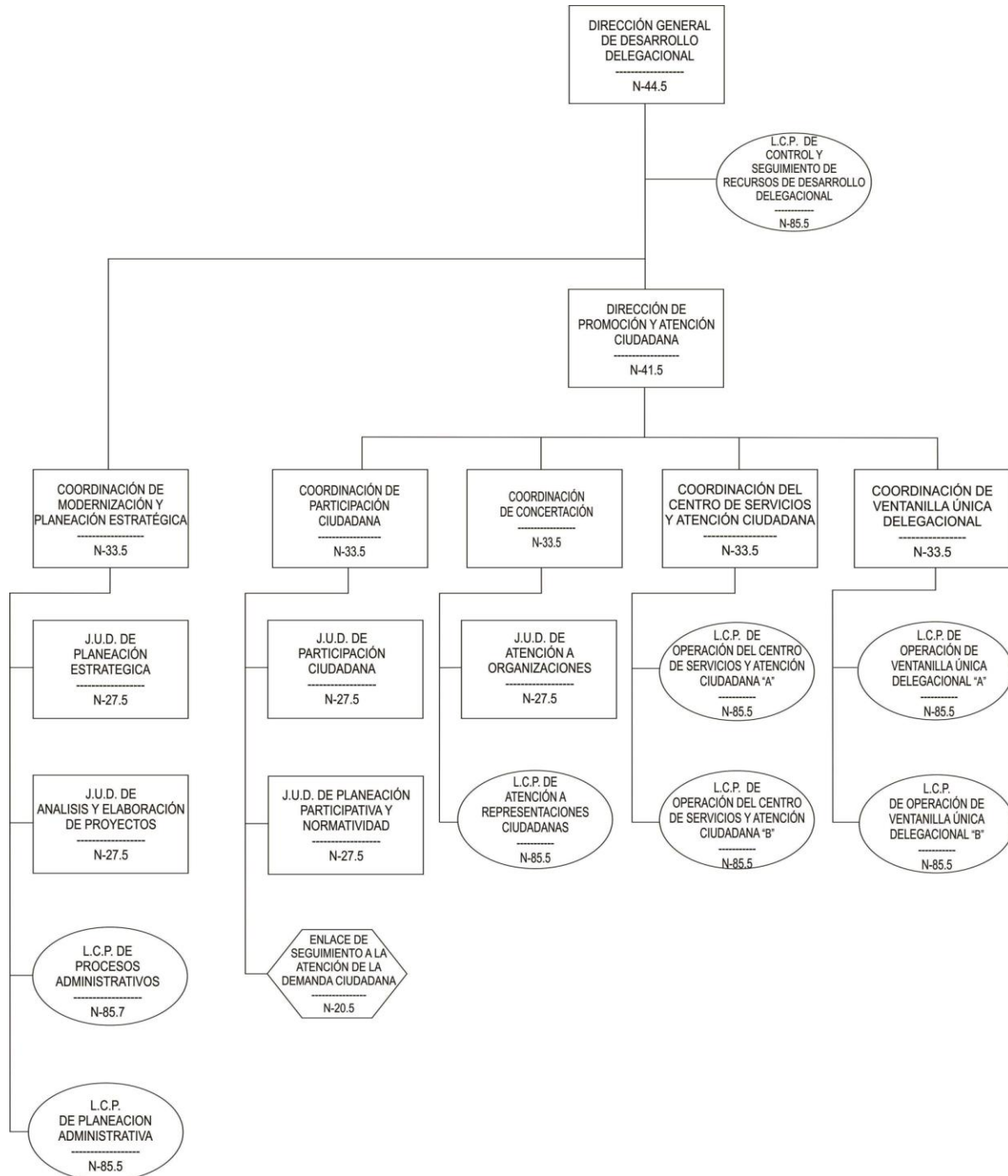


# MANUAL ADMINISTRATIVO

## ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

### DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO DELEGACIONAL

#### ORGANIGRAMA ESPECÍFICO





## MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

### DESCRIPCION DE PUESTOS

**Puesto:** Dirección General de Desarrollo Delegacional

**Objetivo 1:** Dirigir eficientemente con los programas de Desarrollo Delegacional para optimizar los procesos Administrativos y así lograr una mayor calidad a los servicios y tramites permanentemente.

**Atribuciones:** Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal.

#### **Sección IX**

De las atribuciones adicionales de las Direcciones Generales de Carácter Común y de las Direcciones Generales Específicas del Órgano Político-Administrativo en Iztapalapa.

**Artículo 161.-** Corresponde a la Dirección General de Desarrollo Delegacional:

- I. Coordinar y dar seguimiento a los programas de simplificación administrativa, modernización y mejoramiento de la atención al público, que se implementen al interior del Órgano Político-Administrativo;
- II. Formular y ejecutar los programas de simplificación administrativa, modernización y mejoramiento de atención al público, tomando en cuenta la opinión y lineamientos que al efecto dicte la Oficialía Mayor;
- III. Asegurar el funcionamiento de la Ventanilla Única Delegacional de conformidad con el marco jurídico y administrativo aplicable;
- IV. Asegurar el funcionamiento del Centro de Servicios y Atención Ciudadana de conformidad con el marco jurídico y administrativo aplicable;
- V. Llevar a cabo el seguimiento de las acciones y propuestas que se recojan durante los recorridos y audiencias públicas que lleve a cabo el titular del Órgano Político-Administrativo;
- VI. Establecer e implementar las bases para promover la participación y organización ciudadana;
- VII. Determinar las metodologías de diagnóstico, que permita detectar y atender las problemáticas que presentan los habitantes de la demarcación territorial;
- VIII. Asegurar que las demandas de organizaciones sociales, representaciones vecinales y ciudadanía se atiendan mediante el diálogo y la negociación;
- IX. Las demás que de manera directa le asigne el titular del Órgano Político-Administrativo, así como los que se establezcan en las disposiciones jurídicas vigentes.
- X. Se deroga
- XI. Se deroga
- XII. Se deroga
- XIII. Se deroga
- XIV. Se deroga
- XV. Se deroga.
- XVI. Se deroga
- XVII. Se deroga
- XVIII. Se deroga
- XIX. Se deroga
- XX. Se deroga



## MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

- XXI. Se deroga
- XXII. Se deroga
- XXIII. Se deroga
- XXIV. Se deroga
- XXV. Se deroga
- XXVI. Se deroga.

**Puesto:** Líder Coordinador de Proyectos de Control y Seguimiento de Recursos de Desarrollo Delegacional.

**Objetivo 1:** Tramitar los movimientos de personal que se requieran a través del cumplimiento de los calendarios establecidos por el área competente.

### **Funciones vinculadas al objetivo 1:**

- Registrar y tramitar los formatos de incidencias del personal de base, para su procesamiento correspondiente.
- Integrar y tramitar los expedientes del personal, para iniciar la elaboración de los contratos correspondientes.

**Objetivo 2:** Tramitar los requerimientos y movimientos de los recursos materiales, financieros, servicios generales y de carácter informático, mediante el requisitado de los formatos establecidos.

### **Funciones vinculadas al objetivo 2:**

- Atender en los tiempos establecidos los programas para la verificación vehicular y el mantenimiento vehicular, y la dotación de combustible del parque vehicular, para mantenerlos en óptima operación y funcionamiento.
- Tramitar conforme a los procedimientos establecidos, los cambios, altas y bajas del mobiliario y equipo para un control adecuado de los mismos.
- Coordinar la elaboración del programa anual de adquisiciones y el trámite de las requisiciones, para atender las acciones y actividades programadas.
- 

**Objetivo 3:** Desarrollar el diagnóstico de necesidades para la planeación, programación y presupuestación de los recursos asignados, mediante los formatos preestablecidos.

### **Funciones vinculadas al objetivo 3:**

- Requisar los formatos por recibos de pasajes para su tramitación correspondiente.
- Integrar y tramitar la comprobación del fondo resolvente, para obtener su reverencia.
- Requisar los formatos diseñados para la detección de necesidades de recursos necesarios para el desarrollo de las actividades.



## MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

- Coordinar e integrar la elaboración del anteproyecto de presupuestos de egresos para su tramitación correspondiente.

**Puesto:**           **Coordinación de Modernización y Planeación Estratégica.**

**Objetivo 1:**    Desarrollar el proceso de planeación de la Delegación en sus diversas vertientes, con la finalidad de desarrollar proyectos de modernización y simplificación administrativa de calidad, que permitan contribuir al desarrollo de la administración pública delegacional.

### **Funciones vinculadas al objetivo 1:**

- Aprobar los procedimientos para la elaboración de la propuesta de estructura orgánica y coordinar su instrumentación.
- Formular y coordinar los programas de modernización y simplificación administrativa; así como de aquellos dedicados al mejoramiento de atención al público, tomando en cuenta la opinión y lineamientos que al efecto dicte la Oficialía Mayor.
- Autorizar los lineamientos para la elaboración del Programa Delegacional de Desarrollo, así como de la integración del documento.
- Planear y asegurar la integración de la información que sea necesaria, para la presentación de las comparecencias de la C. Jefa Delegacional ante la Asamblea Legislativa de la Ciudad de México.
- Definir los lineamientos para la supervisión del cumplimiento del programa delegacional.
- Definir, normar y coordinar la operación del Comité Mixto de Planeación.
- Planear la integración, elaboración, difusión y aplicación del Manual Administrativo, para mantener la actualización de las funciones y procedimientos de las áreas
- Consolidar el proceso de planeación de la Delegación en sus vertientes de coordinación, concertación e inducción, así como el desarrollo de las etapas de formulación, instrumentación, control y evaluación.
- Desarrollar el servicio de asesoría en lo relativo a planeación estratégica así como en la planeación, organización y dirección de aquellos proyectos estratégicos que den respuesta a las demandas de la comunidad y cumplan con los objetivos y ejes rectores establecidos en el Programa de Gobierno Delegacional.
- Desarrollar proyectos de modernización y simplificación administrativa, que fortalezcan como eje rector el funcionamiento de la administración pública delegacional y la cultura de la calidad servicio.
- Desarrollar proyectos de reestructuración orgánica de la Delegación y proponerlos a la Jefatura Delegacional.
- Validar el logro en los objetivos del gobierno delegacional y las áreas de mejora en el desempeño gubernamental a través del monitoreo y evaluación de programas y proyectos, trámites y servicios a través del Sistema del Programa de Monitoreo y Evaluación del Desempeño Gubernamental (SIPROMOEVA).



## MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

- Facilitar proyectos de innovación y modernización Administrativa, con apoyo del Programa de Innovación Ciudadana y Modernización Gubernamental (PROIM).
- Planear el servicio de asesoría a las Direcciones Territoriales y a las áreas delegacionales en la elaboración de programas o diseño de estrategias, para que sus procesos administrativos operen con estándares de calidad en el servicio y se establezcan como mecanismos de retroalimentación para la toma de decisiones.
- Examinar continuamente el esquema orgánico funcional de la Delegación, para establecer niveles de competencia que garanticen congruencia en las acciones de las áreas orgánicas.
- Proponer los procesos de evaluación y seguimiento de la gestión pública.
- Proponerla elaboración de informes diversos para apoyar con oportunidad la toma de decisiones, así como de aquellos que derivan del seguimiento y evaluación del Programa de Desarrollo Delegacional.

**Puesto:** Líder Coordinador de Proyectos de Procesos Administrativos.

**Objetivo 1:** Contribuir efectiva y periódicamente en la rendición de cuentas y con una mayor transparencia y participación ciudadana sobre la gestión pública delegacional, en los tiempos establecidos y herramientas aplicables, para estar en apego a la ley.

### Funciones vinculadas al objetivo 1:

- Solicitar en tiempo la información cuantitativa y cualitativa de la gestión pública de la Delegación, para incluirla en el sistema.
- Revisar la información de las perspectivas y vertientes para la captura periódica en la herramienta SIPROMOEVA.
- Coadyuvar en el desarrollo de la información para la evaluación de gestión y resultados que será capturada en el Portafolio Integral de Monitoreo y Evaluación (PORTIME).
- Proponer y coadyuvar en el desarrollo de indicadores generales y/o específicos que permitirán monitorear y evaluar la gestión pública.
- Elaborar y emitir los reportes de la información capturada en el SIPROMOEVA y demás programas que se incorporen.
- Participar en las reuniones y talleres de capacitación en torno al PORTIME, SIPROMOEVA u demás programas que lo requieran.
- Coadyuvar con en el desarrollo del proceso de planeación delegacional, y apego con el Programa de Gobierno Delegacional.



## MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

**Puesto:** Líder Coordinador de Proyectos Planeación Administrativa.

**Objetivo 1:** Organizar eficaz y permanentemente la coordinación y armonización de los programas de la delegación en materia de innovación ciudadana y modernización gubernamental, en cumplimiento del proyecto del Programa de Desarrollo Delegacional e incrementando el desarrollo de todos los sectores de la población.

### Funciones vinculadas al objetivo 1:

- Participar en la administración de proyectos, su registro, su canalización, seguimiento, evaluación, documentación de experiencias y difusión de las lecciones aprendidas y las mejores prácticas delegacionales.
- Sistematizar el desarrollo e implementación, cumplimiento al Programa de Innovación Ciudadana y Modernización Gubernamental (PROIM), atendiendo mejoras de servicio.
- Registrar, controlar y capturar la información de las estrategias y líneas de acción en el Sistema de Apoyo para el registro y Seguimiento de Programas y Proyectos de los Entes públicos.
- Coadyuvar con en el desarrollo del proceso de planeación delegacional, y apego con el Programa de Gobierno Delegacional.
- Coadyuvar en la integración del Programa Operativo Anual de la Dirección General de Desarrollo Delegacional.
- Coadyuvar con el proceso de planeación delegacional, asegurar su congruencia con el Programa de Gobierno Delegacional.
- Coadyuvar en la elaboración del proyecto del Programa de Desarrollo Delegacional.
- Presentar los informes de resultados de la ejecución del Programa de Desarrollo Delegacional.
- Coadyuvar el servicio de asesoría a las áreas delegacionales en materia de planeación estratégica.
- Coadyuvar en la integración del Programa Operativo Anual de la Dirección General de Desarrollo Delegacional.
- Realizar el estudio y análisis para desarrollar el Subsistema de Evaluación, conforme a lo establecido en la Ley de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal.
- Realizar la planeación, organización e implementación del proyecto del Subsistema de Evaluación, conforme a lo establecido en la Ley de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal.

**Puesto:** Jefatura de Unidad Departamental de Planeación Estratégica

**Objetivo 1:** Impulsar oportunamente el Sistema de Planeación del Desarrollo Delegacional, que promueva la participación organizada, consciente y responsable de la ciudadanía y grupos sociales, de conformidad a la



## MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

normatividad vigente al respecto.

### Funciones vinculadas al objetivo 1:

- Proponer el Sistema de Planeación del Desarrollo Delegacional que promueva la participación organizada, consciente y responsable de la ciudadanía y grupos sociales, de conformidad a la normatividad vigente al respecto.
- Formular el proceso de planeación delegacional, asegurar su congruencia con el Programa de Gobierno Delegacional.
- Instalar las reuniones del Comité Mixto de Planeación Delegacional.
- Analizar la elaboración del proyecto del programa de desarrollo delegacional.
- Inspecciona las propuestas en la definición de los criterios para el control, seguimiento y vigilancia de los programas delegacionales.
- Validar propuestas al Programa General de Desarrollo del Distrito Federal.
- Gestionar que la formulación de los anteproyectos de presupuesto de egresos estén de acuerdo con los Programas de Desarrollo Delegacional y con base en las prioridades establecidas por el Comité Mixto de Planeación.
- Presentar los informes de resultados de la ejecución del Programa de Desarrollo Delegacional.
- Presentar al comité de planeación, los resultados de las consultas públicas en materia de planeación estratégica.
- Solicitar la integración de las Direcciones Territoriales al Comité Mixto de Planeación.
- Proporcionar la realización de foros de consulta en las Direcciones Territoriales, relativos a la planeación delegacional.
- Asegurar el cumplimiento la Ley de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal.
- Contribuir en la difusión del Programa de Gobierno y del Sistema de Planeación del Desarrollo Delegacional.
- Proporcionar el servicio de asesoría a las áreas delegacionales en materia de planeación estratégica.
- Ejecutar el subsistema de control conforme a lo establecido en la Ley de Planeación de Desarrollo del Distrito Federal.

**Puesto:** Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Elaboración de Proyectos

**Objetivo 1:** Analizar eficaz y permanentemente la viabilidad de los proyectos que generen las áreas delegacionales, para el desarrollo de sistemas y procesos administrativos orientados a mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a la población.





## MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

### Funciones vinculadas al objetivo 1:

- Elaborar la integración del Programa Operativo Anual de la Dirección General de Desarrollo Delegacional.
- Proponer a las áreas delegacionales el servicio de asesoría en metodologías y técnicas administrativas para la planeación, organización y ejecución de proyectos.
- Formular un diagnóstico para identificar las áreas de oportunidad que demanden el desarrollo de proyectos de modernización y desarrollo administrativo en la administración pública delegacional.
- Desarrollar la integración, elaboración, difusión y aplicación del Manual Administrativo del Órgano Político Administrativo en Iztapalapa, de conformidad con los lineamientos establecidos por la Oficialía Mayor.
- Planear proyectos orientados a la modernización y desarrollo administrativo de la administración pública delegacional.
- Administrar el seguimiento de los proyectos estratégicos en ejecución de las áreas delegacionales y brindar asesoría administrativa para el análisis, desarrollo e implementación de medidas correctivas cuando haya desviaciones para el cumplimiento de los objetivos y metas.
- Verificar los proyectos y programas que emanen del Sistema de Planeación Delegacional.
- Gestionar la divulgación de las guías y lineamientos sobre modernización administrativa y calidad, para contribuir al desarrollo de la administración pública delegacional.
- Programar el servicio de asesoría a las Direcciones Territoriales y a las áreas delegacionales en la elaboración de programas o diseño de estrategias, para que sus procesos administrativos operen con estándares de calidad en el servicio y se establezcan como mecanismos de retroalimentación para la toma de decisiones.
- Consolidar la actualización del Manual Administrativo, estableciendo con el personal de las áreas internas del Órgano Político Administrativo en Iztapalapa, una adecuada comunicación para dar seguimiento a las acciones inherentes a la Integración del Manual.
- Comunicar al personal involucrado, los servicios de orientación, asesoría y apoyo requeridos para la elaboración e integración del Manual.
- Dar seguimiento a los acuerdos y disposiciones emitidas por la Oficialía Mayor en materia de modernización administrativa.

**Puesto:** Dirección de Promoción y Atención Ciudadana

**Objetivo 1:** Establecer oportuna y continuamente los mecanismos necesarios para garantizar a la ciudadanía y agrupaciones sociales su derecho a tener respuestas institucionales concretas y oportunas ante las gestiones y demandas que presenten, así como implementar mecanismos de comunicación entre las diferentes formas de representación vecinal.





## MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

### Funciones vinculadas al objetivo 1:

- Formular los planes y políticas del área.
- Asegurar que las demandas de organizaciones sociales, representaciones vecinales y ciudadanía se atiendan mediante el diálogo y la negociación.
- Promover la participación de la ciudadanía y de los grupos organizados en los programas y acciones del Órgano Político Administrativo.
- Determinar la normatividad para la operación específica de la participación ciudadana.
- Coordinar la participación, integración y operación de los comités vecinales.
- Verificar que los mecanismos de comunicación y organización entre el gobierno delegacional y su comunidad sean adecuados, oportunos y suficientes.
- Determinar los criterios y lineamientos para la atención de la demanda ciudadana, tanto en la sede Delegacional como en las Direcciones Territoriales.
- Dirigir el proceso de seguimiento de la atención de la demanda ciudadana, tanto en la sede Delegacional como en las Direcciones Territoriales.
- Determinar los mecanismos para el mejoramiento en el servicio público en lo referente a la atención y satisfacción ciudadana.
- Determinar los lineamientos en materia de información sobre la gestión, la atención ciudadana y sobre los requisitos en los trámites, que se proporciona a la población de la demarcación territorial.
- Supervisar el seguimiento de las acciones y propuestas que se recojan durante los recorridos y audiencias públicas que lleve a cabo el titular del Órgano Político Administrativo, así como los realizados por los y las Directores(as) Territoriales en sus respectivos ámbitos de competencia.
- Coadyuvar con el Instituto Electoral del Distrito Federal (IEDF) y el Instituto Nacional Electoral (INE), en los procesos de participación ciudadana, conforme a lo dispuesto en sus respectivos ordenamientos jurídicos.
- Desarrollar con las entidades, municipios y delegaciones colindantes, las acciones conjuntas en materia de participación ciudadana para fortalecer el bienestar común.
- Definir y consolidar estrategias que permitan la participación de la ciudadanía en la definición y aplicación del gasto público
- Asegurar la vinculación de las Direcciones Territoriales y Direcciones Generales de este Órgano Político Administrativo con los programas y servicios de gobierno central y delegacional en materia de concertación.
- Asegurar el adecuado funcionamiento de la Coordinación de Ventanilla Única Delegacional, cuidando su estricto apego al marco jurídico y administrativo aplicable.
- Asegurar el adecuado funcionamiento de la del Centro de Servicios y Atención Ciudadana de conformidad con el marco jurídico y administrativo aplicable.
- Implementar nuevos procesos, sistemas y/o mecanismos para mejorar la atención ciudadana.



## MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

- Supervisar la coordinación, diseño y ejecución de las actividades necesarias para la implementación de las Líneas de Acción del Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal aplicables para la Delegación Iztapalapa.
- Supervisar la coordinación, diseño y ejecución de las actividades necesarias para Presupuesto Participativo del ejercicio fiscal correspondiente.

**Puesto: Coordinación de Participación Ciudadana**

**Objetivo 1:** Diseñar, coordinar y supervisar periódicamente los procesos de capacitación para fomentar los valores éticos en la participación ciudadana, el respeto y la cultura de la legalidad con la ciudadanía; así como permitir a las y los ciudadanos conocer el trabajo delegacional en todos sus aspectos, para lograr con ello una plena armonía entre el gobierno y los ciudadanos.

**Funciones vinculadas al objetivo 1:**

- Vincular a las Direcciones Territoriales y Direcciones Generales de este Órgano Político Administrativo con los programas y servicios de gobierno central y delegacional en materia de participación ciudadana.
- Fomentar, a través de las Direcciones Territoriales, una cultura democrática y participativa de la ciudadanía en la planeación, operación y vigilancia de las acciones de gobierno.
- Participar con las Direcciones Territoriales y Direcciones Generales en el seguimiento de los programas de tipo social y de desarrollo urbano, concertados con los órganos de representación ciudadana y cualquier otra forma de organización comunitaria.
- Promover y coordinar con las Direcciones Territoriales y Direcciones Generales, la participación de los vecinos y los órganos de representación ciudadana.
- Coordinar la instrumentación de programas de difusión y acercamiento a la ciudadanía respecto de las normas que se vinculan con la Ley de Participación Ciudadana.
- Diseñar y desarrollar políticas, lineamientos y normas en materia de organización y participación ciudadana.
- Coordinar y coadyuvar con las Direcciones Territoriales en la difusión y aplicación de los instrumentos de la Ley de Participación Ciudadana.
- Diseñar estrategias que permitan la participación ciudadana en la definición y aplicación del gasto público.
- Diseñar, coordinar y supervisar, procesos de capacitación para fomentar los valores éticos en la participación ciudadana, el respeto y la cultura de la legalidad con la ciudadanía.
- Vincular a los órganos de representación ciudadana con las instituciones públicas locales, estatales y federales para el mejoramiento del entorno y el desarrollo de proyectos de beneficio social.



## MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

- Facilitar la participación de la ciudadanía en la planeación, instrumentación y vigilancia de las acciones de Gobierno.
- Desarrollar proyectos en materia de prevención del delito a través de la capacitación y desarrollo de actividades artísticas, deportivas, cívicas, culturales y sociales.
- Facilitar la participación de la comunidad en las jornadas de mejoramiento e imagen urbana de su entorno.
- Diseñar programas que incidan en el mejoramiento del entorno vecinal y fomenten la organización social.
- Colaborar con el Instituto Electoral del Distrito Federal (IEDF) y el Instituto Nacional Electoral (INE) en los procesos de participación ciudadana, conforme a lo dispuesto en sus respectivos ordenamientos jurídicos.
- Coadyuvar con las entidades, municipios y delegaciones colindantes en las acciones conjuntas en materia de participación ciudadana para fortalecer el bienestar común.
- Coadyuvar con las Direcciones Territoriales y Generales en el diseño y elaboración de diagnósticos sociales, que permitan tener un mayor conocimiento de la problemática que aqueja a la demarcación.
- Coordinar y coadyuvar con las áreas centrales y territoriales la difusión y el acercamiento de acciones, servicios y programas de gobierno a la ciudadanía.
- Coordinar y colaborar con las Direcciones Territoriales en los procesos de evaluación de los mecanismos de participación ciudadana.
- Llevar a cabo el seguimiento de las acciones y propuestas que se capten durante los recorridos y audiencias públicas que lleve a cabo el titular del órgano Político Administrativo.
- Diseñar y coordinar las actividades necesarias para Presupuesto Participativo del ejercicio fiscal correspondiente.

**Puesto:**        **Enlace de Seguimiento a la Atención de la Demanda Ciudadana.**

**Objetivo 1:** Desarrollar eficaz y continuamente el análisis y estadística de la demanda ciudadana recibida a través del CESAC, así como su respuesta a la misma, a fin de dotar de elementos a las áreas delegacionales para proponer, adecuar y adoptar medidas de mejora continua en la atención a la demanda ciudadana y también al servicio que se presta.

### **Funciones vinculadas al objetivo 1:**

- Operar y dar seguimiento a la demanda ciudadana, a través de un centro de atención telefónica, que permita establecer comunicación directa con el ciudadano.
- Operar mecanismos que permitan conocer el estado que guarda la atención a la demanda ciudadana, así como la calidad de los servicios que demanda la ciudadanía.
- Asegurar que el área responsable haya dado respuesta a la demanda ciudadana.



## MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

- Mantener relación permanente con el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), para realizar los servicios e informar el resultado de sus trabajos, a través del sistema establecido.
- Mantener relación permanente con el área de atención ciudadana (CESAC) y Territoriales.
- Informar y dar seguimiento a la demanda ciudadana captada a través de los (CESAC) itinerantes de las direcciones territoriales.
- Realizar el análisis de la demanda ciudadana recibida a través del (CESAC), así como su respuesta a la misma, a fin de dotar de elementos a las áreas delegacionales para proponer y adoptar medidas de mejora continua en la atención a la demanda ciudadana.
- Dar seguimiento a la demanda ciudadana recibida en recorridos, giras y audiencias del o la titular de la Jefatura Delegacional.
- Asegurar que los apoyos solicitados se proporcionen en tiempo y forma de acuerdo a las solicitudes autorizadas.
- Operar los apoyos logísticos para los recorridos y audiencias públicas que lleve a cabo el o la titular del Órgano Político Administrativo.
- Asegurar los apoyos logísticos que requieran las Direcciones Territoriales.
- Presentar el calendario de apoyos logísticos, conforme al Programa de Participación Ciudadana.
- Asegurar la programación y presupuestación de los apoyos logísticos que se requieran.
- Llevar el control del material logístico que se proporcione a las Direcciones Territoriales para su operación.

**Puesto:** Jefatura de Unidad Departamental de Participación Ciudadana

**Objetivo 1:** Crear eficientemente mecanismos que permitan a las Direcciones Territoriales, así como a las demás áreas de la delegación, la implementación, difusión, seguimiento y evaluación de los programas en materia de participación ciudadana, mediante instrumentos que permitan evaluar los alcances y resultados en dicha materia, con el propósito de mejorar dichos programas.

### **Funciones vinculadas al objetivo 1:**

- Adecuar programas que promuevan la participación ciudadana, entre los diferentes sectores de la población Iztapalapense.
- Coadyuvar en la implementación de los mecanismos de coordinación y comunicación con las diversas áreas delegacionales, para la integración de programas específicos de participación ciudadana.
- Presentar instrumentos que permitan medir periódicamente los alcances y resultados en esta materia, con el propósito de establecer medidas de mejora en los planes y programas desarrollados e implementados por esta área.



## MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

- Coadyuvar con las diversas áreas delegacionales en la creación e implementación de programas orientados a fomentar la participación ciudadana.
- Adecuar y definir los instrumentos de difusión enfocados a la población, con el propósito de fomentar y promover la participación ciudadana en los programas de Gobierno Delegacional.
- Adecuar mecanismos que permitan a las Direcciones Territoriales la implementación, difusión, seguimiento y evaluación de los programas en materia de participación ciudadana.
- Participar y dar seguimiento en programas de obras concertados con los órganos de representación ciudadana con la participación directa de las Direcciones Territoriales.
- Canalizar las demandas de los órganos de representación ciudadana ante las áreas de la Delegación e instancias centrales.
- Levantar, concentrar y canalizar las demandas que se capten durante los recorridos y audiencias públicas que lleve a cabo el titular del órgano político administrativo, a petición del mismo.
- Adecuar programas y acciones que propicien la organización y participación de los habitantes de las unidades habitacionales.
- Presentar propuestas de mejora para la atención a la ciudadanía.

**Puesto:** Jefatura de Unidad Departamental de Planeación Participativa y Normatividad

**Objetivo 1:** Contribuir efectiva y permanentemente a crear mecanismos oportunos y eficientes de comunicación y participación entre el gobierno delegacional y la comunidad de la demarcación, con la finalidad de vincular a los órganos de representación ciudadana con las políticas públicas implementadas por la administración local.

### **Funciones vinculadas al objetivo 1:**

- Difundir las políticas, lineamientos y normas en materia participación ciudadana para el funcionamiento y operación de los programas delegacionales en materia de participación ciudadana.
- Promover la aplicación de los instrumentos de la Ley de Participación Ciudadana.
- Contribuir a generar mecanismos oportunos y eficientes de comunicación entre el gobierno delegacional y la comunidad.
- Vincular a los órganos de representación ciudadana con las políticas públicas de la Delegación.
- Promover y realizar la instalación de foros, paneles, talleres, mesas redondas y conferencias que propicien la participación ciudadana.
- Coadyuvar en la realización de acciones de difusión de las acciones de gobierno, que permitan promover una cultura democrática y participativa de la ciudadanía.



## MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

- Considerar factores como cultura, capacidad creativa y la forma de organización de las comunidades, para la definición de acciones y políticas delegacionales que permitan mejorar los niveles de participación ciudadana.
- Coadyuvar con la organización y participación amplia de la población en la identificación de los problemas locales y en el planteamiento de soluciones.
- Generar procesos de vinculación e intervención con la ciudadanía en la definición de la política delegacional.
- Implementar pláticas y talleres de capacitación para procurar la participación activa, propositiva y responsable de la ciudadana, en el mejoramiento de su entorno.
- Instrumentar mecanismos de consultas, sondeos de opinión y monitoreo a la ciudadanía en problemas específicos de la comunidad.
- Promover la presencia ciudadana en acciones que contribuyan al desarrollo de procesos de planeación participativa.

**Puesto:**        **Coordinación de Concertación**

**Objetivo 1:** Optimizar la atención a las demandas y gestiones que registran las diferentes organizaciones sociales, representaciones vecinales y ciudadanía, mediante la atención y respuesta clara, concreta y concisa.

### **Funciones vinculadas al objetivo 1:**

- Facilitar la atención de manera personalizada a los habitantes de la demarcación, así mismo hacer la gestión ante las áreas correspondientes, en relación a controversias de la comunidad.
- Facilitar la participación de diversos grupos sociales en planes y programas delegacionales.
- Supervisar con organizaciones, asociaciones y representaciones vecinales, los servicios que deben realizarse en su comunidad en concertación con las autoridades.
- Proponer el diseño y consolidar los programas de simplificación administrativa y mejoramiento de la atención al público en materia de concertación.
- Formular el seguimiento de las acciones y propuestas que se recojan durante los recorridos y audiencias públicas que lleve a cabo el titular del Órgano Político Administrativo, así como los realizados por los y las Directores(as) Territoriales en sus respectivos ámbitos de competencia.
- Asegurar relación permanente con el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) para gestionar los servicios e informar el resultado de sus trabajos, a través del sistema establecido.
- Controlar conjuntamente con las Direcciones Territoriales las agendas de las diversas organizaciones, así como comunicar los avances de las mismas.





## MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

- Coordinar con las Direcciones Territoriales y Direcciones Generales en el seguimiento de los programas de tipo social y de desarrollo urbano, concertados con las organizaciones sociales y cualquier otra forma de organización comunitaria.
- Coordinar y facilitar con las Direcciones Territoriales y Direcciones Generales la participación de las organizaciones sociales.
- Organizar la proyección y aplicación de las políticas, lineamientos y normas en materia de concertación.
- Garantizar la vinculación a las organizaciones sociales con las instituciones públicas locales, estatales y federales para el mejoramiento del entorno y el desarrollo de proyectos de beneficio social.
- Supervisar los factores y variables que influyan en el contexto territorial, en el ámbito que corresponde.
- Organizar la Canalización y seguimiento a las demandas de las diversas organizaciones sociales ante las áreas de la Delegación.
- Coadyuvar con las Direcciones Territoriales y Generales en el diseño y elaboración de diagnósticos sociales, que permitan tener un mayor conocimiento de la problemática que aqueja a la demarcación.

**Puesto:** Líder Coordinador de Proyectos de Atención a Representaciones Ciudadanas.

**Objetivo 1:** Apoyar en el seguimiento de los programas de obras concertadas con los grupos sociales, atendiendo el seguimiento de la agenda con los distintos grupos y mejorando la atención.

### **Funciones vinculadas al objetivo 1:**

- Operar el seguimiento a las acciones y propuestas que se recojan durante los recorridos y audiencias públicas que lleve a cabo el titular del Órgano Político Administrativo, así como los realizados por los Directores Territoriales con las organizaciones sociales.
- Programar sobre el avance en el seguimiento de las agendas de las organizaciones sociales.
- Ejecutar las políticas, lineamientos y normas en materia de atención a organizaciones sociales para el funcionamiento y operación de los programas delegacionales.
- Participar en el seguimiento a programas de obras concertados con los grupos sociales y con la participación directa de las Direcciones Territoriales.
- Proporcionar con las diferentes áreas de la administración delegacional, la atención y respuesta a las solicitudes derivadas de audiencias públicas y recorridos con organizaciones.
- Dar seguimiento a las demandas de las diversas organizaciones sociales ante las áreas de la Delegación.



## MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

**Puesto:** Jefatura de Unidad Departamental de Atención a Organizaciones

**Objetivo 1:** Diseñar, integrar y difundir eficaz y constantemente las políticas, lineamientos y normas en materia de atención a organizaciones sociales, para el funcionamiento y operación de los programas delegacionales, así como atender de manera personalizada a toda las organizaciones que así lo requieran, siempre y cuando sea con estricto apego a la normatividad vigente en este rubro.

### Funciones vinculadas al objetivo 1:

- Dar seguimiento de las acciones y propuestas que se recojan durante los recorridos y audiencias públicas que lleve a cabo el o la titular del Órgano Político Administrativo, así como los realizados por los y las Directores(as) Territoriales con las organizaciones sociales.
- Integrar las agendas de las organizaciones.
- Dar seguimiento a las agendas de las organizaciones e informar sobre su avance.
- Atender de manera personalizada a las organizaciones de la demarcación, así mismo hacer la gestión procedente ante las áreas correspondientes.
- Mantener relación permanente con el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) para gestionar los servicios e informar el resultado de sus trabajos, a través del sistema establecido.
- Diseñar, integrar y difundir las políticas, lineamientos y normas en materia de atención a organizaciones sociales para el funcionamiento y operación de los programas delegacionales.
- Vincular a las organizaciones sociales con las políticas públicas de la Delegación.
- Consolidar la participación de las organizaciones sociales en la búsqueda de espacios para la concertación y la corresponsabilidad en las acciones, planes, programas y proyectos del Gobierno Delegacional.
- Analizar la información de los diagnósticos sociales presentados por las Direcciones Territoriales relativos a organizaciones sociales, que permitan tener un mayor conocimiento de la problemática que aqueja a la demarcación.
- Dar seguimiento a programas de obras concertados con los grupos sociales y con la participación directa de las Direcciones Territoriales.
- Dar seguimiento a las demandas de las diversas organizaciones sociales ante las áreas de la Delegación.

**Puesto:** Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana

**Objetivo 1:** Asegurar y supervisar eficaz y periódicamente la coordinación con las áreas operativas, para definir el flujo de servicios en proceso, para mejorar la atención a la ciudadanía.



## MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

### Funciones vinculadas al objetivo 1:

- Verificar que se proporcione la información necesaria a la ciudadanía, con relación a las demandas de servicio que se gestionan y se implementan en esta coordinación.
- Verificar que la respuesta a la ciudadanía sobre los servicios solicitados, se apegue a los tiempos establecidos en el Manual de Trámites y Servicios al Público o, en su caso, a lo establecido en la Ley de Procedimientos Administrativos del Distrito Federal.
- Coordinar la implementación y ejecución de acuerdos emitidos, tanto por áreas centrales como por el o la titular de la Jefatura Delegacional, dentro de la competencia del Centro
- Verificar que la operación y la aplicación de los lineamientos legales para los servicios de competencia de las Direcciones Territoriales se realicen en forma homogénea y eficiente.
- Mantener relaciones de coordinación con las unidades administrativas centralizadas del Gobierno de la Ciudad de México, para aplicar las bases en materia de simplificación administrativa.
- Coordinar la entrega a los ciudadanos de los documentos que correspondan a la atención de los servicios presentados, incluyendo los que son emitidos por las áreas resolutivas.
- Verificar que se integren debidamente los expedientes de los servicios ingresados, con los documentos solicitados y los formatos debidamente requisitados que correspondan a cada caso.
- Supervisar el registro, seguimiento y en su caso, la actualización correspondiente de la información de los servicios que sean ingresados, para que posteriormente sean registrados en el sistema de cómputo.
- Coordinar y supervisar que las funciones que son competencia del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, se desarrollen conforme a la normatividad vigente a cada caso.
- Supervisar y evaluar periódicamente a las áreas resolutivas de los servicios pendientes en respuesta, que se encuentren fuera de los términos que la normatividad señala para cada caso
- Supervisar y vigilar el adecuado funcionamiento de las áreas de atención ciudadana de las Direcciones Territoriales sobre el ejercicio de las atribuciones conferidas a los Centro de Servicios y Atención Ciudadana CESAC Territoriales, de conformidad con el Catálogo de Trámites y Servicios autorizado, así mismo; supervisar la aplicación de la identidad e imagen corporativa, homologación de criterios y aplicación de la normatividad vigente.
- Comunicar tanto al o la director(a) General como al o la director(a) de Área las actividades realizadas en las áreas de atención ciudadana de las Direcciones Territoriales con relación a las atribuciones conferidas.
- Mantener comunicación de trabajo con la Coordinación de Informática, para proponer mejoras en el sistema de cómputo del Centro de Servicio y Atención Ciudadana.
- Asegurar en todo momento un trato amable, un servicio de calidad y eficiente a todo ciudadano.



## MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

- Supervisar y promover al personal los valores de honestidad, responsabilidad, puntualidad y transparencia en el desempeño de sus funciones.
- Planear mecanismos de mejoramiento y calidad en el servicio al público.
- Verificar que se proporcione la información necesaria a la ciudadanía, con relación a las demandas de servicio que se gestionan y se implementan en esta coordinación.
- Verificar que la respuesta a la ciudadanía sobre los servicios solicitados, se apegue a los tiempos establecidos en el Manual de Trámites y Servicios al Público o, en su caso, a lo establecido en la Ley de Procedimientos Administrativo del Distrito Federal.
- Coordinar la implementación y ejecución de acuerdos emitidos, tanto por áreas centrales como por el o la titular de la Jefatura Delegacional, competencia del Centro de Servicios y Atención Ciudadana.
- Verificar que la operación y la aplicación de los lineamientos legales para los servicios competencia de las Direcciones Territoriales se realicen en forma homogénea y eficiente.
- Mantener relaciones de coordinación con las unidades administrativas centralizadas del Gobierno de la Ciudad de México, para aplicar las bases en materia de simplificación administrativa.
- Coordinar la entrega a los ciudadanos de los documentos que correspondan a la atención de los servicios presentados, incluyendo los que son emitidos por las áreas resolutivas.
- Verificar que se integren debidamente los expedientes de los servicios ingresados, con los documentos solicitados y los formatos debidamente requisitados que correspondan a cada caso.
- Supervisar el registro, seguimiento y en su caso, la actualización correspondiente de la información de los servicios que sean ingresados, para que posteriormente sean registrados en el sistema de cómputo.

**Puesto:** Líder Coordinador de Proyectos de Operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana “A”.

**Objetivo 1:** Canalizar de forma inmediata a las áreas competentes y correspondientes las solicitudes de servicios públicos, acompañadas de la documentación correspondiente.

### **Funciones vinculadas al objetivo 1:**

- Proporcionar al ciudadano la información necesaria, con respecto a las solicitudes de servicios públicos que se realicen de forma personal, o a través de un medio telefónico u electrónico, que autorice la normatividad vigente aplicable a cada caso.
- Obtener y analizar los formatos oficiales de solicitud de servicios públicos que competen al Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) y proporcionarlos al ciudadano que lo solicite.



## MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

- Recibir y analizar las demandas de servicios públicos a través de solicitudes escritas o por vía telefónica, requiriendo, de acuerdo a la normatividad vigente, la documentación soporte señalada en el Manual de Trámites y Servicios al Público.
- Registrar las demandas de servicio solicitadas.
- Turnar de forma inmediata a las áreas competentes las solicitudes de servicios públicos, acompañadas de la documentación correspondiente, en los casos que así lo establezca la norma aplicable.
- Instrumentar las medidas que permitan que toda la información concerniente a las demandas de servicios recibidas en las Unidades de Atención Ciudadana Territoriales se concentren en una sola base de datos.
- Establecer y mantener comunicación con las áreas operativas y dictaminadoras competentes de resolver sobre el servicio público requerido por el ciudadano, con el objeto de proporcionar seguimiento y respuesta según corresponda en cada caso a las solicitudes desde la “recepción” hasta la conclusión (atención de servicio).
- Coadyuvar con las áreas operativas para que las demandas de servicios concluidos queden registradas en el sistema de captación de la demanda ciudadana correspondiente.
- Proporcionar al interesado la información referente al avance de la gestión del servicio público solicitado y, en su caso, de la resolución correspondiente.
- Elaborar y presentar los reportes e informes de las actividades que le sean requeridos, tanto por sus superiores jerárquicos como por las áreas internas y externas competentes, sobre el avance, desarrollo y resultados de las solicitudes, dentro de los términos establecidos y con las formalidades solicitadas.

**Puesto:** Líder Coordinador de Proyectos de Operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana “B”.

**Objetivo 1:** Canalizar de forma inmediata a las áreas competentes y correspondientes las solicitudes de servicios públicos, acompañadas de la documentación correspondiente.

### **Funciones vinculadas al objetivo 1:**

- Proporcionar al ciudadano la información necesaria, con respecto a las solicitudes de servicios públicos que se realicen de forma personal, o a través de un medio telefónico u electrónico, que autorice la normatividad vigente aplicable a cada caso.
- Obtener y analizar los formatos oficiales de solicitud de servicios públicos que competen al Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) y proporcionarlos al ciudadano que lo solicite.
- Recibir y analizar las demandas de servicios públicos a través de solicitudes escritas o por vía telefónica, requiriendo, de acuerdo a la normatividad vigente, la documentación soporte señalada en el Manual de Trámites y Servicios al Público.
- Registrar las demandas de servicio solicitadas.



## MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

- Turnar de forma inmediata a las áreas competentes las solicitudes de servicios públicos, acompañadas de la documentación correspondiente, en los casos que así lo establezca la norma aplicable.
- Instrumentar las medidas que permitan que toda la información concerniente a las demandas de servicios recibidas en las Unidades de Atención Ciudadana Territoriales se concentren en una sola base de datos.
- Establecer y mantener comunicación con las áreas operativas y dictaminadoras competentes de resolver sobre el servicio público requerido por el ciudadano, con el objeto de proporcionar seguimiento y respuesta según corresponda en cada caso a las solicitudes desde la “recepción” hasta la conclusión (atención de servicio).
- Coadyuvar con las áreas operativas para que las demandas de servicios concluidos queden registradas en el sistema de captación de la demanda ciudadana correspondiente.
- Proporcionar al interesado la información referente al avance de la gestión del servicio público solicitado y, en su caso, de la resolución correspondiente.
- Elaborar y presentar los reportes e informes de las actividades que le sean requeridos, tanto por sus superiores jerárquicos como por las áreas internas y externas competentes, sobre el avance, desarrollo y resultados de las solicitudes, dentro de los términos establecidos y con las formalidades solicitadas.

•

**Puesto: Coordinación de Ventanilla Única Delegacional.**

**Objetivo 1:** Proporcionar oportuna y permanentemente al ciudadano los formatos de solicitud oficiales actualizados, para que realicen los trámites que soliciten, conforme al Manual de Trámites y Servicios al Público vigente, así como supervisar, registrar y dar seguimiento a la información emitida por algún órgano que haya en su momento modificado algún tipo de trámite.

### **Funciones vinculadas al objetivo 1:**

- Proporcionar información a la ciudadanía de los requisitos para realizar un ágil correcto trámite.
- Recibir, revisar e informar diariamente lo relativo a los expedientes de los trámites ingresados por ciudadanos solicitantes, de conformidad con la normatividad vigente para su inmediato envío a las áreas operativas dictaminadoras que correspondan a cada caso.
- Supervisar el registro, seguimiento y actualización de la información de los trámites, que generen las áreas operativas dictaminadoras, tanto en el sistema de cómputo como del libro de gobierno para que se permita una identificación y control eficaz de cada expediente.
- Aplicar e instrumentar las medidas necesarias que permitan que toda la información concerniente a los trámites recibidos en las Unidades de Atención Ciudadana





## MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

Territoriales se concentren en una sola base de datos, para su mejor control y supervisión.

- Consolidar comunicación con las áreas operativas dictaminadoras, para poder darle seguimiento a las solicitudes ingresadas desde su inicio “recepción” hasta su resolución “conclusión” de cada trámite.
- Elaborar y presentar en tiempo y forma los informes que le sean solicitados, tanto por sus superiores jerárquicos como por las áreas internas o externas competentes, sobre el avance, desarrollo y resultados de los trámites ingresados.
- Consolidar la actualización del acervo normativo y cartográfico de la Ventanilla Única.
- Proporcionar al ciudadano en todo momento un trato amable, cortés y brindar un servicio de calidad, eficaz y eficiente.
- Vigilar que el personal operativo aplique los valores de honestidad, responsabilidad, puntualidad y transparencia en el desempeño de su trabajo.
- Asegurar la ejecución de los mecanismos de mejoramiento y calidad constante en beneficio del público.
- Mantener comunicación constante con la Coordinación de Informática, para proponer mejoras en el sistema de cómputo de la Ventanilla Única Delegacional, con base en las necesidades de operación detectadas.
- Fomentar acciones de mejora del clima laboral, para generar un adecuado desempeño de trabajo del personal de la Ventanilla Única Delegacional.
- Proporcionar al público usuario asesoría de calidad para el ingreso del trámite inherente a la Ventanilla Única Delegacional.
- Verificar el trabajo de todas las áreas de Atención Ciudadana, tanto Territoriales como Sede, a efecto de lograr el óptimo rendimiento en la atención de los trámites ingresados en las unidades de atención ciudadana.
- Mantener actualizada la base de datos de avances y resultados, así como la homologación de criterios en los procesos de atención ciudadana en cuanto a trámites.
- Mantener actualizadas las bases de datos relativas al control y seguimiento de los trámites según las materias asignadas.
- Coordinar con el personal de la Dirección Territorial que le sea asignada las acciones tendientes a la captura y seguimiento oportuno de los trámites recibidos por dicha Dirección Territorial.
- Proponer proyectos especiales para generar mejora dentro de las unidades de Atención Ciudadanas.
- Fomentar programas de capacitación para el personal de las Unidades de Atención Ciudadana Sede y Territoriales.
- Elaborar oficios, tarjetas informativas y demás trabajos de tipo administrativo tendientes a brindar información a diversos funcionarios de la Delegación y de otras dependencias del Gobierno de la Ciudad de México.



## MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

- Supervisa que la respuesta a la ciudadanía sobre los trámites y servicios ingresados, se apegue a los tiempos establecidos en el Manual de Trámites y Servicios al Público o en su caso a lo establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo del D.F.
- Mantener relaciones de coordinación con las unidades administrativas centralizadas del Gobierno de la Ciudad de México, para aplicar las bases en materia de simplificación administrativa.
- Coordinar y supervisar que las funciones que son competencia de Ventanilla Única Delegacional se desarrollen conforme a la normatividad vigente a cada caso.
- Informar y evaluar periódicamente a las áreas resolutorias de los trámites pendientes de respuesta, que se encuentren fuera de los términos que la normatividad señalada para cada caso.
- Informar al Director Territorial y al responsable de atención ciudadana de las respectivas oficinas territoriales, las actividades realizadas en sus Direcciones Territoriales respecto al ingreso de trámites en las bases de datos relativas al control y seguimiento de los trámites.

**Puesto:** Líder Coordinador de Proyectos de Ventanilla Única Delegacional “A”.

**Objetivo 1:** Proporcionar oportuna y permanentemente al ciudadano los formatos de solicitud oficiales actualizados, para que realicen los trámites que soliciten, conforme al Manual de Trámites y Servicios al Público vigente, así como supervisar, registrar y dar seguimiento a la información emitida por algún órgano que haya en su momento modificado algún tipo de trámite.

### **Funciones vinculadas al objetivo 1:**

- Proporcionar información a la ciudadanía de los requisitos para realizar un ágil correcto trámite.
- Recibir, revisar e informar diariamente lo relativo a los expedientes de los trámites ingresados por ciudadanos solicitantes, de conformidad con la normatividad vigente para su inmediato envío a las áreas operativas dictaminadoras que correspondan a cada caso.
- Supervisar el registro, seguimiento y actualización de la información de los trámites, que generen las áreas operativas dictaminadoras, tanto en el sistema de cómputo como del libro de gobierno para que se permita una identificación y control eficaz de cada expediente.
- Aplicar e instrumentar las medidas necesarias que permitan que toda la información concerniente a los trámites recibidos en las Unidades de Atención Ciudadana Territoriales se concentren en una sola base de datos, para su mejor control y supervisión.
- Consolidar una comunicación en primera instancia con la Coordinación de la Unidad de Atención Ciudadana y consecuentemente con las áreas operativas dictaminadoras, a fin



## MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

de darle seguimiento a las solicitudes ingresadas desde su inicio “recepción” hasta su resolución “conclusión” de cada trámite.

- Elaborar y presentar en tiempo y forma los informes que le sean solicitados, tanto por sus superiores jerárquicos como por las áreas internas o externas competentes, sobre el avance, desarrollo y resultados de los trámites ingresados.
- Consolidar la actualización del acervo normativo y cartográfico de la Ventanilla Única.
- Proporcionar al ciudadano en todo momento un trato amable, cortés y brindar un servicio de calidad, eficaz y eficiente.
- Vigilar que el personal operativo aplique los valores de honestidad, responsabilidad, puntualidad y transparencia en el desempeño de su trabajo.
- Asegurar la ejecución de los mecanismos de mejoramiento y calidad constante en beneficio del público.

**Puesto:** Líder Coordinador de Proyectos de Ventanilla Única Delegacional “B”.

**Objetivo 1:** Proporcionar oportuna y permanentemente al ciudadano los formatos de solicitud oficiales actualizados, para que realicen los trámites que soliciten, conforme al Manual de Trámites y Servicios al Público vigente, así como supervisar, registrar y dar seguimiento a la información emitida por algún órgano que haya en su momento modificado algún tipo de trámite.

### **Funciones vinculadas al objetivo 1:**

- Proporcionar información a la ciudadanía de los requisitos para realizar un ágil correcto trámite.
- Recibir, revisar e informar diariamente lo relativo a los expedientes de los trámites ingresados por ciudadanos solicitantes, de conformidad con la normatividad vigente para su inmediato envío a las áreas operativas dictaminadoras que correspondan a cada caso.
- Supervisar el registro, seguimiento y actualización de la información de los trámites, que generen las áreas operativas dictaminadoras, tanto en el sistema de cómputo como del libro de gobierno para que se permita una identificación y control eficaz de cada expediente.
- Aplicar e instrumentar las medidas necesarias que permitan que toda la información concerniente a los trámites recibidos en las Unidades de Atención Ciudadana Territoriales se concentren en una sola base de datos, para su mejor control y supervisión.
- Consolidar una comunicación en primera instancia con la Coordinación de la Unidad de Atención Ciudadana y consecuentemente con las áreas operativas dictaminadoras, a fin de darle seguimiento a las solicitudes ingresadas desde su inicio “recepción” hasta su resolución “conclusión” de cada trámite.



## MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

- Elaborar y presentar en tiempo y forma los informes que le sean solicitados, tanto por sus superiores jerárquicos como por las áreas internas o externas competentes, sobre el avance, desarrollo y resultados de los trámites ingresados.
- Consolidar la actualización del acervo normativo y cartográfico de la Ventanilla Única.
- Proporcionar al ciudadano en todo momento un trato amable, cortés y brindar un servicio de calidad, eficaz y eficiente.
- Vigilar que el personal operativo aplique los valores de honestidad, responsabilidad, puntualidad y transparencia en el desempeño de su trabajo.
- Asegurar la ejecución de los mecanismos de mejoramiento y calidad constante en beneficio del público.



## MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

### PROCESOS

Proceso: Asegurar la orientación, recepción, registro y seguimiento de los trámites y servicios requeridos por la ciudadanía.

Procedimiento vinculado al proceso:

1. Atención a la solicitud de servicios delegacionales mediante el Sistema Integral de Atención Ciudadana

### PROCEDIMIENTOS

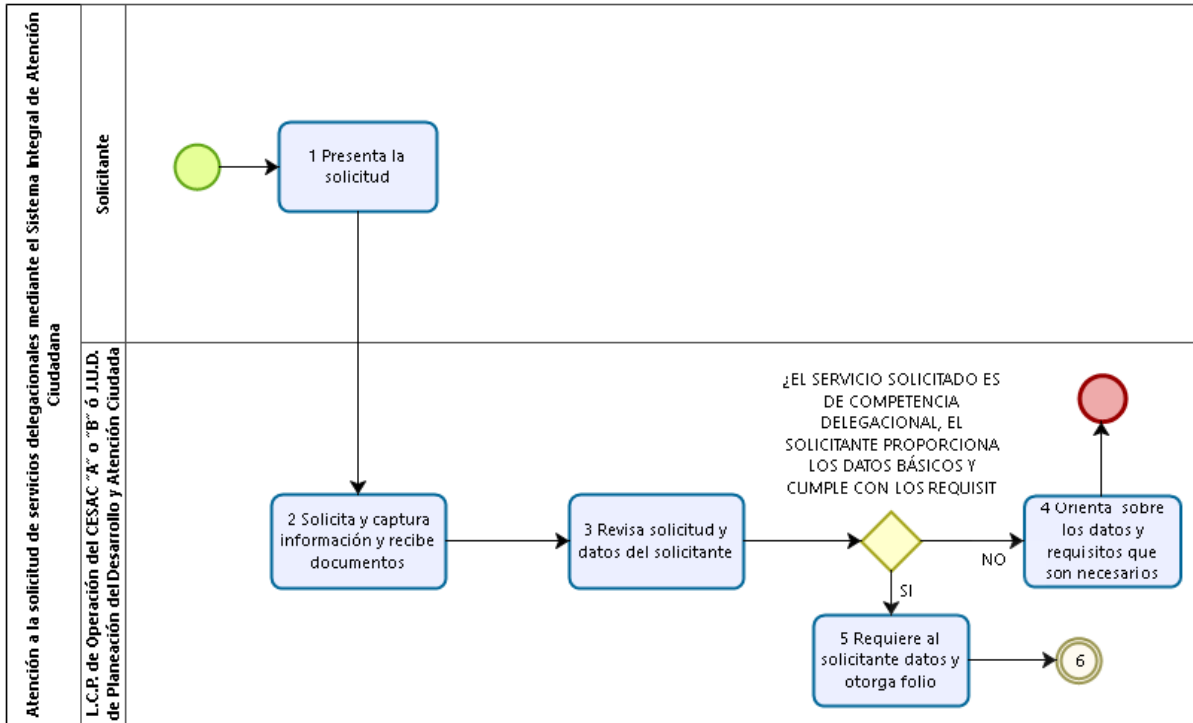
**Nombre del Procedimiento:** Atención a la solicitud de servicios delegacionales mediante el Sistema Integral de Atención Ciudadana.

**Objetivo General:** Captar, analizar y monitorear las solicitudes ciudadanas de servicios públicos recibidas mediante el Sistema Integral de Atención Ciudadana, para distribuir la orden de trabajo con el personal correspondiente y que éstos realicen la ejecución.

### Diagrama de Flujo



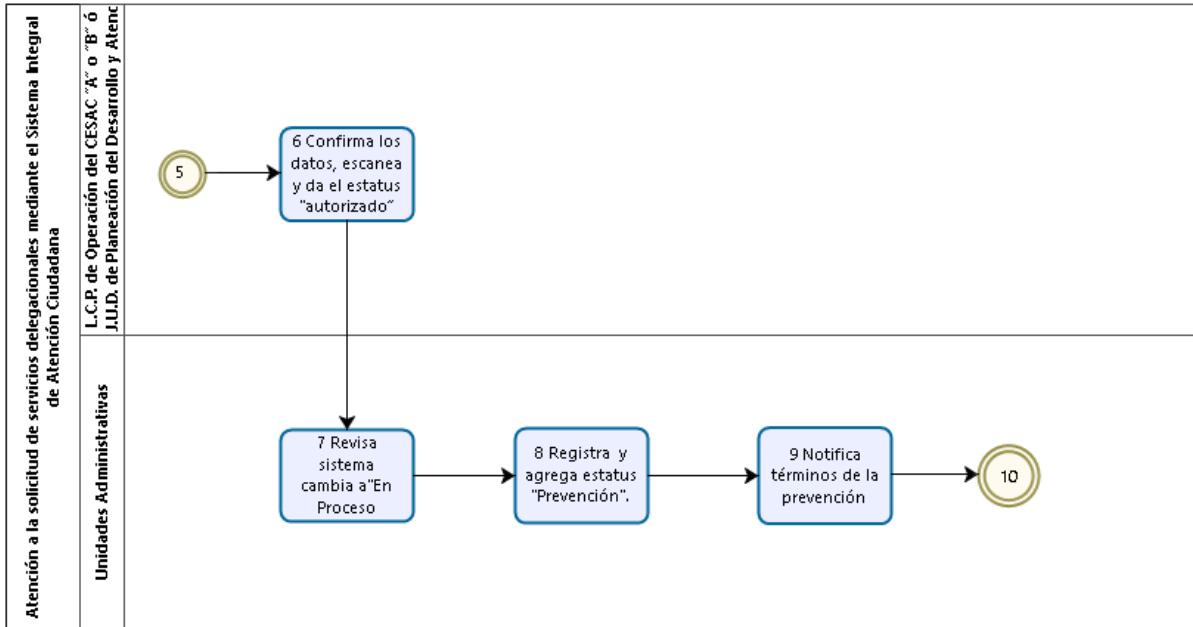
# MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA





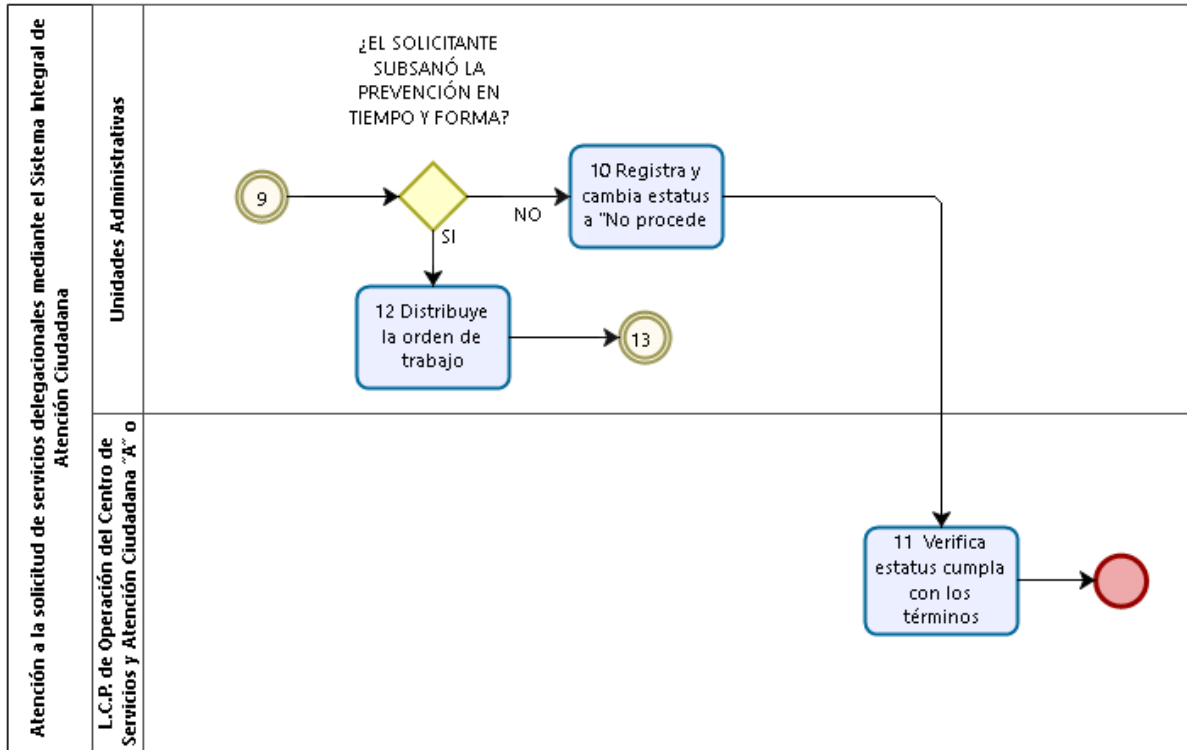


## MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA



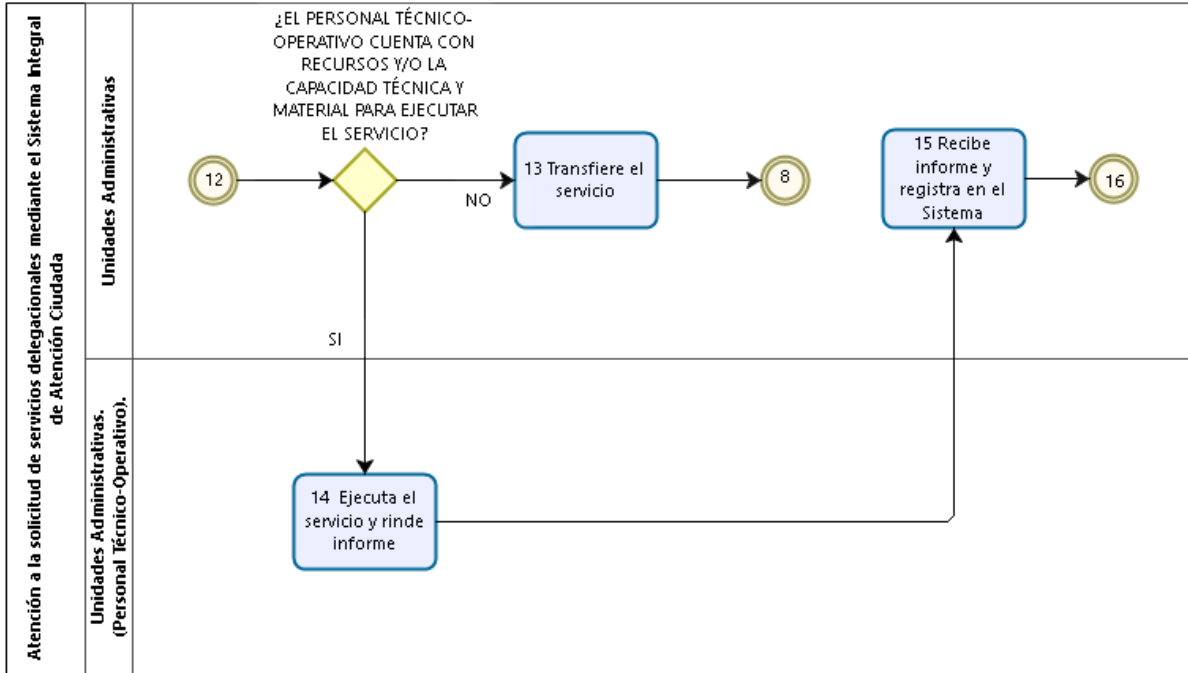


# MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA



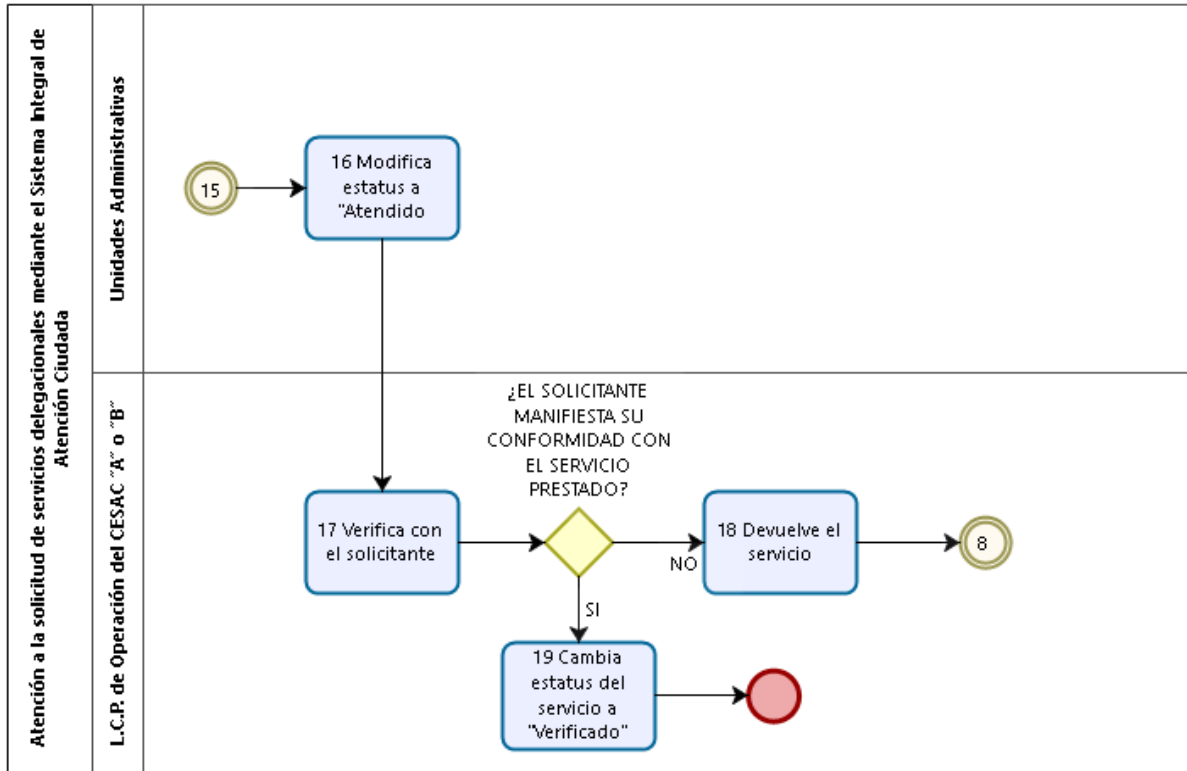


# MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA





**MANUAL ADMINISTRATIVO**  
**ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA**



**Descripción Narrativa:**

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Solicitante.	1	Presenta ante el CESAC, personalmente o mediante cualquiera de los medios de captación, la solicitud para la atención de servicios públicos a cargo de la Delegación.	5 min.



**MANUAL ADMINISTRATIVO**  
**ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA**

<b>Actor</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Tiempo</b>
L.C.P. de Operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana "A" o "B" ó J.U.D. de Planeación del Desarrollo y Atención Ciudadana de las Direcciones Territoriales.	2	Solicita nombre, número telefónico o correo electrónico y tipo de servicio, captura la información en el Sistema Integral de Atención Ciudadana y recibe documentos.	2 min.
	3	Revisa solicitud y datos del solicitante.	5 min.
		<b>¿EL SERVICIO SOLICITADO ES DE COMPETENCIA DELEGACIONAL, EL SOLICITANTE PROPORCIONA LOS DATOS BÁSICOS Y CUMPLE CON LOS REQUISITOS?</b>	
		<b>No</b>	
	4	Orienta y/o asesora al solicitante respecto de la instancia y/o trámite que debe desahogar para lograr el objeto de su interés, en su caso, se le indica sobre los datos y requisitos que son necesarios para otorgar el servicio requerido y registra en el Sistema Integral de Atención Ciudadana como servicio "no procede". (Conecta con el fin).	5 min.
		<b>Sí</b>	
	5	Requiere al solicitante los datos de ubicación y características del servicio, registra la información en el Sistema Integral de Atención Ciudadana y otorga número de folio que corresponda.	5 min.
	6	Confirma los datos con el solicitante, en su caso, escanea la documentación aportada por el mismo y se agrega al sistema estatus "autorizado".	5 min.



**MANUAL ADMINISTRATIVO**  
**ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA**

<b>Actor</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Tiempo</b>
Unidades Administrativas.	7	Revisa en el Sistema Integral de Atención Ciudadana los folios asignados a su área, asigna a cada solicitud el folio de control interno, cambia estatus en el Sistema Integral de Atención Ciudadana a "En Proceso" e imprime orden de trabajo, en su caso, documentación escaneada.	10 min.
	8	Registra en el Sistema Integral de Atención Ciudadana la prevención emitida y agrega estatus "Prevención".	1 día
	9	Localiza al solicitante por los medios proporcionados por el mismo, a efectos de notificarle los términos de la prevención y del plazo concedido para subsanarlos a través del CESAC.	3 días
		<b>¿EL SOLICITANTE SUBSANÓ LA PREVENCIÓN EN TIEMPO Y FORMA?</b>	
		<b>No</b>	
	10	Registra en el Sistema Integral de Atención Ciudadana el acuerdo correspondiente y cambia estatus a "No procede".	1 día
L.C.P. de Operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana "A" o "B"	11	Verifica que el servicio con estatus "No procede" cumpla con los términos de fundamentación y motivación. (Conecta con el fin).	1 día
		<b>Sí</b>	
Unidades Administrativas.	12	Distribuye la orden de trabajo con el Personal Técnico-Operativo de las Unidades Administrativas.	1 día



**MANUAL ADMINISTRATIVO**  
**ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA**

Actor	No.	Actividad	Tiempo
		<b>¿EL PERSONAL TÉCNICO-OPERATIVO CUENTA CON RECURSOS Y/O LA CAPACIDAD TÉCNICA Y MATERIAL PARA EJECUTAR EL SERVICIO?</b>	
		<b>No</b>	
	13	Transfiere el servicio en el Sistema Integral de Atención Ciudadana a la Unidad Administrativa que cuente con recursos y capacidad, registra estatus "Transferido". (Regresa a la actividad 8).	1 día
		<b>Sí</b>	
Unidades Administrativas. (Personal Técnico-Operativo).	14	Ejecuta el servicio y rinde informe del mismo, en su caso, recolecta firma de conformidad del solicitante o vecino más cercano.	3 días
Unidades Administrativas.	15	Recibe informe y registra en el Sistema Integral de Atención Ciudadana.	20 min.
	16	Modifica estatus en el Sistema Integral de Atención Ciudadana a "Atendido".	20 min.
L.C.P. de Operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana "A" o "B"	17	Verifica con el solicitante, a través de los datos de contacto proporcionados, telefónico o correo electrónico, su conformidad respecto del servicio con estatus "Atendido".	3 días
		<b>¿EL SOLICITANTE MANIFIESTA SU CONFORMIDAD CON EL SERVICIO PRESTADO?</b>	





**MANUAL ADMINISTRATIVO**  
**ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA**

Actor	No.	Actividad	Tiempo
		<b>No</b>	
	18	Devuelve el servicio a la Unidad Administrativa que generó el Estatus "Atendido" informando la inconformidad del solicitante y carga al sistema el estatus "Pendiente". (Regresa a la actividad 8).	20 min.
		<b>Sí</b>	
	19	Cambia estatus del servicio a "Verificado"	20 min.
		<b>Fin de procedimiento</b>	
		<b>Tiempo total de ejecución: 15 días, 57 minutos.</b>	

**Aspectos a considerar**

1. Las Unidades Administrativas prestarán los servicios solicitados en el ámbito de las atribuciones conferidas en el Manual Administrativo y el Acuerdo delegatorio de facultades y atribuciones a las unidades administrativas de Apoyo Técnico-Operativo de la Delegación Iztapalapa, denominadas Direcciones Territoriales, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 10 de octubre de 2012.
2. Para proceder a la atención y seguimiento de un servicio solicitado por cualquier habitante de la Delegación Iztapalapa, bastará que el solicitante proporcione su nombre completo y un dato de contacto que puede ser número telefónico, correo electrónico o domicilio, con excepción de aquellos servicios en lo que la norma aplicable señale expresamente otros requisitos, así como proporcionar la descripción y ubicación del servicio requerido consistente en calle, entre calles, colonia y referencias urbanas.
3. Los medios de captación de solicitudes de servicios públicos serán los siguientes:
  - a. Las solicitudes de servicios que reciban los CESAC directamente de los ciudadanos de manera presencial;
  - b. Centro de Atención Telefónica (CAT): 62850100;
  - c. Correo Electrónico: cesac@iztapalapa.gob.mx, cesaciztapalapa@df.gob.mx
  - d. Portal web: <http://www.iztapalapa.df.gob.mx>



## MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

- e. CAT de los CESAC en las Direcciones Territoriales
4. Se registrarán las solicitudes de servicios que son turnadas al CESAC a través de las diversas instancias que el ciudadano utiliza para tal fin, entre otras:
    - a. LOCATEL 56581111;
    - b. Línea 072;
    - c. Sistema de Servicios y Atención Ciudadana (SSAC);
    - d. Procuraduría Social del Distrito Federal;
  5. La atención de las llamadas de solicitudes de servicios, recibidas en el Centro de Monitoreo, corresponden al Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) a través de su Jefatura de Unidad Departamental e implementará los protocolos de atención correspondientes y operará desde el Centro de Monitoreo del Sistema Integral de Atención Ciudadana.
  6. No se atenderán las gestiones de los solicitantes que profieran improperios, amenazas o insultos durante la llamada telefónica o contenidos en cualquier promoción.
  7. Los servicios públicos competencia de la Delegación Iztapalapa, no enunciados en el numeral anterior, se recibirán por los mismos medios y se atenderán en los plazos establecidos en el Manual de Trámites y Servicios al Público, con excepción de aquellos que por su naturaleza requieran ser presentados por escrito o de manera presencial en el CESAC.
  8. Cuando la Coordinación de la Unidad de Atención Ciudadana o el CESAC registren en el área de “seguimientos” del Sistema Integral de Atención Ciudadana, la queja o inconformidad ciudadana por falta de atención a los folios registrados en el sistema las Unidades Administrativas prestarán los servicios solicitados, en el ámbito de sus atribuciones, en un plazo no mayor de 24 horas; en el mismo plazo se atenderán los folios con estatus de “Pendiente”.
  9. El registro único para el ingreso, seguimiento y control de las solicitudes ciudadanas se llevará a cabo a través del Sistema Integral de Atención Ciudadana; este sistema informático será operado por los Centros de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) ubicados en el Centro de Monitoreo y en cada una de las instalaciones de las Direcciones Territoriales, así como por las Unidades Administrativas encargadas de la realización del servicio solicitado.
  10. Todos los servicios que presten las Unidades Administrativas, deberán contener un folio único de control, para su seguimiento y atención, asignado por el Sistema Integral de Atención Ciudadana sin perjuicio del folio interno con el que cada Unidad Administrativa pueda identificar el servicio turnado para su atención.



## MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA

11. Las Unidades Administrativas operativo deberán acusar diariamente los folios con estatus de “autorizados” asignados a su área; este procedimiento se realizará mediante la carga al sistema del folio de control interno y el correspondiente cambio de estatus a “en proceso”.
12. Las Unidades Administrativas procederán a la atención de los folios que les son turnados sobre la base de la documentación –en su caso- escaneada por el CESAC en los asuntos que así proceda, con independencia de que el soporte documental físico sea recibido con posterioridad.
13. En caso de que se reciba una solicitud que requiera atención inmediata, se canalizará directamente al solicitante a la Unidad Administrativa correspondiente, para que se distribuya la orden de trabajo con el Personal Técnico-Operativo delegacional.
14. Tiempo total de ejecución: 15 días, 57 minutos.



**CDMX**  
CIUDAD DE MÉXICO



DELEGACIÓN  
**Iztapalapa**  
2015 - 2018  
CON EL PODER DE LA GENTE

## **MANUAL ADMINISTRATIVO ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN IZTAPALAPA**

### **VALIDACIÓN DEL CONTENIDO**

**VALIDÓ**

---

**Lic. Irma Yolanda Contreras Hernández**  
**Directora General de Desarrollo**  
**Delegacional**