



MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
Todos le damos **valor**



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA**  
**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LA DENUNCIA**  
**CIUDADANA Y PROCEDIMIENTOS**  
**ADMINISTRATIVOS**

REFERENCIA: PR-SA-DGlyDA-03 Y IT-SA-DGlyDA-02

Clave: DT-SSC-  
DADCyPA-IV-I

Revisión: 0

Página 1 de 41

**Manual de Organización, Políticas  
y Procedimientos de la Dirección de  
Atención a la Denuncia Ciudadana y  
Procedimientos Administrativos**

Cuernavaca, Mor., 28 de Noviembre de 2013



## CONTENIDO:

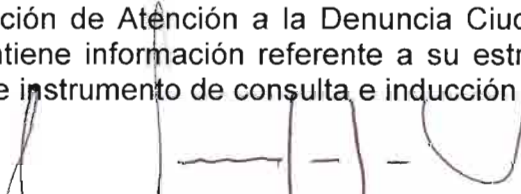
	<b>Página</b>
I. HOJA DE AUTORIZACIÓN	3
II. INTRODUCCIÓN	4
III. OBJETIVO	5
IV. MARCO JURÍDICO	6
V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	8
VI. ORGANIGRAMA	9
VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA	10
VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS	11
IX. POLÍTICAS	26
X. PROCEDIMIENTOS	27
01.- ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O DENUNCIAS	27
02.- PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	32
XI. DIRECTORIO	39
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN	40
XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN	41



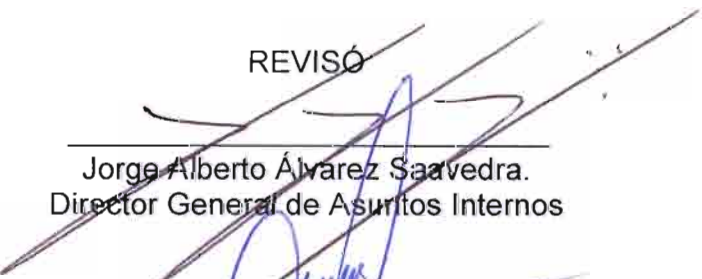
## I. HOJA DE AUTORIZACIÓN

### AUTORIZÓ

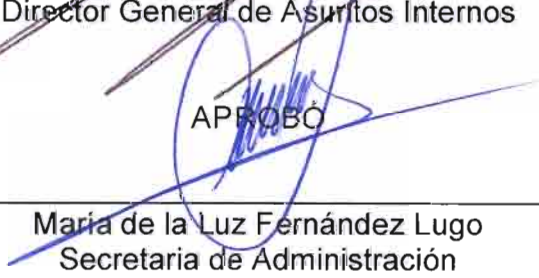
Con fundamento en el Art. 52 fracciones III, XXXI y XXXIII, Art. 188 fracción XII y Art. 194 fracción XI del Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos; publicado el 26 de diciembre de 2012 en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad", número 5053, se expide el presente Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección de Atención a la Denuncia Ciudadana y Procedimientos Administrativos, el cual contiene información referente a su estructura, funcionamiento y tiene como objetivo servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.

  
\_\_\_\_\_  
Cmdte. Víctor Hugo Valdez Ortiz  
Secretario de Seguridad Ciudadana


### REVISÓ

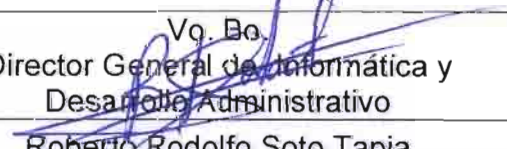
  
\_\_\_\_\_  
Jorge Alberto Álvarez Saavedra.  
Director General de Asuntos Internos

### APROBO

  
\_\_\_\_\_  
María de la Luz Fernández Lugo  
Secretaria de Administración

### ELABORÓ

  
\_\_\_\_\_  
Francisco Villegas Becerril  
Director de Atención a la Denuncia Ciudadana y Procedimientos Administrativos

Fecha de Autorización	Vo. Bo. Director General de Informática y Desarrollo Administrativo	VERSIÓN (año)	No. de páginas
28/Nov./13	 Roberto Rodolfo Soto Tapia	2013	41



## II. INTRODUCCIÓN

La Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos en sus Artículos 114 y 114"bis" Fracción VIII, establece que los municipios tienen personalidad jurídica propia y los Ayuntamientos tendrán a su cargo la seguridad pública, el artículo 125 fracción II, del Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos; establece que a los titulares de las Dependencias de la Administración Pública Municipal les corresponde diseñar y mantener actualizados los Manuales de Organización, Políticas y Procedimientos.

Los Manuales de Organización, Políticas y Procedimientos, contienen en forma clara y ordenada lo referente a:

Introducción, Objetivo, Marco Jurídico, Misión, Visión y Valores, Organigrama, Estructura Orgánica, Descripción y Perfil de Puestos, Políticas, Procedimientos y Hoja de Actualización.

Por tal motivo y en cumplimiento al ordenamiento referido, se crea el presente Manual de Organización, Políticas y Procedimientos que tiene por objeto supervisar, estandarizar y mejorar los mecanismos de seguimiento de las quejas y/o denuncias presentadas ante la Dirección de Atención a la Denuncia Ciudadana y Procedimientos Administrativos, asegurando acciones proactivas y condicionantes de tipo preventivo, contribuyendo a recuperar la imagen y la confianza de la sociedad en la institución.

El paradigma de la labor policial en materia de seguridad pública, es sin duda un binomio entre Estado y sociedad, teniendo como propósito detectar y controlar el origen y el motivo de las conductas atípicas del personal operativo de la Secretaría de Seguridad Ciudadana.



### III. OBJETIVO

Garantizar a los ciudadanos que presenten quejas por actos irregulares de los elementos de esta institución, el derecho a una justa, eficiente e imparcial aplicación de la Ley, mediante la detección, investigación exhaustiva y opinión adecuada de la queja;

Asegurar al interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana, que los procedimientos administrativos, generados de toda queja por actos irregulares en contra de los elementos de esta institución, se realice en forma pronta, honesta y justa;

Dar a los elementos de esta institución, la certeza de que los procedimientos administrativos se realizarán mediante procesos equilibrados, completos y por tanto, serán descubiertas las quejas o informaciones falsas sobre actos irregulares.



## IV. MARCO JURÍDICO

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado de Morelos.
3. Código Procesal Civil para el Estado Libre y Soberano de Morelos.
4. Código Penal para el Estado de Morelos.
5. Código de Procedimientos Penales para el Estado de Morelos.
6. Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.
7. Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
8. Ley Estatal de Planeación.
9. Ley Entrega Recepción de la Administración Pública para el Estado de Morelos y sus Municipios.
10. Ley que Establece las Bases de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
11. Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos.
12. Ley de Justicia Administrativa del Estado de Morelos.
13. Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Morelos.
14. Ley de Procedimiento Administrativo para el Estado de Morelos.
15. Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Morelos.
16. Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca, Morelos.
17. Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos.
18. Reglamento del Servicio Profesional de Carrera Policial para el Municipio de Cuernavaca.
19. Reglamento de Tránsito para el Municipio de Cuernavaca.
20. Reglamento de Tránsito y Transportes para el Estado de Morelos.
21. Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana.
22. Plan Municipal de Desarrollo 2013-2015.
23. Condiciones Generales de Trabajo para el Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos.
24. Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección de Atención a la Denuncia Ciudadana y Procedimientos Administrativos.



25. Programa Operativo Anual 2013 (P.O.A.)

26. Demás Leyes, Reglamentos, Circulares, Decretos, Acuerdos y otras disposiciones de carácter administrativo y de observancia general en el ámbito de su competencia.





## V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

### MISIÓN

La Dirección de Atención a la Denuncia Ciudadana y Procedimientos Administrativos de la Dirección General de Asuntos Internos, perteneciente a la Secretaría de Seguridad Ciudadana, se compromete a brindar servicios confiables y oportunos en la atención al ciudadano que presente alguna denuncia en contra de alguna falta en el comportamiento del personal operativo de esta Secretaría, actuaciones de los servidores públicos adscritos a la misma que contravengan el marco jurídico vigente, en cuanto a su investigación y recomendación de sanciones a que haya lugar. Así como dar a los elementos de esta institución, la certeza de que las investigaciones se realizarán mediante procesos equilibrados, completos y apegados a la Ley de la Materia.

### VISIÓN

La Dirección de Atención a la Denuncia Ciudadana y Procedimientos Administrativos de la Dirección General de Asuntos Internos, aspira a ser reconocida por la población por otorgar servicios de trato amable y confiable en cuanto al derecho a una justa, eficiente e imparcial aplicación de la Ley, mediante la detección, investigación exhaustiva y opinión adecuada de la queja

### VALORES

Compromiso	Honradez	Lealtad		
	Responsabilidad			
	Tolerancia		Disciplina	
	Calidez Humana			Disponibilidad
	Honestidad			Solidaridad
	Justicia			Amabilidad
	Ética	Respeto		
	Generosidad			Calidez
	Puntualidad			Paciencia
	Trabajo en Equipo			Voluntad





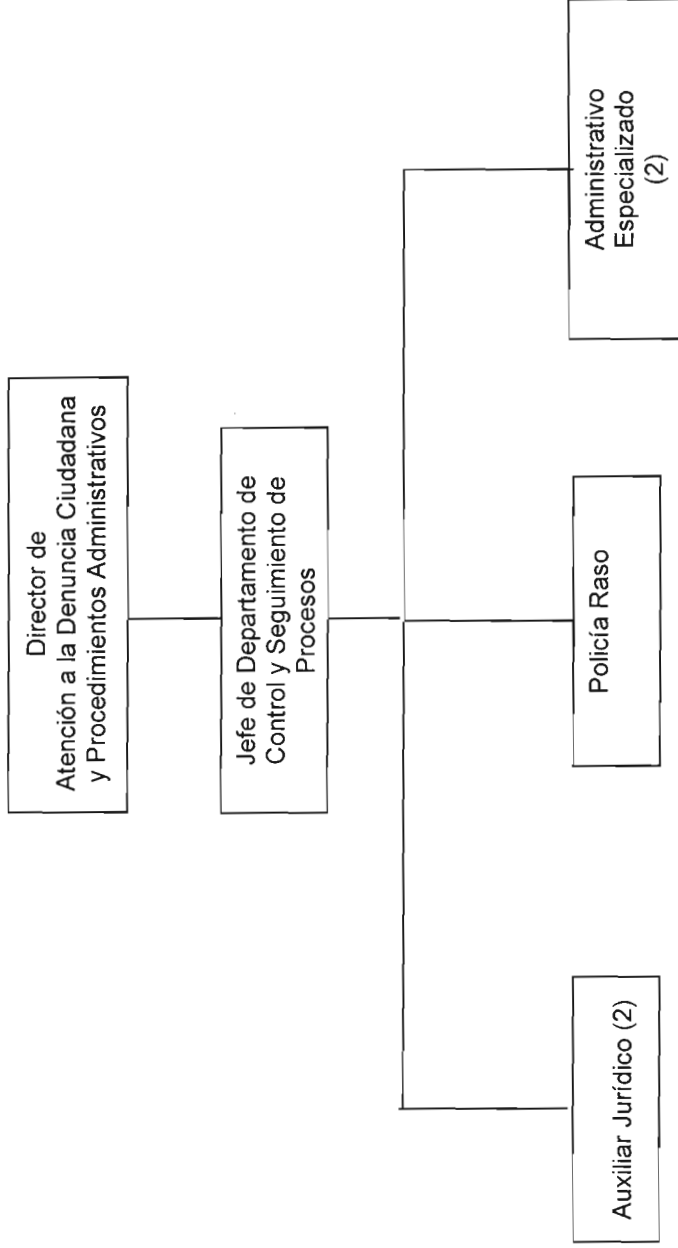
**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA**  
**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LA DENUNCIA CIUDADANA**  
**Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**  
REFERENCIA: PR-SA-DGlyDA-03 Y IT-SA-DGlyDA-02

Clave: DT-SSC-DADCyPA-IV-I

Revisión: 0

Página 9 de 41

## VI.-ORGANIGRAMA



**ELABORÓ**  
FRANCISCO WILLEGAS BECERRIL  
DIRECTOR DE ATENCIÓN A LA DENUNCIA  
CIUDADANA Y PROCEDIMIENTOS  
ADMINISTRATIVOS

**REVISÓ**  
JORGE ALBERTO ALVAREZ SAAVEDRA  
DIRECTOR GENERAL DE ASUNTOS INTERNOS

**AUTORIZÓ**  
CMDTE. VICTOR HUGO VALDEZ ORTIZ  
SECRETARIO DE SEGURIDAD  
CIUDADANA

FECHA DE AUTORIZACIÓN:  
28 de Noviembre de 2013



## VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

<b>Categoría Plaza</b>	<b>P u e s t o</b>	<b>Nombre</b>	<b>Subtotal</b>	<b>Total</b>
CF02002	<b>Director de Atención a la Denuncia Ciudadana y Procedimientos Administrativos</b>	<b>Francisco Villegas Becerril</b>	<b>1</b>	
CF03002	Jefe de Departamento de Control y Seguimiento de Procesos	Christian Díaz Torres	1	
A01011	Auxiliar Jurídico	Wendy Gabriela Vivanco Bautista	1	
A01011	Auxiliar Jurídico	Blanca Lilia Mora Hurtado	1	
S07005	Policía Raso (Auxiliar Jurídico)	Manuel Martínez	1	
A01005	Administrativo Especializado (Auxiliar Jurídico)	Hilda Adriana Leyva Dorantes	1	
S07005	Administrativo Especializado (Auxiliar Jurídico)	Tomás Díaz Salgado	1	
	<b>TOTAL</b>			<b>7</b>



## VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Director de Atención a la Denuncia Ciudadana y Procedimientos Administrativos

#### JEFE INMEDIATO

Director General de Asuntos Internos

#### PERSONAL A SU CARGO

Jefe de Departamento

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Vigilar, supervisar y coordinar las actuaciones jurídicas del personal a su cargo;
- II. Supervisar que sean recibidas correctamente las quejas y denuncias ciudadanas con motivo de la actuación irregular del personal operativo en activo de la Secretaría de Seguridad Ciudadana, dando una atención amable, paciente y con la asesoría necesaria al ciudadano que presenta su queja;
- III. Dar seguimiento a las quejas y denuncias ciudadanas con motivo de la actuación irregular del personal operativo adscrito a la Secretaría de Seguridad Ciudadana;
- IV. Supervisar que sean controladas todas y cada una de las actuaciones dentro del expediente administrativo de su competencia de manera continua y cronológica, sin dejar espacio libre entre éstas, asentando fecha y hora de diligencia en presencia de dos testigos de asistencia;
- V. Requerir de las unidades operativas y/o administrativas los informes, documentos y lo que resulte necesario con motivo del procedimiento;
- VI. Coordinar con los auxiliares jurídicos el trámite del procedimiento administrativo establecido en el artículo 171 de la Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos;
- VII. Hacer uso de los medios de apremio previstos en la Ley de Justicia Administrativa del Estado de Morelos, de manera supletoria a la Ley de la Materia, a efecto de dar cumplimiento a sus determinaciones;



## **DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

### **PUESTO**

Director de Atención a la Denuncia  
Ciudadana y Procedimientos  
Administrativos

### **JEFE INMEDIATO**

Director General de Asuntos Internos

### **PERSONAL A SU CARGO**

Jefe de Departamento (1)

### **FUNCIONES PRINCIPALES**

- VIII. Tramitar y substanciar el procedimiento administrativo con estricto apego a los plazos y términos establecidos en la Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos;
- IX. Revisar y corregir la resolución fundada y motivada de los procedimientos administrativos instaurados en contra de los elementos policiales de la corporación;
- X. Coadyuvar con el titular de la Dirección General de Asuntos Internos sobre los autos del procedimiento jurídico, así como en la elaboración del proyecto de sanción dirigido al Consejo de Honor y Justicia por falta grave a los principios de actuación policial;
- XI. Emitir y verificar la ejecución de las medidas preventivas en contra de los elementos policiales sujetos a investigación administrativa;
- XII. Asistir en apoyo de la Dirección General de Asuntos Internos, a las sesiones del Consejo de Honor y Justicia, previa invitación, en el relato de manera clara y precisa de los asuntos sometidos dentro de su competencia a a consideración de dicho Órgano Colegiado;
- XIII. Una vez que se firme la resolución, dar seguimiento puntual al cumplimiento que imponga el Consejo de Honor y Justicia a los integrantes de esta corporación policiaca y en su caso, supervisar que sea elaborada la documental correspondiente para dar vista al titular de la Contraloría Municipal y Dirección General Jurídica para los efectos que en términos de Ley corresponda, así como informar al Sistema Nacional de Seguridad Pública para que sea generada la inscripción de la sanción determinada;



## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

### PUESTO

Director de Atención a la Denuncia  
Ciudadana y Procedimientos  
Administrativos

### JEFE INMEDIATO

Director General de Asuntos Internos

### PERSONAL A SU CARGO

Jefe de Departamento (1)

### FUNCIONES PRINCIPALES

- XIV. Solicitar sea retenida por parte de la Dirección de Mantenimiento y Control de Armamento la credencial de portación de arma de fuego, propiedad de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado, y por parte de la Dirección General de Recursos Humanos, toda aquella emitida de manera oficial que lo acredite como elemento de Seguridad Pública de esta Secretaría;
- XV. Tramitar ante la Secretaría del Ayuntamiento, la expedición de copias certificadas de los documentos que obren en sus archivos, previo el pago de los derechos correspondientes, siempre que el solicitante acredite su interés jurídico en el asunto del que se trate; tomando en cuenta las disposiciones de los ordenamientos en materia de transparencia que en su caso corresponda;
- XVI. Coadyuvar a petición de la Dirección General de Asuntos Internos en el análisis e inspección de los expedientes personales de los elementos policiales propuestos para condecoraciones y estímulos para proponerlos al Consejo de Honor y Justicia;
- XVII. Rendir un informe mensual al Director General de Asuntos Internos, sobre el estado que guarda cada uno de los procedimientos administrativos en trámite;
- XVIII. Firmar todos aquellos documentos que se generen dentro de su área;
- XIX. Elaborar el Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección a su cargo; y
- XX. Las demás actividades y/o funciones que le sean designadas por el Director General de Asuntos Internos.





### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Director de Atención a la Denuncia Ciudadana y Procedimientos Administrativos

#### ESCOLARIDAD

Licenciatura en Derecho Titulado.

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Administración Pública
- Impartición de Justicia
- Seguridad Pública
- Manejo de Personal
- Procedimiento Administrativo
- Nociones de la Carrera Policial

#### EXPERIENCIA LABORAL

3 Años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina  
De campo  
Realizando recorridos  
Bajo presión  
Riesgo de Trabajo

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad  
Liderazgo  
Toma de Decisiones  
Capacidad de Análisis  
Trabajo en Equipo  
Motivación Laboral  
Puntualidad  
Manejo de conflictos  
Prudencia

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alta

#### ESFUERZO

Mental-físico



## **DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

### **PUESTO**

Jefe de Departamento de Control y Seguimiento de Procesos

### **JEFE INMEDIATO**

Director de Atención a la Denuncia Ciudadana y Procedimientos Administrativos

### **PERSONAL A SU CARGO**

Auxiliares Jurídicos (2)  
Policía Raso (Auxiliar Jurídico)  
Administrativos Especializados (Auxiliar Jurídico) (2)

### **FUNCIONES PRINCIPALES**

- I. Guardar la debida secrecía y discreción de los procesos administrativos que al efecto se lleven en la Dirección de Atención a la Denuncia Ciudadana y Procedimientos Administrativos;
- II. Brindar atención a los ciudadanos que interpongan alguna queja o denuncia en contra de los elementos policiales activos de la Secretaría;
- III. Recibir y dar trámite a quejas que, por escrito, presenten los ciudadanos en contra de elementos de la Secretaría de Seguridad Ciudadana;
- IV. Elaborar un informe mensual sobre el estado que guarda cada uno de los procedimientos administrativos en trámite;
- V. Practicar todas las actuaciones y diligencias necesarias dentro del ámbito de su competencia, para integrar adecuadamente los procedimientos administrativos;
- VI. Llevar a cabo las notificaciones necesarias para el cumplimiento en el desahogo del proceso administrativo, siempre y cuando el domicilio se encuentre dentro del Municipio de Cuernavaca; en caso contrario hacerlo mediante las Listas de Estrados de la Dirección de Atención a la Denuncia Ciudadana y Procedimientos Administrativos;
- VII. Apoyar a los auxiliares jurídicos en la elaboración y emisión del proyecto de resolución y sanción para exponer ante el Consejo de Honor y Justicia, de los procedimientos administrativos por causas graves en contra de los elementos policiales de la corporación;
- VIII. Coadyuvar en la preparación de la exposición del proyecto de resolución a presentar ante el Consejo de Honor y Justicia y asistir a las sesiones del mismo, previa orden del superior jerárquico; y
- IX. Las demás que le asigne y/o delegue su jefe superior inmediato.





## PERFIL DEL PUESTO

### PUESTO

Jefe de Departamento de Control y Seguimiento de Procesos

### ESCOLARIDAD

Licenciatura en Derecho o Pasante

### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Administración Pública
- Impartición de Justicia
- Seguridad Pública
- Procedimiento Administrativo
- Manejo de Personal
- Nociones de la carrera policial

### EXPERIENCIA LABORAL

3 Años

### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina  
De campo  
Realizando recorridos  
Bajo presión  
Riesgo de trabajo

### ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad  
Liderazgo  
Toma de decisiones  
Capacidad de Análisis  
Trabajo en Equipo  
Motivación laboral  
Puntualidad  
Manejo de conflictos  
Prudencia

### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Media

### ESFUERZO

Mental-físico



## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

### PUESTO

Auxiliar Jurídico (2)

### JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Control y Seguimiento de Procesos

### PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Dar atención al ciudadano que se presente a interponer quejas o denuncia en contra de los elementos que integran las diversas direcciones que conforman la Secretaría de Seguridad Ciudadana;
- II. Remitir de manera impresa y electrónica la queja o denuncia recibida a la Dirección de Investigación para que Inicien la investigación correspondiente;
- III. Iniciar el procedimiento administrativo, derivado de los expedientes remitidos de la Dirección de Investigación;
- IV. Notificar al oficial motivo de la investigación, el contenido del procedimiento iniciado en su contra, siempre y cuando se encuentre dentro del Municipio de Cuernavaca; en caso contrario a través de las Listas de Estrados de la Dirección de Atención a la Denuncia Ciudadana y Procedimientos Administrativos de la Dirección General de Asuntos Internos;
- V. Integrar los expedientes de procedimiento;
- VI. Elaborar oficios, citatorios respectivos, pasándolos a revisión y firma del Director según sea el caso, integrándolos a los expedientes;
- VII. Practicar las diligencias internas y externas que sean necesarias, para integrar el procedimiento administrativo conforme al artículo 171, así como elaborar la resolución correspondiente en términos del artículo 104 de la Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos;
- VIII. Elaborar la resolución de los procedimientos administrativos, instaurados en contra de los elementos policiales de la corporación; en términos de lo dispuesto por el artículo 104 de la Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos;
- IX. Firmar las actividades como testigo de asistencia;



### **DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

#### **PUESTO**

Auxiliar Jurídico (2)

#### **JEFE INMEDIATO**

Jefe de Departamento de Control y Seguimiento de Procesos

#### **PERSONAL A SU CARGO**

Ninguno

#### **FUNCIONES PRINCIPALES**

- X. Tramitar ante la Coordinación de Asuntos Jurídicos, la expedición de copias certificadas de los documentos que obren en sus archivos;
- XI. Asistir a las sesiones del Consejo de Honor y Justicia, previa orden del superior jerárquico;
- XII. Proponer al Director de Atención a la Denuncia Ciudadana y Procedimientos Administrativos las acciones para dar atención inmediatamente a las quejas y denuncias;
- XIII. Registrar puntualmente en el libro de Gobierno la resolución de cada uno de los expedientes asignados;
- XIV. Entresellar y foliar los expedientes resueltos y entregarlos a la Dirección de Investigación, para que sean anexados al expediente personal del elemento;
- XV. Cumplir de manera puntual con todas y cada una de las órdenes emitidas por el titular de área;
- XVI. Y las demás actividades y/o funciones que le sean designadas por su jefe inmediato.



## PERFIL DEL PUESTO

### PUESTO

Auxiliar Jurídico (2)

### ESCOLARIDAD

Licenciatura en Derecho, Pasante en Derecho y/o Preparatoria

### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Administración Pública
- Impartición de Justicia
- Seguridad Pública
- Procedimiento Administrativo

### EXPERIENCIA LABORAL

1 Año

### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina  
De campo  
Supervisando

### ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad  
Capacidad de Análisis  
Trabajo en Equipo  
Puntualidad  
Imparcialidad  
Sensibilidad  
Honorabilidad  
Prudencia

### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Media

### ESFUERZO

Mental-físico



**DESCRIPCION DE PUESTOS**

**PUESTO**

Policía Raso (Auxiliar Jurídico)

**JEFE INMEDIATO**

Jefe de Departamento de Control y Seguimiento de Procesos

**PERSONAL A SU CARGO**

Ninguno

**FUNCIONES PRINCIPALES**

- I. Dar atención al ciudadano que se presente a interponer quejas o denuncia en contra de los elementos que integran las diversas direcciones que conforman la Secretaría de Seguridad Ciudadana;
- II. Remitir de manera impresa y electrónica la queja o denuncia recibida a la Dirección de Investigación para que Inicien la investigación correspondiente;
- III. Iniciar el procedimiento administrativo, derivado de los expedientes remitidos de la Dirección de Investigación;
- IV. Notificar al oficial motivo de la investigación, el contenido del procedimiento iniciado en su contra, siempre y cuando se encuentre dentro del Municipio de Cuernavaca; en caso contrario a través de las Listas de Estrados de la Dirección de Atención a la Denuncia Ciudadana y Procedimientos Administrativos de la Dirección General de Asuntos Internos;
- V. Integrar los expedientes de procedimiento;
- VI. Elaborar oficios, citatorios respectivos, pasándolos a revisión y firma del Director según sea el caso, integrándolos a los expedientes;
- VII. Practicar las diligencias internas y externas que sean necesarias, para integrar el procedimiento administrativo conforme al artículo 171, así como elaborar la resolución correspondiente en términos del artículo 104 de la Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos;
- VIII. Elaborar la resolución de los procedimientos administrativos, instaurados en contra de los elementos policiales de la corporación; en términos de lo dispuesto por el artículo 104 de la Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos;
- IX. Firmar las actividades como testigo de asistencia;





**PUESTO**

Policía Raso (Auxiliar Jurídico)

**JEFE INMEDIATO**

Jefe de Departamento de Control y Seguimiento de Procesos

**PERSONAL A SU CARGO**

Ninguno

**FUNCIONES PRINCIPALES**

- XVII. Tramitar ante la Coordinación de Asuntos Jurídicos, la expedición de copias certificadas de los documentos que obren en sus archivos;
- XVIII. Asistir a las sesiones del Consejo de Honor y Justicia, previa orden del superior jerárquico;
- XIX. Proponer al Director de Atención a la Denuncia Ciudadana y Procedimientos Administrativos las acciones para dar atención inmediatamente a las quejas y denuncias;
- XX. Registrar puntualmente en el libro de Gobierno la resolución de cada uno de los expedientes asignados;
- XXI. Entresellar y foliar los expedientes resueltos y entregarlos a la Dirección de Investigación, para que sean anexados al expediente personal del elemento;
- XXII. Cumplir de manera puntual con todas y cada una de las órdenes emitidas por el titular de área;
- XXIII. Y las demás actividades y/o funciones que le sean designadas por su jefe inmediato.



MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
Todos le damos **valor**



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE SEGURIDAD**  
**CIUDADANA**  
**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LA DENUNCIA**  
**CIUDADANA Y PROCEDIMIENTOS**  
**ADMINISTRATIVOS**

REFERENCIA: PR-SA-DGlyDA-03 Y IT-SA-DGlyDA-02

Clave: DT-SSC-DADCyPA-IV-I

Revisión: 0

Página 22 de 41

**PERFIL DEL PUESTO**

**PUESTO**

Policía Raso, (Auxiliar Jurídico)

**ESCOLARIDAD**

Licenciatura en Derecho, Pasante en Derecho y/o Preparatoria

**CONOCIMIENTOS ESPECIALES**

- Administración Pública
- Impartición de Justicia
- Seguridad Pública
- Procedimiento Administrativo

**EXPERIENCIA LABORAL**

1 Año

**CONDICIONES DE TRABAJO**

De oficina  
De campo  
Supervisando

**ACTITUD / PERSONALIDAD**

Responsabilidad  
Capacidad de Análisis  
Trabajo en Equipo  
Puntualidad  
Imparcialidad  
Sensibilidad  
Honorabilidad  
Prudencia

**NIVEL DE RESPONSABILIDAD**

Media

**ESFUERZO**

Mental-físico





## **DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

### **PUESTO**

Administrativo Especializado (Auxiliar Jurídico) (2)

### **JEFE INMEDIATO**

Jefe de Departamento de Control y Seguimiento de Procesos

### **PERSONAL A SU CARGO**

Ninguno

### **FUNCIONES PRINCIPALES**

- I. Dar atención al ciudadano que se presente a interponer quejas o denuncia en contra de los elementos que integran las diversas direcciones que conforman la Secretaría de Seguridad Ciudadana;
- II. Remitir de manera impresa y electrónica la queja o denuncia recibida a la Dirección de Investigación para que Inicien la investigación correspondiente;
- III. Iniciar el procedimiento administrativo, derivado de los expedientes remitidos de la Dirección de Investigación;
- IV. Notificar al oficial motivo de la investigación, el contenido del procedimiento iniciado en su contra, siempre y cuando se encuentre dentro del Municipio de Cuernavaca; en caso contrario a través de las Listas de Estrados de la Dirección de Atención a la Denuncia Ciudadana y Procedimientos Administrativos de la Dirección General de Asuntos Internos;
- V. Integrar los expedientes de procedimiento;
- VI. Elaborar oficios, citatorios respectivos, pasándolos a revisión y firma del Director según sea el caso, integrándolos a los expedientes;
- VII. Practicar las diligencias internas y externas que sean necesarias, para integrar el procedimiento administrativo conforme al artículo 171, así como elaborar la resolución correspondiente en términos del artículo 104 de la Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos;
- VIII. Elaborar la resolución de los procedimientos administrativos, instaurados en contra de los elementos policiales de la corporación; en términos de lo dispuesto por el artículo 104 de la Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos;
- IX. Firmar las actividades como testigo de asistencia;



MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
Todos le damos **valor**



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE SEGURIDAD**  
**CIUDADANA**  
**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LA DENUNCIA**  
**CIUDADANA Y PROCEDIMIENTOS**  
**ADMINISTRATIVOS**

REFERENCIA: PR-SA-DGlyDA-03 Y IT-SA-DGlyDA-02

Clave: DT-SSC-DADCyPA-IV-I

Revisión: 0

Página 24 de 41

## **DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

### **PUESTO**

Administrativo Especializado (Auxiliar Jurídico) (2)

### **JEFE INMEDIATO**

Jefe de Departamento de Control y Seguimiento de Procesos

### **PERSONAL A SU CARGO**

Ninguno

### **FUNCIONES PRINCIPALES**

- XXIV. Tramitar ante la Coordinación de Asuntos Jurídicos, la expedición de copias certificadas de los documentos que obren en sus archivos;
- XXV. Asistir a las sesiones del Consejo de Honor y Justicia, previa orden del superior jerárquico;
- XXVI. Proponer al Director de Atención a la Denuncia Ciudadana y Procedimientos Administrativos las acciones para dar atención inmediatamente a las quejas y denuncias;
- XXVII. Registrar puntualmente en el libro de Gobierno la resolución de cada uno de los expedientes asignados;
- XXVIII. Entresellar y foliar los expedientes resueltos y entregarlos a la Dirección de Investigación, para que sean anexados al expediente personal del elemento;
- XXIX. Cumplir de manera puntual con todas y cada una de las órdenes emitidas por el titular de área;
- XXX. Y las demás actividades y/o funciones que le sean designadas por su jefe inmediato.



## PERFIL DEL PUESTO

### PUESTO

Administrativo Especializado (Auxiliar Jurídico) (2)

### ESCOLARIDAD

Licenciatura en Derecho, Pasante en Derecho/o Preparatoria

### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Administración Pública
- Impartición de Justicia
- Seguridad Pública
- Procedimiento Administrativo

### EXPERIENCIA LABORAL

1 Año

### CONDICIONES DE TRABAJO

De oficina  
De campo  
Supervisando

### ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad  
Capacidad de Análisis  
Trabajo en Equipo  
Puntualidad  
Imparcialidad  
Sensibilidad  
Honorabilidad  
Prudencia

### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Media

### ESFUERZO

Mental-físico



## IX. POLÍTICAS

### Políticas Internas

1. No fumar dentro de la oficina.
2. Ser puntual en la hora de entrada a la oficina; así como tener disponibilidad de tiempo por necesidad del servicio.
3. Conducirse con discreción, lealtad y honestidad en los asuntos que tenga conocimiento.
4. Atender en forma inmediata a toda persona que acuda a la Dirección de Atención a la Denuncia Ciudadana de la Dirección General de Asuntos Internos a exponer alguna problemática.
5. Conducirse con amabilidad, respeto, propiedad hacia sus superiores, subordinados y compañeros.
6. Acatar las instrucciones en forma inmediata.
7. Mantener los expedientes actualizados.
8. Registrar las actuaciones en el Libro de Gobierno.
9. Una vez resueltos los expedientes, entresellarlos y foliarlos para turnarlos a la Dirección de Investigación para su archivo.
10. Omitir comentar los asuntos atendidos oficiales o personales cuando haya personas ajenas a la oficina.
11. Evitar emitir juicios y opiniones, sobre asuntos que se encuentren bajo su conocimiento antes de concluir el procedimiento.
12. Notificar al jefe inmediato, cualquier conducta relacionada con su desempeño laboral.
13. Queda estrictamente prohibido sustraer los expedientes, sin previo aviso del jefe inmediato.
14. Informar al jefe inmediato, cuando tengan que salir de las instalaciones que ocupa la Secretaría.
15. Informar toda acción o trámite ocurrido en la oficina, al Jefe Inmediato.

### Políticas Externas

1. Para presentar Queja y/o Denuncia deberá hacerse dentro de un horario de 08:00 a 21:00 horas.
2. Deberá traer consigo alguna identificación oficial (IFE, Pasaporte).



## **X. PROCEDIMIENTOS**

### **ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O DENUNCIAS**

#### **1.- Propósito:**

Brindar a la ciudadanía seguridad de que sus quejas o denuncias en contra de un elemento policial adscrito a esta dependencia por haber infringido o el incumplimiento a los principios de actuación de la Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos, se atenderá de manera inmediata y eficaz.

#### **2.-Referencia:**

Para poder iniciar algún procedimiento se deben apegar a los lineamientos del marco jurídico, la Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos, Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos, Ley de Justicia Administrativa del Estado de Morelos, Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca, Morelos. Reglamento de Tránsito para el Municipio de Cuernavaca, Morelos y Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana, así como también en el Manual de Organización, Políticas y Procedimientos.

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

Es responsabilidad del Secretario de Seguridad Ciudadana, la autorización de este procedimiento.

Es responsabilidad del Director General de Asuntos Internos, la revisión de este procedimiento. El titular de la Dirección de Atención a la Denuncia Ciudadana y Procedimientos Administrativos, tiene bajo su responsabilidad coordinar, controlar y vigilar la aplicación del procedimiento, así como revisar, elaborar, implantar y mantener actualizados los procedimientos de la Dirección de Atención a la Denuncia Ciudadana y Procedimientos Administrativos.

Dentro de las responsabilidades están las del jefe de departamento, auxiliares jurídicos, administrativos especializados y policía rasos, quienes se deben apegar a los lineamientos legales establecidos para desahogar los procedimientos administrativos y quejas.

#### **5.- Definiciones:**

**QUEJA:** Manifestar inconformidad o disgusto que se tiene en contra una persona o la Corporación, por actos relacionados con el cumplimiento de su misión y objetivos, o de las funciones de los servidores públicos. Se pueden presentar en forma verbal o escrita.





**DENUNCIA:** La denuncia, en Derecho Procesal y Administrativo, es la puesta en conocimiento de la perpetración de un hecho constitutivo de delito o infracción administrativa ante la autoridad competente, ya sea ésta el Juez, el funcionario del Ministerio Público, policía u otro funcionario público competente.

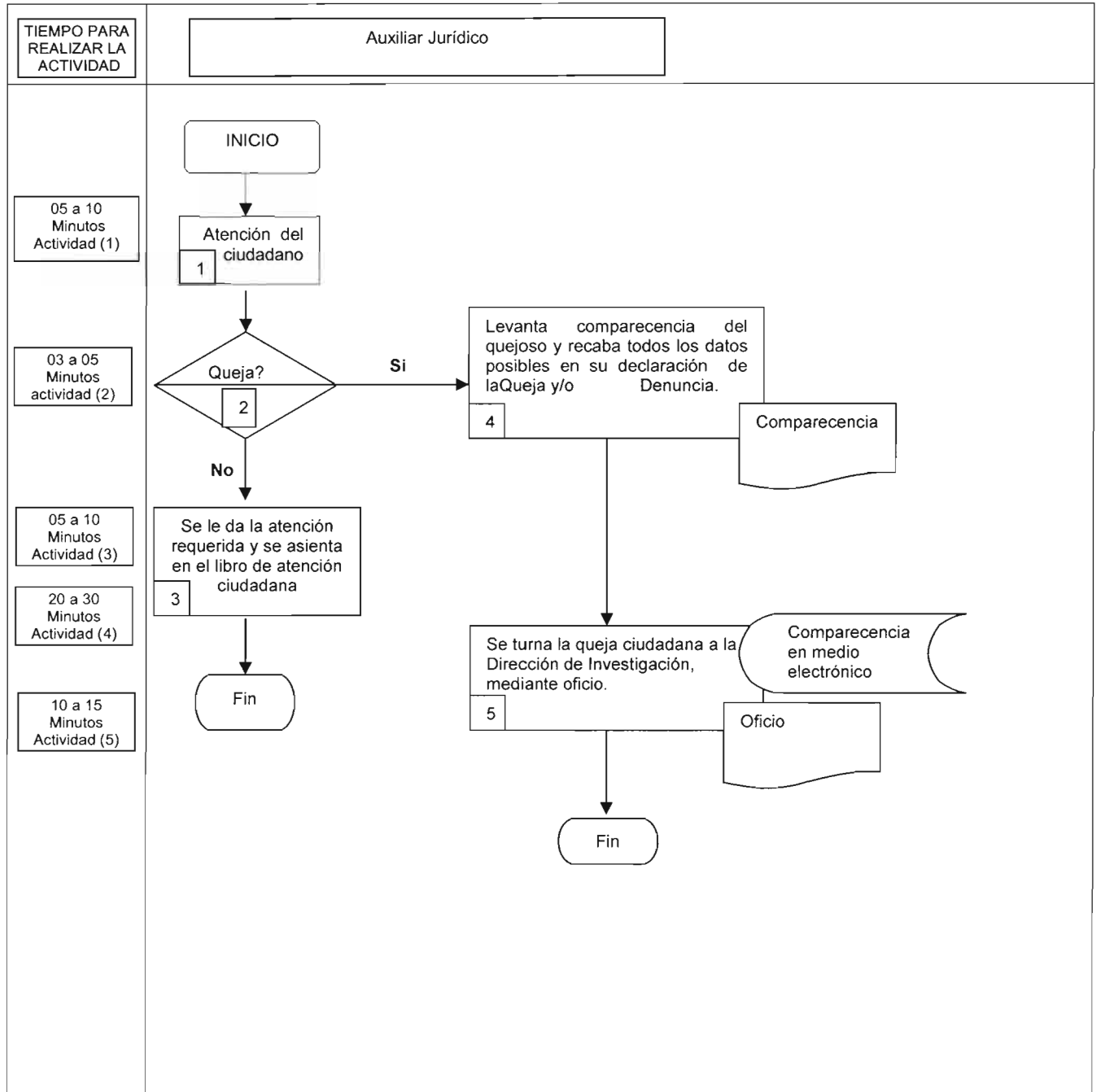
**EXPEDIENTE:** Es el conjunto de papeles y documentos que corresponden a un determinado asunto, así como a la serie ordenada de actuaciones administrativas o judiciales.

**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 DE QUEJAS Y/O DENUNCIAS**







**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O DENUNCIAS**

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento De Trabajo (clave)</b>
01	Auxiliar Jurídico (A J)	Atención del ciudadano dependiendo de lo que manifieste se valora.	Formato
02	A J	¿Queja? No es procedente actividad 3. Si es procedente actividad 4	Formato
03	A J	Se le da la atención requerida por el ciudadano y se registra en el libro de quejas ciudadanas. Con esta actividad se finaliza este procedimiento.	Formato
04	AJ	Se recaudan todos los datos posibles en la declaración que se le tome al ciudadano cuando esté interponiendo su queja y se determina si existen elementos para iniciar procedimiento	Formato
05	AJ	Elabora el oficio para la entrega de la Denuncia Ciudadana a la Dirección de Investigación de la Dirección General de Asuntos Internos.	Oficio y medio electrónico



**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O DENUNCIAS**

**REGISTRO DE CALIDAD**

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
1	Queja y/o Denuncia	Auxiliar Jurídico	Durante el Procedimiento
2	Expediente	Auxiliar Jurídico	Durante el Procedimiento

**ANEXOS**

Anexo No	Documento	Clave
	Ninguno	



## **ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

### **1.- Propósito:**

Brindar a la ciudadanía seguridad de que sus quejas o denuncias en contra de un elemento policial adscrito a esta dependencia por haber infringido o el incumplimiento a los principios de actuación de la Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos, se atenderá de manera inmediata y eficaz.

### **2.- Referencia:**

Para poder iniciar algún procedimiento se deben apegar a los lineamientos del marco jurídico, la Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos, Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos, Ley de Justicia Administrativa del Estado de Morelos, Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca, Reglamento de Tránsito para el Municipio de Cuernavaca, Morelos y Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana, así como también en el Manual de Organización, Políticas y Procedimientos.

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

Es responsabilidad del Secretario de Seguridad Ciudadana, la autorización de este procedimiento.

Es responsabilidad del Director General de Asuntos Internos, la revisión de este procedimiento. El titular de la Dirección de Atención a la Denuncia Ciudadana y Procedimientos Administrativos, tiene bajo su responsabilidad coordinar, controlar y vigilar la aplicación del procedimiento, así como revisar, elaborar, implantar y mantener actualizados los procedimientos de la Dirección de Atención a la Denuncia Ciudadana y Procedimientos Administrativos.

Dentro de las responsabilidades están las del jefe de departamento, auxiliares jurídicos, administrativos especializados y policía rasos, quienes se deben apegar a los lineamientos legales establecidos para desahogar los procedimientos administrativos y quejas.

### **5.- Definiciones:**

**PROCEDIMIENTO:** Se configura como una garantía que tiene el ciudadano de que la Administración no va a actuar de un modo arbitrario y discrecional, sino siguiendo las pautas del procedimiento administrativo, que a su vez, el administrado puede conocer y que por tanto no va a generar indefensión y éste se puede iniciar.

**a) De oficio** por acuerdo del órgano competente, por propia iniciativa, por orden superior, a petición razonada de otros órganos o por denuncia.



**b) A instancia de parte.**

**PROCESO:** Es el conjunto de actos regulados por la ley y realizados con la finalidad de alcanzar la aplicación judicial del derecho objetivo y la satisfacción consiguiente del interés lealmente tutelado en el caso concreto, mediante decisión de juez legalmente competente.

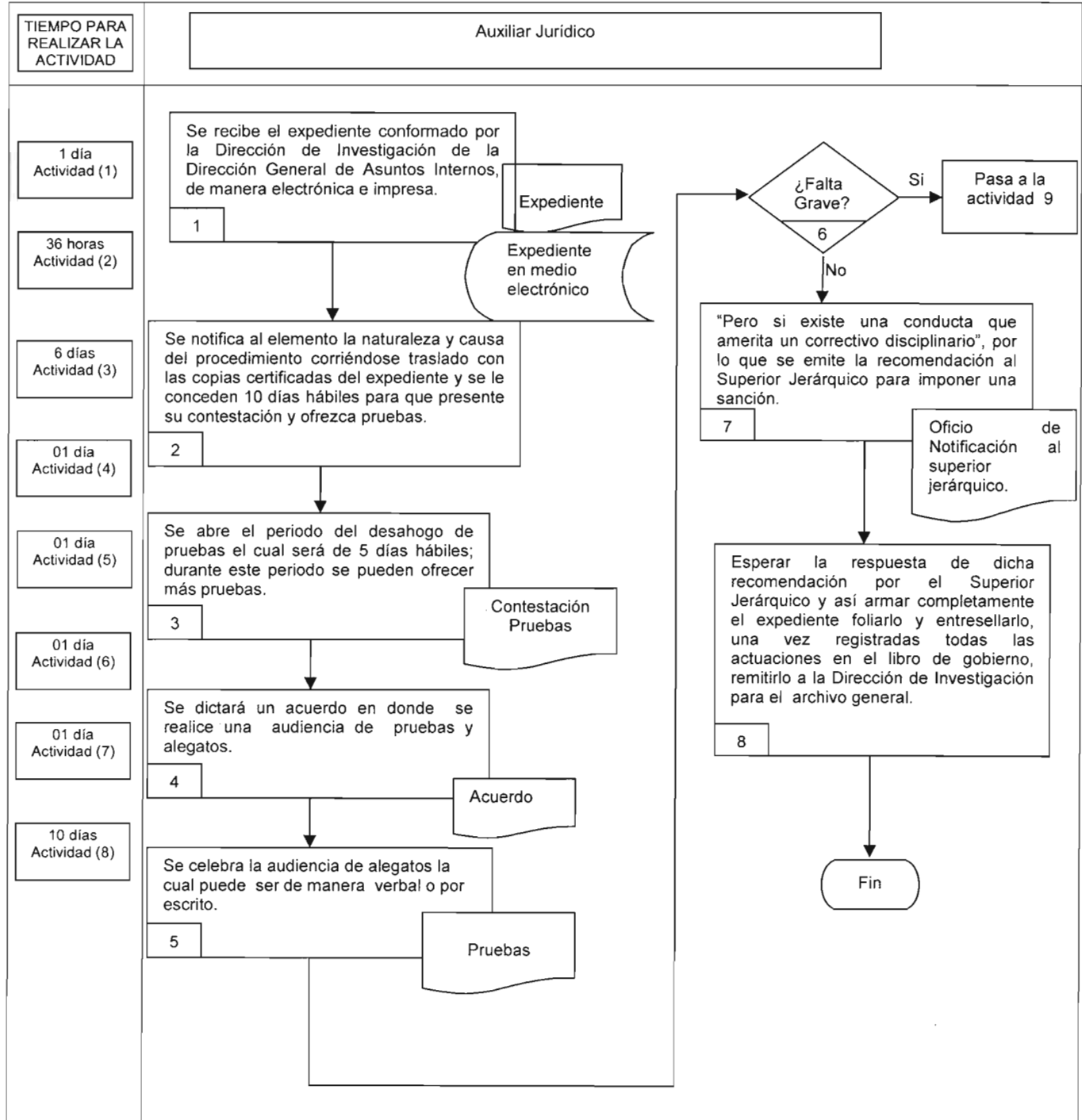
**EXPEDIENTE:** Es el conjunto de papeles y documentos que corresponden a un determinado asunto, así como a la serie ordenada de actuaciones administrativas o judiciales.

**6.- Método de Trabajo:**

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

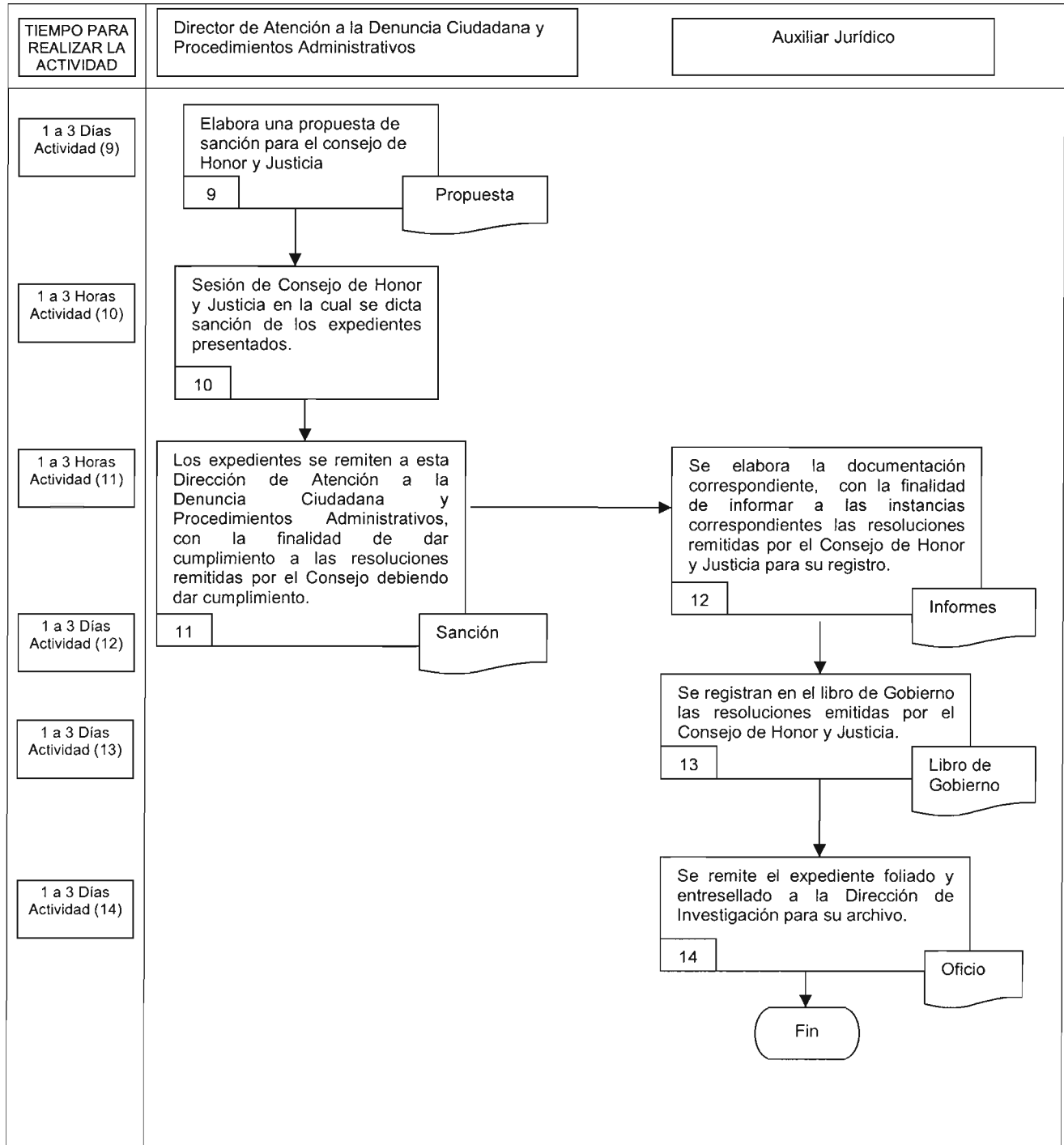


**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**





**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Auxiliar Jurídico (AJ)	Se recibe el expediente iniciado en la Dirección de Investigación y turnado para el inicio del Procedimiento Administrativo.	Documento
2	AJ	Se notifica al elemento la naturaleza y causa del procedimiento corriéndose traslado con las copias certificadas del expediente y se le conceden 10 días hábiles para que presente su contestación y ofrezca pruebas.	Notificación
3	AJ	Se abre el periodo del desahogo de pruebas el cual será 5 días hábiles, durante este periodo se puede ofrecer más pruebas.	Documento
4	AJ	Se dictará un acuerdo en donde se realice una audiencia de pruebas y alegatos.	Acuerdo
5	AJ	Se celebra la audiencia de alegatos la cual puede ser de manera verbal o por escrito.	Documento
6	AJ	¿Existe falta grave? No ir a la actividad 17 Si ir a la actividad 19	Formato
7	AJ	No hay falta grave: "Pero si existe una conducta que amerita un correctivo disciplinario", por lo que se emite la recomendación al Superior Jerárquico para imponer una sanción.	Documento
8	AJ	Se espera la respuesta del Superior Jerárquico para que haga de conocimiento si la sanción fue cumplida, y así armar el expediente completamente y mandarlo a archivo general.  Con esta actividad finaliza este procedimiento.	Acuerdo
9	Director de Atención a la Denuncia Ciudadana y Procedimientos Administrativos (DADCyPA)	Se elabora una propuesta de sanción para el Consejo de Honor y Justicia.	Documento
10	DADCyPA	Se celebra la Sesión de Consejo de Honor y justicia en la cual se dicta sanción de los expedientes presentados.	Documento





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

11	DADCyPA	Los expedientes se remiten a esta Dirección de Atención a la Denuncia Ciudadana con la finalidad de dar cumplimiento a las resoluciones remitidas por el Consejo de Honor y Justicia, debiendo dar cumplimiento.	Documento
12	AJ	Se elabora la documentación correspondiente con la finalidad de informar a las Instituciones correspondientes las resoluciones remitidas por el Consejo de Honor y Justicia.	Informe
13	AJ	Se registran en el Libro de Gobierno las resoluciones emitidas por el Consejo de Honor y Justicia.	Libro de Gobierno
14	AJ	Se remite el expediente, mediante oficio, a la Dirección de Investigación, debidamente foliado y entresellado.  Con esta actividad finaliza el procedimiento.	Oficio



## PROCEDIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

### REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
1	Expediente	Auxiliar Jurídico	Durante el Procedimiento
2	Expediente	Auxiliar Jurídico	Durante el Procedimiento
3	Notificación	Auxiliar Jurídico	Durante el Procedimiento
4	Acuerdo	Auxiliar Jurídico	Durante el Procedimiento

### ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
01	Libro de gobierno	s/c



## XI. DIRECTORIO

<b>Nombre Y Puesto</b>	<b>Teléfonos Oficiales</b>	<b>Domicilio Oficial</b>
Francisco Villegas Becerril  Director de Atención a la Denuncia Ciudadana y Procedimientos Administrativos	101 10 51	Av. Heroico Colegio Militar No. 109 Col. Buena Vista
Christian Díaz Torres  Jefe de Departamento de Control y Seguimiento de Procesos	101 10 51	Av. Heroico Colegio Militar No. 109 Col. Buena Vista



## XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION
21 de Mayo de 2013	28 de Noviembre de 2013

PARTICIPANTES	PUESTO
Francisco Villegas Becerril	Director de Atención a la Denuncia Ciudadana y Procedimientos Administrativos
Luz María Rodríguez Roa	Auxiliar Administrativo de la Dirección General de Asuntos Internos
Ricardo Díaz Vázquez	Director de Modernización Administrativa
Emigdio González Galindo	Técnico Informático

  
Ricardo Díaz Vázquez  
Titular de la Dirección de  
Modernización Administrativa

  
Emigdio González Galindo  
Técnico Informático de la  
Dirección General de Informática  
y Desarrollo Administrativo,  
Asesor Designado

  
Francisco Villegas Becerril  
Director de Atención a la Denuncia  
Ciudadana y Procedimientos Administrativos  
Responsable de la Organización del  
Manual de Organización, Políticas y  
Procedimientos



### XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

ÁREA: Dirección de Atención a la Denuncia Ciudadana y Procedimientos Administrativos

Apartado	Motivo Del Cambio	Fecha De Vigencia	Puesto Nombre Y Firma	Vo. Bo. de la Dirección General de Informática y Desarrollo Administrativo
Todos	Elaboración del Manual versión 2013	28/Nov./13	Director de Atención a la Denuncia Ciudadana y Procedimientos Administrativos  Francisco Villegas Becerril  	Roberto Rodolfo Soto Tapia  