



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO**  
**DIRECCIÓN DE GOBERNACION**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SA-DG-02

Revisión: 2

Página 1 de 57

# **Manual de Organización y Procedimientos Dirección De Gobernación**

Cuernavaca, Mor. a 15 de Marzo del 2012



## CONTENIDO:

	<b>Página</b>
I. HOJA DE AUTORIZACIÓN	3
II. INTRODUCCIÓN	4
III. OBJETIVO	5
IV. MARCO JURÍDICO	6
V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	7
VI. ORGANIGRAMA	8
VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA	9
VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS	10-25
IX. POLÍTICAS	26-27
X. PROCEDIMIENTOS	28-54
A) PROCEDIMIENTO PARA ACTUALIZACIÓN DE UN PERMISO TEMPORAL PARA USO DE LA VÍA PÚBLICA (28-35)	
B) PROCEDIMIENTO DE INFRACCIONES. (36-42)	
C) PROCEDIMIENTO DE SANCIÓN A ESTABLECIMIENTOS IRREGULARES.(43-55)	
XI. DIRECTORIO	55
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN	56
XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN	57

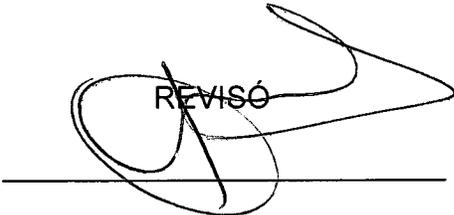


**I. HOJA DE AUTORIZACIÓN**

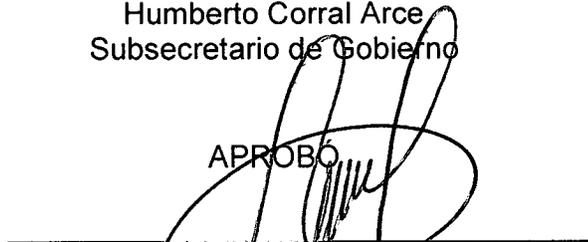
**AUTORIZÓ**

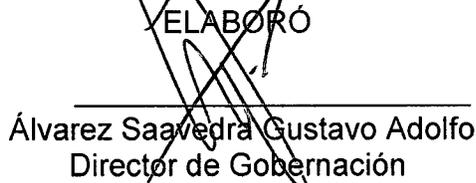
Con fundamento en el Art. 125 fracciones II y XXI, Art. 139 y 140 fracción IV del Reglamento de Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Cuernavaca, se expide el presente Manual de Organización y Procedimientos de la Dirección de Gobernación, el cual contiene información referente a su estructura y funcionamiento y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.

  
 Gerardo Ávila García  
 Secretario del Ayuntamiento

  
 REVISÓ

Humberto Corral Arce  
 Subsecretario de Gobierno

  
 APROBÓ  
 Jorge Álvarez Brito  
 Oficial Mayor

  
 ELABORÓ  
 Álvarez Saavedra Gustavo Adolfo  
 Director de Gobernación

Fecha de Autorización	VOLVO Dirección de Recursos Humanos	VERSIÓN (año)	No. de páginas
Marzo	Iván Elías Tragerri Martínez	2012	57



## II. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a la reestructuración administrativa de la Dirección de Gobernación, se elaboró el presente Manual de Organización y Procedimientos, con el fin de auxiliar a todo el personal en el desempeño de sus actividades. El cual incluye portada, autorización previa, introducción, objetivo, marco jurídico, misión, visión y valores, organigrama, plantilla de personal, descripción y perfil del puesto, las políticas que deben de guiar al personal, los procedimientos narrativos con mayor importancia de cada uno de los Departamentos así como su representación en diagramas de flujo, además de las formas utilizadas, anexándose enseguida el glosario, la simbología utilizada en los diagramas de flujo, el directorio de acuerdo a sus niveles jerárquicos, hoja de participación con el grupo de trabajo que elaboró el manual y finalizando con el registro de actualización en cual se plasman los cambios que sufre el Manual.

Este Manual de Organización y Procedimientos es una herramienta útil en el que existen documentos los cuales deben ser revisados y actualizados de acuerdo a los planes, actividades y/o programas de trabajo que se ejecuten en beneficio de las personas que prestan sus servicios dentro de la Dirección de Gobernación, con el fin de cumplir con mayor eficiencia las funciones que se tienen encomendadas.

7-13



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

Clave: DT-SA-DG-02

Revisión: 2

Página 5 de 57

### III. OBJETIVO

Establecer los procedimientos de trabajo y responsabilidad de atender el conflicto social y del cumplimiento de la normatividad establecido para el funcionamiento de la actividad del comercio industrial o de servicios de acuerdo a la licencia o permiso, para mejorar la imagen y la confianza de la dependencia, mediante el buen trato al contribuyente y la transparencia en el manejo de los recursos.



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

Clave: DT-SA-DG-02

Revisión: 2

Página 6 de 57

#### **IV. MARCO JURÍDICO**

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Decreto num. 150 donde se adiciona, reforma y deroga esta constitución.
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos.
3. Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.
4. Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
5. Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado De Morelos
6. Ley de Entrega-Recepción de la Administración Pública del Estado y Municipios de Morelos.
7. Ley de Ingresos para el Municipio de Cuernavaca, Morelos, correspondiente al Ejercicio Fiscal del año 2012.
8. Condiciones Generales de Trabajo para el Ayuntamiento Constitucional de Cuernavaca Morelos.
9. Reglamento del Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Cuernavaca.
10. Reglamento Interior de la Secretaría del Ayuntamiento de Cuernavaca.
11. Reglamento de Información Pública Estadística y Protección de Datos Personales de Morelos.
12. Reglamento de Uso de la Vía Pública para el Municipio de Cuernavaca, Morelos.
13. Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca Morelos.
14. Plan de Desarrollo Municipal 2009-2012.
15. Manual de Organización y Procedimientos de la Dirección de Gobernación.
16. Programa Operativo Anual 2012.
17. Demás leyes, Reglamentos, circulares, Decretos y otras disposiciones de carácter administrativo y de observación general.



## V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

### MISIÓN

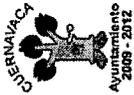
Fomentar el respeto irrestricto a todo ordenamiento jurídico nacional e internacional, para abonar al desarrollo; la estabilidad y la sana convivencia política y social entre los diferentes actores dentro y fuera del municipio, a través del diálogo abierto y respetuoso con todos y cada uno de los involucrados, teniendo como fin último la construcción de acuerdos y consensos para garantizar el bienestar de los cuernavacenses.

### VISIÓN

Ser el impulsor en la construcción de acuerdos y consensos con todos los actores políticos y sociales, para conseguir la gobernabilidad al interior del municipio; comprometidos con el desarrollo político respetando las leyes; fomentando el diálogo, la transparencia y la rendición de cuentas.

### VALORES

Responsabilidad	Honradez	Compromiso Social
Iniciativa	Justicia	Ética
Respeto	Trabajo en Equipo	Espíritu de Servicio
Lealtad	Calidad	Educación
Puntualidad	Trabajo en Equipo	Solidaridad
Amabilidad	Disciplina	Honestidad
Humildad	Mejora Continua	



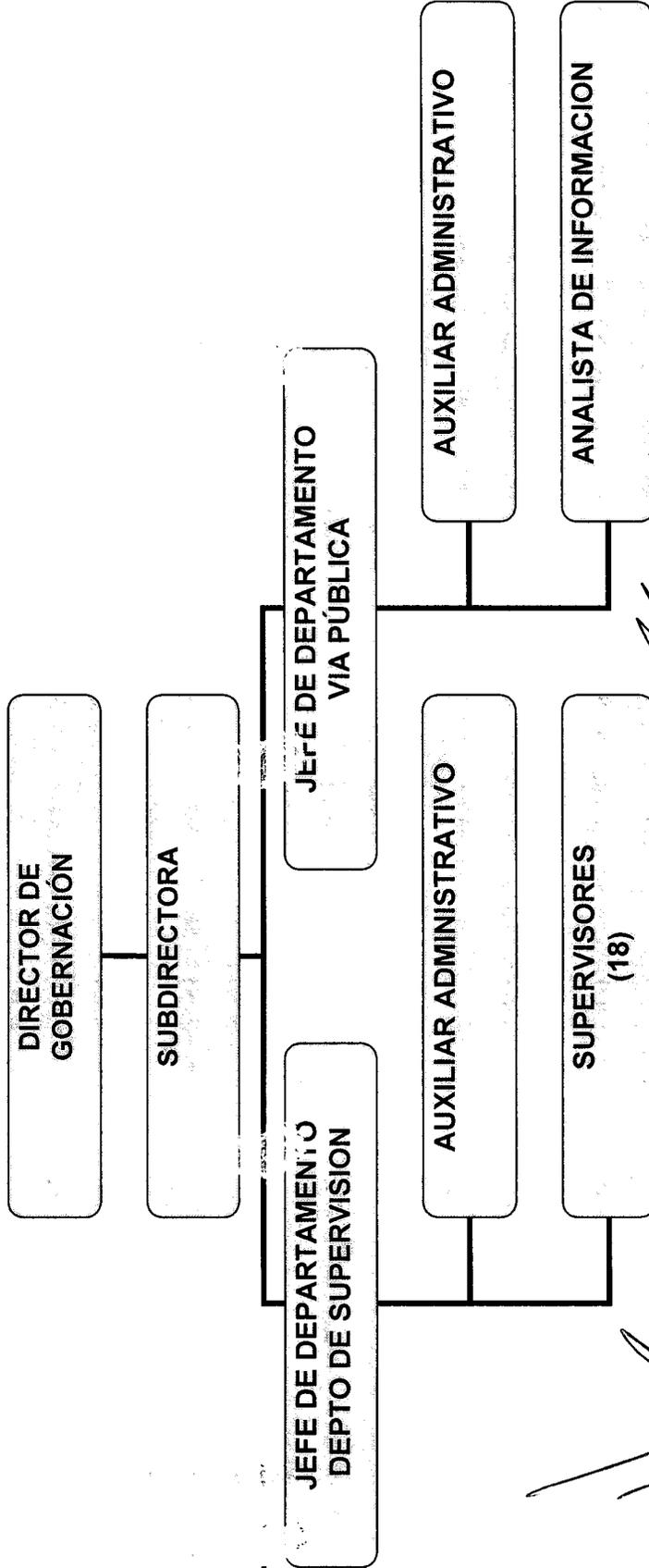
**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO**  
**DIRECCIÓN DE GOBERNACIÓN**  
 REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SA-DG-02

Revisión: 2

Página 8 de 57

**VI.-ORGANIGRAMA**



**ELABORÓ**  
 GUSTAVO ADOLFO ALVAREZ SAAVEDRA  
 DIRECTOR DE GOBERNACIÓN

**REVISÓ**  
 HUMBERTO GORRAL ARCE  
 SUBSECRETARIO DE GOBIERNO

**AUTORIZÓ**  
 GERARDO ÁVILA GARCÍA  
 SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 15 DE MARZO DE 2011



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

Clave: DT-SA-DG-02

Revisión: 2

Página 9 de 57

### VII. ESTRUCTURA ORGANICA

Categoría Plaza	Puesto	Nombre	Subtotal	Total
CF02002	Director de Gobernación	Álvarez Saavedra Gustavo Adolfo	1	
CF02010	Subdirector de Gobernación	Patricia Sherezada Polanco Sánchez	1	
CF03002	Jefe de Departamento	Vacante	1	
CF03002	Jefe de Departamento	Ricardo Contreras García	1	
A01009	Analista de Información	Rogelio Ruíz Sosa	1	
A01007	Auxiliar Administrativo	Vacante	1	
TO4005	Supervisor	Fernando Arriaga Lazos	1	
TO4005	Supervisor	Rosalio Díaz Reynoso	1	
A01007	Auxiliar Administrativo	Jesús Enrique Duardo Domínguez	1	
TO4005	Supervisor	Juan Gaspar Díaz	1	
TO4005	Supervisor	Christian Ernesto Marín Martínez	1	
TO4005	Supervisor	Miguel Ángel Martínez Mariaca	1	
TO4005	Supervisor	Del Valle Noriega Ma. Covadonga	1	
TO4005	Supervisor	Victor Javier Mendoza Flores	1	
TO4005	Supervisor	Luis Pedro Quinto Quinto	1	
TO4005	Supervisor	Francisco Rubén Ricart Navarro	1	
TO4005	Supervisor	Alfredo Salgado Martínez	1	
TO4005	Supervisor	Gerardo Alfonso Sedano Curiel	1	
TO4005	Supervisor	José Antonio Tapia Jiménez	1	
TO4005	Supervisor	Cesar Vázquez Aguilar	1	
TO4005	Supervisor	Carlos Roberto Vences Sánchez	1	
TO4005	Supervisor	Castillo Román Rubén	1	
TO4005	Supervisor	Lara Sotelo Primitivo	1	
Total				<b>23</b>



## VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Director de Gobernación

#### JEFE INMEDIATO

Subsecretario de Gobierno

#### PERSONAL A SU CARGO

Subdirector  
 Jefe de Departamento (2)  
 Analista de Información  
 Asistente Administrativo  
 Auxiliar Administrativo

Supervisores (16)

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Autorizar, negar o revocar los permisos temporales previo acuerdo con el Presidente o Secretario para la comercialización que se lleve a cabo en la vía pública, mediante los instrumentos y mecanismos señalados por la normatividad;
- II. Atender las demandas ciudadanas de líderes políticos o sociales, que se manifiestan a través de quejas, denuncias o manifestaciones;
- III. Dar visto bueno a trámites de refrendo a los permisos de carácter personal, intransferible y temporal a favor de las personas físicas o morales para ocupar la vía pública, siempre y cuando no se afecten los derechos de terceras personas;
- IV. Elaborar y controlar los Padrones Generales, de personas físicas o morales que cuenten con permiso para ocupar la vía pública, sea temporal, fijo o semifijo
- V. Verificar con los padrones por actividad a los comerciantes en general, conforme a la normatividad aplicable;



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Director de Gobernación

#### JEFE INMEDIATO

Subsecretario de Gobierno

#### PERSONAL A SU CARGO

Subdirector  
Jefe de Departamento (2)  
Analista de Información  
Asistente Administrativo  
Auxiliar Administrativo  
Supervisores (16)

#### FUNCIONES PRINCIPALES

VII.- Establecer una vigilancia permanente en la vía pública, para que no sean ocupadas en ejercicio de actividades comerciales industriales o de servicios, por personas físicas o morales sin la licencia o permiso correspondiente;

VIII.- Vigilar que los negocios que desarrollen distintas actividades de comercio, industriales y de servicios, que se encuentren en el Municipio de Cuernavaca, cuenten con las licencias o permisos del Ayuntamiento;

IX.- Supervisar que no se contravengan disposiciones del orden público, contenidas en Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca, Morelos, en lo relativo al funcionamiento de establecimientos comerciales, que funcionan como bares, discotecas, restaurantes, centros nocturnos, ferias, jaripeos, palenques y en general, todos aquellos que se realicen para el esparcimiento público;

X.- Realizar operativos de supervisión y vigilancia para que los establecimientos comerciales, industriales, de servicios y espectáculos públicos que se encuentren o se realicen en el Municipio de Cuernavaca, cumplan con los ordenamientos relativos a su actividad, de conformidad con los reglamentos aplicables, así como hacer cumplir el Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca, Morelos, en estas materias y en su caso, habilitar al personal de supervisión para ejercer estas funciones en horas y días inhábiles, para el cumplimiento de sus funciones;

XII.- Solicitar el uso de la fuerza pública y cualquier otra autoridad y dependencias de la administración pública municipal, para llevar a cabo las facultades y atribuciones determinadas en el presente Reglamento y demás disposiciones legales;



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

Clave: DT-SA-DG-02

Revisión: 2

Página 12 de 57

**DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

**PUESTO**

Director de Gobernación

**JEFE INMEDIATO**

Subsecretario de Gobierno

**PERSONAL A SU CARGO**

Subdirector

Jefe de Departamento (2)

Analista de Información

Asistente Administrativo

Auxiliar Administrativo

Supervisores (16)

**FUNCIONES PRINCIPALES**

XIII.- Autorizar, negar o cancelar el establecimiento o la fijación anuncios en lugares visibles al público, conforme a lo que dispone el Bando de Policía y Buen Gobierno y el Reglamento de Anuncios para el Municipio de Cuernavaca;

XIV.- Instaurar en el ámbito de sus atribuciones los procedimientos administrativos necesarios para la imposición de sanciones así como para llevar a cabo las clausuras de los negocios irregulares;

XV.- En el ámbito de su competencia, aplicar las sanciones que por infracciones cometa el ciudadano al Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca, Morelos;

XVII.- En el ámbito de su competencia, atender quejas y denuncias ciudadanas;

XVIII.- Integrar y elaborar el informe de los avances programático presupuestal, de acuerdo a los calendarios de seguimiento y evaluación implementadas por la administración, así como integrar el Informe Anual de Gobierno, correspondiente a las actividades de la unidad administrativa a su cargo;

XIX.- Elaborar los anteproyectos de Programa Operativo Anual y Presupuesto Anual de la Dirección a su cargo;



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

Clave: DT-SA-DG-02

Revisión: 2

Página 13 de 57

**DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

**PUESTO**

Director de Gobernación

**JEFE INMEDIATO**

Subsecretario de Gobierno

**PERSONAL A SU CARGO**

Subdirector  
Jefe de Departamento (2)  
Analista de Información  
Asistente Administrativo  
Auxiliar Administrativo

Supervisores (16)

**FUNCIONES PRINCIPALES**

XX.- Elaborar los Manuales de Organización y Procedimientos de la unidad administrativa a su cargo;

XXI.- Rendir un informe mensual a la Subsecretaría de Gobierno de las actividades realizadas por la unidad administrativa a su cargo,

XXII.- Y las demás facultades que le otorguen las leyes y reglamentos aplicables.



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

Clave: DT-SA-DG-02

Revisión: 2

Página 14 de 57

**PERFIL DEL PUESTO**

**PUESTO**

Director de Gobernación

**ESCOLARIDAD**

Licenciatura en Administración, o Derecho

**CONOCIMIENTOS ESPECIALES**

- En las áreas de Administración y gestión de control,
- Trabajo en equipo, manejo de PC y Office
- Calidad en el servicio, liderazgo gerencial,
- Derecho penal, Derecho administrativo (reglamentos y estatutos del Municipio y servicios Municipales.)
- Toma de decisiones.

**EXPERIENCIA LABORAL**

5 Años en administración pública.

**CONDICIONES DE TRABAJO**

Oficina cerrada.  
Buena iluminación.  
Buena ventilación.

**ACTITUD / PERSONALIDAD**

De servicio  
Dinámico  
Responsable  
Honesto  
Ética profesional

**NIVEL DE RESPONSABILIDAD**

Alto

**ESFUERZO**

Mental-Físico



**DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

**PUESTO**

Auxiliar Administrativo

**JEFE INMEDIATO**

Director de Gobernación

**PERSONAL A SU CARGO**

Ninguno

**ESCOLARIDAD**

Media superior o Formación Humanidades

**CONOCIMIENTOS ESPECIALES**

Manejo de PC y Office  
 Relaciones humanas  
 Proactiva

Ortografía  
 Trabajo en equipo

**Actitud/Personalidad**

Actitud de Servicio      Actitud Positiva  
 Honestidad                  Trabajo en Equipo  
 Disciplina y Tenaz

**Responsabilidad**

Media superior o Formación Humanidades

**FUNCIONES PRINCIPALES**

- I. Recibir la correspondencia que envían las diferentes dependencias así como al público en general;
- II. Llevar la agenda del Director de Gobernación;
- III. Atender a personas que requieren información o solicitan audiencia con el Director;
- IV. Contestar el teléfono;
- V. Registrar de la Correspondencia recibida y turnada;
- VI. Revisar el Sistema de Gestión;
- VII. Elaborar los Informes Mensuales;
- VIII. Dar seguimiento a cada una de las quejas del CIS y dar contestación;
- IX. Apoyar para la elaboración del Manual de Organización y Procedimientos ;



**DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

**PUESTO**

Auxiliar Administrativo

**JEFE INMEDIATO**

Director de Gobernación

**PERSONAL A SU CARGO**

Ninguno

**ESCOLARIDAD**

Licenciatura en Administración o afin

**CONOCIMIENTOS ESPECIALES**

Manejo de PC y Office  
 Relaciones humanas  
 Proactiva

Ortografía  
 Trabajo en equipo

**Actitud/Personalidad**

Actitud de Servicio      Actitud Positiva  
 Honestidad                  Trabajo en Equipo  
 Disciplina y Tenaz

**Responsabilidad**

Media superior o Formación  
 Humanidades

**FUNCIONES PRINCIPALES**

- X. Capturar las infracciones en el Sistema de Licencias
- XI. Apoyar para la elaboración del Programa Operativo Anual (POA);
- XII. Elaborar la Calendarización Anual de Compras;
- XIII. Elaborar los Indicadores de Desempeño y Logros Revelantes;
- XIV. Elaborar las Incidencias, formatos de vacaciones y Listas de asistencia;
- XV. Elaborar los Informes Trimestrales;
- XVI. Elaborar los Informes de Gobierno;
- XVII. Realizar el Presupuesto, Transferencias, Solicitud de bitácoras de gasolina;
- XVIII. Elaborar las Requisiciones de material para la Dirección;
- XIX. Imprimir, Sellar y Llevar a Firma los diferentes formatos que se manejan en esta Dirección.
- XX. Lo administrativo de la Dirección y las demás que le asigne y le delegue su jefe inmediato o su superior.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

AUXILIAR ADMINISTRATIVO

#### ESCOLARIDAD

Licenciatura Trunca o Carrera Técnica

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Administración
- Calidad en el servicio
- Relaciones humanas
- Manejo de PC y Office
- Administración

#### EXPERIENCIA LABORAL

1 año en administración pública

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina cerrada  
Buena ventilación  
Buena iluminación

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Actitud de Servicio  
Actitud Positiva  
Honestidad  
Trabajo en Equipo  
Disciplina y Tenaz

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

#### ESFUERZO

Mental-Físico



### DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

#### PUESTO

Analista de información

#### ESCOLARIDAD

Preparatoria o carrera Trunca

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Registrar correspondencia en la libreta;
- II. Escribir el reporte diario en la computadora;
- III. Turnar correspondencia a otras oficinas;
- IV. Escribir todo lo que necesite la dirección (oficios, memorandums cartas de recomendación etc);
- V. Checar la existencia de material de papeleria para las oficinas, insumos y material requerido para la oficina del Director y para los eventos;
- VI. Atender a la ciudadanía que lo solicite ( en persona o via telefonica);
- VII. Contestar y hacer llamadas telefonicas;
- VIII. Dar seguimiento de documentos urgentes;
- IX. Y las demas que designe el director de Gobernación.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Analista de Información

#### ESCOLARIDAD

Preparatoria o carrera Trunca

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Areas Administrativas

#### EXPERIENCIA LABORAL

1 año

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina cerrada.  
Buena iluminación.  
Buena Ventilación.

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsable  
Honesto  
Trabajo en equipo

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto

#### ESFUERZO

Mental-Físico



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO**  
**DIRECCIÓN DE GOBERNACIÓN**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SA-DG-02

Revisión: 2

Página 20 de 57

## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

### PUESTO

Subdirector de la Dirección de  
Gobernación

### JEFE INMEDIATO

Director de Gobernación

### PERSONAL A SU CARGO

Jefe de Departamento  
Supervisores

Auxiliar Administrativo

### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Elaborar los Padrones Generales, de personas físicas o morales que cuenten con permiso para ocupar la vía pública;
- II. Agrupar en padrones por actividad a los comerciantes en general, conforme a la normatividad aplicable;
- III. Establecer una vigilancia permanente en la vía pública, para que no sean ocupadas en ejercicio de actividades comerciales industriales o de servicios, por personas físicas o morales sin la licencia o permiso correspondiente;
- IV. Vigilar que los negocios que desarrollen distintas actividades de comercio, industriales y de servicios, que se encuentren en el Municipio de Cuernavaca, cuenten con las licencias o permisos del Ayuntamiento;
- V. Supervisar que no se contravengan disposiciones del orden público, contenidas en Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca, Morelos, en lo relativo al funcionamiento de establecimientos comerciales, que funcionan como bares, discotecas, restaurantes, centros nocturnos, ferias, jaripeos, palenques y en general, todos aquellos que se realicen para el esparcimiento público;
- VI. Realizar operativos de supervisión y vigilancia para que los establecimientos comerciales, industriales, de servicios y espectáculos públicos que se encuentren o se realicen en el Municipio de Cuernavaca, cumplan con los ordenamientos relativos a su actividad, de conformidad con los reglamentos aplicables, así como hacer cumplir el Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca, Morelos, en estas materias y en su caso, habilitar al personal de supervisión para ejercer estas funciones en horas y días inhábiles, para el cumplimiento de sus funciones;



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO**  
**DIRECCIÓN DE GOBERNACIÓN**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SA-DG-02

Revisión: 2

Página 21 de 57

**PERFIL DEL PUESTO**

**PUESTO**

Subdirector de la Dirección de  
Gobernación

**ESCOLARIDAD**

Licenciatura

**CONOCIMIENTOS ESPECIALES**

- Gestión y control de Recursos.
- Habilidades Gerenciales.
- Relaciones Humanas.
- Reglamentos y Estatutos del Municipio.
- Trabajo en equipo.

**EXPERIENCIA LABORAL**

1 año en administración pública

**CONDICIONES DE TRABAJO**

Oficina cerrada.  
Buena iluminación.  
Buena Ventilación.

**ACTITUD / PERSONALIDAD**

De servicio  
Dinámico  
Responsable  
Honesto  
Ética

**NIVEL DE RESPONSABILIDAD**

Alto

**ESFUERZO**

Mental-Físico



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Jefe de Departamento

#### JEFE INMEDIATO

Director de Gobernación

#### PERSONAL A SU CARGO

SUPERVISORES

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Atender quejas Ciudadanas relacionadas con negocios que causan problemas a la Ciudadanía;
- II. Realizar las Órdenes de Inspección y Clausura;
- III. Designar y supervisar las actividades de los supervisores;
- IV. Realizar recorridos de supervisiones por calle, de los negocios establecidos si cuentan con su licencia de funcionamiento y/o permiso;
- V. Realizar operativos nocturnos de supervisión en diferentes negocios que laboran horario extraordinario;
- VI. Realizar retenciones de comercio en la vía pública;
- VII. Organizar operativos nocturnos de supervisión;
- VIII. Controlar las actas de retención en la vía pública;
- IX. Supervisar el no crecimiento del comercio en la vía pública;
- X. Y las demás que le asigne y le delegue su jefe inmediato o superior.



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

Clave: DT-SA-DG-02

Revisión: 2

Página 23 de 57

**PERFIL DEL PUESTO**

**PUESTO**

JEFE DE DEPARTAMENTO

**ESCOLARIDAD**

Licenciatura

**CONOCIMIENTOS ESPECIALES**

- Administración
- Calidad en el servicio
- Relaciones humanas
- Manejo de PC y Office
- Administración

**EXPERIENCIA LABORAL**

1 año en administración pública

**CONDICIONES DE TRABAJO**

Oficina cerrada  
Buena ventilación  
Buena iluminación

**ACTITUD / PERSONALIDAD**

Actitud de Servicio  
Actitud Positiva  
Honestidad  
Trabajo en Equipo  
Disciplina y Tenaz

**NIVEL DE RESPONSABILIDAD**

Medio

**ESFUERZO**

Mental-Físico



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO**  
**DIRECCIÓN DE GOBERNACIÓN**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SA-DG-02

Revisión: 2

Página 24 de 57

**DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

**PUESTO**

Supervisor

**JEFE INMEDIATO**

Jefe de Departamento

**PERSONAL A SU CARGO**

"Ninguno"

**FUNCIONES PRINCIPALES**

- I. Ejecutar los procedimientos administrativos (orden de visitas domiciliarias, actas de emplazamiento y acta de clausura);
- II. Realizar Supervisiones a establecimientos comerciales que cuentan con la venta y distribución de bebidas alcohólicas;
- III. Dar contestación a solicitudes de información de la Dirección de Gobernación;
- IV. Revisar y realizar las supervisiones a las áreas correspondientes;
- V. Y las demás que le asigne y le delegue su jefe inmediato o su superior.
- VI. Llenado de la orden de visita domiciliaria de procedimiento administrativo;
- VII. Notificar el emplazamiento de procedimiento administrativo;
- VIII. Notificar sobre la resolución de procedimiento administrativo;
- IX. Llenado del acta de clausuras de procedimiento administrativo;
- X. Apoyar en el levantamiento de sellos de clausura de procedimiento administrativo;
- XI. Notificar las negativas por ocupar vía la pública;
- XII. Y las demás que le asigne y le delegue su jefe inmediato o su superior.



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

Clave: DT-SA-DG-02

Revisión: 2

Página 25 de 57

**PERFIL DEL PUESTO**

**PUESTO**

Supervisor

**ESCOLARIDAD**

Bachillerato Administrativo / Preparatoria

**CONOCIMIENTOS ESPECIALES**

- Relaciones Humanas.
- Trabajo en equipo
- Conocimiento de la Ciudad
- Conocimiento básico de Reglamentos y Estatutos del Municipio

**EXPERIENCIA LABORAL**

1 años en Administración Pública

**CONDICIONES DE TRABAJO**

Trabajo de campo

**ACTITUD / PERSONALIDAD**

Actitud de Servicio  
Actitud Positiva  
Honestidad  
Trabajo en Equipo  
Disciplina y Tenaz

**NIVEL DE RESPONSABILIDAD**

Medio

**ESFUERZO**

Físico-Mental



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO**  
**DIRECCIÓN DE GOBERNACIÓN**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SA-DG-02

Revisión: 2

Página 26 de 57

## IX POLÍTICAS

### Políticas Internas

1. La Dirección de Gobernación se reserva el derecho de condicionar una solicitud de permiso según lo consideré el Director, las posibles contravenciones del Bando de Policía y Buen Gobierno.
2. Ninguna persona que labore para la Dirección de Gobernación podrá realizar trámite alguno para sí mismo o alterno.
3. Toda información debe de ser proporcionada de manera amable, respetuosa y suficiente, de tal manera que el ciudadano quede satisfecho. En el caso del que el ciudadano solicite la gestión de un trámite, solo se iniciara en el momento en que presente los requisitos necesarios para realizarlo, situación que se deberá informar al solicitante.
4. Toda solicitud de permiso/tolerado deberá darse respuesta en un máximo de tres días hábiles a partir de la fecha de su recepción de dicha petición.
5. Todas las quejas recibidas por ciudadanos en contra del funcionamiento de algún establecimiento comercial son recibidas, atendidas por un Administrativo Especializado de Supervisión de la Dirección dándole el seguimiento correspondiente.



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

Clave: DT-SA-DG-02

Revisión: 2

Página 27 de 57

## **Políticas Externas**

6. La Tesorería Municipal basada en la ley de Ingresos Municipales cobrara las diferentes multas realizadas en los operativos correspondientes basandose en la ley de Ingresos Municipales.
7. Se reciben solicitudes para la autorización de espectáculos públicos que se realizaran dentro del Municipio de Cuernavaca los cuales serán autorizados o negados de acuerdo del Bando de Policía y Buen Gobierno, y cuando estos son autorizados son turnados a través de memorándum a la Tesorería Municipal para la intervención y cobro de los impuestos correspondientes.
8. La detección de nuevos comerciantes que no acrediten su estancia o no cuenten con permiso para ejercer el comercio en la vía pública expedido por el Ayuntamiento de Cuernavaca, deberán ser retirados.
9. En términos del Bando de Policía y Buen Gobierno y del Reglamento de Uso de Vía Pública vigentes en el Municipio de Cuernavaca, no se otorgarán nuevos permisos para uso de vía pública.
10. Los registros y censos deberán actualizarse periódicamente, para lograr un mejor orden.
11. Si hubiese reubicaciones, sólo tendrán derecho los comerciantes que aparezcan en los censos y registros de la Dirección de Gobernación.



## **ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN PARA ACTUALIZAR UN PERMISO TEMPORAL PARA USO DE LA VÍA PÚBLICA**

### **1.- Propósito:**

Este procedimiento, tiene como finalidad, supervisar físicamente el puesto para verificar medida, actividad y ubicación contenidos en el permiso temporal

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

Este procedimiento aplica en la Dirección de Gobernación y Secretaría del Ayuntamiento.

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

Este procedimiento, está basado en el Bando de Policía y Buen Gobierno y en los Lineamientos Establecidos en la Dirección de Gobernación.

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

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

Es responsabilidad del Subsecretario de Gobierno, la revisión de este procedimiento.

Es responsabilidad del Director de Gobernación, elaborar, implementar y mantener actualizado este procedimiento.

Es responsabilidad del personal de la Dirección de Gobernación, apegarse a lo estipulado en este procedimiento.

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

“Ninguno”

### **6.- Método de Trabajo:**

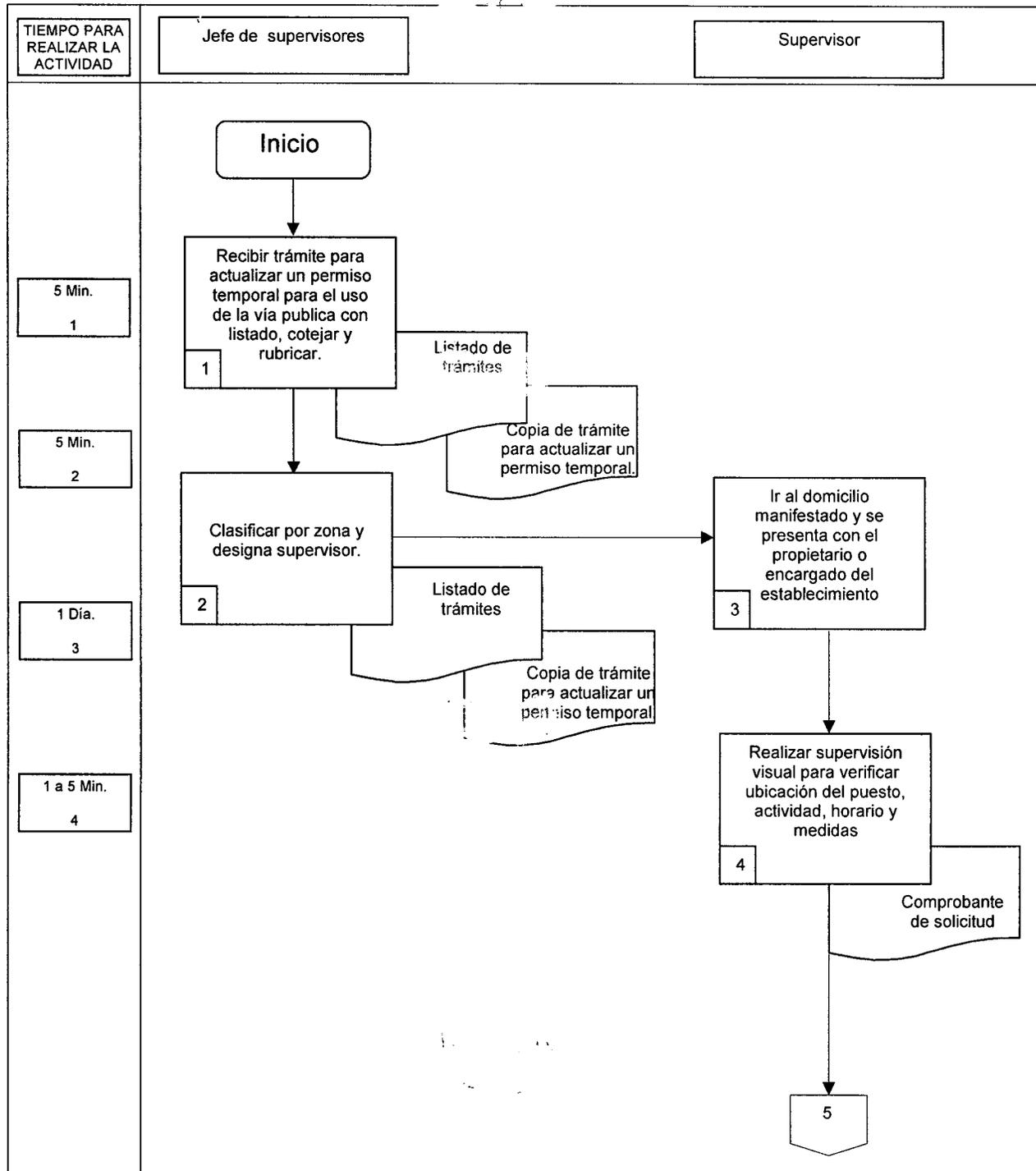
6.1. Diagrama de Flujo

6.2. Descripción de Actividades

6.3. Registros de Calidad y Anexos



### DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN PARA ACTUALIZAR UN PERMISO TEMPORAL PARA USO DE LA VÍA PÚBLICA





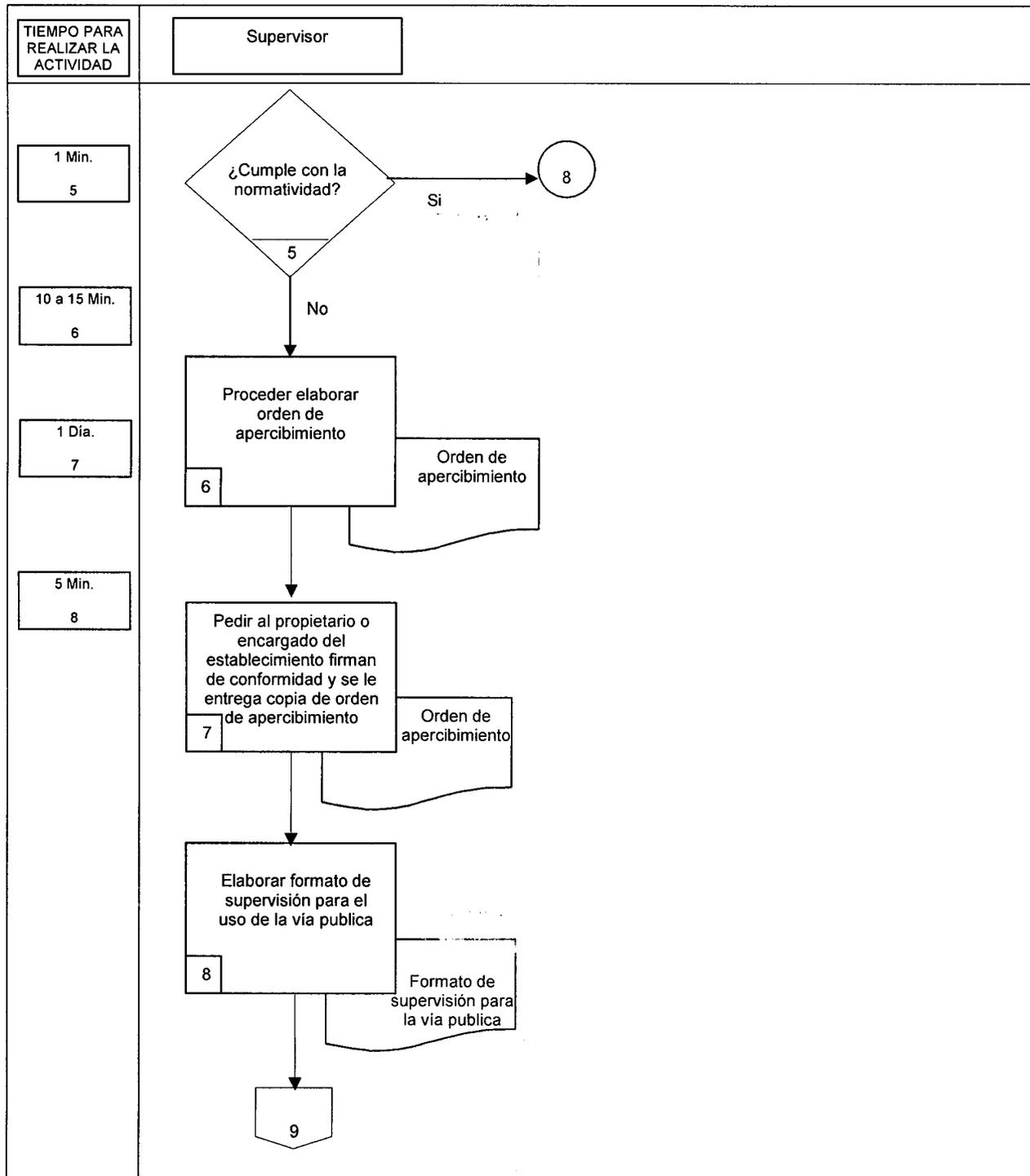
**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO**  
**DIRECCIÓN DE GOBERNACIÓN**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SA-DG-01

Revisión: 2

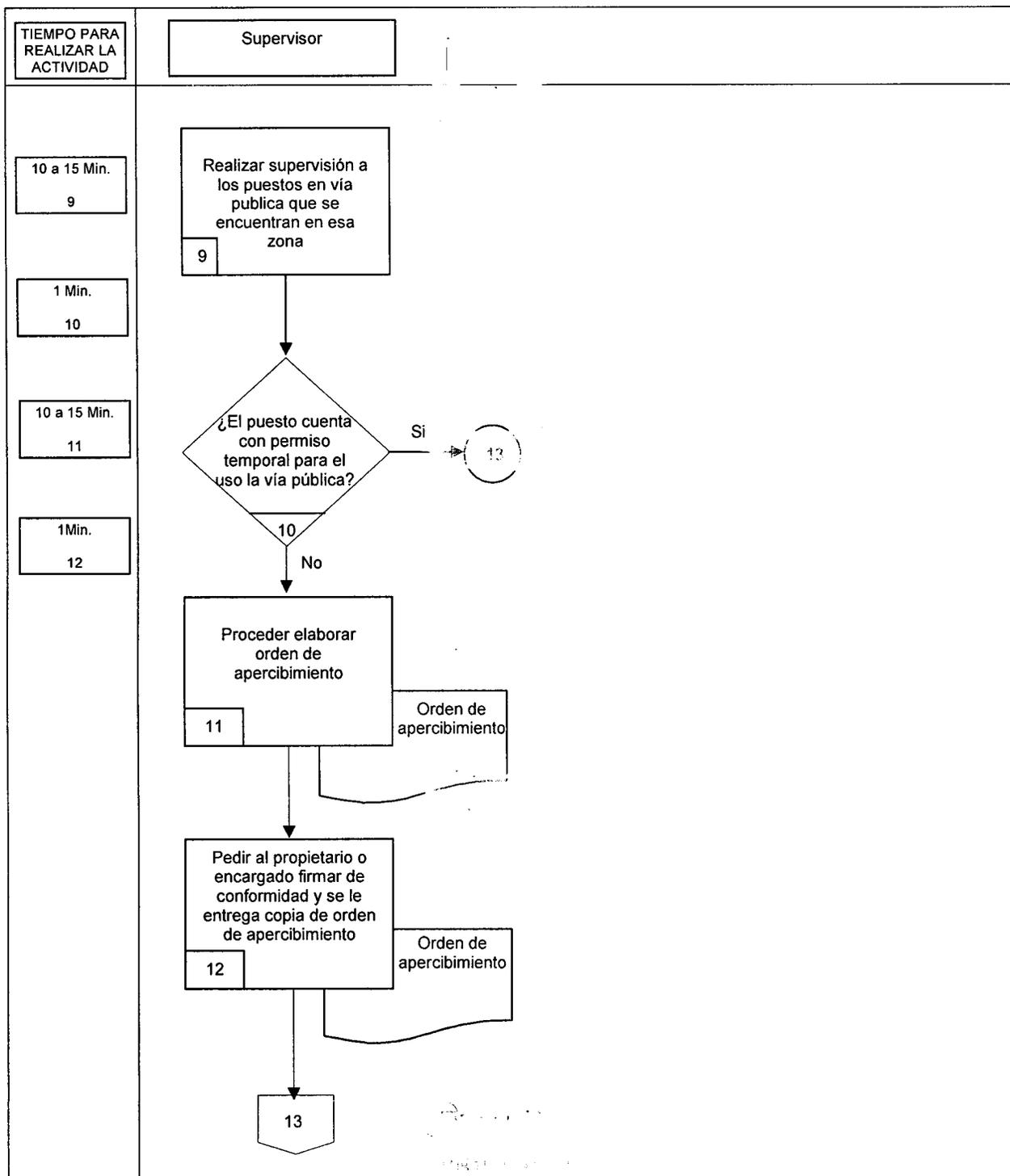
Página 30 de 57

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN PARA ACTUALIZAR UN PERMISO TEMPORAL PARA USO DE LA VÍA PÚBLICA**



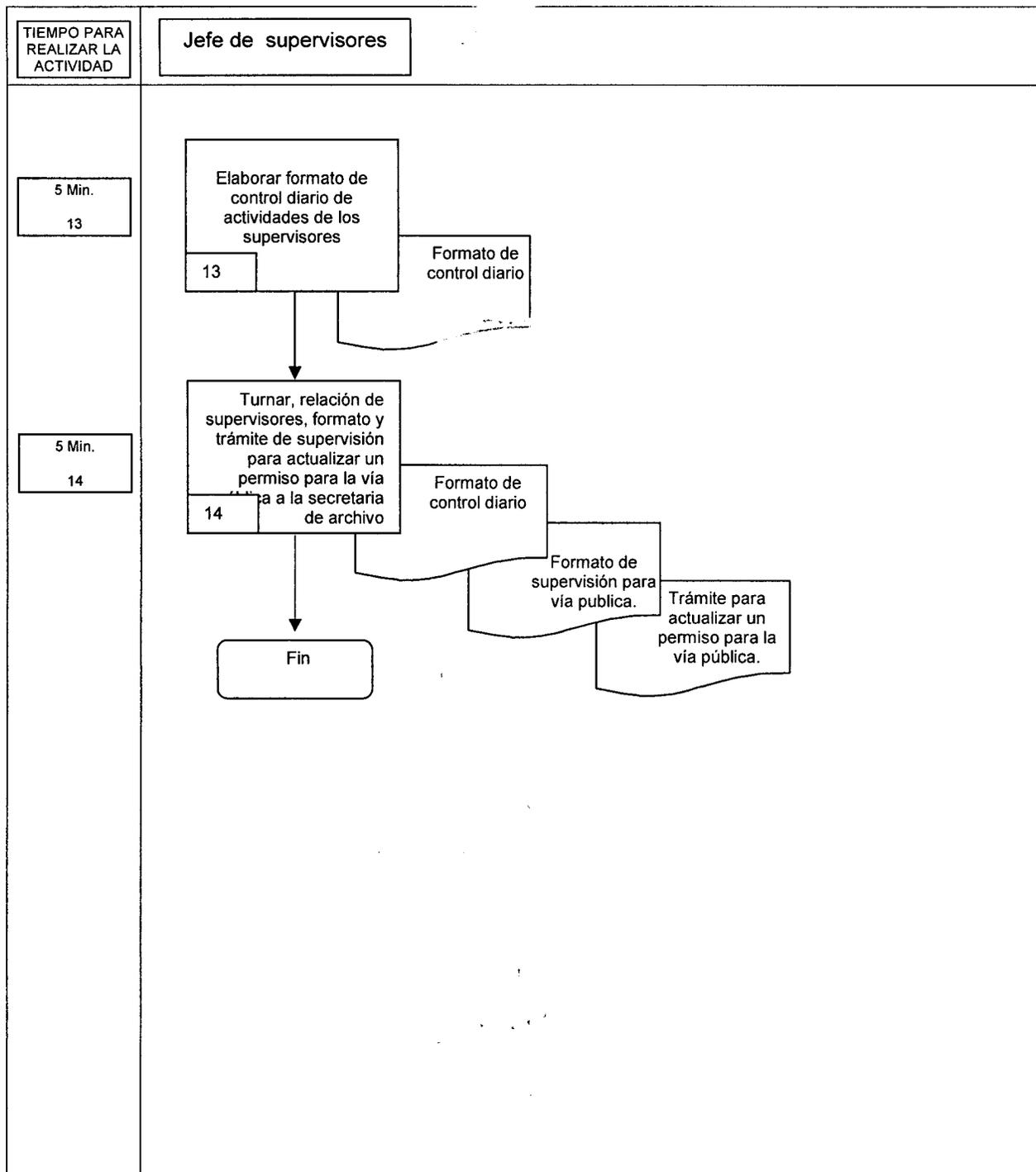


**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN PARA ACTUALIZAR UN PERMISO TEMPORAL PARA USO DE LA VÍA PÚBLICA**





**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN PARA ACTUALIZAR UN PERMISO TEMPORAL PARA USO DE LA VÍA PÚBLICA**





**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO**  
**DIRECCIÓN DE GOBERNACIÓN**  
REFERENCIAL DE PROCEDIMIENTOS DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SA-DG-01

Revisión: 2

Página 33 de 57

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN PARA ACTUALIZAR UN PERMISO TEMPORAL PARA EL USO DE LA VÍA PÚBLICA**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Jefe de supervisores	Recibir, trámite para actualizar un permiso temporal de Uso de Vía Pública con listado, cotejar rubrica de responsable.	Listado de trámites Trámite para actualizar un permiso temporal de uso de vía pública,
2	Jefe de supervisores	Recibir, clasificar por zona y designar al supervisor	Trámite para actualizar un permiso temporal de uso de vía pública, listado de trámites
3	Supervisor	Se dirige al domicilio manifestado, se presenta con el propietario o encargado del puesto y se le informa el motivo de la visita.	
4	Supervisor	Realizar supervisión visual para identificar ubicación del puesto, actividad, horario y medidas.	Comprobante de solicitud
5	Supervisor	¿Cumple con la normatividad? No, ir a la actividad No. 6 Si, ir a la actividad No. 8	
6	Supervisor	Proceder a elaborar orden de apercibimiento.	Orden de apercibimiento
7	Supervisor	Pedir al propietario o encargado firmar de conformidad y entrega copia de orden de apercibimiento	Orden de apercibimiento
8	Supervisor	Elaborar formato de supervisión para vía pública	Formato de supervisión para vía pública
9	Supervisor	Realizar supervisión a los puestos en vía pública que se encuentren en esa zona.	
10	Supervisor	¿El puesto cuenta con permiso temporal para uso de vía pública? No, ir a la actividad No. 11 Si, ir a la actividad No. 13	





**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO**  
**DIRECCIÓN DE GOBERNACIÓN**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SA-DG-01

Revisión: 2

Página 35 de 57

**REGISTRO DE CALIDAD**

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

**ANEXOS**

Anexo No.	Documento	Clave
1	Formato de Supervisión	s/c
2	Orden de Apercibimiento	s/c
3	Formato de Control Diario	s/c



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

Clave: PR-SA-DG-02

Revisión: 2

Página 36 de 57

## ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE INFRACCIONES

### 1.- Propósito:

Este procedimiento, tiene como finalidad, sancionar el desacato e incumplimiento a lo estipulado en el Bando de Policía y Buen Gobierno y demás reglamentos aplicables a la Dirección de Gobernación.

### 2.- Alcance:

Este procedimiento aplica en la Dirección de Gobernación, Dirección de Ingresos, Secretaría de Ayuntamiento.

### 3.-Referencia:

Este procedimiento, está basado en el Bando de Policía y Buen Gobierno, Ley de Ingresos para el municipio de Cuernavaca, Reglamento para la autorización de licencias de funcionamiento y en los Lineamientos Establecidos en la Dirección de Licencias de Funcionamiento.

### 4.- Responsabilidad:

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

Es responsabilidad del Subsecretario de Gobierno, la revisión de este procedimiento.

Es responsabilidad del Director de Gobernación, elaborar, implementar y mantener actualizado este procedimiento.

Es responsabilidad del personal de la Dirección de Gobernación, apegarse a lo estipulado en este procedimiento.

### 5.- Definiciones:

**Infracción.-** Es la sanción económica impuesta por la Dirección de Gobernación en base a la Ley de Ingresos para el Municipio de Cuernavaca.

### 6.- Método de Trabajo:

6.1. Diagrama de Flujo

6.2. Descripción de Actividades

6.3. Registros de Calidad y Anexos



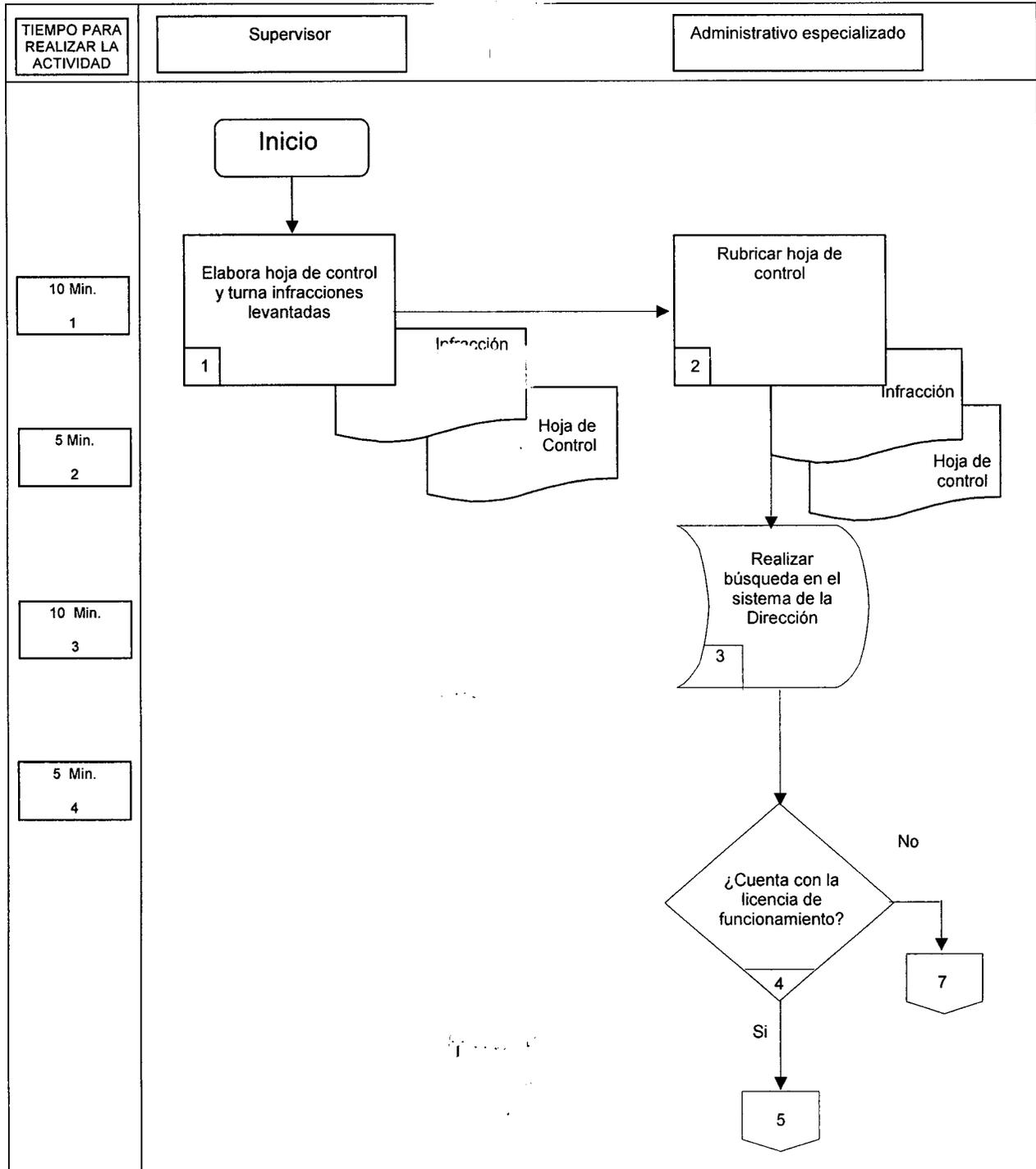
**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO**  
**DIRECCIÓN DE GOBERNACIÓN**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SA-DG-02

Revisión: 2

Página 37 de 57

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE INFRACCIONES**





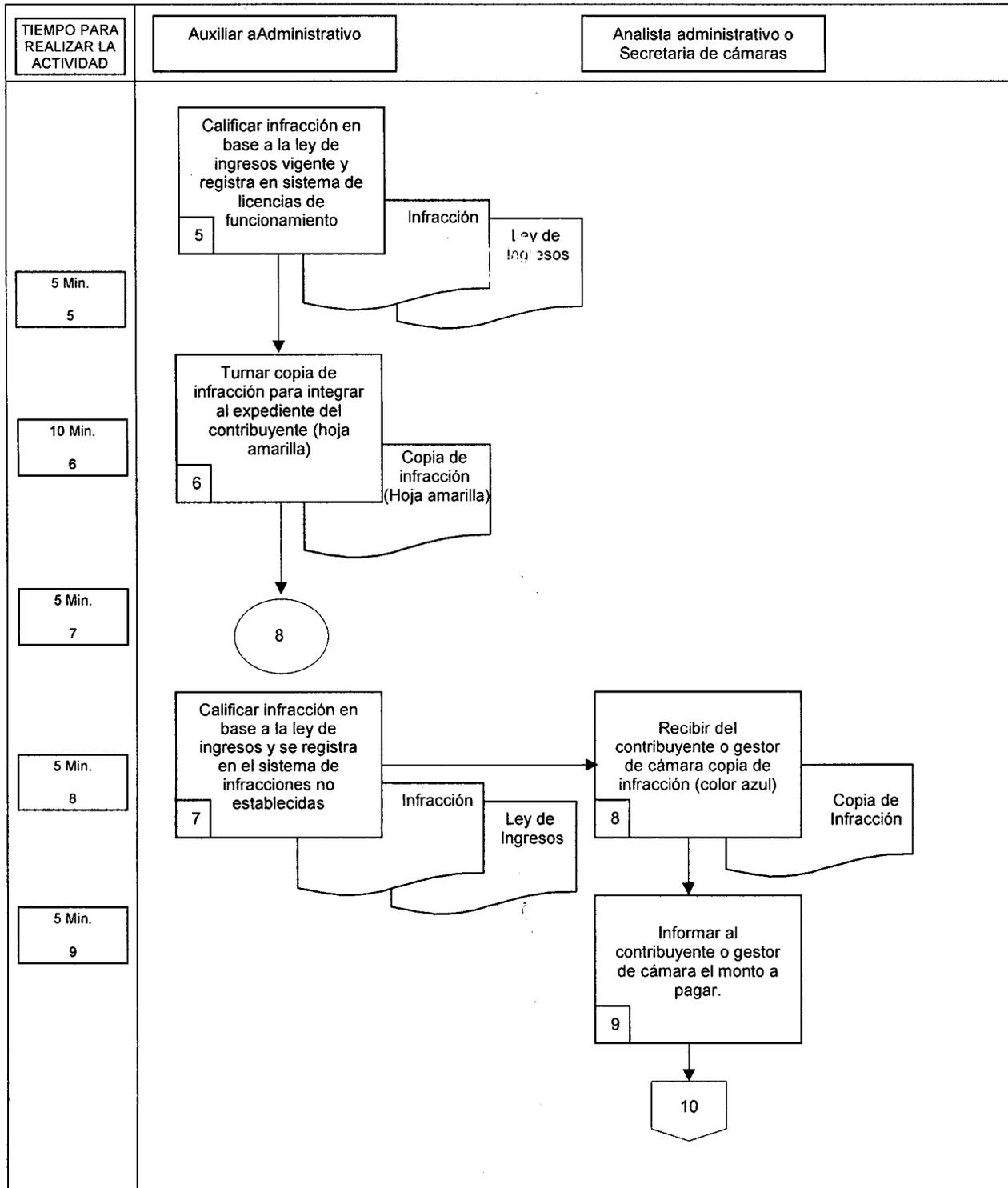
**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO**  
**DIRECCIÓN DE GOBERNACIÓN**  
 REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SA-DG-02

Revisión: 2

Página 38 de 57

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE INFRACCIONES**





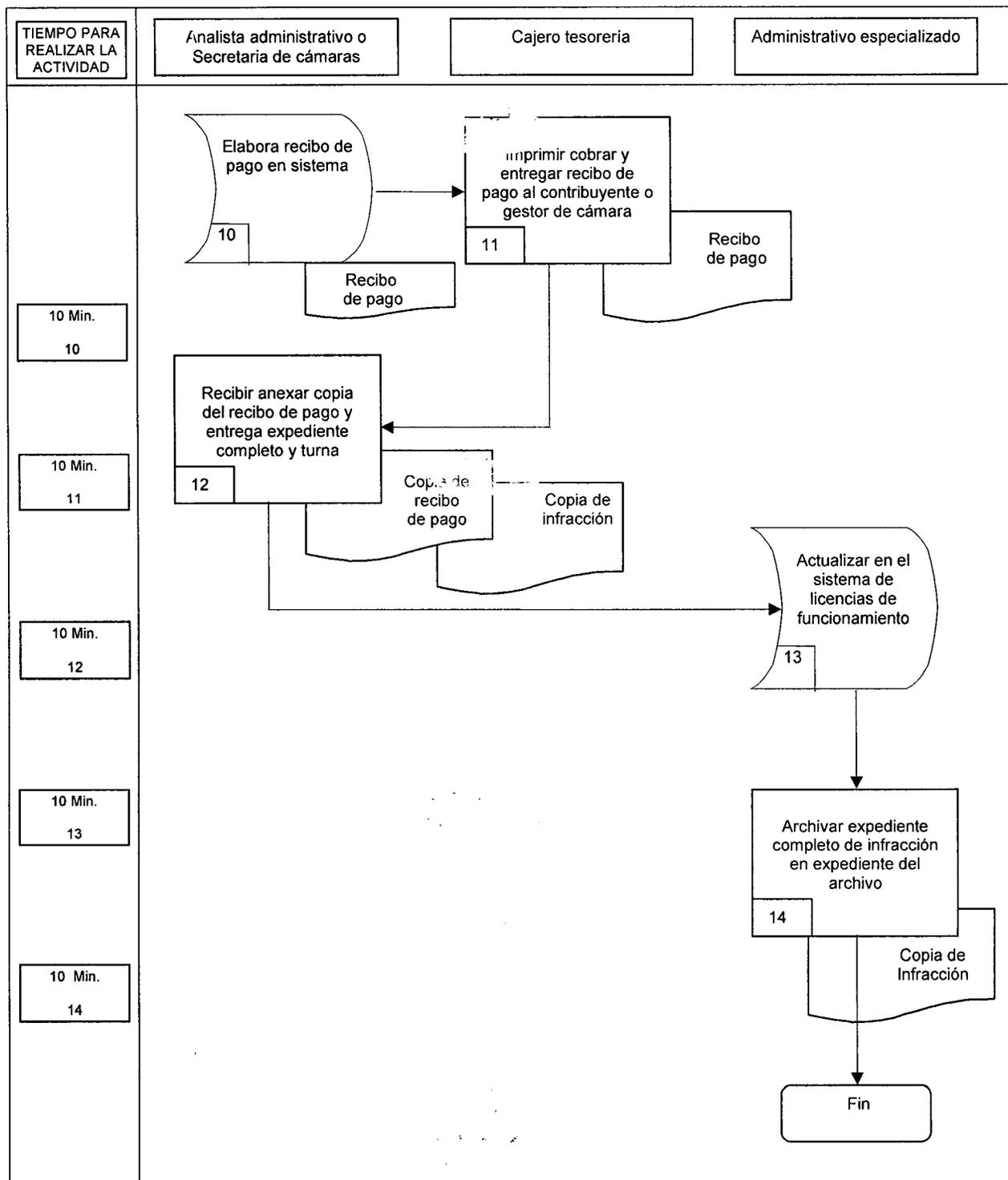
**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO**  
**DIRECCIÓN DE GOBERNACIÓN**  
 REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SA-DG-02

Revisión: 2

Página 39 de 57

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE INFRACCIONES**





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

Clave: PR-SA-DG-02

Revisión: 2

Página 40 de 57

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE INFRACCIONES**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
1	Supervisor	Elaborar listado y Entregar infracciones levantadas	Infracción y hoja de control
2	Administrativo especializado	Rubricar hoja de control del supervisor.	Infracción y hoja de control
3	Auxiliar Administrativo	Calificar infracción con base a la Ley de Ingresos vigente y se registra en el sistema de Gobernación establecidas.	Infracción y ley de ingresos vigente
4	Auxiliar Administrativo	Califica infracción en base a la Ley de Ingresos vigente y se registra en el sistema de licencias no establecidas.	Infracción y ley de ingresos
5	Analista administrativo o secretaria de cámaras	Recibir del contribuyente o gestor de cámara, copia de infracción (copia color azul), y turna	Copia de infracción (color azul)
6	Administrativo especializado	Informar al contribuyente o gestor de cámara el monto a pagar de la infracción y turna.	
7	Analista administrativo o secretaria de cámaras	Elaborar recibo de pago en el sistema y envía en forma electrónica al cajero.	Recibo de pago (sistema)
8	Cajero (Tesorería)	Imprimir, cobrar y entregar el recibo de pago a contribuyente o gestor de cámara, éste a su vez saca una copia del recibo de pago y turna.	Recibo de pago
9	Analista administrativo o secretaria de cámaras	Recibir y entregar la copia de recibo de pago y turnar.	Copia de recibo de pago
10	Administrativo especializado	Actualiza en el sistema de la Dirección de Gobernación	Base de datos (sistema)
11	Auxiliar Administrativo	Archiva file completo de infracción en el expediente del archivo general de la Dirección de Gobernación. Con esta actividad finaliza el procedimiento.	Expediente Copia de Expediente



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

Clave: PR-SA-DG-02

Revisión: 2

Página 41 de 57

**REGISTRO DE CALIDAD**

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

**ANEXOS**

Anexo No.	Documento	Clave
1	Infracción	s/c
2	Hoja de control	s/c
3	Recibo de Pago	s/c



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

Clave: PR-SA-DG-03

Revisión: 2

Página 42 de 57

## **ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE SANCIÓN A ESTABLECIMIENTOS IRREGULARES.**

### **1.- Propósito:**

Este procedimiento, tiene como finalidad mostrar los términos de sanciones a establecimientos Comerciales que ejerzan una actividad comercial, industrial o de servicio y que no cumplan con los diferentes Reglamentos

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

Este procedimiento aplica en la Dirección de Gobernación, Dirección de Ingresos, Secretaría del Ayuntamiento.

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

Este Procedimiento, está basado en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Ley de Ingresos del Municipio de Cuernavaca Morelos, Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca Morelos, Reglamento para la Autorización de Bebidas Alcohólicas, Reglamento de Uso de la Vía pública de Cuernavaca y Reglamento de Anuncios para el Municipio de Cuernavaca Morelos.

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

Es responsabilidad de la Secretaria del Ayuntamiento, la autorización de este procedimiento.

Es responsabilidad del Subsecretario del Ayuntamiento, la revisión de este procedimiento.

Es responsabilidad del Director de Gobernación, elaborar, implementar y mantener actualizado este procedimiento.

Es responsabilidad del personal de la Dirección Gobernación, apegarse a lo estipulado en este procedimiento.

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

**Clausura.-** Cierre parcial, temporal o permanente de un negocio establecido que no cuente con la Licencia de Funcionamiento, invasión de vía pública, Licencia de Horario Extraordinario, Autorización para la venta de Bebidas Alcohólicas y que permitan ingresar a menores de edad a sus instalaciones y que no cumplan con el Uso de Suelo en el lugar donde operen.

**Transgredido.-** Acción de incumplir normas, leyes o reglamentos establecidos para la autorización de una actividad comercial, industrial o de servicio.

**Emplazamiento.-** Acto en el que se dan cinco días hábiles al contribuyente o propietario para aportar pruebas o alegar lo que a su derecho convenga.

### **6.- Método de trabajo:**

6.1. Diagrama de Flujo.

6.2. Descripción de Actividades.

6.3. Registros de Calidad y Anexos.



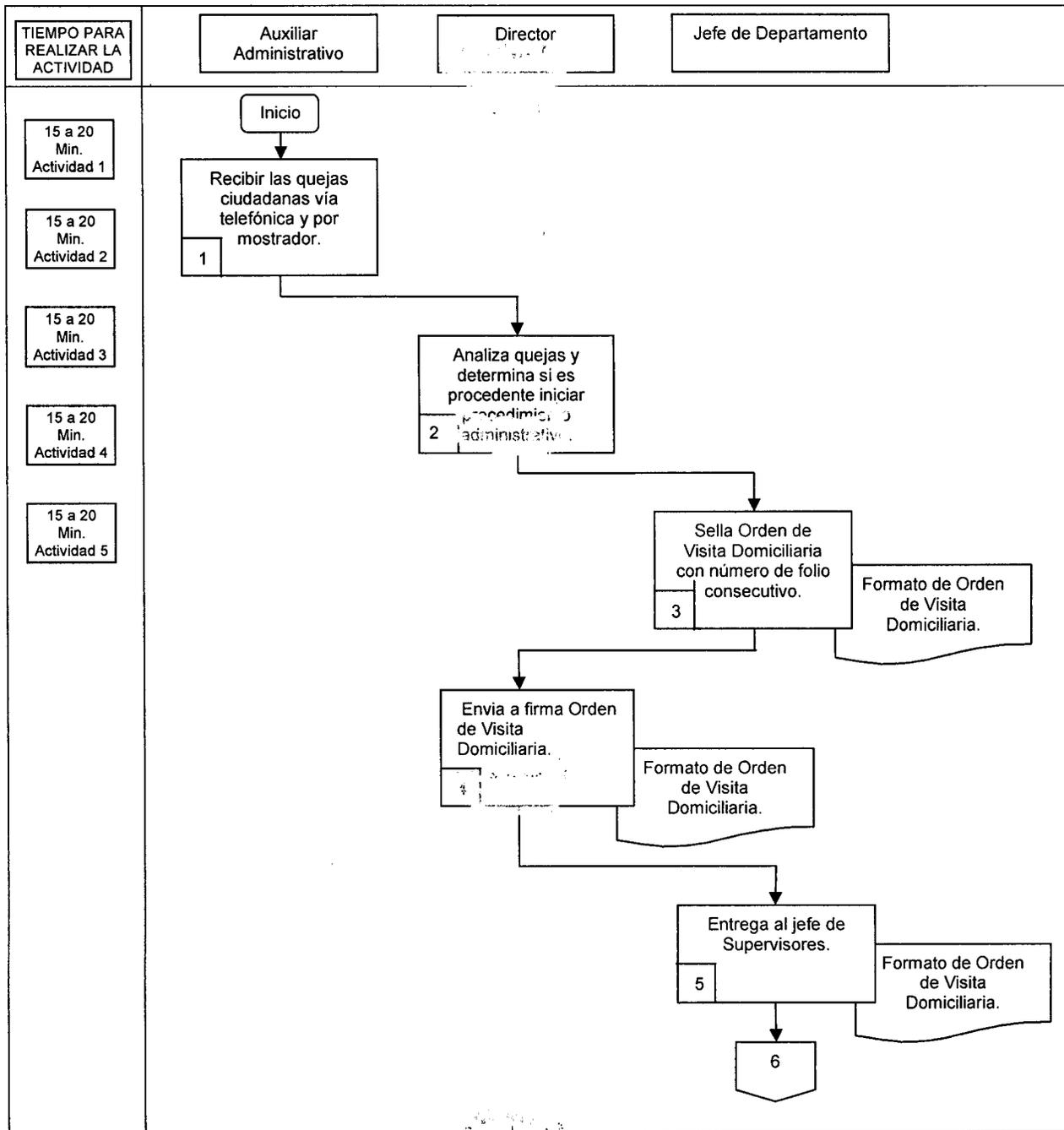
**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO**  
**DIRECCIÓN DE GOBERNACIÓN**  
 REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SA-DG-03

Revisión: 2

Página 43 de 57

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE SANCIÓN A ESTABLECIMIENTOS IRREGULARES.**





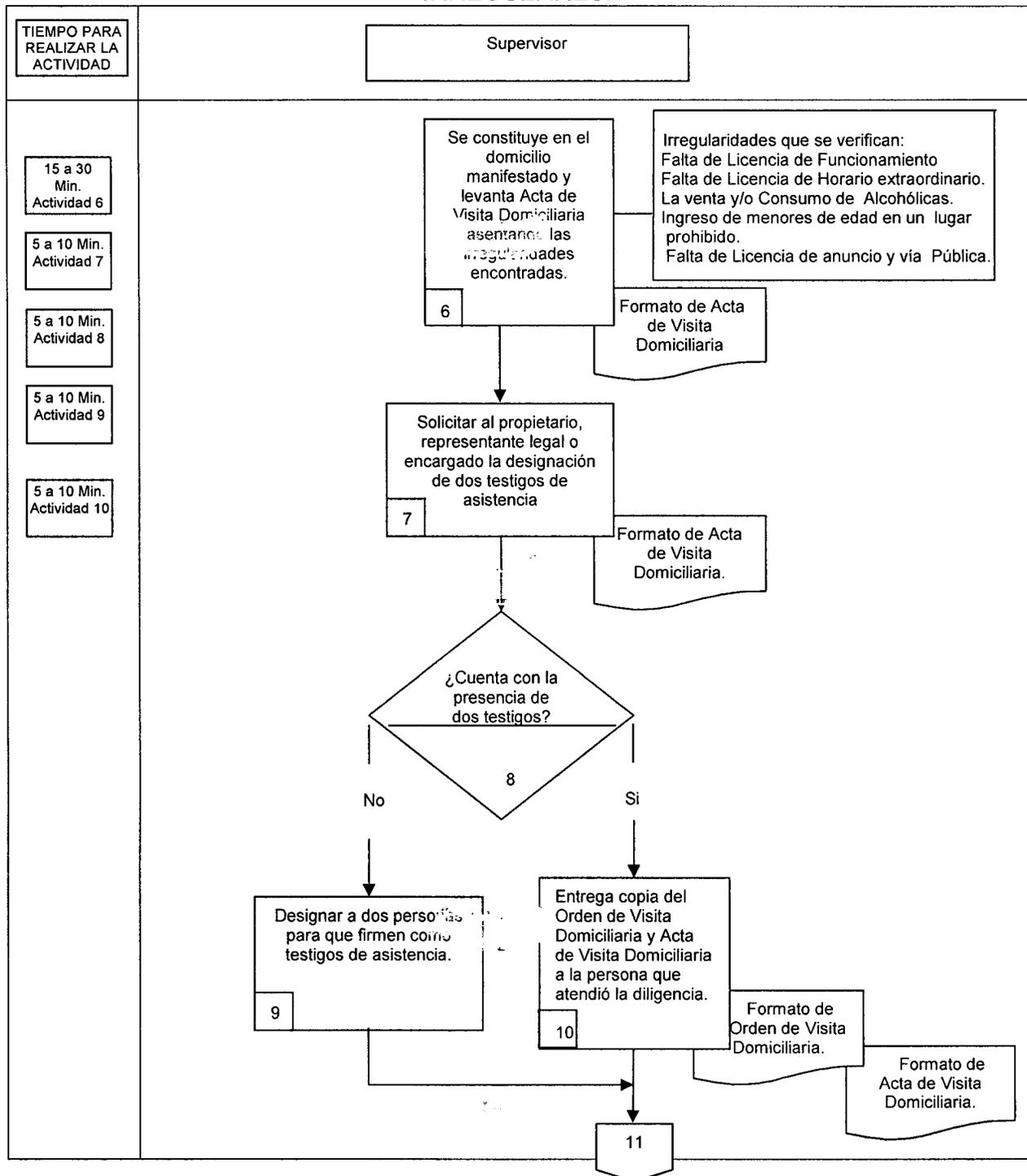
**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO**  
**DIRECCIÓN DE GOBERNACIÓN**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SA-DG-03

Revisión: 2

Página 44 de 57

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE SANCIÓN A ESTABLECIMIENTOS IRREGULARES.**





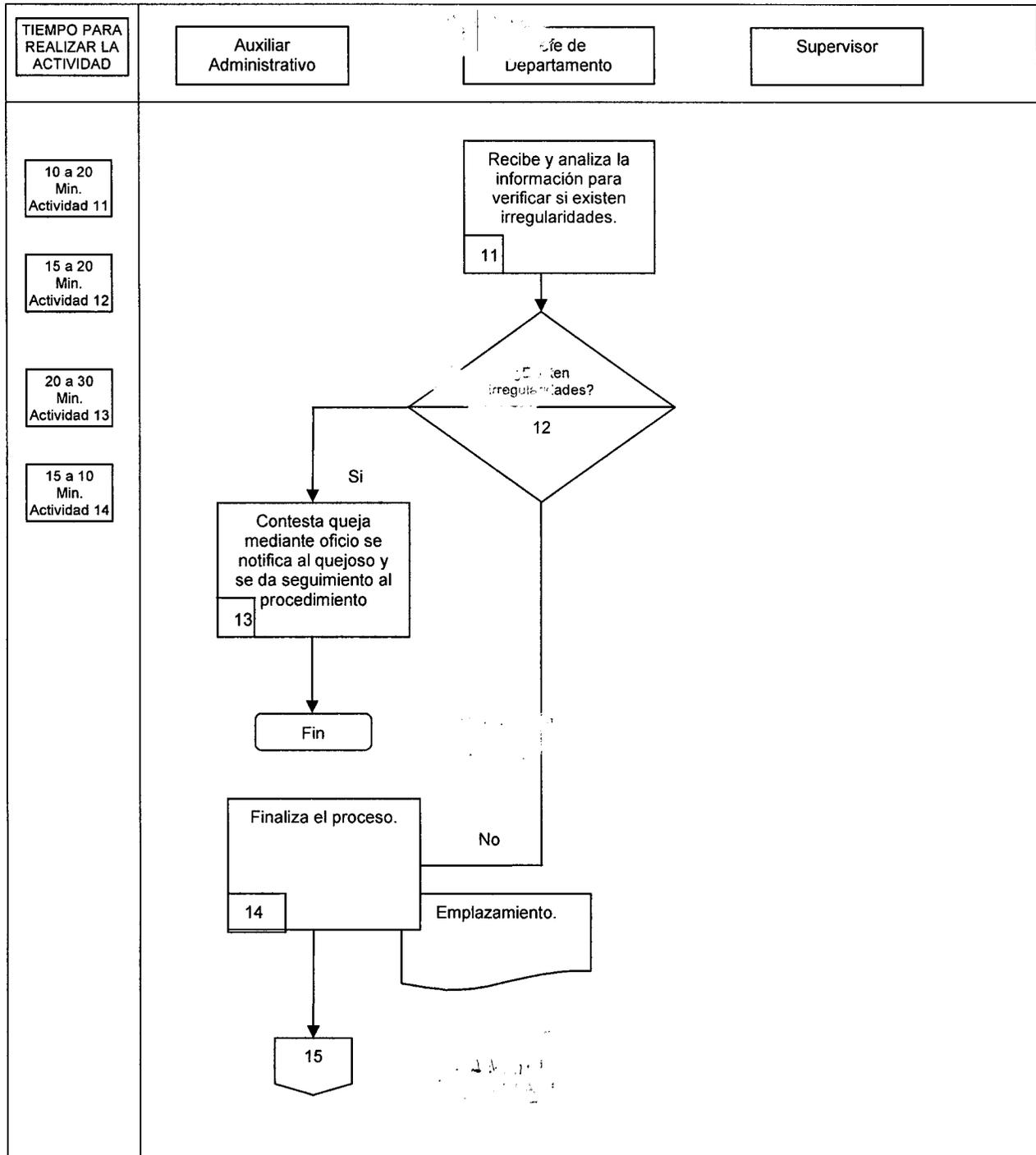
**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO**  
**DIRECCIÓN DE GOBERNACIÓN**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SA-DG-03

Revisión: 2

Página 45 de 57

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE SANCIÓN A ESTABLECIMIENTOS IRREGULARES.**







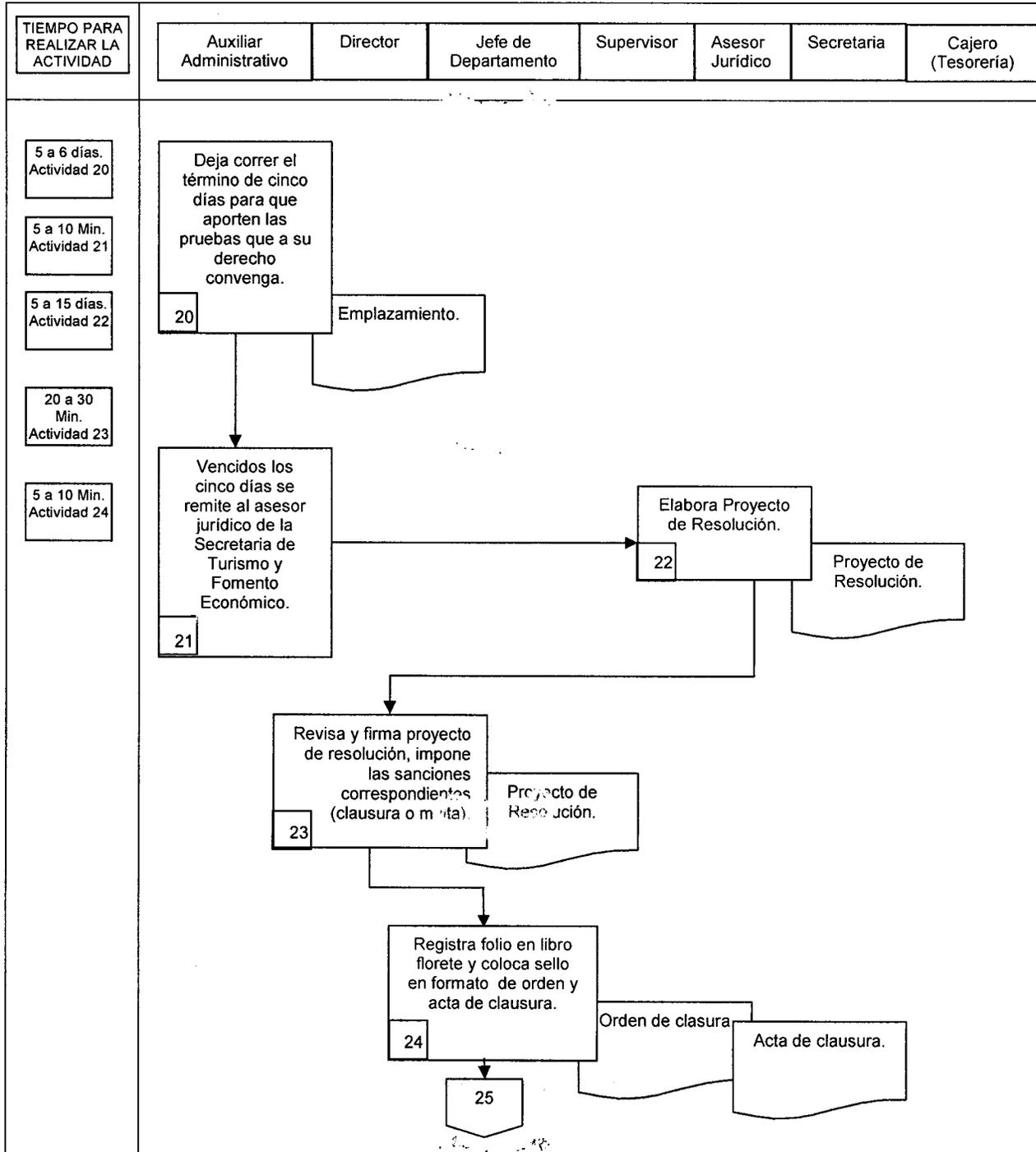
**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO**  
**DIRECCIÓN DE GOBERNACIÓN**  
 REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SA-DG-03

Revisión: 2

Página 47 de 57

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE SANCIÓN A ESTABLECIMIENTOS IRREGULARES.**





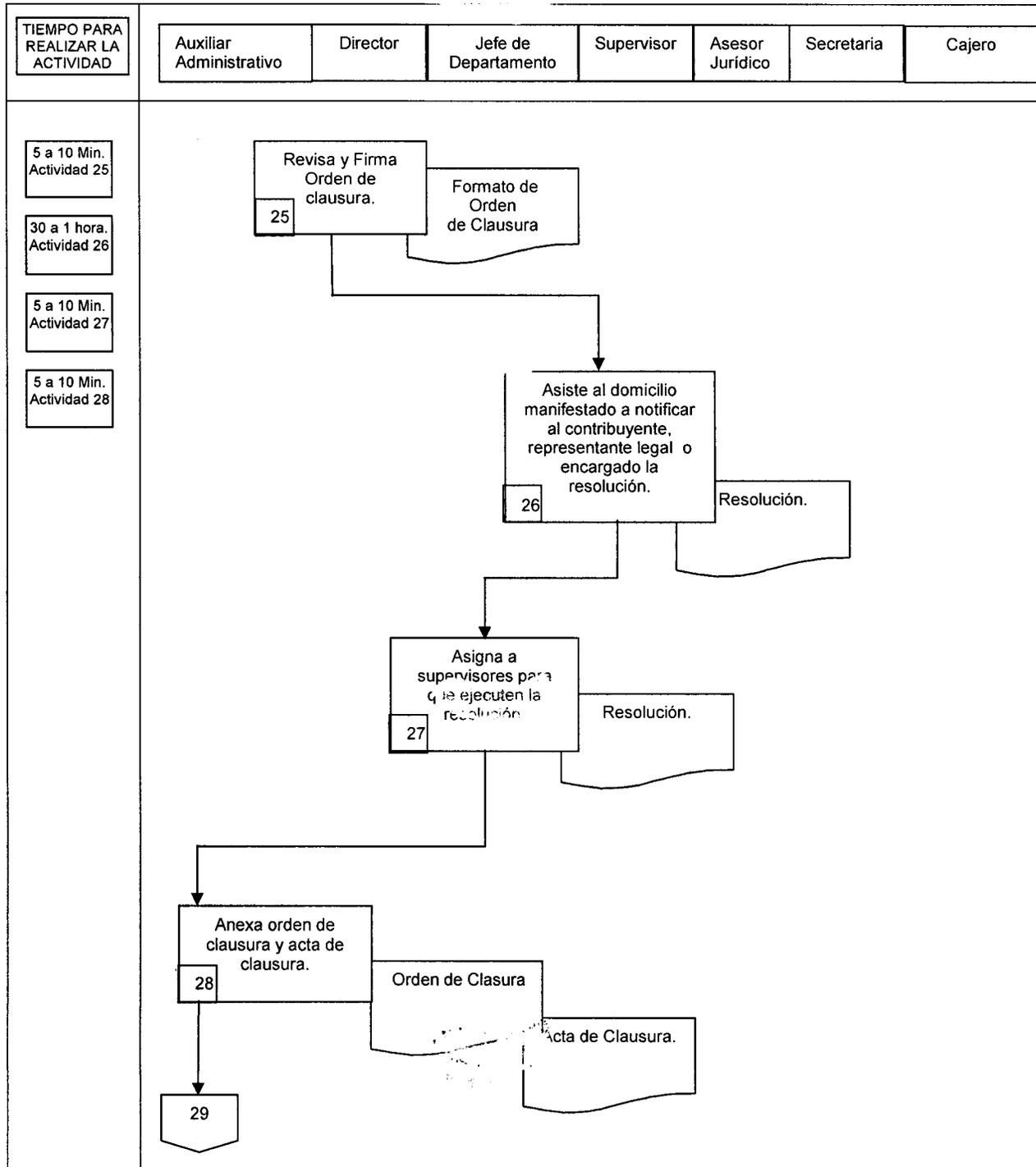
**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO**  
**DIRECCIÓN DE GOBERNACIÓN**  
 REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SA-DG-03

Revisión: 2

Página 48 de 57

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE SANCIÓN A ESTABLECIMIENTOS IRREGULARES.**





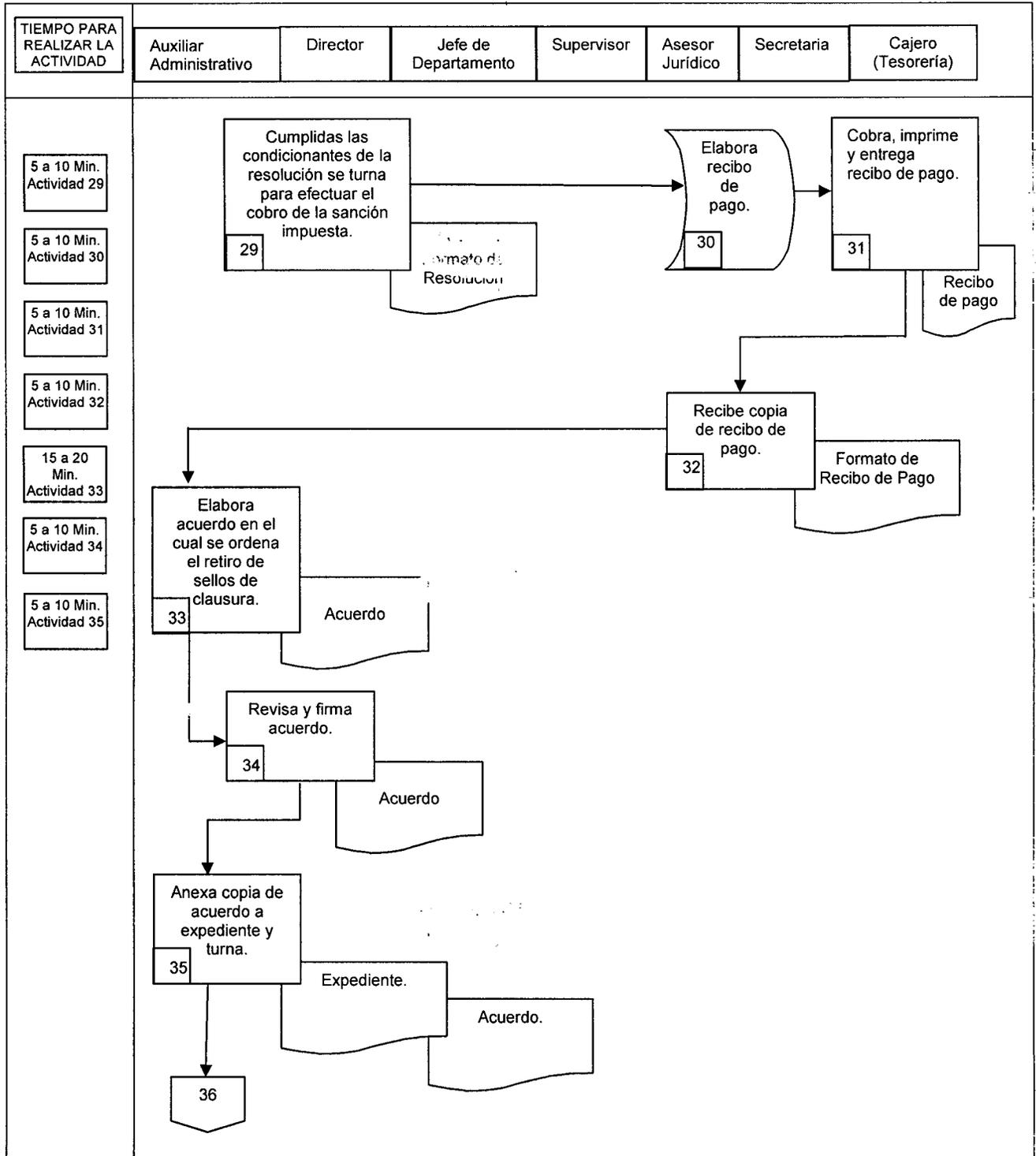
**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO**  
**DIRECCIÓN DE GOBERNACIÓN**  
 REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SA-DG-03

Revisión: 2

Página 49 de 57

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE SANCIÓN A ESTABLECIMIENTOS IRREGULARES.**





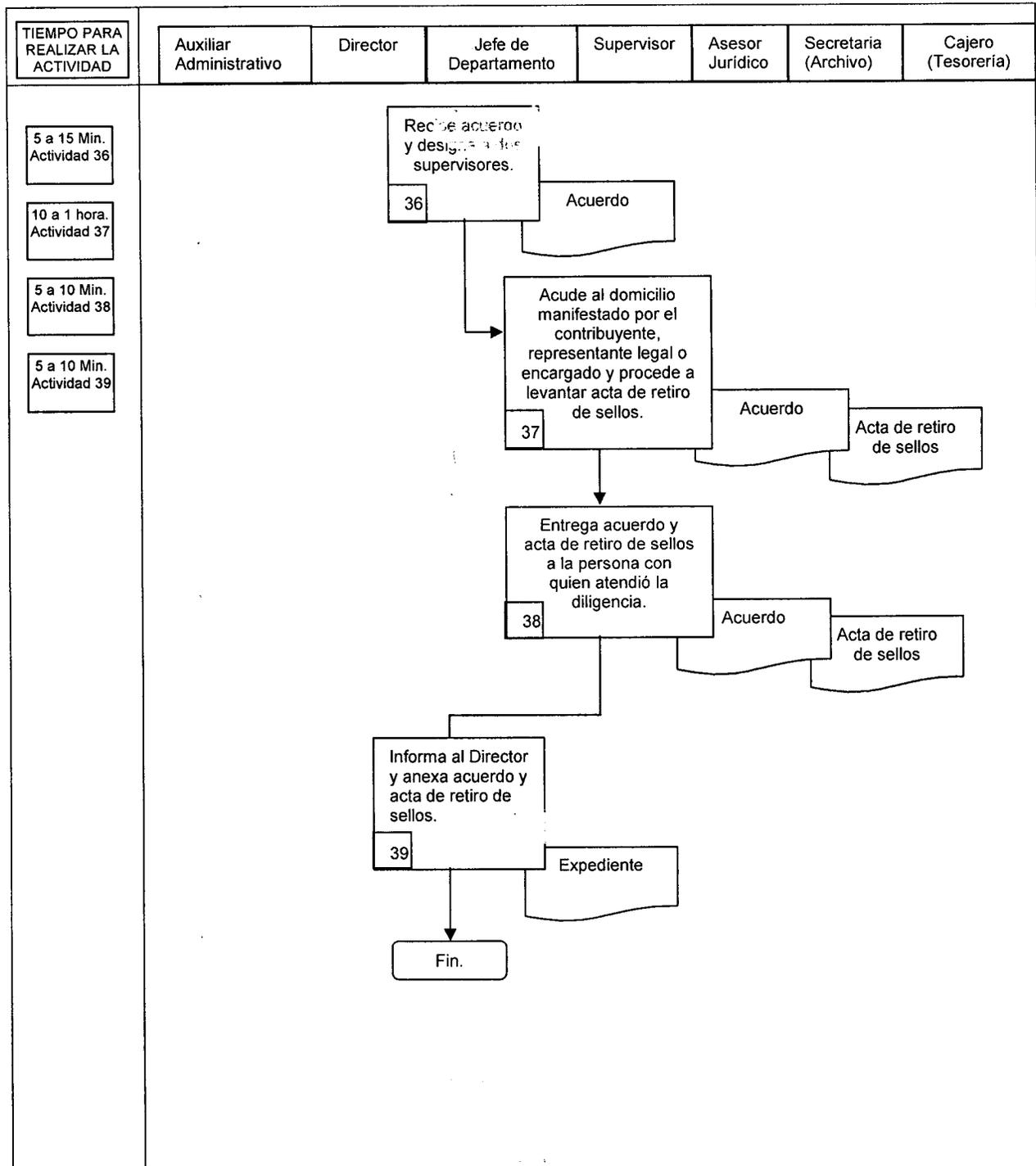
**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO**  
**DIRECCION DE GOBERNACIÓN**  
 REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SA-DG-03

Revisión: 2

Página 50 de 57

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE SANCIÓN A ESTABLECIMIENTOS IRREGULARES.**





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

Clave: PR-SA-DG-03

Revisión: 2

Página 51 de 57

**ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE SANCIÓN A ESTABLECIMIENTOS IRREGULARES.**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Auxiliar Administrativo	Recibir las quejas ciudadanas vía telefónica y por mostrador.	
2	Director	Analiza quejas y determina si es procedente iniciar procedimiento administrativo.	
3	Jefe de Departamento	Sella Orden de Visita Domiciliaria con número de folio consecutivo.	Formato Orden de Visita Domiciliaria
4	Director	Firma Orden de Visita Domiciliaria.	Formato Orden de Visita Domiciliaria
5	Jefe de Departamento	Designa al Supervisor.	Formato Orden de Visita Domiciliaria
6	Supervisor	Se constituye en el domicilio manifestado y levanta Acta de Visita Domiciliaria asentando las irregularidades encontradas.  Nota: Irregularidades que se verifican: Falta de Licencia de Funcionamiento, Falta de Licencia de Horario Extraordinario, La venta y/o Consumo de Bebidas Alcohólicas Ingreso de menores de edad a un lugar prohibido, Falta de Licencia de Anuncio y Vía Pública.	Acta de Visita Domiciliaria
7	Supervisor	Encargado de la designación de dos testigos de asistencia	Formato Acta de Visita Domiciliaria
8	Supervisor	¿Cuenta con la presencia de dos testigos? No, ir a la actividad 9 Si, ir a la actividad 10	
9	Supervisores	Designar a dos personas para que firmen como testigos de asistencia.	Formato Orden de Visita Domiciliaria
10	Supervisor	Entrega copia del Orden de Visita Domiciliaria y Acta de Visita Domiciliaria a la persona que atendió la diligencia.	Formato Orden de Visita Domiciliaria y Acta de Visita Domiciliaria
11	Jefe de Departamento	Recibe y analiza la información para verificar si existen irregularidades.	
12	Supervisor	Existen irregularidades Si, ir a la actividad 13 No, ir a la actividad 14	Acta de Visita Domiciliaria



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

Clave: PR-SA-DG-03

Revisión: 2

Página 52 de 57

**ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE SANCIÓN A ESTABLECIMIENTOS IRREGULARES.**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
13	Supervisor	Contesta queja mediante oficio se notifica al quejoso y se da seguimiento al procedimiento.	
14	Supervisor	Finaliza el proceso.	
15	Director	Revisa y Firma Emplazamiento	Formato Emplazamiento
16	Supervisor	Anexa copia al expediente del emplazamiento.	Formato Emplazamiento
17	Jefe de Departamento	Recibe y rubrica de responsable y designa supervisor.	Formato Emplazamiento
18	Supervisor	Acude al domicilio manifestado a notificar al propietario, encargado y/o representante legal emplazamiento y pide a quien lo atiende firme de recibido en caso contrario se asientan su media filiación.	Emplazamiento
19	Supervisor	Entrega emplazamiento si firman de recibido.	Formato Emplazamiento
20	Supervisor	Deja correr el término de cinco días para que aporten las pruebas que a su derecho convenga.	Emplazamiento
21	Director	Vencidos los cinco días se remite al asesor jurídico de la Secretaría de Turismo y Fomento Económico.	
22	Asesor Jurídico	Elabora Proyecto de Resolución.	Formato Proyecto de Resolución
23	Director	Revisa y firma proyecto de resolución, impone las sanciones correspondientes (clausura o multa)	Formato Proyecto de Resolución
24	Jefe de Departamento	Registra folio en libro florete y coloca sello en formato de orden y acta de clausura.	Formato Orden de Clausura y Acta de Clausura
25	Director	Revisa y Firma Orden de Clausura.	Formato Orden de Clausura
26	Supervisor	Asiste al domicilio manifestado a notificar al contribuyente, representante legal o encargado la resolución.	Resolución



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

Clave: PR-SA-DG-03

Revisión:2

Página 53 de 57

**ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE SANCIÓN A ESTABLECIMIENTOS IRREGULARES.**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
27	Jefe de Departamento	Asigna Supervisores para que ejecuten la resolución.	Formato Resolución
28	Supervisor	Anexa Orden de clausura y Acta de Clausura.	Formato Orden de Clausura y Acta de Clausura
29	Director	Cumplidas las condicionantes de la resolución se turna para efectuar el cobro de la sanción impuesta.	Formato Resolución.
30	Auxiliar Administrativo	Elabora Cobro de pago.	
31	Cajero (Tesorería)	Cobra Imprime y entrega recibo de pago.	Formato Recibo de pago
32	Auxiliar Administrativo	Recibe copia de recibo de pago.	Formato Recibo de pago
33	Supervisor	Elabora acuerdo en el cual se ordena el retiro de sellos de clausura	Formato Acuerdo
34	Director	Revisa y Firma acuerdo.	Formato Acuerdo
35	Supervisor	Anexa copia de acuerdo a expediente y turna.	Formato Acuerdo expediente.
36	Jefe de Departamento	Recibe acuerdo y designa a dos supervisores	Formato Acuerdo
37	Supervisor	Acude al domicilio manifestado por el contribuyente, representante legal o encargado y procede a levantar acta de retiro de sellos.	Formato Acuerdo y Acta de Retiro de Sellos.
38	Supervisor	Entrega acuerdo y acta de retiro de sellos a la persona con quien atendió la diligencia.	Formato Acuerdo y Acta de Retiro de Sellos.
39	Jefe de Departamento	Informa al Director y anexa acuerdo y acta de retiro de sellos Con esta actividad finaliza el procedimiento	Expediente.



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO**  
**DIRECCIÓN DE GOBERNACIÓN**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SA-DG-03

Revisión:2

Página 54 de 57

**PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE SANCIÓN A ESTABLECIMIENTOS  
IRREGULARES.**

**REGISTRO DE CALIDAD**

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

**ANEXOS**

Anexo No	Documento	Clave
1	Formato Orden de Visita Domiciliaria	
2	Formato Acta de Visita Domiciliaria	
3	Emplazamiento	
4	Formato resolución	
5	Formato Orden de clausura	
6	Formato Acta de Clausura	
7	Acuerdo	
8	Acta de Retiro de sellos	
9	Recibo de pago	



## XI. DIRECTORIO

<b>Nombre Y Puesto</b>	<b>Teléfonos Oficiales</b>	<b>Domicilio Oficial</b>
Alvarez Saavedra Gustavo Adolfo Director de Gobernación	3-29-55-00 Ext. 5410	Motolinia esquina Netzhualcoyotl # 2 antes # 13 Colonia centro, Cuernavaca Morelos
Patricia Sherezada Polanco Sánchez Subdirector de Gobernación	3-29-55-00 Ext. 5410	Motolinia esquina Netzhualcoyotl # 2 antes # 13 Colonia centro, Cuernavaca Morelos
Ricardo Contreras Garcia Jefe de Departamento	3-29-55-00 Ext. 5410	Motolinia esquina Netzhualcoyotl # 2 antes # 13 Colonia centro, Cuernavaca Morelos



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

Clave:DT-SA-DG-02

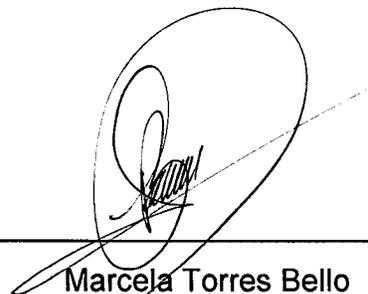
Revisión: 2

Página 56 de 57

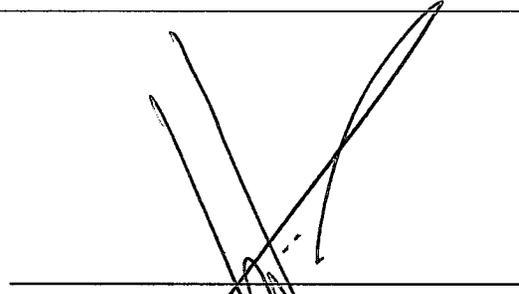
## XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN
06 - MARZO - 2012	23 - MARZO - 2012

PARTICIPANTES	PUESTO
Álvarez Saavedra Gustavo Adolfo	Director Gobernación
Macela Torres Bello	Tecnico Informatico



Marcela Torres Bello  
Tecnico Informatico  
Recursos Humanos  
Asesor Designado



Álvarez Saavedra Gustavo Adolfo  
Responsable de la Organización del  
Manual de Organización y Procedimientos



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

ÁREA: DIRECCIÓN DE GOBERNACIÓN

Apartado	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia	Puesto Nombre y Firma	Vo Bo Director de Recursos Humanos
Todos	Actualización del Manual Organización y Procedimientos versión 2012	Marzo 2012	Dirección de Gobernación Álvarez Saavedra Gustavo Adolfo	Iván Elías Iragorri Martínez
			