



Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Administrativos

Cuernavaca, Mor. a 30 de Septiembre del 2013.



CONTENIDO:

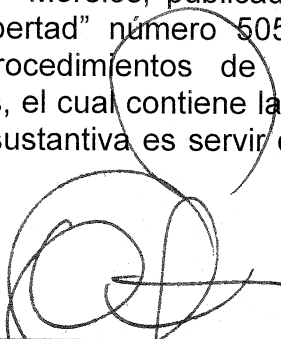
| | Página |
|---------------------------------------|---------------|
| I. HOJA DE AUTORIZACIÓN | 3 |
| II. INTRODUCCIÓN | 4 |
| III. OBJETIVO | 5 |
| IV. MARCO JURÍDICO | 6 |
| V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES | 7 |
| VI. ORGANIGRAMA | 8 |
| VII. ESTRUCTURA ORGANICA | 9 |
| VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS | 10 |
| IX. POLÍTICAS | 16 |
| X. PROCEDIMIENTOS | 17 |
| XI. DIRECTORIO | 18 |
| XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN | 19 |
| XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN | 20 |



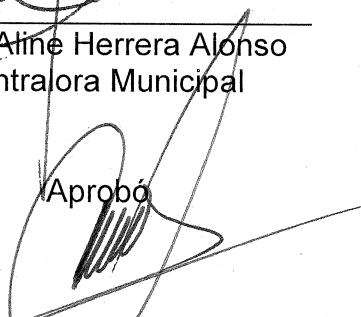
I. HOJA DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZÓ

Con fundamento en el Art. 52 fracciones III, XXXI y XXXIII, Artículo 188 fracción XII y 194 fracción XI del Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos, publicado el 26 de Diciembre del 2012, en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad" número 5053, se expide el presente Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Procedimientos Administrativos, el cual contiene la información referente a su estructura y funcionamiento, cuya función sustantiva es servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.


Karla Aline Herrera Alonso
Contralora Municipal

Aprobó


María de la Luz Fernández Lugo
Secretaria de Administración

Elaboró


Jorge Salazar Acosta
Director General de Quejas y Procedimientos Administrativos

| Fecha de Autorización | Vº Bº Director General de Informática y Desarrollo Administrativo | VERSIÓN (año) | No. de paginas |
|-----------------------|--|---------------|----------------|
| 30/Sept./2013 | Roberto Rodolfo Soto Tapia | 2013 | 20 |



II. INTRODUCCIÓN

El Manual de Organización, Políticas y Procedimientos, de la Dirección General de Quejas y Procedimientos Administrativos, constituye un cuerpo normativo que contiene información sobre la estructura orgánica de la unidad administrativa, sus sistemas de comunicación y coordinación, grados de autoridad, de responsabilidad y descripción de puestos y los niveles de mando que la conforman y determina el funcionamiento específico de la unidad para el cumplimiento de sus objetivos y finalidades. Asimismo, dicho manual participa de la naturaleza jurídica de las reglas generales administrativas, pues abarca aspectos técnicos y operativos en materias específicas, su existencia obedece al acelerado crecimiento de la administración pública, y su fundamento legal es una cláusula habilitante, conforme a la cual se ha dotado a ciertas autoridades de la atribución para emitir las disposiciones necesarias para el exacto cumplimiento de su función, por tanto, constituye una norma de cumplimiento obligatorio con bases y lineamientos que inciden en el funcionamiento y desempeño de las atribuciones encomendadas.

En tal sentido, este documento de uso interno, proporciona un panorama desglosado de las funciones de la referida Dirección, de su personal adscrito, así como de las unidades administrativas que la integran, estableciendo sus principios básicos como parte de la Contraloría Municipal, para facilitar el logro de las metas y objetivos tanto de la Dirección General, de Contraloría Municipal, como de la actual Administración, permitiendo que realicen sus actividades de manera eficiente.

Oportuno resulta señalar que las funciones señaladas en el presente manual son enunciativas, mas no limitativas, ya que el quehacer fundamental de la Dirección General de Quejas y Procedimientos Administrativos, es contribuir al cumplimiento de los objetivos, metas y estrategias de la Contraloría Municipal; por tanto, el esfuerzo en este documento refleja el cúmulo de deberes y obligaciones hasta lo materialmente posible, sin que sea óbice que el no establecer de manera detallada determinada atribución sea obstáculo para su materialización y cumplimiento, ello con independencia de los deberes adicionales o los establecidos en otros ordenamientos; en tal sentido, la citada dirección y su personal adscrito, podrá desempeñar las diversas atribuciones que se establezcan en las disposiciones jurídicas aplicables o que expresamente le encomiende la persona titular de la Contraloría Municipal y que por su naturaleza deba ejecutar, para la consecución de los objetivos, leyes, programas, proyectos y presupuestos.

Por último, los servidores públicos usuarios del presente Manual y las autoridades facultadas para ello, dentro del ámbito de su competencia, revisarán de manera permanente y continua su contenido, emitiendo las observaciones necesarias tendientes a la adecuación del mismo, a efecto de cumplimentar de manera oportuna, eficaz y eficiente las obligaciones que constriñen el actuar de esta Dirección General, convirtiéndolo, por ende, en un instrumento útil para el personal al cual se ciñe su actuación.



III. OBJETIVO

Dar claridad y certeza jurídica al actuar de los servidores públicos adscritos a la Dirección General, de manera que con ello se contribuya al ejercicio responsable del poder público y que la Administración Pública Municipal de Cuernavaca 2013-2015, recupere con el actuar de la Contraloría Municipal y concretamente de la Dirección General, la confianza y credibilidad en sus instituciones, a través del ejercicio responsable de la potestad sancionadora conferida por el poder público ante actos u omisiones que en contravención a los valores constitucionales que rigen la función pública, se cometan por los servidores públicos municipales, con las excepciones que por razón de competencia legal prevén los propios ordenamientos aplicables.



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 de Morelos
4. Ley de Amparo
5. Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.
6. Ley del Servicio Civil del Estado de Morelos
7. Ley de Justicia Administrativa del Estado de Morelos
8. Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos
9. Ley Estatal de Documentación y Archivos de Morelos.
10. Ley de Fiscalización Superior del Estado de Morelos
11. Ley de Entrega Recepción de la Administración Pública para el Estado de Morelos y sus Municipios
12. Ley de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales del Estado de Morelos.
13. Ley de Ingresos de Municipio de Cuernavaca para el Ejercicio Fiscal correspondiente
14. Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Morelos.
15. Presupuesto de Egresos del Municipio de Cuernavaca para el Ejercicio Fiscal correspondiente
16. Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca
17. Reglamento de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Ayuntamiento de Cuernavaca.
18. Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos.
19. Reglamento Interior de la Contraloría Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca
20. Condiciones Generales del Trabajo para el Ayuntamiento Constitucional de Cuernavaca
21. Demás Leyes, Reglamentos, Circulares, Decretos y Otras disposiciones de carácter administrativo y de observación general en el ámbito de su competencia



V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

Realizar un trabajo de control permanente dentro de la Administración Pública Municipal, mediante la substanciación de procedimientos administrativos de responsabilidad, tendientes a inhibir o erradicar conductas sancionables, a fin de que el servicio público sea eficiente, eficaz, honesto, responsable y transparente.

VISIÓN

Hacer que el ejercicio público, se apegue a los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que deben ser observados en el desempeño del empleo, cargo o comisión y cuyo incumplimiento da lugar a los procedimientos y a las sanciones de responsabilidad correspondiente.

VALORES

Legalidad.
Honradez.
Transparencia.
Imparcialidad.
Responsabilidad.
Justicia
Igualdad.
Respeto.
Integridad.



MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
#018 • #018
Todos le damos valor

AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
CONTRALORIA MUNICIPAL
DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS

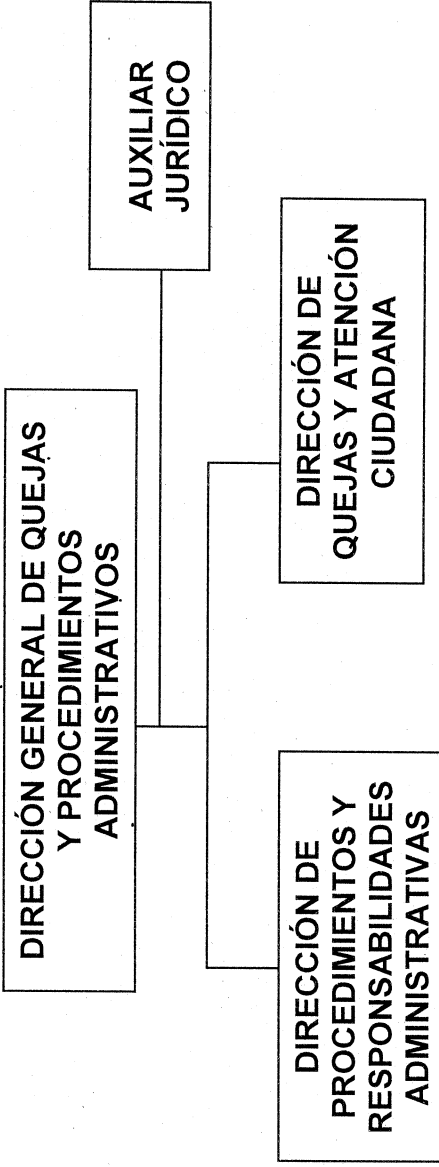
REFERENCIA: PR-SA-DGlyDA-03 Y IT-SA-DGlyDA-02

Clave: DT-CM-DGQyPA-III-III

Revisión: 0

Página 8 de 20

VI.-ORGANIGRAMA



ELABORÓ

Jorge Salazar Acosta
DIRECTOR GENERAL DE QUEJAS Y
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

AUTORIZÓ

Karla Alicia Herrera Alonso
Contralora Municipal

FECHA DE AUTORIZACIÓN:
30 DE SEPTIEMBRE DEL 2013.



MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
2019 - 2016
Todos le damos valor



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
CONTRALORIA MUNICIPAL
DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
REFERENCIA: PR-SA-DGlyDA-03 Y IT-SA-DGlyDA-02

Clave: DT-CM-DGQyPA-III-III

Revisión: 0

Página 9 de 20

VII. ESTRUCTURA ORGANICA

| Categoría Plaza | P u e s t o | Nombre | Subtotal | Total |
|--------------------|--|--------------------------|----------|----------|
| CF02013 | Director General de Quejas y Procedimientos Administrativos | Jorge Salazar Acosta | 1 | |
| A01011 | Auxiliar jurídico | Israel Albavera Casillas | 1 | 2 |
| | | TOTAL | | 2 |



VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

DIRECTOR GENERAL

JEFE INMEDIATO

CONTRALOR MUNICIPAL

PERSONAL A SU CARGO

AUXILIAR JURÍDICO

FUNCIONES PRINCIPALES

- I.- Aplicar en el ámbito municipal la Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos en vigor;
- II.- Organizar y planear la recepción y registro de las quejas, inconformidades y reconocimientos a servidores públicos presentadas por la ciudadanía;
- III.- Llevar el control y estadística sobre las quejas, inconformidades y reconocimientos así como su clasificación de acuerdo a la naturaleza y origen de las mismas;
- IV.- Informar permanentemente al Contralor Municipal acerca de la Dependencia, servicio o servidor público de los cuales se están recibiendo quejas, inconformidades o reconocimientos de manera reiterativa o continua, a efecto de que emita o tome las medidas pertinentes;
- V.- Informar al Titular de la Dependencia sobre el resultado de las revisiones de las Dependencias, organismos y entidades de la administración pública municipal, que hayan sido objeto de Fiscalización, por la Contraloría Municipal o por las Entidades de Fiscalización Estatales o Federales e informar a las autoridades competentes del resultado de dichas revisiones si le fuere requerido;
- VI.- Resolver los procedimientos de responsabilidades derivados de las auditorías practicadas por la Contraloría Municipal así como aquellas que le turnen las entidades de fiscalización Estatales o Federales, de acuerdo a la normatividad aplicable;
- VII.- Proponer al Contralor Municipal la presentación de denuncias o querrelas en aquellos casos en que, como resultados de las revisiones o auditorías que practique puedan derivarse responsabilidades de carácter penal;
- VIII.- Realizar las encuestas, estudios de campo, seguimiento, investigación y evaluación sobre las quejas e inconformidades recabadas;



VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

DIRECTOR GENERAL

JEFE INMEDIATO

CONTRALOR MUNICIPAL

PERSONAL A SU CARGO

AUXILIAR JURÍDICO

FUNCIONES PRINCIPALES

- IX.- Canalizar las quejas, inconformidades y reconocimientos a las Dependencias y entidades públicas que corresponda a efecto de que procedan de conformidad con su naturaleza y ámbito de competencia;
- X.- Hacer del conocimiento del Cabildo cuando de las quejas o inconformidades se desprenda una irregularidad distinta a la administrativa y/o a cargo de un servidor público de elección popular;
- XI.- Representar al Contralor Municipal en los asuntos de su competencia, en los casos en que le sea delegada esta facultad por las funciones que desempeña;
- XII.- Proporcionar asesoría al interesado para la formulación de quejas, denuncias y peticiones sobre los trámites y servicios;
- XIII.- Instruir y resolver los procedimientos de fincamiento de responsabilidades administrativas de su competencia que correspondan de acuerdo con la Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos vigente; *(para el ejercicio de esta atribución podrá asistirse o auxiliarse indistintamente o de manera conjunta con las personas titulares de las direcciones de área adscritas a la Dirección General.)*
- XIV.- Imponer las sanciones que competen a la Contraloría Municipal, en materia de responsabilidades administrativas;
- XV.- Dar vista al Agente del Ministerio Público de los actos u omisiones de los servidores o ex servidores públicos municipales de los cuales tenga conocimiento y puedan ser constitutivos de delito y que se traduzcan en afectación al Municipio o a su patrimonio;
- XVI.- Llevar el registro y control de las empresas, proveedores y contratistas y prestadores de servicios que incurran en irregularidades derivados de los contratos que celebren con el Municipio, así como comunicar a las Dependencias y entidades de la administración pública municipal en los casos que hayan sido boletinados por la Secretaría de la Contraloría del Estado;



VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

DIRECTOR GENERAL

JEFE INMEDIATO

CONTRALOR MUNICIPAL

PERSONAL A SU CARGO

AUXILIAR JURÍDICO

FUNCIONES PRINCIPALES

- XVII.- Proponer al Ayuntamiento, a través de la Tesorería Municipal, la cancelación por incosteabilidad práctica de cobro las sanciones administrativas resarcitorias que no excedan de doscientas veces el salario mínimo vigente en la zona;
- XVIII.- Llevar el registro de los servidores públicos sancionados, en términos de la Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos vigente;
- XIX.- Substanciar los procedimientos administrativos en contra de empresas, proveedores, contratistas y prestadores de servicios que incurran en irregularidades derivados de los contratos que celebren con el Municipio, emitiendo el proyecto de resolución definitiva y comunicarlo a las autoridades competentes; y
- XX.- Las demás que le determine expresamente el Contralor Municipal y las disposiciones legales y reglamentarias aplicables en la materia.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

DIRECTOR GENERAL

ESCOLARIDAD

LICENCIADO EN DERECHO
CÉDULA PROFECIONAL

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- DERECHO ADMINISTRATIVO
- DERECHO CIVIL
- DERECHO MUNICIPAL
- DERECHO PROCESAL CIVIL
- DERECHO LABORAL
- COMPUTACIÓN
- ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

EXPERIENCIA LABORAL

TRES AÑOS DE EXPERIENCIA EN LA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
TRES AÑOS EN EL AREA DE IMPARTICIÓN
DE JUSTICIA, JURISDICCIONAL O
SIMILARES

CONDICIONES DE TRABAJO

OFICINA
BAJO PRESIÓN

ACTITUD / PERSONALIDAD

PROPOSITIVA
DEDICADA
RESPONSABLE
COMPROMETIDA
HONESTA
ORDENADA
LIDERAZGO

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

ALTO

ESFUERZO

MENTAL-FISICO



VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

AUXILIAR JURÍDICO

JEFE INMEDIATO

DIRECTOR GENERAL DE QUEJAS Y
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

PERSONAL A SU CARGO

NINGUNO

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Auxiliar al Director General en actividades propias de la unidad;
- II. Apoyar a los Directores de Área que le determine el Director General en funciones propias de la Dirección;
- III. Apoyar en la elaboración de proyectos de acuerdos, proveídos, resoluciones y oficios que se le asignen o determinen en atención a las fracciones anteriores;
- IV. Realizar funciones de notificador de los actos a cargo de la Dirección General o la persona titular de la Contraloría Municipal;
- V. Asistir o apoyar al director en las actuaciones o diligencias que le sean requeridas; y
- VI. Las demás que le instruya el titular de la dirección general y que por la naturaleza de las funciones sean propias de la unidad.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

AUXILIAR JURÍDICO

ESCOLARIDAD

LICENCIADO EN DERECHO
PASANTE EN DERECHO

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- DERECHO ADMINISTRATIVO
- DERECHO CIVIL
- DERECHO PROCESAL CIVIL
- COMPUTACIÓN

EXPERIENCIA LABORAL

UN AÑO EN EL AREA DE LA
IMPARTICIÓN DE JUSTICIA,
JURISDICCIONAL O SIMILARES
UN AÑO EN ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA

CONDICIONES DE TRABAJO

OFICINA
BAJO PRESIÓN

ACTITUD / PERSONALIDAD

PROPOSITIVA
DEDICADA
RESPONSABLE
COMPROMETIDA
HONESTA
ORDENADA

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

BAJO

ESFUERZO

MENTAL-FISICO



MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
Todos le damos valor



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
CONTRALORIA MUNICIPAL
DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
REFERENCIA: PR-SA-DGlyDA-03 Y IT-SA-DGlyDA-02

Clave: DT-CM-DGQyPA-III-III

Revisión: 0

Página 16 de 20

IX. POLITICAS

No aplica



MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
Todos le damos valor



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
CONTRALORIA MUNICIPAL
DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
REFERENCIA: PR-SA-DGlyDA-03 Y IT-SA-DGlyDA-02

Clave: PR-CM-DGQyPA-00

Revisión: 0

Página 17 de 20

XI. PROCEDIMIENTOS

No aplica



XI. DIRECTORIO

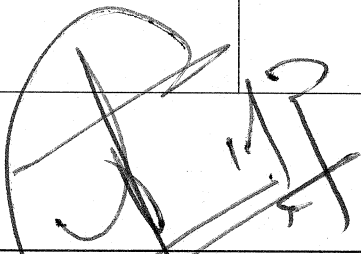
| Nombre Y Puesto | Teléfonos Oficiales | Domicilio Oficial |
|--|----------------------------|--|
| Jorge Salazar Acosta Director General de Quejas y Procedimientos Administrativos | 3295500 EXT. 54-40 | Motolinia #2 Colonia Centro, Cuernavaca, Morelos |




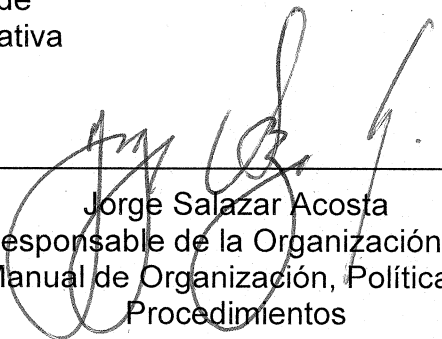
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

| | |
|----------------------|---------------------------|
| FECHA DE INICIO | FECHA DE TERMINACIÓN |
| 05 de Abril del 2013 | 30 de Septiembre del 2013 |

| PARTICIPANTES | PUESTO |
|----------------------|---|
| Jorge Salazar Acosta | Director General de Quejas y Procedimientos Administrativos |
| Ricardo Díaz Vázquez | Director de Modernización Administrativa |
| Marcela Torres Bello | Técnico Informático |


Ricardo Díaz Vázquez
Titular de la Dirección de
Modernización Administrativa

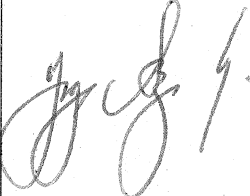


Marcela Torres Bello
Asesor Designado de la
Dirección General de
Informática y Desarrollo
Administrativo


Jorge Salazar Acosta
Responsable de la Organización del
Manual de Organización, Políticas y
Procedimientos



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

ÁREA: DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS 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 | 30/Sept./2013 | Jorge Salazar Acosta Director General de Quejas y Procedimientos Administrativos  | Roberto Rodolfo Soto Tapia  |