



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

Cuernavaca, Mor. a 30 de Septiembre del 2013.



## CONTENIDO:

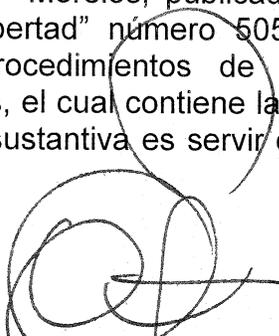
	<b>Página</b>
I. HOJA DE AUTORIZACIÓN	3
II. INTRODUCCIÓN	4
III. OBJETIVO	5
IV. MARCO JURÍDICO	6
V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	7
VI. ORGANIGRAMA	8
VII. ESTRUCTURA ORGANICA	9
VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS	10
IX. POLÍTICAS	16
X. PROCEDIMIENTOS	17
XI. DIRECTORIO	18
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN	19
XIII.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



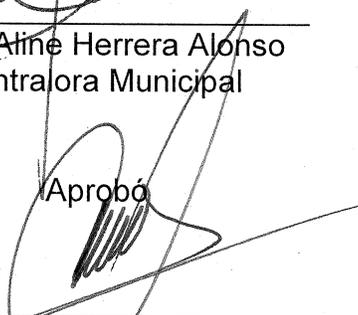
## I. HOJA DE AUTORIZACIÓN

### AUTORIZÓ

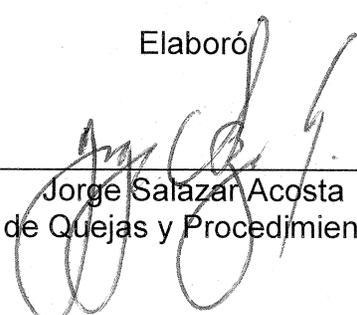
Con fundamento en el Art. 52 fracciones III, XXXI y XXXIII, Artículo 188 fracción XII y 194 fracción XI del Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos, publicado el 26 de Diciembre del 2012, en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad" número 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.

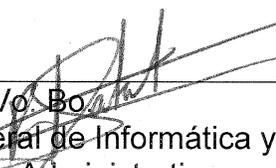
  
 Karla Aline Herrera Alonso  
 Contralora Municipal

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**

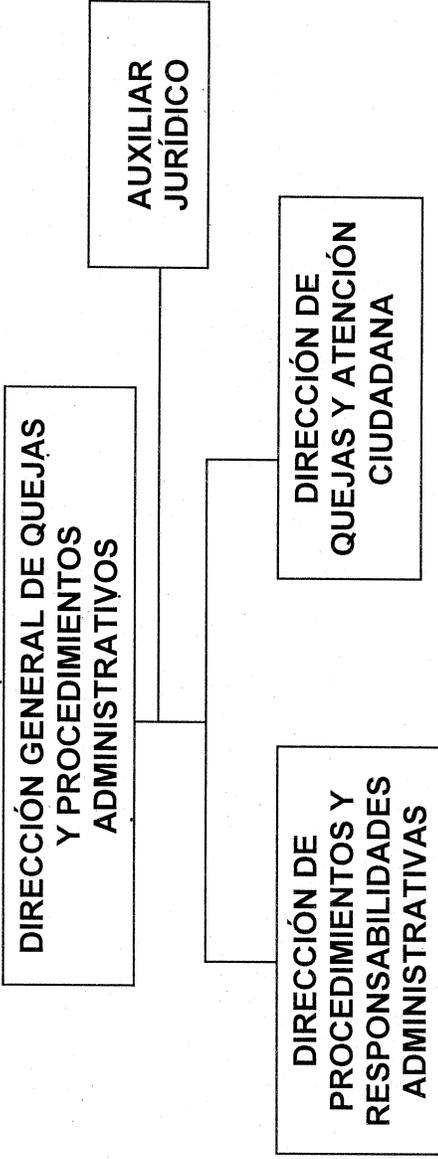
REFERENCIA: PR-SA-DGlyDA-03 Y IT-SA-DGlyDA-02

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	<b>Director General de Quejas y Procedimientos Administrativos</b>	Jorge Salazar Acosta	1	
A01011	Auxiliar jurídico	Israel Albavera Casillas	1	2
		<b>TOTAL</b>		<b>2</b>



## 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

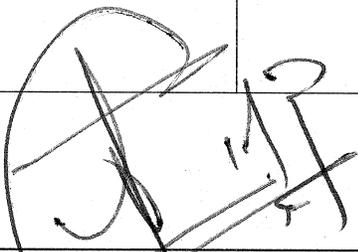
<b>Nombre Y Puesto</b>	<b>Teléfonos Oficiales</b>	<b>Domicilio Oficial</b>
Jorge Salazar Acosta Director General de Quejas y Procedimientos Administrativos	3295500 EXT. 54-40	Motolinia #2 Colonia Centro, Cuernavaca, Morelos



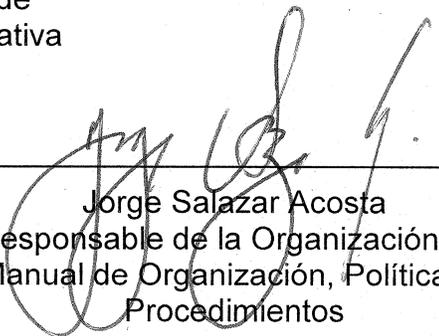
## XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

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

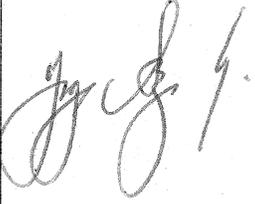
  
Marcela Torres Bello  
Asesor Designado de la  
Dirección General de  
Informática y Desarrollo  
Administrativo

  
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	<p>Jorge Salazar Acosta Director General de Quejas y Procedimientos Administrativos</p> 	<p>Roberto Rodolfo Soto Tapia</p> 