



MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
Todos le damos valor



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**CONTRALORIA MUNICIPAL**  
**DIRECCION GENERAL DE QUEJAS Y**  
**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-03

Clave: DT-CM-DGQyPA-

III-III

Revisión: 1

Página 1 de 17

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

Cuernavaca, Mor. a 31 de Diciembre de 2014



## CONTENIDO:

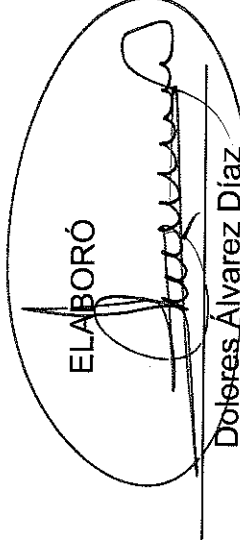
	<b>Página</b>
I. HOJA DE AUTORIZACIÓN	03
II. INTRODUCCIÓN	04
III. OBJETIVO	05
IV. MARCO JURÍDICO	06
V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	07
VI. ORGANIGRAMA	08
VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA	09
VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS	10
IX. POLÍTICAS	13
X. PROCEDIMIENTOS	14
XI. DIRECTORIO	15
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN	16
XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN	17

## I. HOJA DE AUTORIZACIÓN

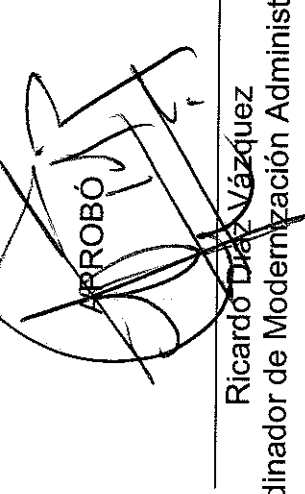
### AUTORIZÓ

Con fundamento en el Art. 52 fracciones III, XXXI y XXXIII, Art. 68 fracción I del Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos, publicado el 26 de Diciembre del 2012, y Reforma al Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal, publicado el 16 de Abril de 2014, en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad" numerales 5053 y 5178, se expide el presente Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Procedimientos Administrativos, el cual contiene información referente a su estructura y funcionamiento y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.

\_\_\_\_\_  
María Cristina Ríos Meraza  
Contraloría Municipal

ELABORÓ  


\_\_\_\_\_  
Dolores Alvarez Díaz  
Director General de Quejas y Procedimientos Administrativos.

APROBÓ  


\_\_\_\_\_  
Ricardo Diaz Vázquez  
Coordinador de Modernización Administrativa

Fecha de Autorización	No. Bo. Jefe de Departamento de Desarrollo Organizacional	VERSIÓN (año)	No. de paginas
31/Dic.2014	Marcela Torres Bello	2014	17



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

REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-03

Clave: DT-CM-DGQyPA-III-III

Revisión: 1

Página 4 de 17

## II. INTRODUCCIÓN

El Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Procedimientos Administrativos, constituye el 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.

Este ordenamiento es de uso interno y de impacto general, brinda un programa desglosado de las funciones, facilitando el logro de las metas y objetivos tanto de la Dirección General de Quejas y Procedimientos Administrativos, de la propia Contraloría Municipal y de la actual Administración.

Las funciones señaladas en este documento son enunciativas y no limitativas, ya que el quehacer sustantivo de la Dirección General, permite contribuir al cumplimiento de los objetivos, metas y estrategias de la Contraloría Municipal.

Este documento, refleja el conjunto de deberes y obligaciones hasta lo materialmente posible de quienes la conforman, sin que sea óbice que el no establecer de manera detallada, determinada atribución sea impedimento para su materialización y cumplimiento, ello con independencia de los deberes adicionales o los establecidos en otros ordenamientos; en tal sentido, 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 Dirección General o de la Contraloría Municipal y que por su naturaleza debe ejecutar, para la consecución de los objetivos, leyes, programas, proyectos y presupuestos.



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**CONTRALORÍA MUNICIPAL**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y**  
**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-03

Clave: DT-CM-DGQyPA-  
III-III

Revisión: 1

Página 5 de 17

### III. OBJETIVO

Dar claridad y certeza jurídica del 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 comenten 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 Libre y Soberano de Morelos.
4. Ley de Amparo.
5. Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.
6. Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
7. Ley de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales del Estado de Morelos.
8. Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos
9. Reglamento Interior de la Contraloría Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca.
10. Condiciones Generales de Trabajo para el Ayuntamiento Constitucional de Cuernavaca.
11. Programa Operativo Anual.
12. Demás Leyes, Reglamentos, Circulares, Decretos y otras disposiciones de carácter administrativo y de observación general en el ámbito de su competencia.



MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
Todos le damos valor



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**CONTRALORÍA MUNICIPAL**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y**  
**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-03

Clave: DT-CM-DGQyPA-III-III

Revisión: 1

Página 7 de 17

## 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



Todos le damos valor

**CUERNAVACA**

MUNICIPIO DE  
2013 - 2018



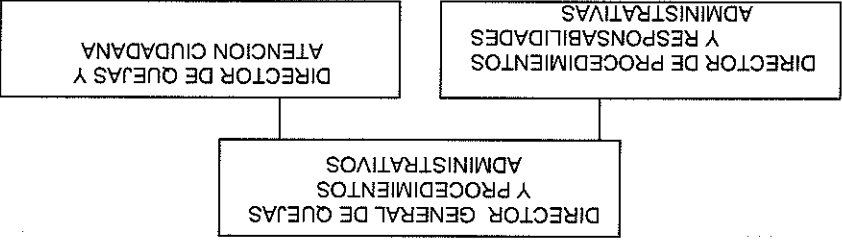
**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**CONTRALORIA MUNICIPAL**  
**DIRECCION GENERAL DE QUEJAS Y PROCEDIMIENTOS**  
**ADMINISTRATIVOS**  
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-03

Clave: DT-CM-DGOYPA-III-III

Revisión: 1

Página 8 de 17

## VI-ORGANIGRAMA



**ELABORO**  
Dolores Alvarez Diaz  
DIRECTORA GENERAL DE QUEJAS Y  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.

**AUTORIZO**

Maria Cristina Rios Meraza  
CONTRALORA MUNICIPAL DE CUERNAVACA

FECHA DE AUTORIZACION:  
31 DE DICIEMBRE DE 2014





**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**CONTRALORÍA MUNICIPAL**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y**  
**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**  
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-03

Clave: DT-CM-DGQyPA-III-  
III

Revisión: 1

Página 9 de 17

### VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

Puesto	Nombre	Subtotal	Total
Directora General de Quejas y Procedimientos Administrativos	Dolores Álvarez Díaz	1	
			1
	<b>TOTAL</b>		<b>1</b>

## VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Director General de Quejas y  
Procedimientos Administrativos

JEFE INMEDIATO

Contralor Municipal

#### PERSONAL A SU CARGO

Director de Procedimientos y Responsabilidades Administrativas.  
Director de Quejas y Atención Ciudadana.

#### 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;
- 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.



**PUESTO**

Director General de Quejas y  
Procedimientos Administrativos

**JEFE INMEDIATO**

Contralor Municipal

**PERSONAL A SU CARGO**

Director de Procedimientos y Responsabilidades Administrativas.  
Director de Quejas y Atención Ciudadana.

**FUNCIONES PRINCIPALES**

- 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;
- 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;
- 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, y
- XIX.- Las demás que le determine expresamente el Contralor Municipal y las disposiciones legales y reglamentarias aplicables en la materia



MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
Todos le damos valor



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**CONTRALORÍA MUNICIPAL**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y**  
**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-03

Clave: DT-CM-DGGyPA-III-

III

Revisión: 1

Página 12 de 17

## PERFIL DEL PUESTO

### PUESTO

Director General de Quejas y  
Procedimientos Administrativos

### ESCOLARIDAD

Licenciado en Derecho con cédula  
profesional

### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Derecho Administrativo
- Derecho Civil
- Derecho Municipal
- Derecho Procesal Civil
- Derecho Laboral
- Computación
- Administración Pública

### EXPERIENCIA LABORAL

Tres años de experiencia de la  
administración pública, tres años en el  
área de la impartición de justicia,  
jurisdiccional o similares.

### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

### ACTITUD / PERSONALIDAD

Positiva  
Dedicada  
Responsable  
Comprometida  
Honesto  
Ordenada

### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto

### ESFUERZO

Mental y Físico

## IX. POLÍTICAS

1. Se atenderán las instrucciones del Contralor Municipal en materia de quejas ciudadanas y procedimientos de las responsabilidades administrativas de los servidores públicos.
2. Ejercer vigilancia en las acciones que se realizan en cada una de las dependencias asignadas y en su caso coadyuvar para el buen logro de las mismas atendiendo a los procedimientos y la observancia de la normatividad aplicable a las dependencias.
3. Establecer los sistemas, métodos y procedimientos más adecuados para realizar las labores de asesoría y resoluciones pronta y expedita de los procedimientos administrativos.
4. Establecer una adecuada comunicación con el personal de cada una de las Direcciones con el propósito de mantener criterios uniformes en la interpretación de procedimientos necesarios para ejercer las funciones inherentes a cada una de ellas.



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**CONTRALORÍA MUNICIPAL**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y**  
**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**  
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-03

Clave: PR-CM-DGQyPA-00

Revisión: 1

Página **14** de **17**

## **XI. PROCEDIMIENTOS**

**(Sin Procedimientos)**



## XI. DIRECTORIO

Nombre Y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
Dolores Álvarez Díaz, Directora General de Quejas y Procedimientos Administrativos	3 29 55 00 Ext. 5440	Calle Motolinía # 2, colonia Centro, Cuernavaca, Morelos



MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
Todos le damos valor



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**CONTRALORÍA MUNICIPAL**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y**  
**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-03

Clave: DT-CM-DGGyPA-III-  
III

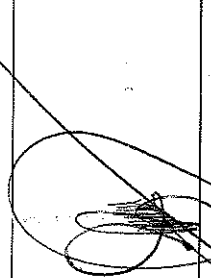
Revisión: 1

Página 16 de 17

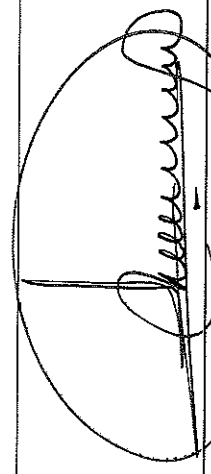
## XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION
22 de Agosto de 2014	31 de Diciembre de 2014

PARTICIPANTES	PUESTO
Dolores Álvarez Díaz	Directora General de Quejas y Procedimientos Administrativos
Marcela Torres Bello	Jefe de Departamento de Desarrollo Organizacional



Marcela Torres Bello  
Asesor Designado de la  
Coordinación de  
Modernización Administrativa




Dolores Álvarez Díaz,  
Directora General de Quejas y  
Procedimientos Administrativos  
Responsable de la Organización del  
Manual de Organización, Políticas y  
Procedimientos





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

ÁREA: Dirección General de Quejas y Procedimientos Administrativos

Apartado	Motivo Del Cambio	Fecha De Vigencia	Puesto Nombre Y Firma	Vo Bo Coordinación de Modernización Administrativa
Todos	Elaboración y/o Actualización del Manual versión 2014	31/12/2014	Dolores Álvarez Díaz Directora General de Quejas y Procedimientos Administrativos 	Ricardo Díaz Vázquez 