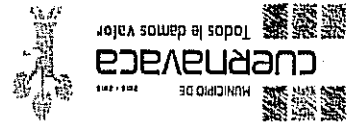


**Manual de Organización, Políticas
y Procedimientos de la
Dirección de
Gobernación y Normatividad**

Cuernavaca, Mor. a 02 de Diciembre de 2013.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO
DIRECCIÓN DE GOBERNACIÓN Y NORMATIVIDAD
REFERENCIA: PR-SA-DGIYDA-03 Y IT-SA-DGIYDA-02

Clave: DT-SA-DGYN-H

Revisión: 0

Página 1 de 50

CONTENIDO:

3	I. HOJA DE AUTORIZACIÓN
4	II. INTRODUCCIÓN
5	III. OBJETIVO
6	IV. MARCO JURÍDICO
7	V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES
8	VI. ORGANIGRAMA
9	VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA
10	VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS
27	IX. POLÍTICAS
29	X. PROCEDIMIENTOS
29	01 PROCEDIMIENTO DE INFRACCIONES.
35	02 PROCEDIMIENTO DE SANCIÓN A ESTABLECIMIENTOS IRREGULARES
48	XI. DIRECTORIO
49	XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN
50	XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN

Página



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO
DIRECCIÓN DE GOBERNACIÓN Y NORMATIVIDAD
REFERENCIA: PR-SA-DGIDA-03 Y IT-SA-DGIDA-02

Clave: DT-SA-DGYN-H-I

Revisión: 0

Página 3 de 50

I. HOJA DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZO

Con fundamento en el Art. 52 fracciones III, XXXI y XXXIII, Art. 188 fracción XII y Art. 194 fracción XI del Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal 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 de Gobernación y Normatividad, el cual contiene información referente a su estructura y funcionamiento y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.

Maria Cristina Rios Meraza
Secretario del Ayuntamiento

REVISÓ

Omar García Bernal
Director General de Gestión Política

APROBO

Maria de la Luz Fernandez Lugo
Secretaria de Administración

ELABORO

Francisco Antonio Villalobos Adán
Director de Gobernación y Normatividad

Fecha de Autorización	02/Dic./2013	Dirección General de Informática y Desarrollo Administrativo	Roberto Rodolfo Soto Tapia	2013	50
No. de páginas	VERSION	(año)			

II. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a la reestructuración administrativa de la antes Dirección de Gobernación, ahora Dirección de Gobernación y Normatividad de conformidad con el Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal vigente, se elaboró el presente Manual de Organización, Políticas 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 el cual se plasman los cambios que sufre el Manual.

Este Manual de Organización, Políticas 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 y Normatividad, con el fin de cumplir con mayor eficiencia las funciones que se tienen encomendadas.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO
DIRECCIÓN DE GOBERNACIÓN Y NORMATIVIDAD
REFERENCIA: PR-SA-DGIYDA-03 Y IT-SA-DGIYDA-02


Clave: DT-SA-DGYN-1-I

Revisión: 0

Página 4 de 50


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.

III. OBJETIVO

Clave: DT-SA-DGYN-H	Revisión: 0	 <p>MUNICIPIO DE CUERNAVACA Todos le damos valor</p>
Página 5 de 50	AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO DIRECCIÓN DE GOBERNACIÓN Y NORMATIVIDAD REFERENCIA: PR-SA-DGIYDA-03 Y IT-SA-DGIYDA-02	

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 2013.
8. Condiciones Generales de Trabajo para el Ayuntamiento Constitucional de Cuernavaca Morelos.
9. Reglamento del Gobierno y de la Administración Pública Municipal 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. Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca Morelos.
13. Plan de Desarrollo Municipal 2013-2015.
14. Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección de Gobernación y Normatividad.
15. Programa Operativo Anual 2013.
16. Demás leyes, Reglamentos, circulares, Decretos y otras disposiciones de carácter administrativo y de observación general.

IV. MARCO JURÍDICO

Clave: DT-SA-DGYN-H Revisión: 0 Página 6 de 50	AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO DIRECCIÓN DE GOBERNACIÓN Y NORMATIVIDAD REFERENCIA: PR-SA-DGIDA-03 Y IT-SA-DGIDA-02	 MUNICIPIO DE CUERNAVACA Todos le damos valor
--	--	--

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

VALORES


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.

VISIÓN

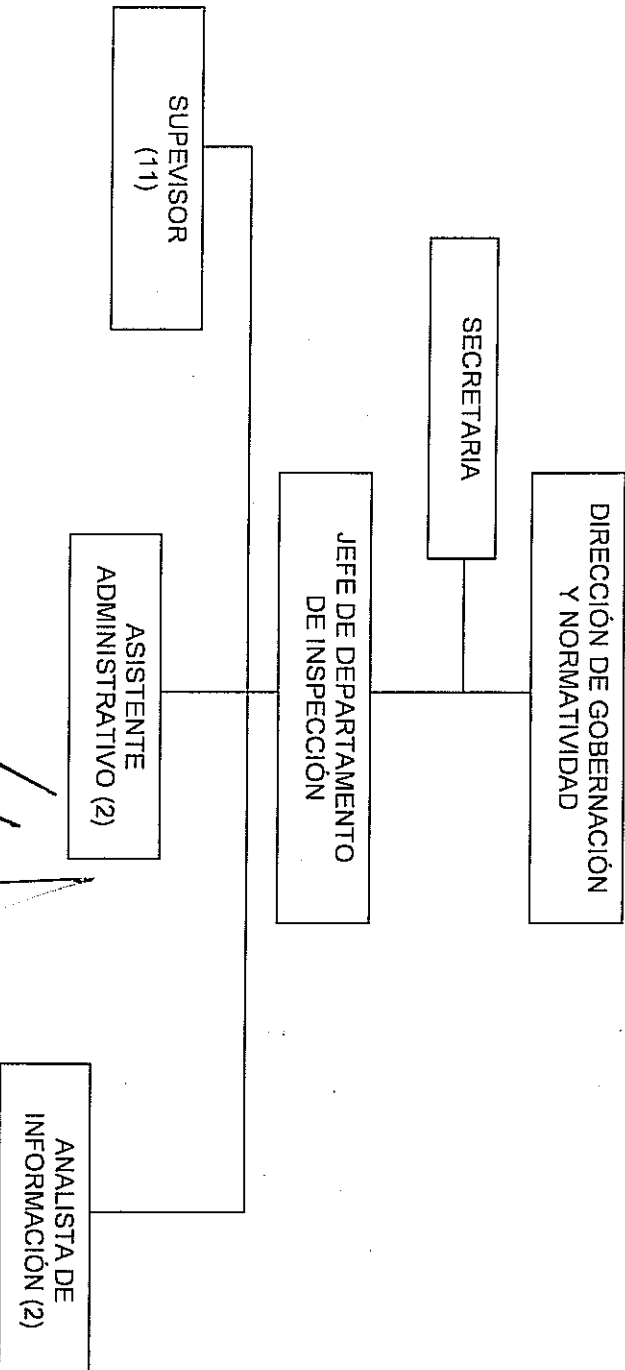
Fomentar el respeto irrestricto a todo ordenamiento jurídico nacional e internacional, para abonar al desarrollo; la estabilidad y la sana convivencia política y social entre los diferentes actores dentro y fuera del municipio, a través del diálogo abierto y respetuoso con todos y cada uno de los involucrados,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

MISIÓN

V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Página 7 de 50	REFERENCIA: PR-SA-DGIYDA-03 Y IT-SA-DGIYDA-02	 <p> MUNICIPIO DE CUERNAVACA Todos le damos valor </p>
Revisión: 0	SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO DIRECCIÓN DE GOBERNACIÓN Y NORMATIVIDAD	
Clave: DT-SA-DGyN-H	AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA	

VI.-ORGANIGRAMA



ELABORO
FRANCISCO ANTONIO VILLALOBOS ADAN
DIRECTOR DE GOBERNACIÓN Y NORMATIVIDAD

REVISO
OMAR GARCÍA BERNAL
DIRECTOR GENERAL DE GESTIÓN POLÍTICA

AUTORIZO
MARÍA CRISTINA RÍOS MERAZA
SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO

FECHA DE AUTORIZACIÓN:
02 DE DICIEMBRE DE 2013.

VII. ESTRUCTURA ORGANICA

Categoría	Plaza	Puesto	Nombre	Subtotal	Total
CF02002		Director de Gobernación y Normatividad	Villalobos Adan Francisco Antonio	1	
A03008		Secretaria	Vargas Marquez María Elena (suspensión temporal)	1	
CF03002		Jefe de Departamento de Inspección	Salazar Villanueva Aldo	1	2
TO4005		Supervisor	Silva Flores María Luisa		
TO4005		Supervisor	Henández Antunez Nataly		
TO4005		Supervisor	Balcazar Hernández Zico Yahir		
TO4005		Supervisor	Balderas Rojas Sandra		
TO4005		Supervisor	Martínez Mariaca Miguel Angel	1	
TO4005		Supervisor	Marquina Ortiz Julio	1	
TO4005		Supervisor	Vences Sánchez Carlos Roberto	1	
TO4005		Supervisor	Tapia Jiménez José Antonio	1	
TO4005		Supervisor	Fano González José Antonio	1	
TO4005		Supervisor	Villanueva Vargas José Eduardo	1	
TO4005		Supervisor	Gorostieta Vargas Claudia	1	
S07007		Asistente Administrativo	Reyes de la Cruz Tania	1	
S07007		Asistente Administrativo	Carrillo Maldonado Brian	1	
A01009		Analista de Información	Rogelio Ruiz Sosa	1	16
A01009		Analista de Información	Juarez Velasco Fany	1	
					18



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO
DIRECCION DE GOBERNACION Y NORMATIVIDAD

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

Clave: DT-SA-DGM-H

Revisión: 0

Página 9 de 50

VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

<p>PUESTO</p> <p>Director de Gobernación y Normatividad</p>	<p>JEFE INMEDIATO</p> <p>Director General de Gestión Política</p>
--	--

PERSONAL A SU CARGO

<p>Secretaría</p> <p>Jefe de Departamento de Inspección</p>

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Controlar y coordinar la inspección del comercio, servicios y espectáculos; así como, coordinar, supervisar, calificar e imponer las sanciones por infracciones que se cometan a los ordenamientos cuya aplicación sean de su competencia;
- II. Vigilar dentro del ámbito de su competencia, que los negocios que desarrollen distintas actividades de comercio, industriales y de servicios, que se encuentren en el Municipio, cuenten con las licencias o permisos del Ayuntamiento;
- III. Supervisar que no se contravengan disposiciones del orden público, contenidas en el 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;
- IV. 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 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 días y horas inhábiles, para el cumplimiento de sus funciones;
- V. Solicitar el uso de la fuerza pública y de 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;

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Director de Gobernación y Normatividad

JEFE INMEDIATO

Director General de Gestión Política

PERSONAL A SU CARGO

Secretaría
 Jefe de Departamento de Inspección

FUNCIONES PRINCIPALES

- V. Solicitar el uso de la fuerza pública y de cualquier otra autoridad y dependencia de la Administración Pública Municipal, para llevar a cabo las facultades y atribuciones determinadas en el presente Reglamento y demás disposiciones legales;
- VI. Instaurar los procedimientos administrativos necesarios para la imposición de sanciones; así como, para llevar a cabo clausuras de los negocios irregulares en el ámbito de sus atribuciones;
- VII. Aplicar las sanciones que por infracciones cometa el ciudadano al Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca, Morelos;
- VIII. Atender quejas y denuncias ciudadanas dentro del ámbito de su competencia;
- XI. Verificar y mantener actualizado el Padrón de comerciantes de Jardines y plazas públicas, en coordinación con la Dirección de Licencias de Funcionamiento; así como, revisar que concidan los lugares asignados a los encargados de la actividad comercial en el Padrón;

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO	JEFE INMEDIATO
Director de Gobernación y Normatividad	Director General de Gestión Política
PERSONAL A SU CARGO	
Secretaria Jefe de Departamento de Inspección	

FUNCIONES PRINCIPALES

XII. Supervisar que las credenciales y medios de identificación emitidos por la Dirección General de Gestión Política y la Dirección de Licencias de Funcionamiento, se encuentren vigentes y que correspondan a los giros autorizados a los comerciantes de jardines y plazas públicas; así mismo, realizar su instalación y retiro, cuidando que se lleve a cabo en forma ordenada, haciendo cumplir el horario autorizado; y

XIII. Las demás que le concedan u ordenen las Leyes, Reglamentos u otras disposiciones de carácter general o le asignen sus superiores jerárquico.

Mental-Físico

ESFUERZO

Alto

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Actitud de servicio
Dinámico
Responsable
Honesto
Ética profesional

ACTITUD / PERSONALIDAD

Oficina y en Campo
Bajo Presión

CONDICIONES DE TRABAJO

5 Años en administración pública.

EXPERIENCIA LABORAL

- 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.

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

Licenciatura en Administración,
Derecho o licenciatura afín.

ESCOLARIDAD

Director de Gobernación y Normatividad

PUESTO

PERFIL DEL PUESTO



MUNICIPIO DE CUERNAVACA
Todos le damos valor

AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO
DIRECCIÓN DE GOBERNACIÓN Y NORMATIVIDAD

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

Clave: DT-SA-DGYN-H

Revisión: 0

Página 13 de 50



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO
DIRECCION DE GOBERNACION Y NORMATIVIDAD
REFERENCIA: PR-SA-DGIYDA-03 Y IT-SA-DGIYDA-02

Clave: DT-SA-DGYN-H
Revisión: 0
Página 14 de 50

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Secretaria

JEFE INMEDIATO

Director de Gobernación y Normatividad

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

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 y Normatividad;
- III. Atender a personas que requieran 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. Archivar correspondencia recibida y turnada, documentos de la Dirección;
- VII.- Lo administrativo de la Dirección y las demás que le asigne y le delegue su jefe inmediato o su superior.

Mental-Físico

ESFUERZO

Actitud de Servicio
Dinámico
Responsable
Honesto
Disciplina
Trabajo en Equipo

ACTITUD / PERSONALIDAD

Bajo

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

1 Años en administración pública.

EXPERIENCIA LABORAL

Oficina.

CONDICIONES DE TRABAJO

- En las áreas de Administración y gestión de control,
- Trabajo en equipo, manejo de PC y Office
- Calidad en el servicio,
- Ortografía

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

Secretaría

PUESTO

Carrera Comercial, Técnica o equivalente

ESCOLARIDAD

PERFIL DEL PUESTO



MUNICIPIO DE CUERNAVACA

Todos le damos valor

AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA

SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO

DIRECCIÓN DE GOBERNACIÓN Y NORMATIVIDAD

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

Página 15 de 50

Revisión: 0

Clave: DT-SA-DGYN-H

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

<p>PUESTO</p> <p>Jefe de Departamento de Inspección</p>	<p>JEFE INMEDIATO</p> <p>Director de Gobernación y Normatividad</p>
--	--

PERSONAL A SU CARGO

Supervisor (11)
Asistente Administrativo (2)
Analista de Información (2)

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Realizar las órdenes o visitas de inspección del comercio, servicios y espectáculos; así como, ejecutar las sanciones por infracciones que se cometan a los ordenamientos de su competencia;
- II. Implementar y vigilar las actividades de los inspectores a su cargo;
- III. Cumplir debidamente las actas de las inspecciones realizadas y entregar una copia al visitado;
- IV. Realizar recorridos de inspección para que los negocios que desarrollen actividades de comercio, industriales y de servicios, que se encuentren en el Municipio de Cuernavaca, cuenten con licencias o permisos del Ayuntamiento;
- V. Realizar operativos de supervisión, en 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; para que no se contravengan las disposiciones del Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca;
- VI. Supervisar que los establecimientos comerciales, industriales, de servicios y espectáculos públicos que se encuentren en el Municipio de Cuernavaca, cumplan con los ordenamientos y reglamentos aplicables a su actividad, así como, su debido cumplimiento en lo conducente del Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca, Morelos;



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Jefe de Departamento de Inspección

JEFE INMEDIATO

Director de Gobernación y Normatividad

PERSONAL A SU CARGO

Supervisor (11)
 Asistente Administrativo (2)
 Analista de Información (2)

FUNCIONES PRINCIPALES

- VII. Realizar recorridos de supervisión en días y horas inhábiles, cuando las circunstancias del caso así lo requieran
- VIII. Realizar recorridos de inspección para verificar el cuidado y conservación de la Plaza de Armas "Emiliano Zapata Salazar" y, aplicar en su caso, las sanciones correspondientes;
- IX. Efectuar visitas periódicas de verificación en los establecimientos que coloquen o fijen un anuncio y supervisar que los mismos cumplan con lo dispuesto en el Reglamento de Anuncios vigente en el Municipio de Cuernavaca;
- X. Verificar que los establecimientos y/o negocios cuenten con la Licencia de Funcionamiento correspondiente y en caso negativo, notificar a la Dirección de Licencias de Funcionamiento para que realice la cancelación de la Licencia o Autorización del anuncio respectivo;
- XI. Las demás que le concedan u ordenen las Leyes, Reglamentos u otras disposiciones de carácter general, y
- XII. Las demás que sus superiores jerárquicos le asignen y las necesarias para el ejercicio de su labor.

Mental-Físico

ESFUERZO

Actitud de servicio
Dinámico
Responsable
Honesto
Ética profesional

ACTITUD / PERSONALIDAD

Medio

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

3 Años en administración pública.

EXPERIENCIA LABORAL

Oficina y en Campo
Bajo Presión

CONDICIONES DE TRABAJO

- 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.

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

Jefe de Departamento de Inspección

PUESTO

Licenciatura en Administración, o
Derecho

ESCOLARIDAD

PERFIL DEL PUESTO



MUNICIPIO DE
GUERNAVACA
Todos le damos valor

AYUNTAMIENTO DE GUERNAVACA
SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO
DIRECCIÓN DE GOBERNACIÓN Y NORMATIVIDAD

REFERENCIA: PR-SA-DG/DA-03 Y IT-SA-DG/DA-02

Clave: DT-SA-DGYN-11

Revisión: 0

Página 18 de 50

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO	JEFE INMEDIATO
Supervisor (11)	Jefe de Departamento de Inspección
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. Lenado de la orden de visita domiciliaria de procedimiento administrativo;
- VI. Notificar el emplazamiento de procedimiento administrativo;
- VII. Notificar sobre la resolución de procedimiento administrativo;
- VIII. Lenado del acta de clausuras de procedimiento administrativo;
- IX. Apoyar en el levantamiento de sellos de clausura de procedimiento administrativo;
- X. Notificar las negativas por ocupar vía la pública;
- XI. Y las demás que le asigne y le delegue su jefe inmediato o su superior.

Físico-Mental

ESFUERZO

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

ACTITUD / PERSONALIDAD

Medio - Bajo

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

1 Año

EXPERIENCIA LABORAL

Trabajo de campo

CONDICIONES DE TRABAJO

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

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

Supervisor

PUESTO

Licenciatura, Carrera Trunca o
Bachillerato Administrativo / Preparatoria

ESCOLARIDAD

PERFIL DEL PUESTO

PERFIL DEL PUESTO



CUERNAVACA

Todos lo damos valor

MUNICIPIO DE

DIRECCIÓN DE GOBERNACIÓN Y NORMATIVIDAD

SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO
AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA

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

Página 20 de 50

Revisión: 0

Clave: DT-SA-DGYN-I-I



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Asistente Administrativo

JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Inspección

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I.- Recibir la correspondencia que envían las diferentes dependencias así como al público en general;
- II.- Atender a personas que requieren información o solicitan audiencia;
- III.- Elaborar los Informes Trimestrales y Mensuales;
- IV.- Registrar la Correspondencia recibida y turnada;
- V.- Revisar el Sistema de Gestión;
- VI.- Elaborar las Incidencias, formatos de vacaciones y listas de asistencia;
- VII.- Apoyar para la elaboración del Manual de Organización, Políticas y Procedimientos;
- VIII.- Apoyar para la elaboración del Programa Operativo Anual (POA);
- IX.- Imprimir, sellar y llevar a firma los diferentes formatos que se manejan en la Dirección
- X.- Archivar correspondencia recibida y turnada, documentos de la Dirección;
- XI.- Lo administrativo de la Dirección y las demás que le asigne y le delegue su jefe inmediato o su superior.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Asistente Administrativo

ESCOLARIDAD

Licenciatura Trunca o Carrera Técnica

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

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

EXPERIENCIA LABORAL

1 Año

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

ACTITUD / PERSONALIDAD

Actitud de servicio
Dinámico
Responsable
Honesto
Disciplina
Trabajo en Equipo

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

ESFUERZO

Mental-Físico



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Asistente Administrativo

JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Inspección

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I.- Capturar las infracciones en el Sistema de Licencias;
- II.- Elaborar la Calendarización Anual de Compras;
- III.- Elaborar los Indicadores de desempeño y logros relevantes;
- IV.- Elaborar los Informes de Gobierno;
- V.- Realizar el Presupuesto, Transferencias, Solicitud de bitácoras de gasolina;
- VI.- Elaborar las requisiciones de material para la Dirección;
- VII.- Dar seguimiento a cada una de las quejas turnadas por la Dirección de Gestión y Seguimiento de Compromisos
- VII.- Lo administrativo de la Dirección y las demás que le asigne y le delegue su jefe inmediato o su superior.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Asistente Administrativo

ESCOLARIDAD

Licenciatura Trunca o Carrera Técnica

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

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

EXPERIENCIA LABORAL

1 AÑO

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

ACTITUD / PERSONALIDAD

Actitud de servicio
Dinámico
Responsable
Honesto
Disciplina
Trabajo en Equipo

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

ESFUERZO

Mental-Físico



DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

PUESTO

Analista de información (2)

ESCOLARIDAD

Jefe de Departamento de Inspección

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

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 vía 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 (2)

ESCOLARIDAD

Preparatorio o carrera trunca

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

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

EXPERIENCIA LABORAL

1 AÑO

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

ACTITUD / PERSONALIDAD

Actitud de servicio
Dinámico
Responsable
Honesto
Disciplina
Trabajo en Equipo

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

ESFUERZO

Mental-Físico



IX POLÍTICAS

Políticas Internas

1. La Dirección de Gobernación y Normatividad se reserva el derecho de condicionar una solicitud de permiso según lo considere el Director, las posibles contravenciones del Bando de Policía y Buen Gobierno.
2. Ninguna persona que labore para la Dirección de Gobernación y Normatividad 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 de 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.



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 y Normatividad



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 y Normatividad.

2.- Alcance:

Este procedimiento aplica en la Secretaría del Ayuntamiento, Dirección de Gobernación y Normatividad, Dirección General de Ingresos y Recaudación.

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 Director General de Gestión Política, la revisión de este procedimiento.

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

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

5.- Definiciones:

Infracción.- Es la sanción económica impuesta por la Dirección de Gobernación y Normatividad 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



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE INFRACCIONES

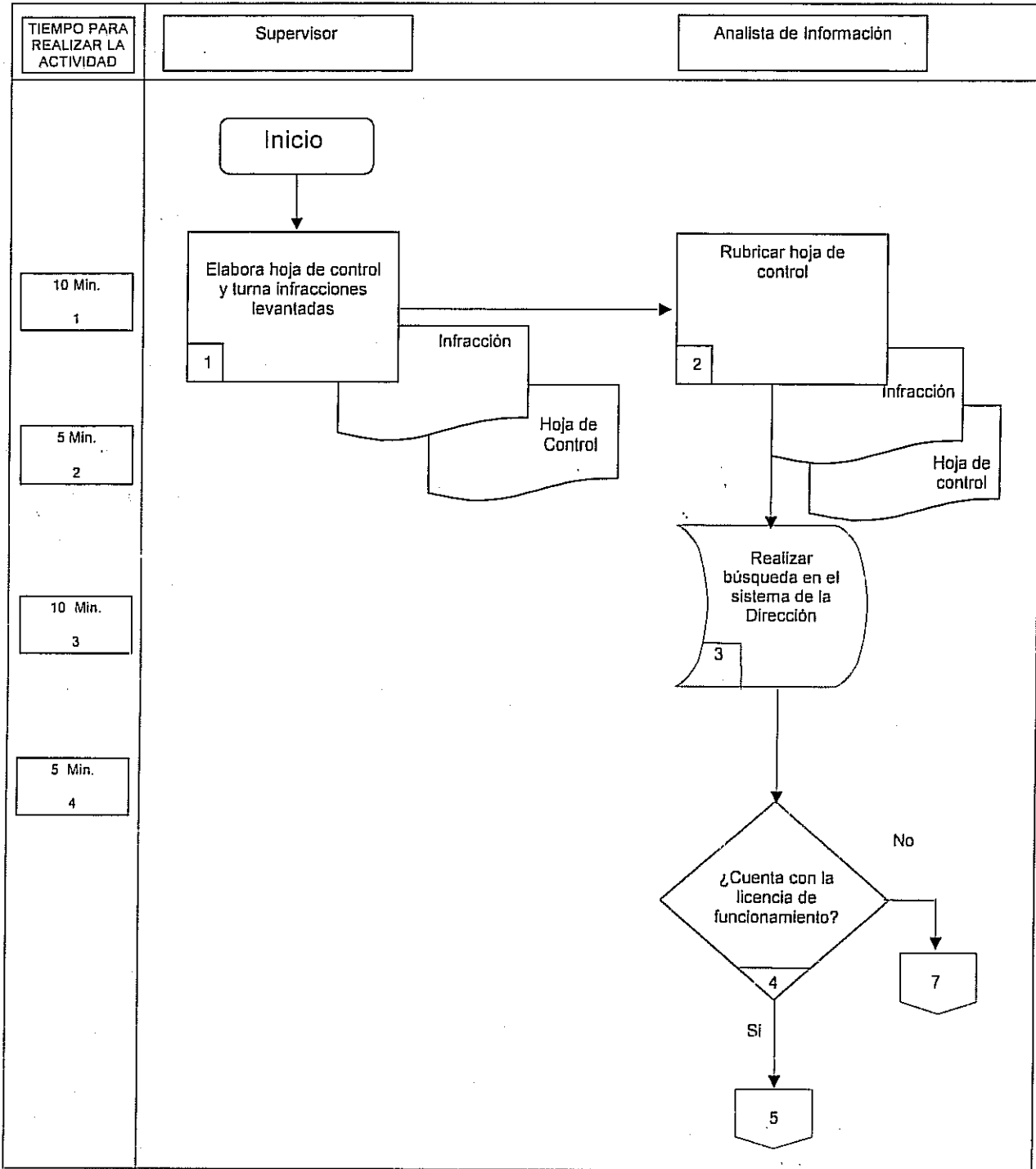




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE INFRACCIONES

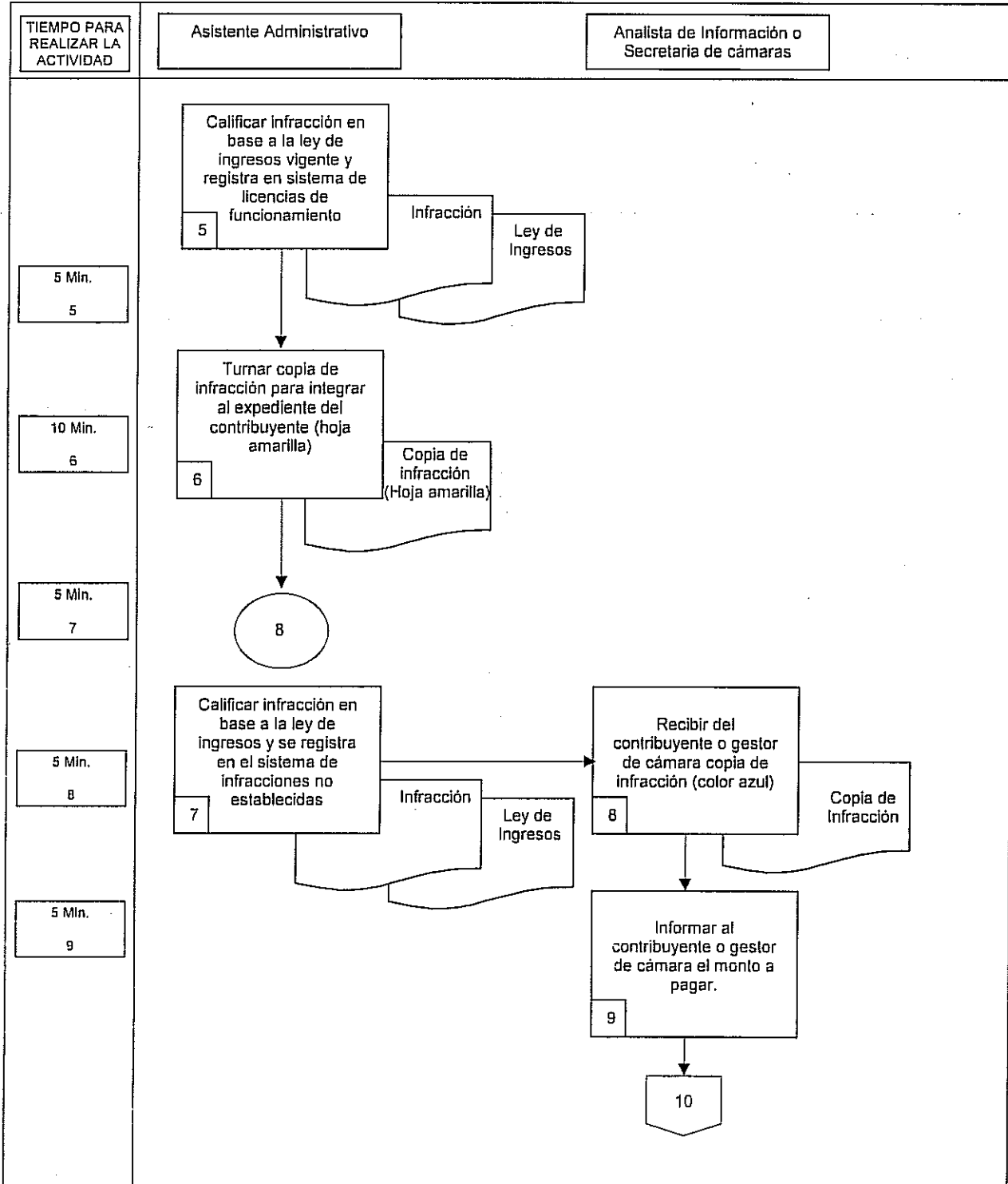
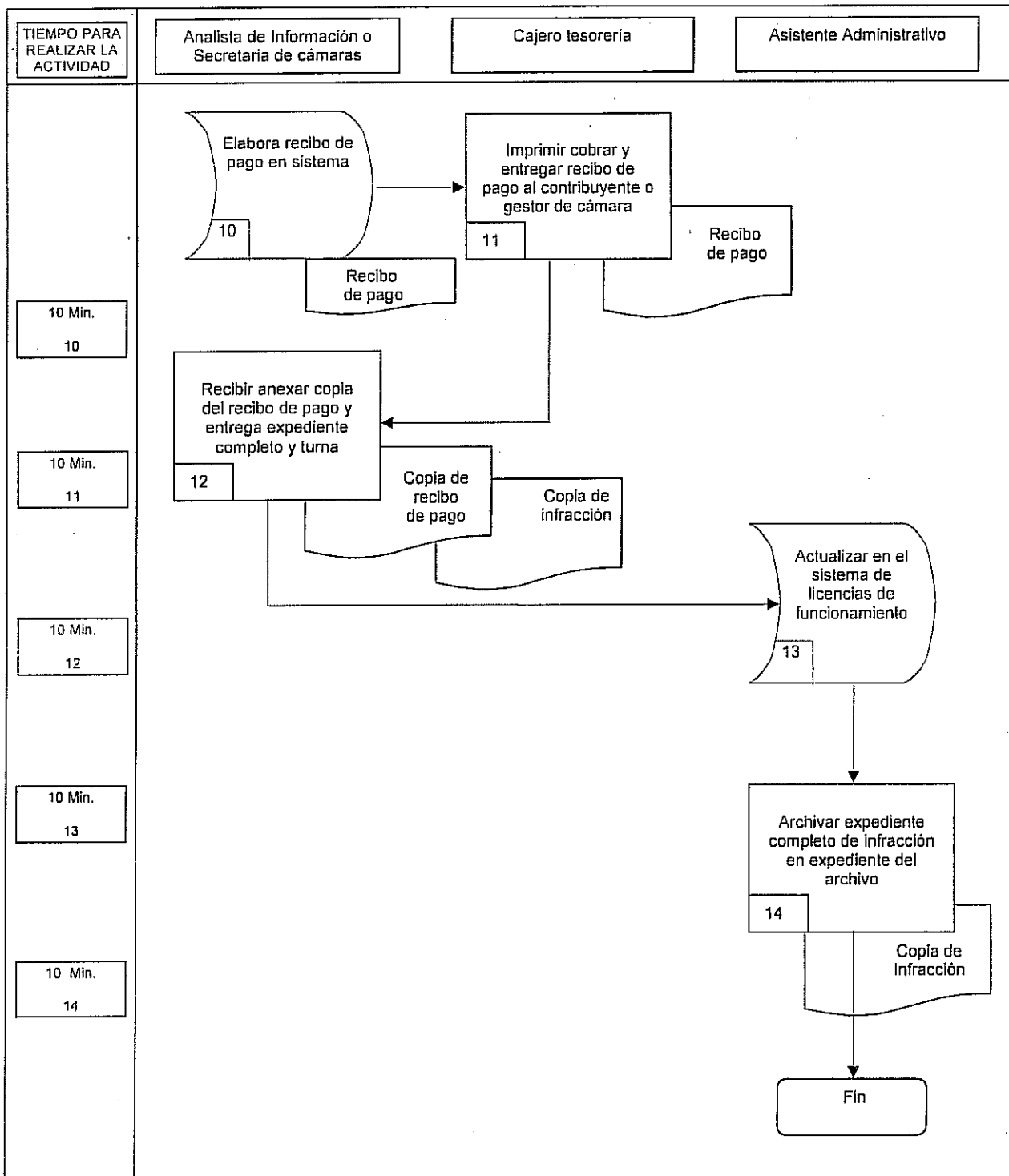




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE INFRACCIONES





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	Analista de Información	Rubricar hoja de control del supervisor.	Infracción y hoja de control
3	Asistente Administrativo	Calificar infracción con base a la Ley de Ingresos vigente y se registra en el sistema de Gobernación y Normatividad establecidas.	Infracción y ley de ingresos vigente
4	Asistente 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 de Información 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	Analista de Información	Informar al contribuyente o gestor de cámara el monto a pagar de la infracción y turna.	
7	Analista de Información 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 de Información o secretaria de cámaras	Recibir y entregar la copia de recibo de pago y turnar.	Copia de recibo de pago
10	Analista de Información	Actualiza en el sistema de la Dirección de Gobernación y Normatividad	Base de datos (sistema)
11	Asistente Administrativo	Archiva file completo de infracción en el expediente del archivo general de la Dirección de Gobernación y Normatividad. Con esta actividad finaliza el procedimiento.	Expediente Copia de Expediente



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



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 y Normatividad, Dirección General de Ingresos y Recaudación, 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 Secretaría del Ayuntamiento, la autorización de este procedimiento.
Es responsabilidad del Director General de Gestión Política, la revisión de este procedimiento.
Es responsabilidad del Director de Gobernación y Normatividad, elaborar, implementar y mantener actualizado este procedimiento.
Es responsabilidad del personal de la Dirección Gobernación y Normatividad, 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.



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE SANCIÓN A ESTABLECIMIENTOS IRREGULARES.

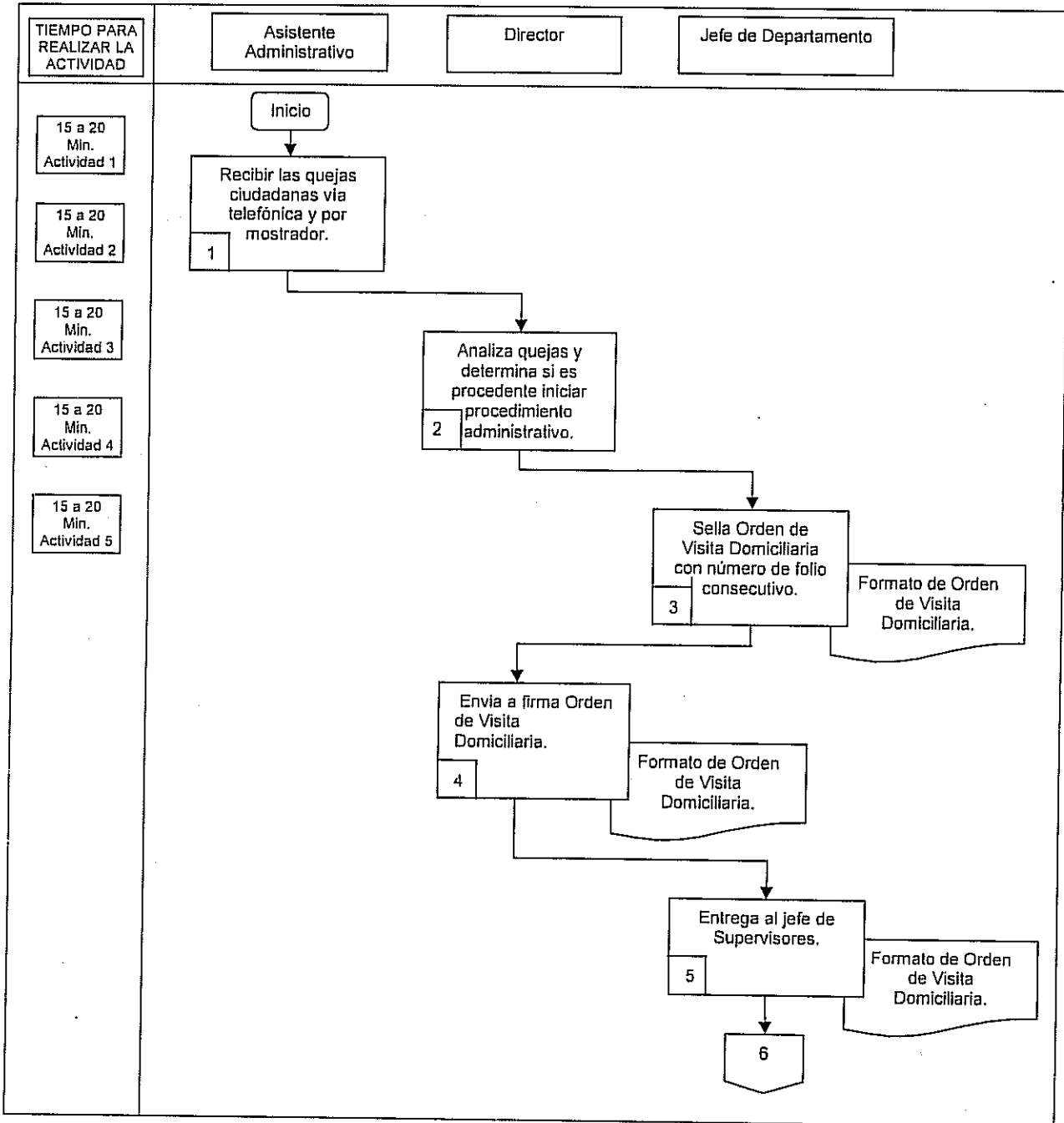




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE SANCIÓN A ESTABLECIMIENTOS IRREGULARES.

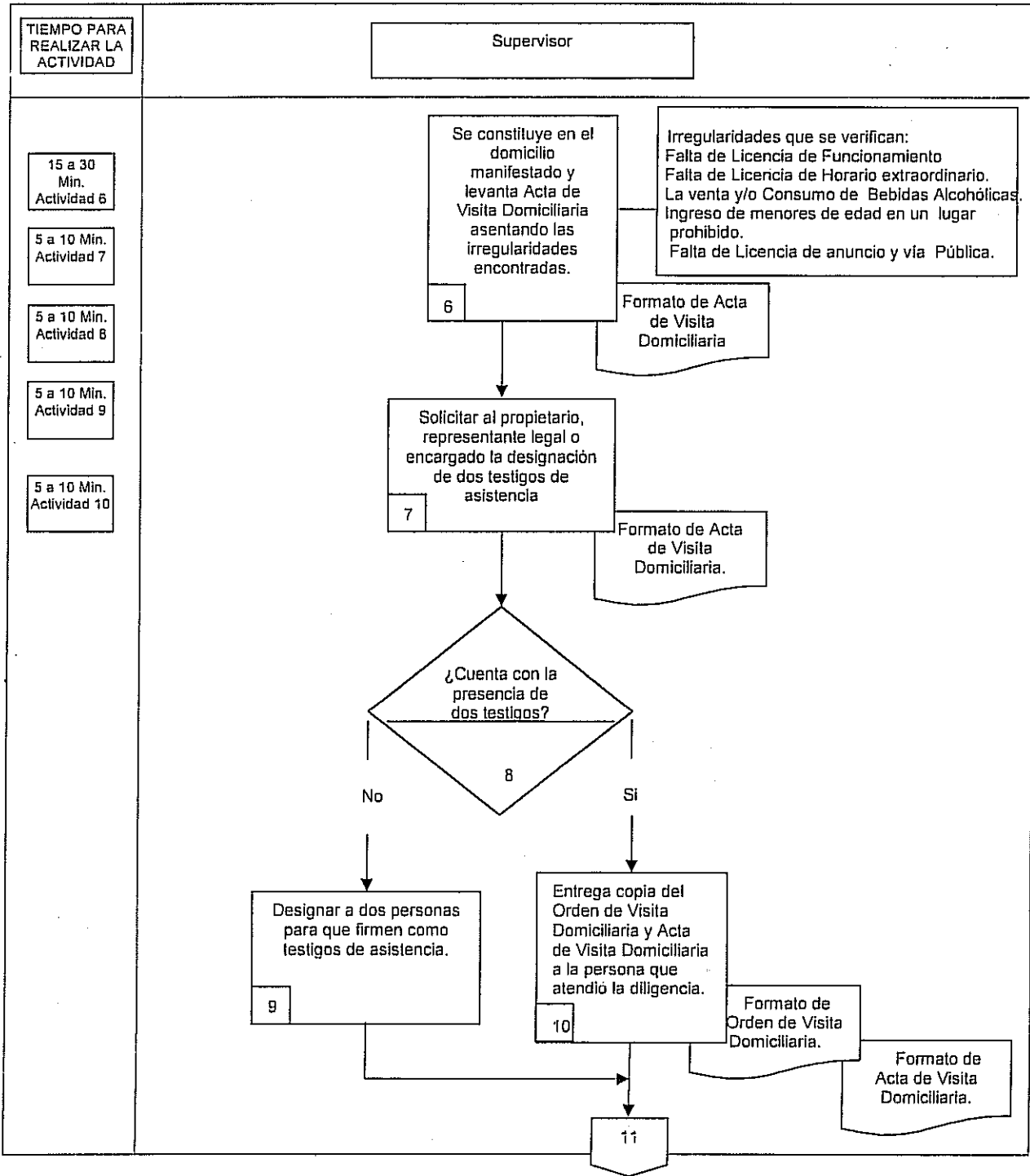




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE SANCIÓN A ESTABLECIMIENTOS IRREGULARES.

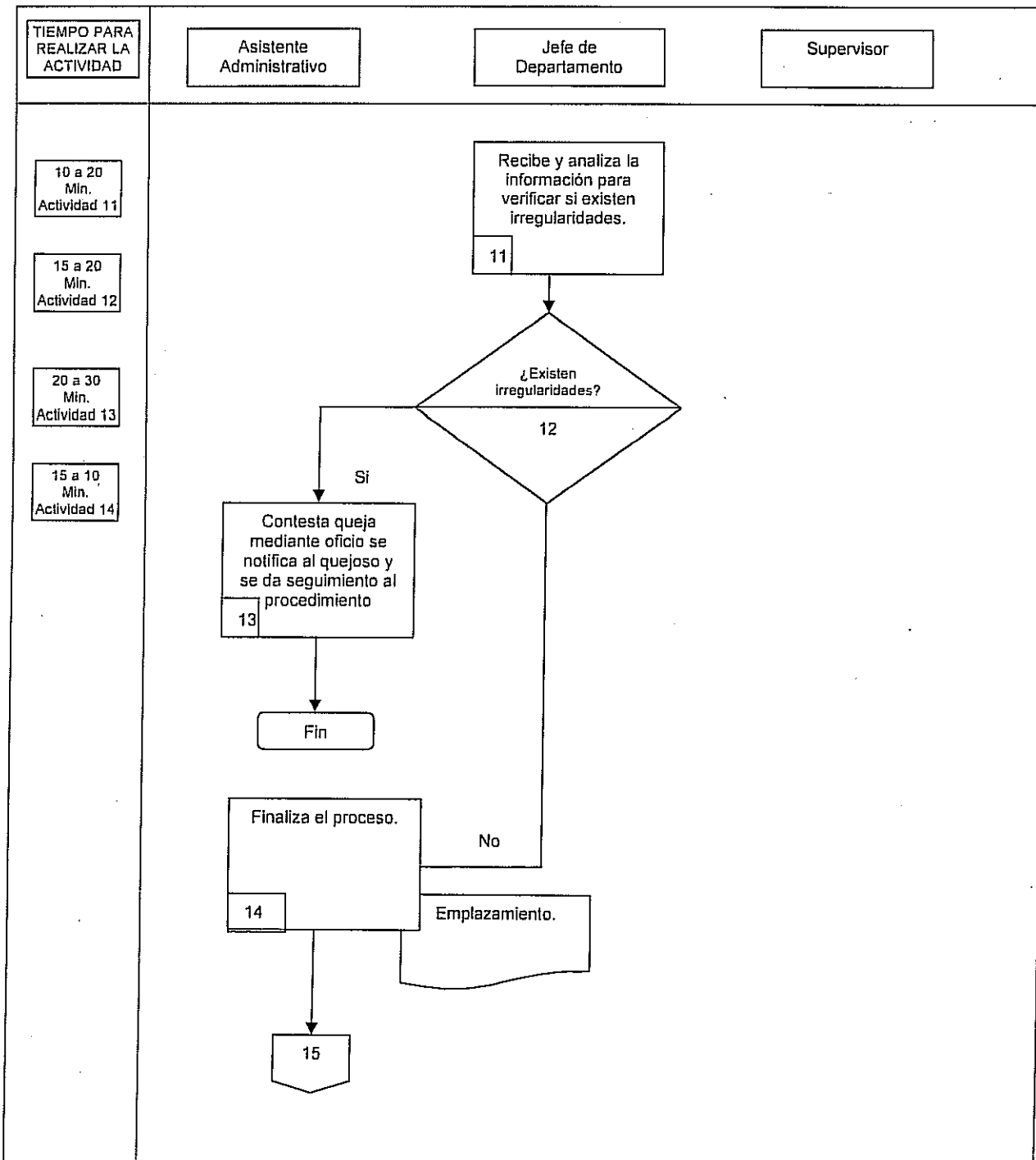




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE SANCIÓN A ESTABLECIMIENTOS IRREGULARES.

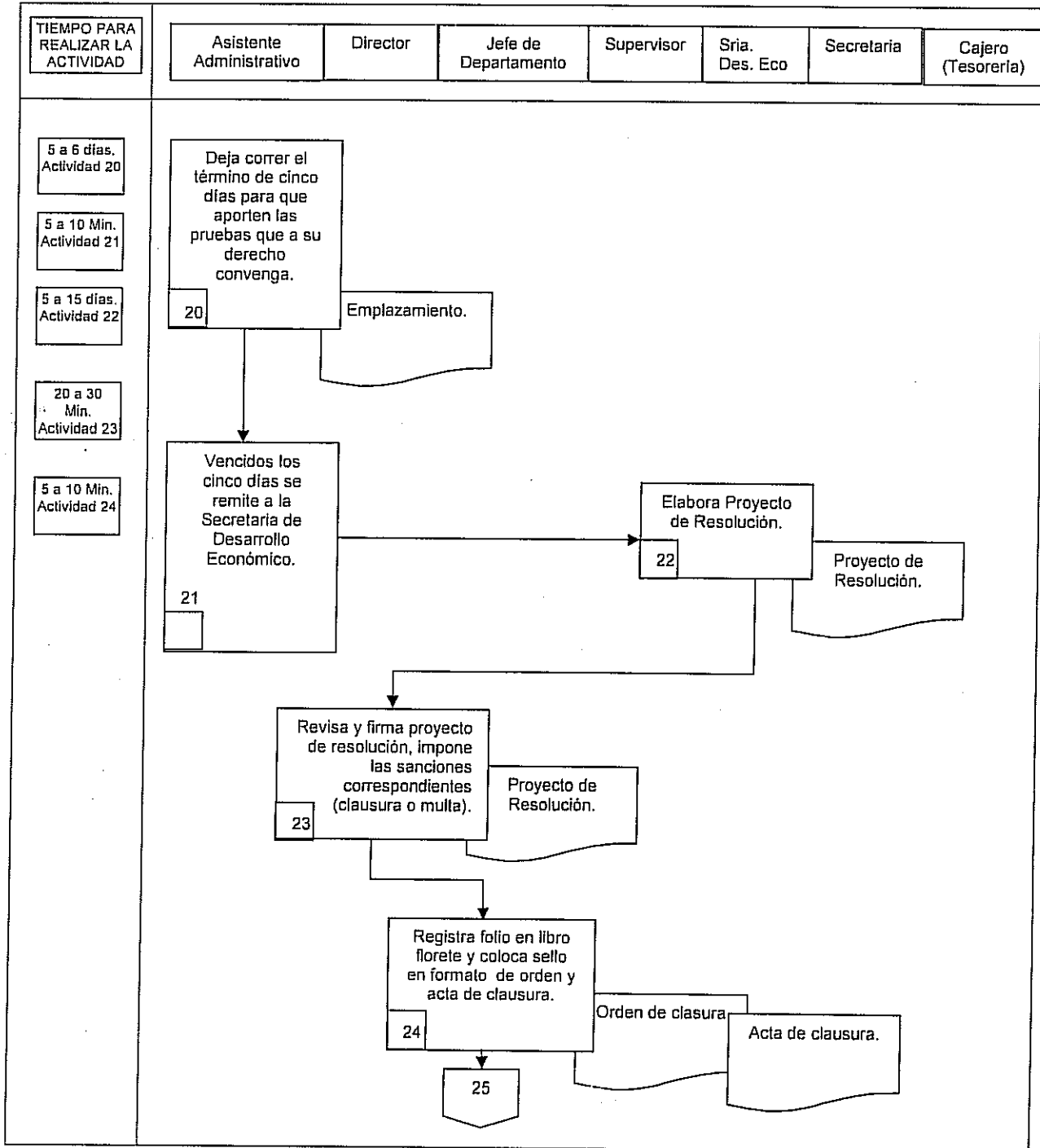




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE SANCIÓN A ESTABLECIMIENTOS IRREGULARES.

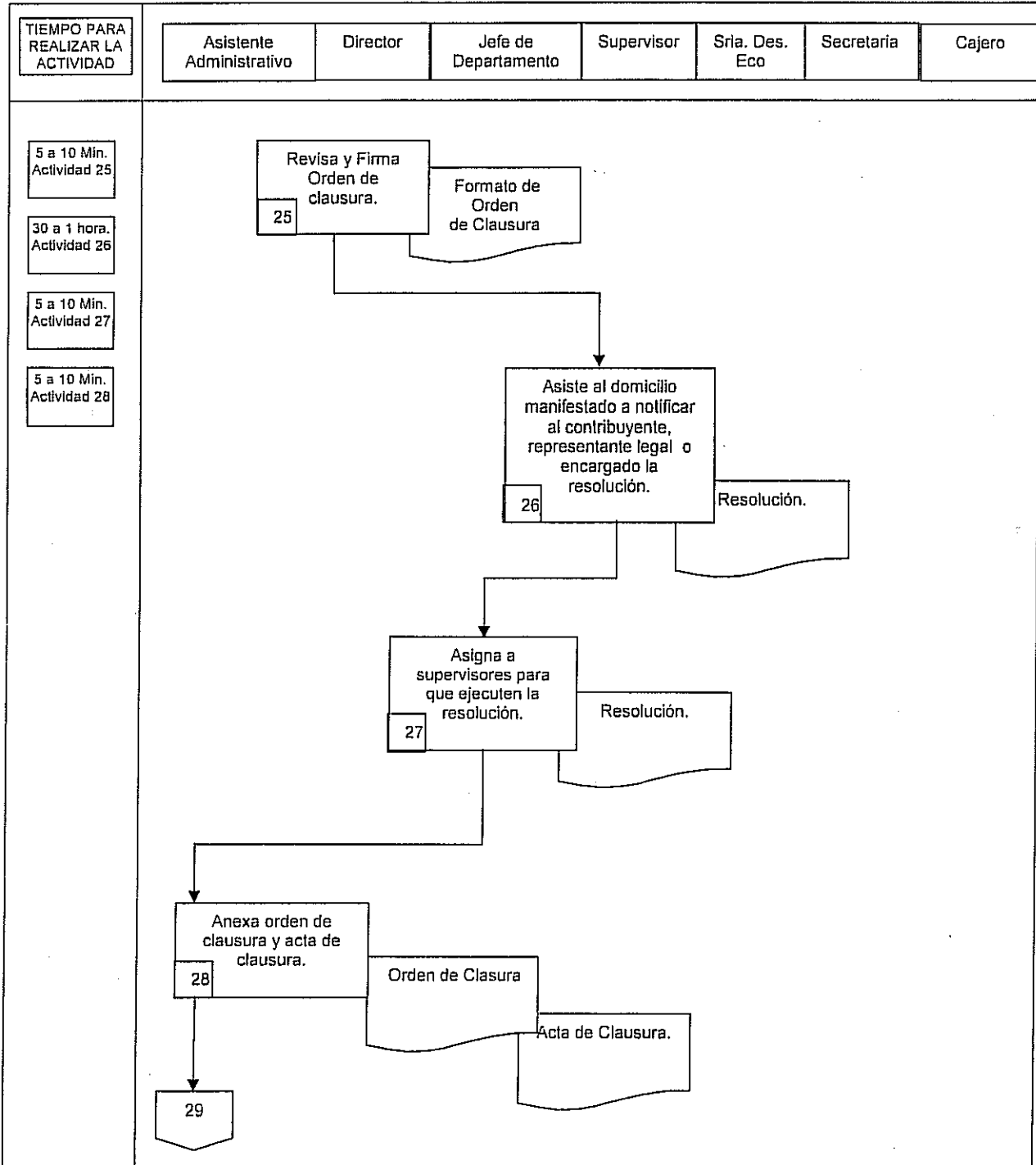




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE SANCIÓN A ESTABLECIMIENTOS IRREGULARES.

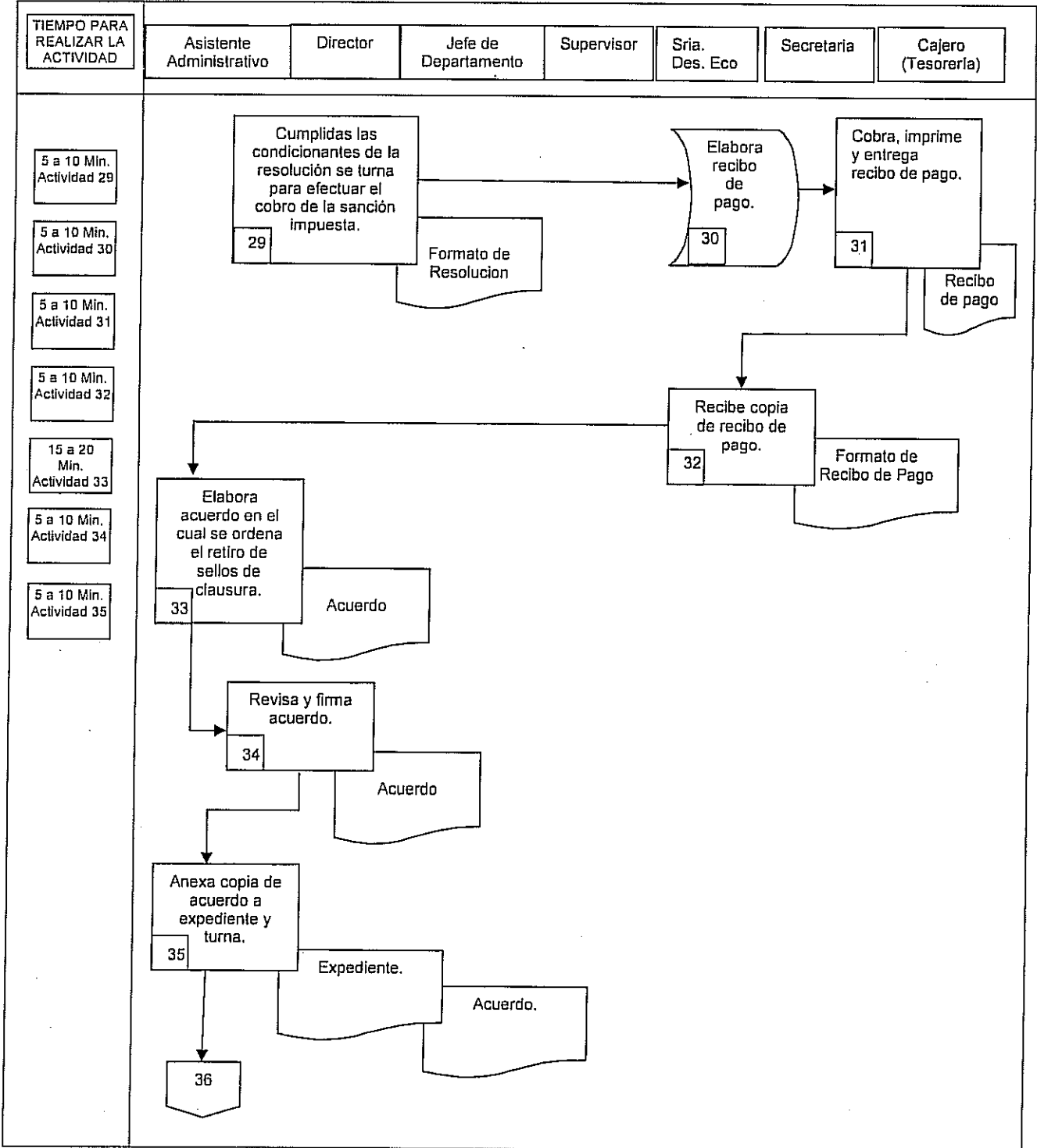
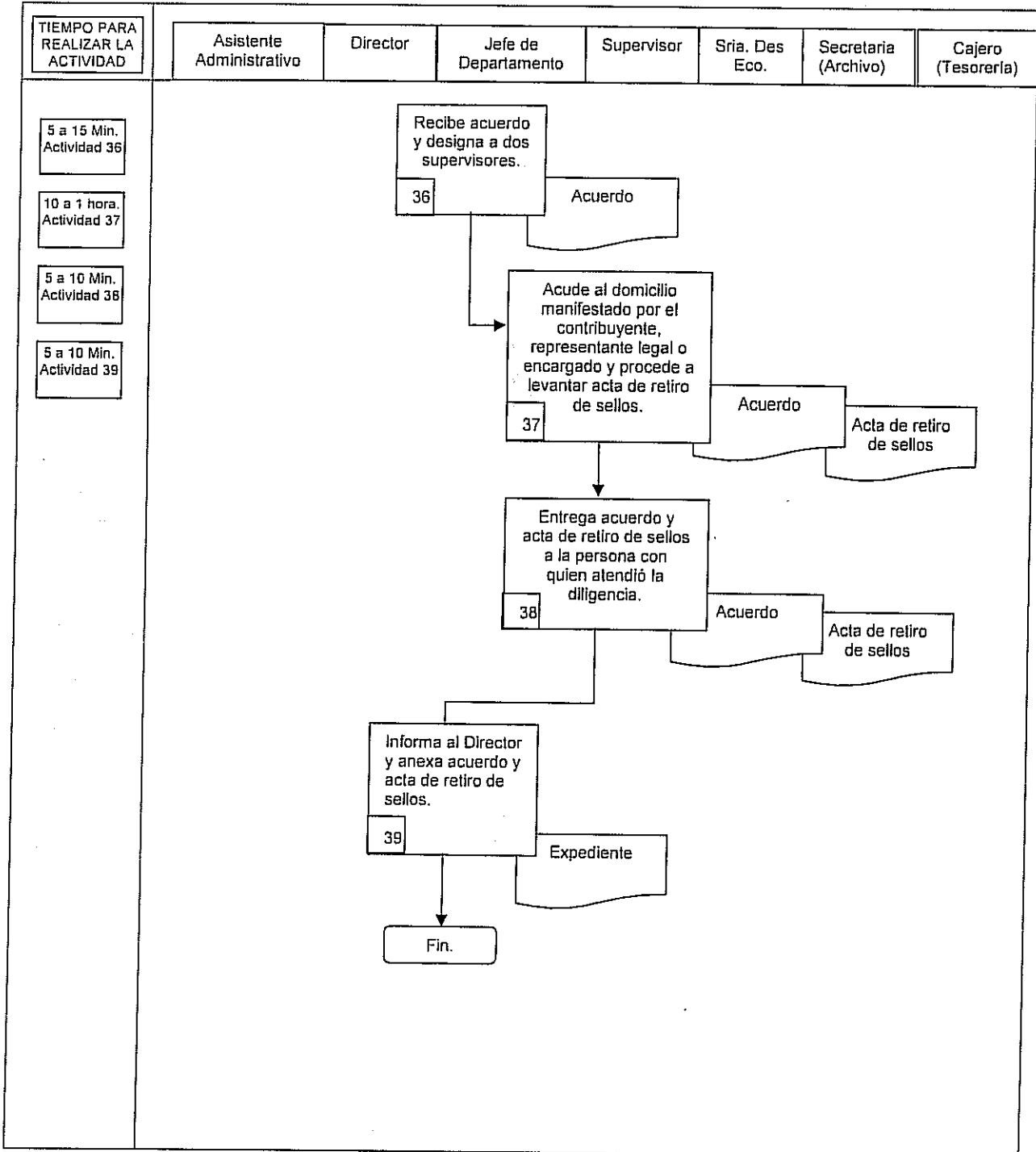




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE SANCIÓN A ESTABLECIMIENTOS IRREGULARES.





ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE SANCIÓN A ESTABLECIMIENTOS IRREGULARES.

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Asistente 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 Sí, 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 Sí, ir a la actividad 13 No, ir a la actividad 14	Acta de Visita Domiciliaria



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 a 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	Sria. Des. Eco.	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



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	Asistente Administrativo	Elabora Cobro de pago.	
31	Cajero (Tesorería)	Cobra Imprime y entrega recibo de pago.	Formato Recibo de pago
32	Asistente 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.



**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	



MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
Todos le damos valor



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO
DIRECCIÓN DE GOBERNACIÓN
REFERENCIA: PR-SA-DGlyDA-03 Y IT-SA-DGlyDA-02

Clave:DT-SA-DGyN-I-I

Revisión: 0

Página 48 de 50

XI. DIRECTORIO

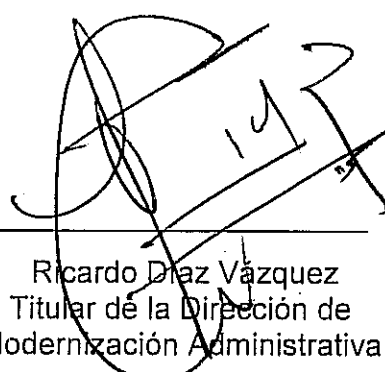
Nombre Y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
Villalobos Adan Francisco Antonio Director de Gobernación y Normatividad	3-29-55-00 Ext. 5410	Motolinia esquina Netzhualcoyotl # 2 antes # 13 Colonia centro, Cuernavaca Morelos
Salazar Villanueva Aldo Jefe de Departamento	3-29-55-00 Ext. 5410	Motolinia esquina Netzhualcoyotl # 2 antes # 13 Colonia centro, Cuernavaca Morelos



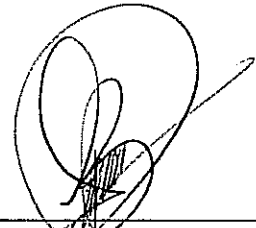
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN
11 de Marzo de 2013	02 de Diciembre de 2013

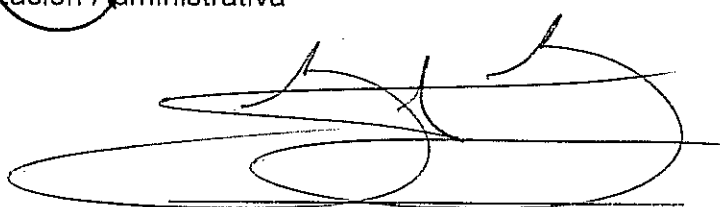
PARTICIPANTES	PUESTO
Villalobos Adan Francisco Antonio	Director Gobernación y Normatividad
Ricardo Díaz Vázquez	Director de Modernización Administrativa
Marcela Torres Bello	Tecnico Informatico



Ricardo Díaz Vázquez
Titular de la Dirección de
Modernización Administrativa



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

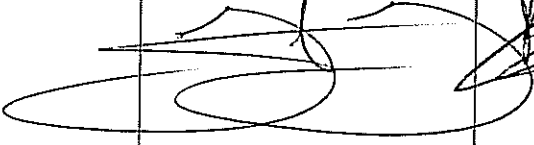


Villalobos Adan Francisco Antonio
Responsable de la Organización del
Manual de Organización, Políticas y
Procedimientos



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

ÁREA: DIRECCIÓN DE GOBERNACIÓN Y NORMATIVIDAD

Apartado	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia	Puesto Nombre y Firma	Vo Bo Director General de Informática y Desarrollo Administrativo
Todos	Actualización del Manual Organización Políticas y Procedimientos versión 2013	02/Dic./2013	Director de Gobernación y Normatividad Villalobos Adan Francisco Antonio 	Roberto Rodolfo Soto Tapia 