



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE PROTECCIÓN  
Y AUXILIO CIUDADANO  
OFICINA DEL SECRETARIO**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SPAC-OF-02

Revisión: 2

Página 1 de 41

**Manual de Organización  
y Procedimientos  
de la  
Oficina del Secretario de Protección  
y Auxilio Ciudadano**

Cuernavaca, Mor. a 1º de Marzo de 2012.



## CONTENIDO:

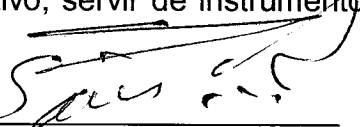
	<b>Página</b>
I. HOJA DE AUTORIZACIÓN	3
II. INTRODUCCIÓN	4
III. OBJETIVO	5
IV. MARCO JURÍDICO	6
V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	7
VI. ORGANIGRAMA	8
VII. ESTRUCTURA ORGANICA	9
VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS	10-27
IX. POLÍTICAS	28
X. PROCEDIMIENTOS	
a. Estructura del Procedimiento de Realizar Turnos de Servicio y/o de Apoyo	29-33
b. Estructura del Procedimiento de Revisar y Realizar Turnos del Sistema Gestión Municipal	34-38
XI. DIRECTORIO	39
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN	40
XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN	41

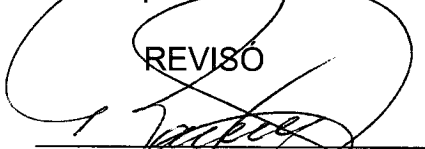



## I. HOJA DE AUTORIZACIÓN

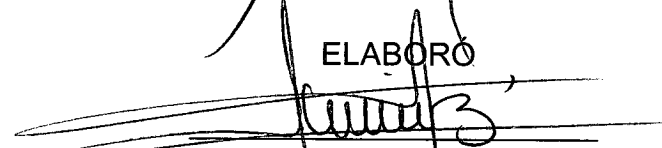
### AUTORIZÓ

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

  
\_\_\_\_\_  
Rogelio Sánchez Gatica  
Presidente Constitucional  
del Municipio de Cuernavaca

**REVISÓ**  
  
\_\_\_\_\_  
Ramón López Urquijo  
Encargado de Despacho  
de la Secretaría de Protección  
y Auxilio Ciudadano

**APROBÓ**  
  
\_\_\_\_\_  
Jorge Arturo Olivarez Brito  
Oficial Mayor

**ELABORÓ**  
  
\_\_\_\_\_  
Sergio A. González Mendoza  
Director General Administrativo

Fecha de Autorización	Vo. Bo. Director de Recursos Humanos	VERSIÓN (año)	No. de paginas
Marzo	Iván Elías Hernández Martínez	2012	41



## **II. INTRODUCCIÓN**

El presente Manual de Organización y Procedimientos de la Oficina del Secretario de Protección y Auxilio Ciudadano; fundamenta las obligaciones laborales, tiene como objetivo principal definir las principales funciones y actividades del personal adscrito a ésta Secretaría, específicamente a la Oficina del Secretario, logrando proporcionar la atención eficaz a la ciudadanía.

Enuncia los lineamientos, las actividades y los diversos servicios que habrán de realizarse en estricto apego a la normatividad jurídica y en respuesta a las diversas demandas de la población en materia de seguridad pública, tránsito vehicular, prevención de desastres, atención en caso de siniestros y a la difusión de una cultura de prevención.

Para el gobierno municipal de Cuernavaca es fundamental promover e inculcar en las familias y residentes del municipio la conciencia de la responsabilidad y la cultura de la autoprotección de las personas y sus pertenencias, que es una demanda prioritaria de la población.

La mejor respuesta a esta exigencia es la estrategia de sumar la participación ciudadana, poner en marcha acciones preventivas y operativas, depurar estructuras, mejorar el equipamiento y la coordinación con los cuerpos policiales estatales, federales y de otros municipios.

Se seguirá trabajando en un contexto integral de acciones coordinadas establecidas en operativos, estrategias y actividades concretas, en la lucha permanente contra la delincuencia, conforme a los propósitos establecidos en el Sistema Nacional de Seguridad Pública y en el Plan Municipal de Desarrollo Cuernavaca 2009-2012.

El presente manual se constituye como instrumento que permite al personal ubicar fácilmente las actividades asignadas, descripción del puesto y perfil del puesto requerido, así como las establecidas a cada una de las personas que integran la Oficina del Secretario, contratar al personal idóneo para los puestos que estén vacantes cuando así se requiera y el presupuesto asignado lo permita, así mismo difundir la metodología y documentos necesarios en el desarrollo de los procedimientos que sustentan la operación.



### **III. OBJETIVO**

El objetivo de la Secretaría de Protección y Auxilio Ciudadano es prevenir y combatir la delincuencia reduciendo el tiempo de respuesta a las llamadas de auxilio y desastres reportados al 066. Agilizar la vialidad vehicular y reducir la incidencia de accidentes automovilísticos, así como recuperar la credibilidad en el agente de tránsito.

Promover la participación ciudadana en planteles escolares en materia de prevención de seguridad pública, vialidad, asimismo prevenir a la población en general ante situaciones de alto riesgo o desastre y brindar la atención cuando se requiera. Actualizar y mejorar la administración. Mejorar la imagen y confianza de la corporación ante los ciudadanos, fortalecer el respeto de los derechos humanos, conocer la naturaleza, ritmo, tendencias y causas de las conductas antisociales. Otorgar certeza en seguridad a la ciudadanía mediante la actualización e implementación de sistemas tecnológicos aplicables al combate de la delincuencia. Brindar vigilancia remota de los puntos críticos viales, comerciales y residenciales para prestar una respuesta expedita ante cualquier eventualidad.



#### **IV. MARCO JURÍDICO**

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, decreto Num. 150 donde se adiciona, reforma y deroga esta constitución.
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos.
3. Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.
4. Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
5. Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos.
6. Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Publica.
7. Ley de Servicio Civil del Estado de Morelos.
8. Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
9. Ley de Presupuesto, Contabilidad, y Gasto Publico del Estado de Morelos.
10. Ley de Entrega Recepción de la Administración Publica del Estado y Municipios de Morelos.
11. Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca.
12. Condiciones Generales del Trabajo para el Ayuntamiento Constitucional de Cuernavaca Morelos.
13. Código Procesal Civil para el Estado Libre y Soberano de Morelos.
14. Reglamento de Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Cuernavaca.
15. Reglamento Interior de la Secretaria de Seguridad Pública y Transito Metropolitana.
16. Reglamento de Tránsito Municipal.
17. Acuerdo que crea la Policía de Preventiva Metropolitana del Municipio de Cuernavaca.
18. Acuerdo que crea la Policía de Tránsito Metropolitana del Municipio de Cuernavaca.
19. Acuerdos que establecen los lineamientos del Consejo Municipal de Seguridad Pública.
20. Plan de Desarrollo Municipal 2009-2012.
21. Manual de Organización de la Secretaría de Protección y Auxilio Ciudadano.
22. P.O.A. (Programa Operativo Anual 2012).
23. 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**

Brindar servicios confiables y oportunos de seguridad pública y tránsito que garanticen la integridad física de las personas y sus bienes materiales, a fin de prevenir y combatir los delitos con la aplicación eficaz, honesta y transparente de la legislación y normatividad vigente, y de un programa de avanzada que contemple el uso de tecnología de punta, la capacitación, el diagnóstico certero y la utilización racional de los recursos humanos, financieros y materiales que se destinen para tal fin, para actuar dentro del orden jurídico y respetando en todo momento la Constitución Política del Estado y las Leyes que de ella emanen.

### **VISIÓN**

Ser reconocidos por los ciudadanos por otorgar servicios de seguridad pública y tránsito, protección civil, bomberos, atención prehospitalaria y orientar a la población estudiantil a fin de prever accidentes y como actuar en alguna contingencia natural o provocada por el hombre, siendo oportunos, eficaces, honestos y amables; por contar con personal capacitado profesionalmente, con equipamiento de punta que permita reducir los índices delictivos, mejorar los programas de prevención de delitos y accidentes, disuadir la presencia del narcotráfico y disminuir el tiempo de respuesta a las solicitudes de los ciudadanos, así como mejorar el flujo vehicular, privilegiando la integridad física y los bienes materiales de los cuernavacenses, visitantes y turistas.

### **VALORES**

Responsabilidad  
Perseverancia  
Lealtad  
Legalidad  
Compromiso Social  
Justicia y Equidad  
Honestidad  
Sobriedad  
Espíritu de Servicio

Disciplina  
Cumplimiento  
Respeto  
Solidaridad  
Objetividad  
Autodominio  
Coherencia  
Valentía  
Calidad del servicio



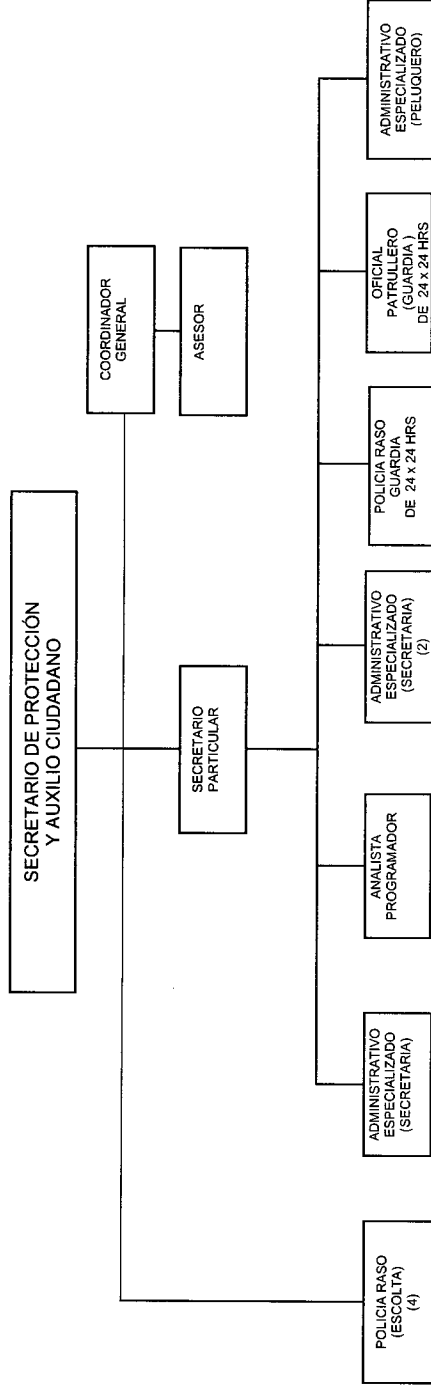
**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE PROTECCIÓN  
Y AUXILIO CIUDADANO  
OFICINA DEL SECRETARIO**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SPAC-OF-02

Revisión: 2

Página 8 de 41

**VI.-ORGANIGRAMA**



**ELABORÓ**  
C.P. SERGIO A. GONZALEZ MENDOZA  
DIRECTOR GENERAL ADMINISTRATIVO

**REVISÓ**  
RAMÓN LÓPEZ URQUIJO  
ENCARGADO DE DESPACHO DE LA  
SECRETARÍA DE PROTECCIÓN  
Y AUXILIO CIUDADANO

**AUTORIZÓ**  
ROGELIO SÁNCHEZ GATICA  
PRESIDENTE CONSTITUCIONAL  
DEL MUNICIPIO DE CUERNAVACA

FECHA DE AUTORIZACIÓN: Marzo 2012





**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE PROTECCIÓN**  
**Y AUXILIO CIUDADANO**  
**OFICINA DEL SECRETARIO**  
 REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SPAC-OF-02

Revisión: 2

Página 9 de 41

**VII. ESTRUCTURA ORGANICA**

<b>Categoría Plaza</b>	<b>P u e s t o</b>	<b>Nombre</b>	<b>Subtotal</b>	<b>Total</b>
CF2001	<b>Encargado de Despacho de la Secretaría de Protección y Auxilio Ciudadano</b>	Ramón López Urquijo	1	
CF2002	<b>Secretario Particular</b>	Vacante	1	
	Coordinador General	Juan Arteaga Villalobos	1	
	Asesor	Enrique Merino Aranda	1	
S07005	Policía Raso (Escolta)	Juan Jiménez Jiménez	1	
S07005	Policía Raso (Escolta)	Hugo Armando Orozco Gutiérrez	1	
S07005	Policía Raso (Escolta)	Ramón Salazar Gálvez	1	
S07005	Policía Raso (Escolta)	Jairo Velázquez Lechuga	1	
A01005	Administrativo Especializado	Laura Velázquez Figueroa (Comisionada de la Dir. Gral. De la Policía Vial)	1	
T06002	Analista Programador	Said López Contreras	1	
A01005	Administrativo Especializado (Secretaria)	Adriana Franco Gutiérrez (Comisionada de la Secretaria Ejecutiva)	1	
A01005	Administrativo Especializado (Secretaria)	María Magdalena Olivares Moctezuma (Comisionada de la Dir. Del H. Cuerpo de Bomberos)	1	
S07005	Policía Raso (Guardia 24 x 24 hrs.)	Ana Luisa Hernández Guzmán (Comisionada de la Dir. Gral. de la Policía Preventiva)	1	
CF03011	Oficial Patrullero (Guardia 24 x 24 hrs.)	Juvenal Gómez Terán (Comisionado de la Dir. Gral. de la Policía Vial)	1	
A01001	Administrativo especializado (Peluquero)	Abel Silvas Aguilar (Incapacitado)	1	
	<b>TOTAL</b>			<b>15</b>



## VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Secretario de Protección y Auxilio Ciudadano

#### JEFE INMEDIATO

Presidente Municipal

#### PERSONAL A SU CARGO

Secretario Particular  
Coordinador General  
Asesor  
Policía Raso

4

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Conservar y preservar el orden, la tranquilidad y la seguridad pública en el municipio de Cuernavaca, así como establecer políticas, programas y ejecutar las acciones tendientes a la prevención de conductas antisociales, en el ámbito de su competencia;
- II. Propiciar la participación ciudadana en actividades de prevención del delito y faltas administrativas, así como proporcionar orientación y auxilio al turismo;
- III. Establecer y ejecutar, previo acuerdo con el Presidente Municipal, las políticas de coordinación en materia de seguridad pública con el Estado y los Municipios, así como ejercer las atribuciones derivadas de los convenios que en las materias de su competencia se celebren;
- IV. Formular estrategias para atender, en el ámbito de su competencia, desastres naturales, situaciones de alto riesgo o de emergencia;
- V. Cumplir y hacer cumplir la Ley de Tránsito y Transportes del Estado, el Reglamento de Tránsito y Transportes del Estado de Morelos, el Reglamento de Tránsito para el Municipio de Cuernavaca, los Acuerdos y circulares que emita el H. Ayuntamiento de Cuernavaca;
- VI. Difundir las actividades de la Secretaría, así como los resultados de las mismas, a través de los diversos medios de comunicación;



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Secretario de Protección y Auxilio Ciudadano

#### JEFE INMEDIATO

Presidente Municipal

#### PERSONAL A SU CARGO

Secretario Particular  
Coordinador General  
Asesor  
Policía Raso

4

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- VII. Vigilar y supervisar que los cuerpos policíacos se conduzcan en estricto apego a la legalidad y respeto a los derechos humanos, sancionando cualquier conducta que transgreda los principios de actuación policial;
- VIII. Proponer al Presidente Municipal, la firma de convenios y acuerdos en los asuntos de su competencia, con la Federación, el Gobierno del Estado y otros municipios, así como instituciones públicas o privadas;
- IX. Sugerir al Presidente Municipal, los proyectos de iniciativas de reglamentos, acuerdos y demás disposiciones jurídicas y administrativas, así como sus reformas sobre los asuntos de su competencia;
- X. Fijar, dirigir y controlar la política de la dependencia, así como lo correspondiente a las unidades administrativas que integran la Secretaría;
- XI. Otorgar a las autoridades judiciales y administrativas el auxilio que requieran para el adecuado ejercicio de sus funciones;
- XII. Desempeñar las comisiones y funciones especiales que le confiera el Presidente Municipal;
- XIII. Expedir los acuerdos, circulares y demás disposiciones administrativas Conducentes al buen despacho de las funciones de la Secretaría, así como resolver las controversias que se susciten con motivo de la interpretación o este Reglamento;
- XIV. Integrar con los directores el anteproyecto de programa y presupuesto anual de la dependencia, así como autorizar y vigilar su ejercicio;
- XV. Y las demás atribuciones y obligaciones que le otorguen las leyes, reglamentos, Manuales de Organización, el Presidente Municipal y su Reglamento Interior.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Secretario de Protección y Auxilio Ciudadano

#### ESCOLARIDAD

Licenciado en Administración de Empresas, Derecho o Carrera afín

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- En Seguridad Publica
- Planeación, Dirección y Control
- Leyes, Reglamentos relativos a Seguridad Pública
- Competencias especiales y territoriales de acción de la Policía Metropolitana
- Normatividad sobre armas de fuego y explosivos
- Armamento y Técnicas Policiales

#### EXPERIENCIA LABORAL

3 Años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Tiempo completo  
Riesgo Trabajo  
Constante entrenamiento  
Trabajo individual y en equipo

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Don de mando  
Relaciones Públicas  
Liderazgo  
Responsabilidad  
Trabajo en equipo  
Capacidad de análisis  
Trabajo bajo presión

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto

#### ESFUERZO

Mental-Físico



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Secretario Particular

#### JEFE INMEDIATO

Secretario de Protección y Auxilio Ciudadano

#### PERSONAL A SU CARGO

Administrativo Especializado (Secretaria)

3

Analista Programador

Policía Raso (Guardia 24 x 24)

Oficial Patrullero (Guardia 24 x 24)

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Coordinar la integración de la información solicitada por el Secretario;
- II. Atender a las personas que se presentan en las instalaciones de la Secretaria con el fin de tener audiencia con el Secretario;
- III. Acordar, controlar y revisar la agenda del Secretario, a fin de programar las citas y reuniones en las que asiste y/o participa, para notificarle en tiempo;
- IV. Buscar y preparar la minuta pasada o los antecedentes que necesite el Secretario para las reuniones externas e internas;
- V. Revisar cada uno de los documentos internos para firma del Secretario, así como hacer del conocimiento de los oficios internos y externos trascendentes;
- VI. Coordinar y supervisar se turne inmediatamente al área correspondiente los documentos que sean de su competencia, cumpliendo así en tiempo y forma en apego a la ley;
- VII. Acordar con el Secretario las peticiones relevantes realizadas por la ciudadanía para su atención, así mismo notificar el seguimiento y/o conclusión de las mismas;
- VIII. Darle seguimiento a los turnos enviados a las diversas áreas de la Secretaría para su atención, a fin de ofrecer respuesta;



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Secretario Particular

#### JEFE INMEDIATO

Secretario de Protección y Auxilio Ciudadano

#### PERSONAL A SU CARGO

Administrativo Especializado (Secretaria)

3

Analista Programador

Policía Raso (Guardia 24 x 24)

Oficial Patrullero (Guardia 24 x 24)

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- IX. Revisar, Analizar, Canalizar y dar el seguimiento a las quejas y denuncias recibidas de la ciudadanía como de otras instancias gubernamentales;
- X. Supervisar la documentación recibida vía electrónica por Intranet Municipal, en el Sistema de Gestión Municipal y por el Sistema de Oficialia de Partes;
- XI. Coordinar, así como delegar responsabilidades y funciones del personal de la Oficina del Secretario para el buen desempeño de las actividades laborales;
- XII. Atender las llamadas telefónicas en casos especiales de las peticiones ciudadanas;
- XIII. Coordinar y convocar las reuniones de trabajo con el personal de la Secretaría;
- XIV. Y las demás atribuciones y obligaciones que le otorguen las leyes, reglamentos, Manuales de Organización, el Reglamento Interior, y las que le asigne el Secretario de Protección y Auxilio Ciudadano.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Secretario Particular

#### ESCOLARIDAD

Licenciatura en Administración, Derecho o Carrera Afín

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Licenciatura en Administración de Empresas
- Leyes y Reglamentos aplicables a Seguridad
- Relaciones públicas
- Atención y trato al público
- Administrativos

#### EXPERIENCIA LABORAL

3 Años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

En oficina  
Desgaste Mental  
Trato al público

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Honestidad  
Responsabilidad  
Puntualidad  
Capacidad de Adaptación  
Trabajo en equipo  
Capacidad de análisis  
Toma de decisiones  
Creatividad  
Delegación de Funciones idóneas

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

#### ESFUERZO

Mental-Físico



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Policía Raso (Escolta)

#### JEFE INMEDIATO

Secretario de Protección y Auxilio Ciudadano

#### PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Acompañar en todo momento al Secretario en sus actividades y reuniones;
- II. Estar al pendiente de las supervisiones que realiza el Secretario a los módulos de seguridad, delegación, colonia o al personal cuando este lo requiera;
- III. Resguardar la seguridad del Secretario en todo momento y en todo lugar;
- IV. Tener conocimiento para acompañar al Secretario a los Honores a la Bandera cada lunes, y sábados comunitarios;
- V. Apoyar a la Dirección General de la Policía Preventiva para realizar rondines de vigilancia, así como supervisiones cuando se requiera;
- VI. Apoyar en los operativos y puntos de revisión;
- VII. Informar de las actividades al Secretario constantemente;
- VIII. Detectar y disuadir posibles amenazas hacia el Secretario;
- IX. Y las demás atribuciones y obligaciones que le otorguen las leyes, reglamentos, Manuales de Organización, el Reglamento Interior, y las que le asigne el Secretario de Protección y Auxilio Ciudadano.





### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Policía Raso (Escolta)

#### ESCOLARIDAD

Carrera Técnica Policial

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Conocimientos de Armas
- Conocimientos de Vialidad
- Protección a Funcionarios
- Derechos Humanos y Marco Jurídico
- Conocimiento de Radio Comunicación
- Primeros Auxilios
- Criminalística
- Conocimientos del municipio, colonias y delegaciones

#### EXPERIENCIA LABORAL

3 años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Riesgos Físicos  
Constante entrenamiento

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Puntualidad  
Honradez  
Disciplina  
Responsabilidad  
Trabajo en Equipo

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

#### ESFUERZO

Físico-Mental



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Administrativo Especializado  
(Secretaria)

#### JEFE INMEDIATO

Secretario Particular

#### PERSONAL A SU CARGO

“Ninguno”

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Atender de manera personalizada y vía telefónica a la Ciudadanía;
- II. Revisar las peticiones realizadas mediante documento por la ciudadanía recibidas en esta Secretaría y turnar al área correspondiente para su atención;
- III. Elaborar oficios, dar seguimiento de la recepción y contestación de los mismos;
- IV. Verificar la entrega de los documentos turnados mediante un registro de control interno;
- V. Revisar y controlar el programa del Sistema de Gestión Municipal y el Sistema de Oficialía de Partes (vía Intranet del Ayuntamiento);
- VI. Controlar la numeración de oficios, memorandos y circulares, firmados por el Secretario;
- VII. Elaborar informe de documentos externos recibidos para despacho del Secretario;
- VIII. Clasificar los oficios de petición (internos o externos) por dirección y archivar los que ya fueron atendidos teniendo el control de expedientes para una consulta posterior;
- IX. Solicitar la entrega oportuna de los informes preparados para el secretario por las direcciones adscritas a la Secretaría;
- X. Elaborar y renovar los Directorios Internos, Dependencias de Gobierno y Organismos No Gubernamentales;
- XI. Elaborar minuta de documentos internos y externos recibidos para despacho del Secretario;
- XII. Y las demás que le confieran otras disposiciones legales o delegue el Secretario de Protección y Auxilio Ciudadano.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Administrativo Especializado  
(Secretaria)

#### ESCOLARIDAD

Secretaria Ejecutiva

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Redacción y ortografía
- Análisis y procedimiento de información
- Conocimientos administrativos
- Manejo de Office
- Carrera Secretarial de Auxiliar Contable
- Licenciatura en Derecho.

#### EXPERIENCIA LABORAL

1 Año

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Acatar ordenes e informar acciones  
En oficina

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad  
Puntualidad  
Trabajo en equipo  
Capacidad de análisis  
Honradez y honestidad

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

#### ESFUERZO

Mental-Físico



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Analista Programador  
(Turno Vespertino)

#### JEFE INMEDIATO

Secretario Particular

#### PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Diseñar gráficas, presentaciones e informes que requiera el Secretario de Protección y Auxilio Ciudadano;
- II. Apoyar con escaneo, capturar los datos, presentar, diseñar e imprimir datos para el uso de reuniones, exposiciones o informes;
- III. Revisar y controlar del programa Gestión Municipal;
- IV. Elaborar oficios, dar seguimiento de la recepción y contestación de los mismos;
- V. Registrar las peticiones ciudadanas para un mayor control y respuesta oportuna;
- VI. Atender de manera personalizada y vía telefónica a la Ciudadanía;
- VII. Turnar a las Direcciones correspondientes las peticiones ciudadanas, además de hacer de su conocimiento al Coordinador de Asesores y/o Secretaria Particular;
- VIII. En coordinación con el Secretario Particular elaborar el Manual de Organización de la Oficina del Secretario en tiempo y forma;
- IX. Y las demás que le confieran otras disposiciones legales o delegue el Secretario de Protección y Auxilio Ciudadano.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Analista Programador  
(Turno Vespertino)

#### ESCOLARIDAD

Licenciado y/o Ingeniero en Informática,  
pasante o carrera afín

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Planeación, Dirección y Control
- Conocimientos computacionales en diversos paquetes y programas
- Conocimiento y manejo de la información recibida en la oficina del secretario
- Manejos Administrativos
- Capacidad de análisis

#### EXPERIENCIA LABORAL

02 Años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Esfuerzo físico y mental  
Capacitación Administrativa e Informática

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Puntualidad  
Responsabilidad  
Trabajo en equipo  
Capacidad de adaptación  
Honradez y Lealtad a la institución  
Manejo especial computarizado

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

#### ESFUERZO

Físico- Mental



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE PROTECCIÓN**  
**Y AUXILIO CIUDADANO**  
**OFICINA DEL SECRETARIO**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SPAC-OF-02

Revisión: 2

Página 22 de 41

**DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

**PUESTO**

Administrativo Especializado  
(Secretaria)

**JEFE INMEDIATO**

Secretario Particular

**PERSONAL A SU CARGO**

"Ninguno"

**FUNCIONES PRINCIPALES**

- I. Recibir los documentos dirigidos al Secretario de Protección y Auxilio Ciudadano;
- II. Atender las llamadas telefónicas que hacen a la Secretaría, recibir peticiones (o para acordar una cita con el Secretario);
- III. Turnar las peticiones (viales, protección civil, rescate y siniestros) recibidas en la Oficina del Secretario, dar el seguimiento hasta su conclusión;
- IV. Atender las llamadas telefónicas que requiere el Director de Área, sean estas internas o externas;
- V. Registrar de manera electrónica las peticiones ciudadanas para un mayor control y respuesta oportuna;
- VI. Elaborar oficios y dar seguimiento a la contestación de los mismos;
- VII. Revisar las cuentas de (e-mail) del Secretario de Protección y Auxilio Ciudadano en cuanto a mensajes correo electrónico recibidos de solicitudes y denuncias de la ciudadanía, así como también de la Secretaria Particular;
- VIII. Y las demás que le confieran otras disposiciones legales o delegue el Secretario de Protección y Auxilio Ciudadano.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Administrativo Especializado  
(Secretaria)

#### ESCOLARIDAD

Media Superior, Carrera Técnica y/o  
equivalente

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Elaboración de Informes
- Análisis y procedimientos de información
- Idioma Inglés
- Paquetería de Office
- Capacidad de comprensión y redacción
- Conocimientos Básicos de Administración

#### EXPERIENCIA LABORAL

1 Año

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Acatar ordenes e informar acciones  
Constante capacitación administrativa  
En oficina

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad  
Puntualidad  
Capacidad de adaptación  
Trabajo en equipo  
Capacidad de análisis  
Amabilidad  
Honestidad

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

#### ESFUERZO

Mental-Físico



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Policia Raso  
Oficial Patrullero  
(Guardias 24 x 24 hrs.)

#### JEFE INMEDIATO

Secretario Particular

#### PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

- I. Vigilar el área de trabajo de Oficialía de Partes;
- II. Vigilar el orden y resguardar la Oficina del Secretario, cuando concluye su turno en el área de Oficialía de Partes;
- III. Resguardar las oficinas durante su turno;
- IV. Recibir y registrar de los documentos externos dirigidos a la Secretaría, de igual forma recibir los documentos internos generados por las Direcciones;
- V. Entregar los documentos recibidos, en la Oficina del Secretario Particular para el trámite correspondiente;
- VI. Turnar los documentos de carácter urgente, recibidos fuera del horario de oficina al área correspondiente para su atención e informar a su jefe inmediato;
- VII. Apoyar al personal administrativo dentro de las funciones que se realizan en la Oficina del Secretario, cuando así se requiera;
- VIII. Registrar las novedades y consignas recibidas durante el servicio, e informar al termino del turno a su relevo;
- IX. Y las demás que le confieran otras disposiciones legales o delegue el Secretario de Protección y Auxilio Ciudadano.





### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Policia Raso  
Oficial Patrullero  
(Guardias 24 x 24 hrs.)

#### ESCOLARIDAD

Carrera Técnica y/o Academia Policiaca

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Carrera Policial
- Conocimientos de Armas
- Protección a Funcionarios

#### EXPERIENCIA LABORAL

2 Años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Acatar ordenes e informar acciones  
Atención a la ciudadanía

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad  
Puntualidad  
Capacidad de adaptación  
Honestidad y honradez

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

#### ESFUERZO

Físico-Mental



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Administrativo Especializado  
(Peluquero)

#### JEFE INMEDIATO

Secretario Particular

#### PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

- I. Recibir al personal administrativo, así como al personal operativo de la Dirección Preventiva, Transito, Rescate y Siniestros, Bomberos y Protección Civil para corte de Cabello;
- II. Registrar en una bitácora al personal atendido para control interno;
- III. Mantener limpio su área de trabajo en todo momento;
- IV. Y las demás que le asigne el Secretario de Protección y Auxilio Ciudadano.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Administrativo Especializado  
(Peluquero)

#### ESCOLARIDAD

Media Superior, Carrera Técnica y/o  
equivalente

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Estilista

#### EXPERIENCIA LABORAL

2 Años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Disponibilidad de horario  
Acatar ordenes e informar acciones  
Al interior y exterior de la Secretaria  
(módulos de seguridad)

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad  
Puntualidad  
Capacidad de adaptación  
Destreza  
Honestidad y honradez

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

#### ESFUERZO

Físico-Mental



## **I. POLÍTICAS**

### **OFICINA DEL SECRETARIO DE PROTECCIÓN Y AUXILIO CIUDADANO**

1. Todo documento necesario para realizar el trámite de solicitud o de queja de la Ciudadanía en general deberá de contener el nombre de quien lo solicita, tipo de apoyo que necesita, lugar, fecha y duración (días u horas).
2. Las solicitudes deberán de ser entregadas como mínimo con 3 días de anticipación a la fecha en que lo necesiten (salvo casos extraordinarios).
3. Toda petición de la Ciudadanía al Secretario deberá de ser registrada en los formatos de minuta para conocimiento posterior del Secretario.
4. Mantener una guardia en la oficina para no descuidar los auxilios de apoyo que requiera la ciudadanía o el mismo Secretario;
5. Debe tener conocimiento el Secretario de toda la información y asuntos que se realizan dentro y en las demás Direcciones que conforman la Secretaría.
6. Recibir las infracciones de tránsito debidamente justificadas para tramitar el recurso de inconformidad, y anexar los documentos necesarios para su tramite, verificar se encuentre bien fundamentada, si contiene artículos por daños físicos y/o materiales a terceros, y/o conducir en exceso de velocidad y/o estado de ebriedad o aliento alcohólico no se brindara ningún tipo de apoyo o descuento.
7. Mantener los documentos archivados en orden para cualquier solicitud o aclaración.
8. Todo el personal adscrito a la oficina del Secretario deberá de proporcionar una atención amable, en caso contrario se llamara la atención al personal o ira al expediente del trabajador.
9. Se prohíbe el abandono de funciones, actividades y áreas de trabajo, sin autorización previa del Secretario y/o Secretario Particular.
10. Depurar la información, enviándola al Archivo Municipal máximo cada año.
11. Estar la guardia 24 Hrs. para la vigilancia o atención de asuntos urgentes para notificar a los superiores.



## **X. PROCEDIMIENTOS**

### **a) ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR TURNOS DE SERVICIO Y/O APOYO**

#### **1.- Propósito:**

Responder y atender a todas las necesidades de la ciudadanía en general, mediante peticiones o solicitudes que comprendan a esta Secretaría de Protección y Auxilio Ciudadano, siempre y cuando se encuentren dentro del marco legal.

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

Este procedimiento aplica a toda la ciudadanía a empresas particulares, privadas o públicas, Federal y Estatal que se encuentre dentro de cobertura del Municipio de Cuernavaca.

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

Este procedimiento está basado para su elaboración en la Ley de Seguridad Pública del Gobierno del Estado de Morelos, así como en el Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca y el Reglamento de Tránsito del Estado de Morelos.

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

Es responsabilidad del Secretario de Protección y Auxilio Ciudadano, autorizar y vigilar la aplicación de este procedimiento.

Es responsabilidad del Secretario Particular, revisar, elaborar, implantar y mantener actualizado este procedimiento.

Es responsabilidad de la Secretario Particular, el revisar que este procedimiento cumpla con todos los apartados que conforman el mismo.

Es responsabilidad de Analista en Sistemas el mantener programas y vacunas actualizados, así como programas específicos para el buen funcionamiento de las labores.

Es responsabilidad de las Secretarias apegarse a lo estipulado en este procedimiento.

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

**Turno de Servicio:** Documento mediante el cual se autoriza y canaliza las solicitudes de servicio y/o apoyo.

#### **6.- Método de Trabajo:**

6.1 Diagrama de Flujo.

6.2 Descripción de Actividades.

6.3 Registro de Calidad y Anexos.



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE PROTECCIÓN  
Y AUXILIO CIUDADANO  
OFICINA DEL SECRETARIO**

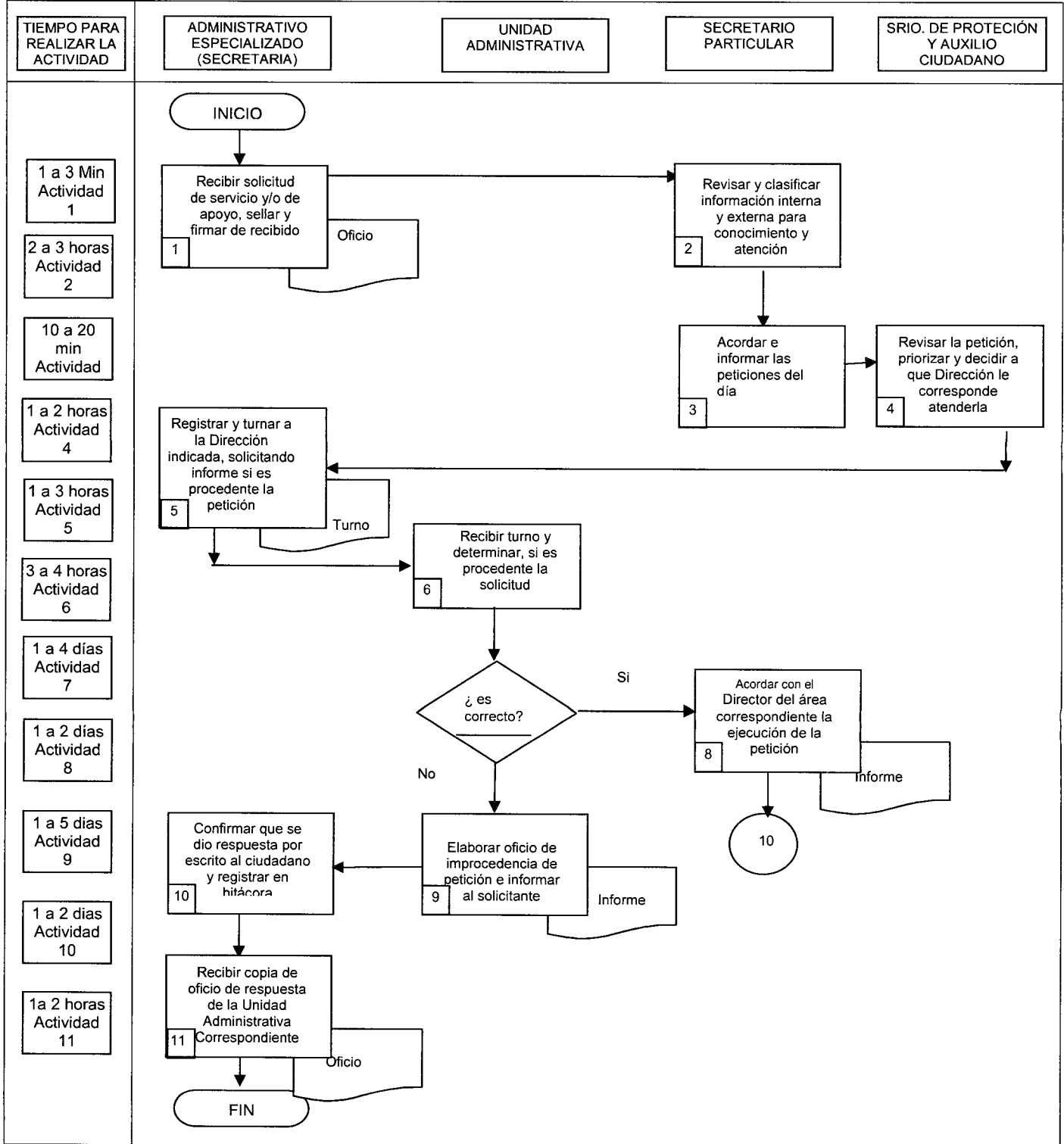
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SPAC-OF-01

Revisión: 2

Página 30 de 41

**a) DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE  
REALIZAR TURNOS DE SERVICIO Y/O DE APOYO**





**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE PROTECCIÓN**  
**Y AUXILIO CIUDADANO**  
**OFICINA DEL SECRETARIO**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SPAC-OF-01

Revisión: 2

Página 31 de 41

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE  
REALIZAR TURNOS DE SERVICIO Y/O DE APOYO**

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento De Trabajo (clave)</b>
1	Administrativo Especializado (AE)	Recibir solicitud de servicio y/o de apoyo, sellar de recibido y firmar el oficio de acuse del solicitante	Oficio
2	Secretario Particular (SP)	Revisar la información y depurar los documentos recibidos en Secretaria Particular en oficios internos y externos para el conocimiento del Sr. Secretario, para su debida atención.	
3	(SP)	Acordar e informar las peticiones recibidas en la oficina en el transcurso del día.	
4	Secretario de Protección y Auxilio Ciudadano (SPAC)	Revisar las peticiones, priorizar, acordar y delegar responsabilidades, decidiendo que Dirección le corresponde atender y dar respuesta.	
5	(AE)	Registrar y Turnar a la dirección indicada, solicitando un informe si es procedente la petición	(Memorándum) Turno
6	Unidad Administrativa (UA)	Recibir turno. Realizar estudio para decidir si es procedente la solicitud, determinar y elaborar dictamen	
7	(UA)	¿Procede la solicitud?  No. Ir a la actividad No. 8 Si. Ir a la actividad No. 10	



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE PROTECCIÓN**  
**Y AUXILIO CIUDADANO**  
**OFICINA DEL SECRETARIO**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SPAC-OF-01

Revisión: 2

Página 32 de 41

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE  
REALIZAR TURNOS DE SERVICIO Y/O APOYO**

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento De Trabajo (clave)</b>
8	(UA)	Elaborar Oficio de improcedencia de petición e informar al solicitante  Ir a la actividad No. 10	Informe
9	(SP)	Acordar con el Director del área correspondiente la ejecución de la petición	Informe
10	(AE)	Confirmar que se dio respuesta por escrito al ciudadano	
11	(AE)	Recibir copia de oficio de respuesta por parte de la Unidad Administrativa Correspondiente y archivar.  Con esta actividad finaliza el procedimiento.	Oficio





**REGISTRO DE CALIDAD**

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

**ANEXOS**

Anexo No	Documento	Clave
	"Ninguno"	



## **b) ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO PARA REVISAR Y REALIZAR TURNOS DEL SISTEMA GESTIÓN MUNICIPAL**

### **1.- Propósito:**

La finalidad de este procedimiento es dar conocimiento, atención y seguimiento a las peticiones ciudadanas y/o municipales, mediante oficios, memorandums o circulares, que emita el programa de gestión municipal, en un tiempo oportuno y de manera mas eficiente para un control interno. Así como enviar información urgente a cualquier Dependencia Municipal en el menor lapso posible.

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

Este procedimiento se aplica a todas las Direcciones de la Secretaría de Protección y Auxilio Ciudadano que cuenten con Intranet.

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

Para la elaboración de este procedimiento se tomo como referencia la:

Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Morelos, Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca y el Reglamento de Transito de Cuernavaca.

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

Es responsabilidad del Secretario de Protección y Auxilio Ciudadano tener conocimiento de los asuntos que se emitan.

Es responsabilidad del Secretario Particular canalizar las denuncias ciudadanas para su atención correspondiente.

Es responsabilidad de la Unidad Administrativa la revisión, elaboración, seguimiento, actualización y control del programa de gestión municipal.

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

**Gestión Municipal.-** Es el programa realizado por parte del Ayuntamiento de Cuernavaca, para enviar o remitir información del mismo y/o de la Ciudadanía para dar seguimiento emitiendo un respuesta en tiempo y forma.

**Altas.** Es la forma de realizar Oficios, Memorandums o Circulares para enviar a las Dependencias Municipales o en su defecto a las Direcciones pertenecientes a esta Institución.



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE PROTECCIÓN**  
**Y AUXILIO CIUDADANO**  
**OFICINA DEL SECRETARIO**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SPAC-OF-02

Revisión: 2

Página 35 de 41

**Consultas.-** Es el apartado donde se encontrar los asuntos pendientes, concluidos, con copia o enviados, por parte de las Dependencias Municipales o Áreas de esta Secretaria.

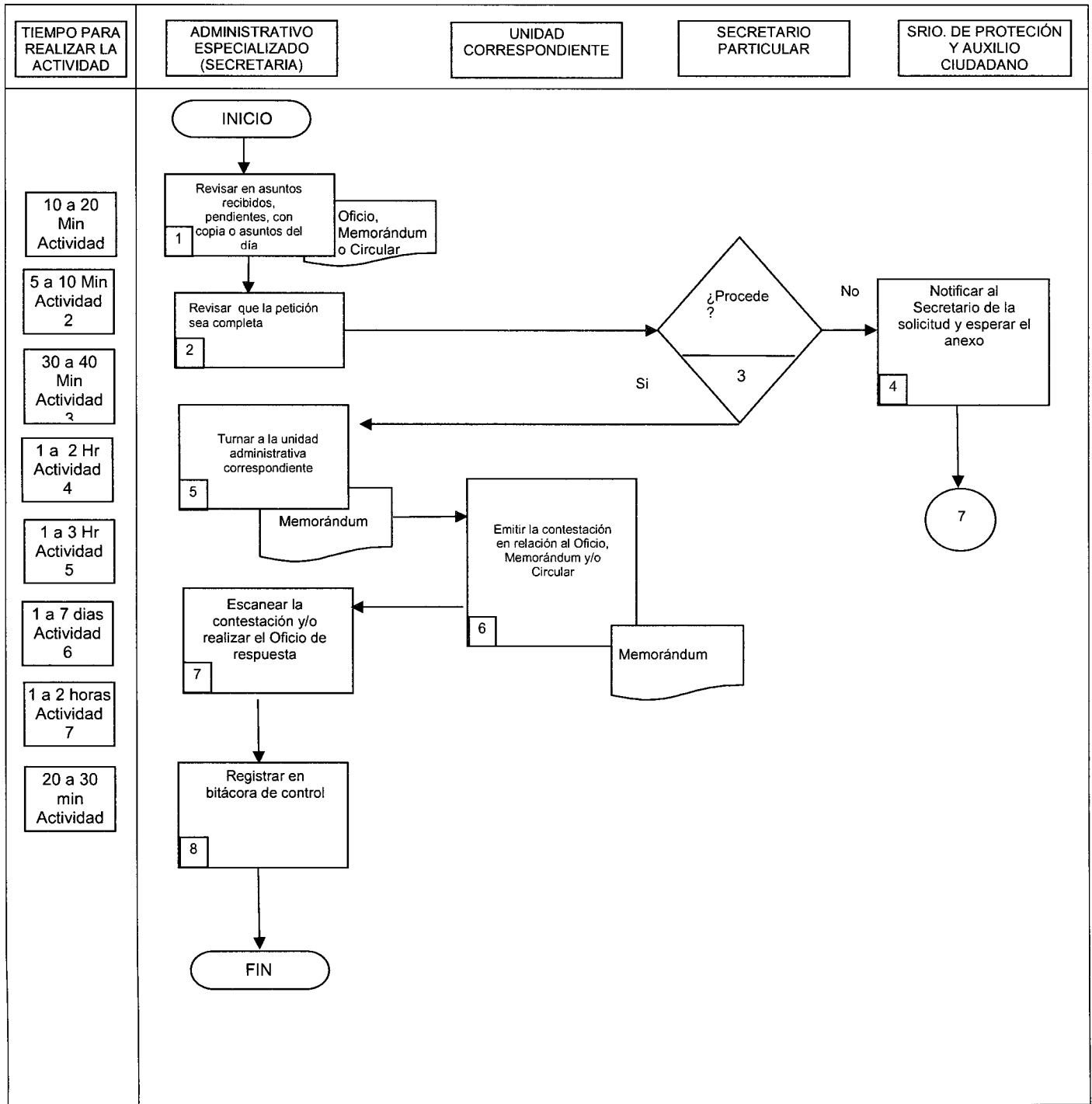
**Seguimientos.-** Son los turnos que se han dado respuesta por parte de la Oficina del Secretario a las Dependencias Municipales o Direcciones correspondientes.

**6.- Método de Trabajo:**

- 6.1 Diagrama de Flujo.
- 6.2 Descripción de Actividades.
- 6.3 Registro de Calidad y Anexos.



**DIAGRAMA DE REVISAR Y REALIZAR TURNOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN MUNICIPAL**







**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE PROTECCIÓN**  
**Y AUXILIO CIUDADANO**  
**OFICINA DEL SECRETARIO**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SPAC-OF-02

Revisión: 2

Página 39 de 41

**XI. DIRECTORIO**

<b>Nombre Y Puesto</b>	<b>Teléfonos Oficiales</b>	<b>Domicilio Oficial</b>
Ramón López Urquijo Encargado de Despacho de la Secretaría de Protección y Auxilio Ciudadano	3 13 24 36 1 01 10 26	Av. Heroico Colegio Militar No. 109, Col. Buena Vista
Vacante Secretario Particular	3 11 80 31 1 01 10 28	Av. Heroico Colegio Militar No. 109, Col. Buena Vista



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE PROTECCIÓN**  
**Y AUXILIO CIUDADANO**  
**OFICINA DEL SECRETARIO**  
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SPAC-OF-02

Revisión: 2

Página 40 de 41

## XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION
21 de febrero del 2012	1° de Marzo del 2012

PARTICIPANTES	PUESTO
Ramón López Urquijo	Encargado de Despacho de la Secretaría de Protección y Auxilio Ciudadano.
Vacante	Secretario Particular
Said López Contreras	Analista Programador
Ernesto de Jesús Olguín Rosas	Analista Administrativo


Ernesto de Jesús Olguín Rosas  
Analista Administrativo  
Asesor Designado

Said López Contreras  
Analista Programador  
Responsable de la Organización del  
Manual de Organización y Procedimientos



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

ÁREA: SECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y AUXILIO CIUDADANO.

Apartado	Motivo Del Cambio	Fecha De Vigencia	Puesto Nombre Y Firma	Vo Bo de la Dirección de Recursos Humanos
TODOS	ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL VERSION 2012	MARZO 2012	ENCARGADO DE DESPACHO DE LA SECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y AUXILIO CIUDADANO  RAMÓN LÓPEZ URQUIJO 	IVÁN ELÍAS IRAGORRI MARTÍNEZ 