



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
CONTRALORÍA MUNICIPAL
DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ATENCIÓN CIUDADANA
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 y IT-PM-CMA-04

Clave: DT-CM-DQyAC-III-I

Revisión: 03

Página: 1 de 30

**Manual de Organización, Políticas
y Procedimientos de la Dirección
de Quejas y Atención Ciudadana**

Cuernavaca, Morelos, a 12 de Septiembre de 2016



CONTENIDO:

	Página
I. HOJA DE AUTORIZACIÓN	3
II. INTRODUCCIÓN	4
III. OBJETIVO	6
IV. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO	7
V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	8
VI. ORGANIGRAMA	9
VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA	10
VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS	11
IX. POLÍTICAS	17
X. PROCEDIMIENTOS	
01. Procedimiento de Atención Ciudadana	18
02. Procedimiento de Dictaminación.	23
XI. DIRECTORIO	28
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN	29
XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN	30



I. HOJA DE AUTORIZACIÓN

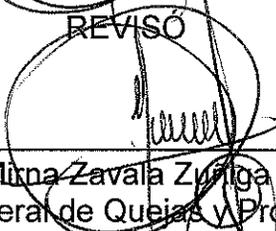
AUTORIZÓ

Con fundamento en el artículo 52 fracciones III, XXXI y XXXIII, artículo 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 de Quejas y Atención Ciudadana, el cual contiene información referente a su estructura y funcionamiento y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.



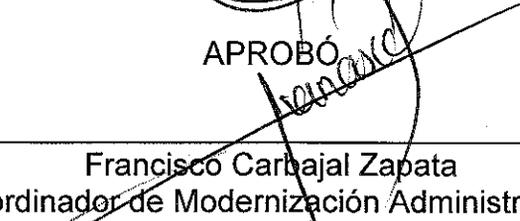
 Mirna Zavala Zúñiga
 Contralor Municipal.

REVISÓ



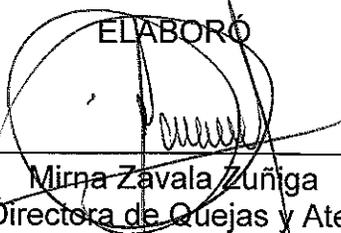
 Mirna Zavala Zúñiga
 En funciones de Directora General de Quejas y Procedimientos Administrativos.

APROBÓ



 Francisco Carbajal Zapata
 Coordinador de Modernización Administrativa.

ELABORÓ



 Mirna Zavala Zúñiga
 En funciones de Directora de Quejas y Atención Ciudadana.

Fecha de Autorización	Vo. Bo. Jefe de Departamento de Desarrollo Organizacional	VERSIÓN (año)	No. de paginas
12/Sept/2016	 Laisa Isela Cano Domínguez	2016	30



II. INTRODUCCIÓN

El Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección de Quejas y Atención Ciudadana es un instrumento jurídico que contiene, en forma ordenada y sistemática, la información y/o las instrucciones sobre su marco jurídico administrativo, atribuciones, historia, organización, objetivo y funciones, constituyendo además un documento de apoyo administrativo, que describe las relaciones orgánicas y de funcionamiento, grados de autoridad y responsabilidad, sistemas de comunicación, descripción de puestos y niveles de mando al interior de dicha Unidad Administrativa.

El objetivo de este instrumento es proporcionar, en forma ordenada, la información básica de la organización y funcionamiento de la unidad responsable como una referencia obligada para lograr el aprovechamiento de los recursos y el desarrollo de las funciones encomendadas, para así coadyuvar en el cumplimiento y logro de objetivos de la Contraloría Municipal, Dirección General y Dirección de Quejas y Atención Ciudadana.

El diseño y difusión de este documento, obedecen a la intención de especificar, por escrito, su organización y con ello contribuir a fortalecer la coordinación del personal que la compone, ilustrar su identidad dentro del contexto general al que corresponde dentro de la Administración Pública Municipal, y ser útil como material de consulta y conocimiento al personal de nuevo ingreso, y/o a los integrantes de cualquier otra adscripción de la propia Contraloría Municipal e inclusive del Ayuntamiento de Cuernavaca.

Es necesario destacar que, en la elaboración de este manual, han colaborado los responsables de cada área que conforman la Unidad, y no obstante que su información es veraz, su contenido quedara sujeto a cambios, toda vez que esta estructura presenta cambios de desarrollo y evolución en su operación y planeación, a fin de que siga siendo un instrumento actualizado y eficaz.

Este Manual es de uso y aplicación interna, pero de impacto general y busca brindar un panorama desglosado de las funciones de la referida Dirección y de su personal adscrito, facilitando el logro de las metas y objetivos de la misma, así como de la Dirección General de Quejas y Procedimientos Administrativos y de la propia Contraloría Municipal y en general de la Administración Pública Municipal, permitiendo que realicen sus actividades de manera eficiente.

Oportuno resulta señalar que las funciones enunciadas en el presente Manual son enunciativas, más no limitativas, ya que el quehacer fundamental de la Dirección de Quejas y Atención Ciudadana, como parte integrante de la Dirección General de Quejas y Procedimientos Administrativos, es colaborar y apoyar al cumplimiento de los objetivos, metas y estrategias de la Dirección General y de la Contraloría Municipal; por tanto, el esfuerzo en este documento refleja el cúmulo de deberes y obligaciones hasta lo materialmente posible, sin



CUERNAVACA
GOBIERNO MUNICIPAL

ESTAMOS
CONTIGO

AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
CONTRALORÍA MUNICIPAL
DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ATENCIÓN CIUDADANA
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 y IT-PM-CMA-04

Clave: DT-CM-DQyAC-III-I

Revisión: 03

Página: 5 de 30

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 jurídicos municipales. En tal sentido, la Dirección de Quejas y Atención Ciudadana y su personal adscrito, deberá desempeñar las diversas atribuciones que se establezcan en las disposiciones jurídicas aplicables o que expresamente le encomiende la persona titular de la Dirección General de Quejas y Procedimientos Administrativos y/o la persona titular de la Contraloría Municipal y que por la naturaleza propia de las funciones del área encomendada deba ejecutar, para la consecución de los objetivos, leyes, programas, proyectos y presupuestos.

ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Con fecha 26 de diciembre de 2012, se publicó en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad" número 5053, Sección Cuarta, del Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos, en cuyo artículo 115 da vida jurídica a la Dirección de Quejas y Atención Ciudadana como una Unidad Administrativa dependiente de la Dirección General de Quejas y Procedimientos Administrativos de la Contraloría Municipal, la cual tendrá las atribuciones y obligaciones que determine el Reglamento Interior de la Contraloría Municipal.

Por su parte, mediante publicación en el mismo órgano de difusión oficial, número 5113 de fecha 28 de Agosto del 2013, se publicó el Reglamento Interior de la Contraloría Municipal, establecidos en el artículo 13 las atribuciones que corresponden a la Dirección de Quejas y Atención Ciudadana.



III. OBJETIVO

Dar claridad, certeza, legalidad y seguridad jurídica al actuar de los servidores públicos adscritos a la Dirección, favoreciendo el ejercicio responsable del poder público y siendo participe del esfuerzo conjunto de la Dirección General de Quejas y Procedimientos Administrativos y de la Contraloría Municipal para que la Administración Pública Municipal de Cuernavaca 2016-2018, recupere la confianza y credibilidad en sus instituciones, brindando el apoyo y asesoría necesarios para que los ciudadanos se encuentren en condiciones de acercarse a la autoridad de control interno a poner de su conocimiento hechos probablemente constitutivos de responsabilidad administrativa de algún servidor público, para que ésta a través del ejercicio responsable de la potestad sancionadora conferida por el poder público ante los actos u omisiones que en contravención a los valores constitucionales que rigen la función pública, se cometan por los servidores públicos o ex servidores públicos.



IV. MARCO JURÍDICO y NORMATIVO

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado de Morelos
3. Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado.
4. Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.
5. Ley Estatal de Planeación.
6. Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
7. Ley de Justicia Administrativa del Estado de Morelos.
8. Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gestión Público del Estado de Morelos.
9. Ley de Servicio Civil del Estado de Morelos.
10. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Morelos.
11. Ley de Fiscalización Superior del Estado de Morelos.
12. Ley de Entrega Recepción de la Administración Pública para el Estado de Morelos y sus Municipios
13. Bando de policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca, Morelos.
14. Reglamento de Gobierno y de la Administración pública Municipal de Cuernavaca Morelos.
15. Reglamento Interior de la Contraloría Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos.
16. Plan Municipal de Desarrollo 2016-2018.
17. Condiciones Generales de Trabajo para el Ayuntamiento de Cuernavaca Morelos.
18. Programa Operativo Anual (POA).
19. Manual de Organización, Políticas y Procedimiento de la Coordinación de Modernización Administrativa.
20. 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 la atención y asesoría a los Ciudadanos del Municipio de Cuernavaca, en la formulación de sus quejas y/o denuncias administrativas en cuanto a los requisitos de procedencia se refiere, para facilitarles el acercamiento con la autoridad sancionadora, a efecto de que se puedan hacer de su conocimiento hechos que pudieran derivar en responsabilidad administrativa en contra de los servidores o ex servidores públicos municipales.

VISIÓN

Contribuir junto con las actividades de la Dirección General de Quejas y Procedimientos Administrativos a que el ejercicio público de la Administración Pública Municipal, 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 las responsabilidades administrativas correspondientes.

VALORES

(Del Plan Municipal de Desarrollo)

Confianza
Equidad
Eficiencia
Identidad
Justicia
Objetividad
Respeto
Transparencia

Compromiso Social
Eficacia
Honestidad
Imparcialidad
Legalidad
Rendición de Cuentas
Sustentabilidad



2016
CUERNAVACA
GOBIERNO MUNICIPAL



ESTAMOS
CONTIGO

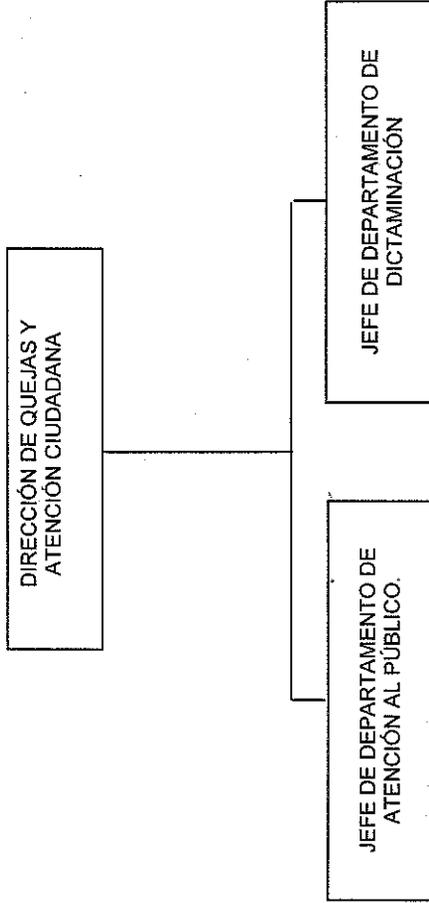
AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
CONTRALORÍA MUNICIPAL
DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ATENCIÓN CIUDADANA
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 y IT-PM-CMA-04

Clave: DT-CM-DQYAC-III-I

Revisión: 03

Página: 9 de 30

VI.- ORGANIGRAMA



ELABORO

 MIRNA ZAVALA ZUNIGA
 EN FUNCIONES DE DIRECTORA DE QUEJAS Y ATENCIÓN CIUDADANA

REVISÓ

 MIRNA ZAVALA ZUNIGA
 EN FUNCIONES DE DIRECTORA GENERAL DE QUEJAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

AUTORIZO

 MIRNA ZAVALA ZUNIGA
 CONTRALORA MUNICIPAL

FECHA DE AUTORIZACIÓN:
12 DE SEPTIEMBRE DE 2016



VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

Puesto	Nombre	Subtotal	Total
Directora de Quejas y Atención Ciudadana	-----	1	1
Jefe de Departamento de Atención al Público	Roberto Cuevas Zapata	1	1
Jefe de Departamento de Dictaminación	Alfredo Yonatan Carsi Gomez.	1	1
	TOTAL	3	3



VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Director de Quejas y Atención Ciudadana

JEFE INMEDIATO

Director General de Quejas y Procedimientos Administrativos

PERSONAL A SU CARGO

Jefe de Departamento de Atención al Público
 Jefe de Departamento de Dictaminación.

FUNCIONES PRINCIPALES

De acuerdo al Reglamento Interior de la Contraloría Municipal, Artículo 13; ejercerá las siguientes facultades y atribuciones:

- I. Diseñar y proponer al titular de la Contraloría Municipal por conducto del Director General de Quejas y Procedimientos Administrativos, los formatos de atención al público, para la presentación de quejas, denuncias, sugerencias y reconocimientos.
- II. Verificar la adecuada asesoría a los ciudadanos para que la integración de documentación relativa a la presentación de quejas y denuncias, se realice de una manera sencilla y que cuente con los requisitos de la normatividad aplicable.
- III. Promover mecanismos de coordinación con las diferentes unidades administrativas que integran la Contraloría Municipal.
- IV. Proponer la instrumentación de medios de captación de quejas, denuncias, sugerencias y reconocimientos de fácil acceso para los ciudadanos.
- V. Coordinar la atención a los ciudadanos y en su caso a los servidores públicos, con el objeto de que las quejas y denuncias cumplan con los requisitos señalados por la legislación aplicable.
- VI. Proponer al titular de la Dirección General de Quejas y Procedimientos Administrativos, las recomendaciones que se deriven de las sugerencias y reconocimientos presentadas por los ciudadanos, para su firma y notificación respectiva.
- VII. Informar periódicamente al Titular de la Dirección de Quejas y Procedimientos Administrativos, sobre las quejas, denuncias, sugerencias y reconocimientos atendidos por esta Dirección.
- VIII. Elaborar los proyectos de resoluciones interlocutorias y definitivas derivadas de los procedimientos de responsabilidad administrativa y someterlos a validación del titular de la Dirección General de Quejas y Procedimientos Administrativos, en aquellos asuntos que le sean asignados por su superior jerárquico y atendiendo a las cargas de trabajo de la Dirección de Procedimientos y Responsabilidades Administrativas, y
- IX. Las demás que por su naturaleza deriven de su función y aquellas que le designe expresamente el titular de la Dirección General de Quejas y Procedimientos Administrativos.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Director de Quejas y Atención Ciudadana

ESCOLARIDAD

Licenciado en derecho

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

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

EXPERIENCIA LABORAL

Dos años en el área de impartición de justicia, jurisdiccional o similares. Dos años de experiencia en administración pública.

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

ACTITUD / PERSONALIDAD

Propositivo
Dedicado
Responsable
Comprometido
Honesto
Ordenado

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto

ESFUERZO

Mental



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
CONTRALORIA MUNICIPAL
DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ATENCIÓN CIUDADANA
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 y IT-PM-CMA-04

Clave: DT-CM-DQyAC-III-I

Revisión: 03

Página: 13 de 30

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Jefe de Departamento de Atención al Público

JEFE INMEDIATO

Director de Quejas y Atención Ciudadana

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

De acuerdo al Reglamento Interior de la Contraloría Municipal, Artículo 24; ejercerá las facultades y atribuciones siguientes:

I.- Asesorar y apoyar al público, en la presentación de quejas, denuncias, sugerencias o reconocimientos relacionados con los servidores públicos municipales.

II.- Proporcionar los formatos respectivos a la ciudadanía y a los funcionarios públicos municipales que así lo requieran, para la presentación y trámite de las quejas, denuncias, sugerencias o reconocimientos.

III.- Auxiliar al ciudadano para la adecuada integración de la documentación requerida para la presentación de quejas o denuncias.

IV.- Fungir como enlace de atención ciudadana en las tareas de coordinación con las diversas unidades administrativas del Ayuntamiento de Cuernavaca, así como al interior de la Contraloría Municipal.

V.- Cumplir con las labores de notificador en las condiciones y circunstancias que previamente determine el titular de la Dirección General o de la Contraloría Municipal;

VI.- Elaborar los análisis jurídicos que le sean solicitados por el Director General de Quejas y Procedimientos Administrativos.

VII.- Asesorar y Apoyar a los servidores públicos municipales, que así lo requieran, en relación al llenado y presentación de sus declaraciones patrimoniales;

VIII.- Elaborar oportunamente los informes que les sean solicitados por sus superiores;

IX - Controlar y resguardar los libros de gobierno que por razón de atribuciones le sean encomendados a la Dirección;

X.- Registrar y controlar la correspondencia recepcionada en la Dirección General y que por razón de auxilio en las labores ocupacionales de estructura;

XI.- Elaborar proyectos de acuerdos, resoluciones y en general todo tipo de actuaciones y diligencias que se substancien ante la Dirección General;

XII.- Las demás que por su naturaleza deriven de su función, y aquellas que le designe expresamente el titular de la Dirección, de la Dirección General de Quejas y Procedimientos Administrativos o la Contralora Municipal, así como las Leyes, Reglamentos y ordenamientos aplicables.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Jefe de Departamento de Atención al Público

ESCOLARIDAD

Licenciado en Derecho

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- * Derecho Administrativo
- * Derecho Procesal Civil
- * Derecho Laboral
- * Computación
- * Derecho Municipal

EXPERIENCIA LABORAL

Dos años en el área de impartición de justicia, jurisdiccional o similares.

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

ACTITUD / PERSONALIDAD

Propositiva
Dedicada
Responsable
Comprometida
Honestas
Ordenada

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

ESFUERZO

Mental



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
CONTRALORIA MUNICIPAL
DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ATENCIÓN CIUDADANA
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 y IT-PM-CMA-04

Clave: DT-CM-DQyAC-III-I

Revisión: 03

Página: 15 de 30

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Jefe de Departamento de Dictaminación

JEFE INMEDIATO

Director de Quejas y Atención Ciudadana

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

De acuerdo al Reglamento Interior de la Contraloría Municipal, Artículo 24bis; ejercerá las facultades y atribuciones siguientes:

I.- Preparar y elaborar los proyectos, anteproyectos de sentencias interlocutorias y definitivas, y ponerlas a consideración del titular de la Dirección de Procedimientos y Responsabilidades Administrativas y la Dirección de Quejas y Atención Ciudadana, en este último supuesto, en aquellos asuntos que le hayan sido asignados para su resolución;

II.- Auxiliar al titular de la Dirección de Procedimientos y Responsabilidades Administrativas, en la substanciación de los procedimientos de responsabilidades, en aquellos asuntos que le sean asignados por el titular de la Dirección General de Quejas y Procedimientos Administrativos;

III.- Cumplir con las labores de notificador en las condiciones y circunstancias que previamente determine el titular de la Dirección General de Quejas y Procedimientos Administrativos o de la Contraloría Municipal;

IV.- Llevar el registro, control y seguimiento de los asuntos que le sean turnados por la Dirección de Quejas y Atención Ciudadana, Dirección de Procedimientos y Responsabilidades Administrativas y por la Dirección General de Quejas y Procedimientos Administrativos;

V.- Elaborar el análisis jurídico de los asuntos que le encomiende el titular de la Dirección de Quejas y Atención Ciudadana, o por el titular de la Dirección General de Quejas y Procedimientos Administrativos;

VI.- Devolver al titular de la Dirección de Procedimientos y Responsabilidades Administrativas, los expedientes respecto de los cuales haya elaborado el proyecto de resolución interlocutoria o definitiva, para la continuación del trámite correspondiente;

VII.- Llevar el registro de todas y cada una de las sanciones impuestas a los servidores o ex servidores públicos municipales, derivado del desarrollo de los procedimientos de responsabilidad Administrativa;

VIII.- Elaborar el concentrado de las sanciones impuestas a servidores y ex servidores públicos municipales y ponerla a consideración de la Dirección de Procedimientos y Responsabilidades Administrativas;

IX.- Investigar, estudiar y difundir permanentemente entre el personal de la Dirección General de Quejas y Procedimientos Administrativos, los diverso criterios jurisprudenciales aplicables a la materia, y emitidos por los órganos competentes del Poder Judicial de la Federación, así como de los Tribunales Estatales, y

X.- Las demás que por su naturaleza deriven de su función y aquellas que le designe expresamente el titular de la Dirección General de Quejas y Procedimientos Administrativos, las Leyes o Reglamentos aplicables.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Jefe de Departamento de Dictaminación

ESCOLARIDAD

Licenciado en Derecho

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- * Derecho Administrativo
- * Derecho Procesal Civil
- * Derecho Laboral
- * Computación
- * Derecho Civil
- * Derecho Municipal

EXPERIENCIA LABORAL

Dos años en el área de impartición de justicia, jurisdiccional o similares.

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

ACTITUD / PERSONALIDAD

Propositivo
Dedicado
Responsable
Comprometido
Honesto
Ordenado

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

ESFUERZO

Mental



IX. POLÍTICAS

PROCEDIMIENTO:

1. De Atención ciudadana

La Dirección de Quejas y Atención Ciudadana de la Dirección General de Quejas y Procedimientos Administrativos, debe brindar a la ciudadanía cuernavacense, la asesoría y atención debidas para que cualquier persona se encuentre en posibilidades de presentar una queja, inconformidad o reconocimiento respecto a los servidores públicos del Ayuntamiento de Cuernavaca, con la finalidad de que se mejore, eficiente y preste un mejor servicio.

2. De Dictaminación.

La Dirección de Quejas y Atención Ciudadana de la Dirección General de Quejas y Procedimientos Administrativos, debe brindar a la ciudadanía cuernavacense, la seguridad y certeza de que aquellos procedimientos instaurados en contra de servidores o ex servidores públicos de los cuales se presume violentaron la ley, sean resueltos en términos de la legislación aplicable, con la finalidad de que se mejore, eficiente y preste un mejor servicio, acrecentando la confianza de la población en la administración pública municipal.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
CONTRALORÍA MUNICIPAL
DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ATENCIÓN
CIUDADANA

REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

Clave: DT-CM-DQyAC-III-I

Revisión: 3

Página 18 de 30

X. PROCEDIMIENTOS
01. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA
(PR-CM-DEyAC-01)

1.- Propósito:

Atender y asesorar a todas y cada una de las personas que así lo soliciten de manera personal o telefónicamente, en la elaboración y presentación de quejas, inconformidades y reconocimientos respecto a los servidores públicos del Ayuntamiento de Cuernavaca, con la finalidad de que se mejore, eficiente y preste un mejor servicio.

2.- Alcance:

Este Procedimiento aplica al Director de Quejas y Atención Ciudadana y al Jefe de Departamento de Atención al Público.

3.-Referencia:

Basado en:

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos.

Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.

Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.

Ley del Procedimiento Administrativo para el Estado de Morelos.

Código Procesal Civil para el Estado Libre y Soberano de Morelos.

Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos.

Reglamento Interior de la Contraloría Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca.

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad de la persona titular de la Contraloría Municipal la autorización de este procedimiento.

La persona titular de la Dirección General de Quejas y Procedimientos Administrativos revisará que se desahogue y cumpla este procedimiento.

Es responsabilidad de la persona titular de la Dirección de Quejas y Atención Ciudadana, cumplir con este procedimiento, para lo cual será asistido del Jefe de Departamento de Atención al Público o bien, del personal que le sea asignado por el Director General de Quejas y Procedimientos Administrativos o la persona titular de la Contraloría Municipal.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
CONTRALORÍA MUNICIPAL
DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ATENCIÓN
CIUDADANA

REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

Clave: DT-CM-DQyAC-III-I

Revisión: 3

Página 19 de 30

Es responsabilidad del Jefe de Departamento de Atención al Público o del personal asignado para auxiliar a la persona titular de la Dirección de Quejas y Atención Ciudadana, cumplir con este procedimiento.

En casos de cargas de trabajo y a fin de equilibrar las mismas, la persona titular de la Dirección General podrá instruir diversas actividades del mismo procedimiento, en el personal adscrito de la Dirección e incluso, la Dirección de Procedimientos y Responsabilidades Administrativas y su personal adscrito, con la finalidad del equilibrio de trabajo, eficiencia y agilización podrá asistir al Director General en el cumplimiento de este procedimiento.

5.- Definiciones:

Queja Administrativa.- Acto verbal o escrito mediante el cual se pone en conocimiento de la autoridad sancionadora hechos susceptibles de responsabilidad política o administrativa, cometidos por algún servidor público en el ejercicio de sus funciones, y que por su naturaleza y efectos, trascienden a la esfera jurídica del quejoso.

Denuncia.- Acto verbal o escrito mediante el cual se pone en conocimiento de la autoridad sancionadora hechos susceptibles de responsabilidad política o administrativa, cometidos por algún servidor público en el ejercicio de sus funciones.

Inconformidad.- Acto verbal o escrito mediante el cual los ciudadanos del Municipio de Cuernavaca, solicitan, protestan, critican, reclaman con respecto a los servicios prestados por funcionarios públicos del Ayuntamiento de Cuernavaca.

Reconocimiento.- Manifestación verbal o escrita efectuada por un ciudadano o servidor público, para expresar la gratitud que se experimenta como consecuencia en la prestación de un servicio público por parte de algún funcionario de la Administración Pública Municipal.

Servidor Público.- Integrante del Ayuntamiento, de sus entidades paramunicipales y en general los funcionarios o empleados públicos que desempeñan un cargo, empleo o comisión de cualquier naturaleza en la Administración Pública Municipal.

Probable Responsable: Servidor público o ex servidor público del Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos, al que se le sigue un procedimiento administrativo de responsabilidad por el posible incumplimiento a sus deberes del cargo conferido.

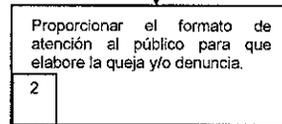
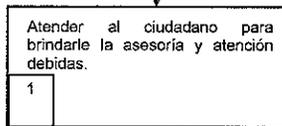
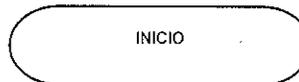
6.- Método de Trabajo:

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

Diagrama de Flujo del Procedimiento de Atención Ciudadana
(PR-CM-DQyAC-01)

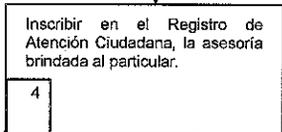
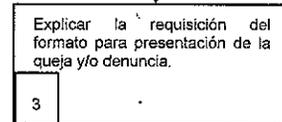
Titular de la Unidad

Personal Adscrito a la Dirección

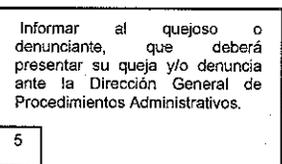


Formato de queja y/o denuncia

NOTA: Con independencia de que se cuenta con un formato validado para la presentación de quejas y/o denuncias, los ciudadanos también puedan presentarlas en un escrito libre o por comparecencia.



Libro de Registro de Atención Ciudadana





AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
CONTRALORÍA MUNICIPAL
DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ATENCIÓN
CIUDADANA

REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

Clave: DT-CM-DQyAC-III-I

Revisión: 3

Página 21 de 30

6.2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA
(PR-CM-DQyAC-01)

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Persona titular de la Dirección de Quejas y Atención Ciudadana (DQAC)	Atiende al ciudadano de manera directa o bien por conducto del Jefe de Departamento de Atención al Público. (JDAC)	Formato de Queja o Denuncia, o bien escrito libre. (QoD)
2	(DQAC)	Proporciona el formato de queja y/o denuncia según sea el caso, de manera directa o por conducto del (JDAC)	QoD
3	(DQAC)	Revisa, por si o por medio del (JDAC) el formato de queja y denuncia, el escrito libre elaborado por el ciudadano, o bien elabora el escrito de comparecencia, debiendo verificar que cuente con los requisitos exigidos por la normatividad aplicable, así como que se adjunte la documentación respectiva. NOTA: La asesoría que se brinda al ciudadano sólo es respecto a cuestiones de forma de su formato de queja y/o denuncia, esto es por cuanto a los requisitos que deben reunir y la documentación que se debe anexar conforme a la legislación aplicable, no así por cuanto a aspectos de fondo del asunto de que se trate.	QoD
4	(JDAC)	Inscribe en el Registro de Atención Ciudadana la atención y asesoría brindada al ciudadano.	Libro de Registro de Atención Ciudadana
5	(JDAC)	Informa al ciudadano que la queja y/o denuncia deberá presentarse ante la Dirección de Quejas y Procedimientos Administrativos.	



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
CONTRALORÍA MUNICIPAL
DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ATENCIÓN
CIUDADANA

REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

Clave: DT-CM-DQyAC-III-I

Revisión: 3

Página 22 de 30

6.3. REGISTROS DE CALIDAD
(PR-CM-DQyAC-01)

No.	Documento (Clave)	Responsable de su custodia	Tiempo de Retención	Disposición Final
1	Libro de Registro de Atención Ciudadana	Dirección de Quejas y Atención Ciudadana	3 años	Archivo
2	Formato de queja y/o denuncia	Dirección de Quejas y Atención Ciudadana	3 años	Archivo

ANEXOS

No.	Documento (Clave)	Responsable de su custodia	Tiempo de Retención
1	Libro de Registro de Atención Ciudadana	Dirección de Quejas y Atención Ciudadana	3 años
2	Formato de queja y/o denuncia	Dirección de Quejas y Atención Ciudadana	3 años



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
CONTRALORÍA MUNICIPAL
DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ATENCIÓN
CIUDADANA**

REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

Clave: DT-CM-DQyAC-III-I

Revisión: 3

Página 23 de 30

**02. ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE DICTAMINACIÓN.
(PR-CM-DQyAC-02)**

1.- Propósito: Preparar y elaborar los proyectos, anteproyectos de sentencias interlocutorias y definitivas, y ponerlas a consideración de los titulares de la Dirección General de Quejas y Responsabilidades Administrativas, Dirección de Procedimientos y Responsabilidades Administrativas, y Dirección de Quejas y Atención Ciudadana, en este último supuesto, en aquellos asuntos que le hayan sido asignados para su resolución.

2.- Alcance:

Este Procedimiento aplica al Director de Quejas y Atención Ciudadana y al Jefe de Departamento de Dictaminación, en apoyo al titular de la Dirección de Procedimientos y Responsabilidades Administrativas atendiendo las cargas de trabajo de ésta.

3.-Referencia:

Basado en:

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos.

Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.

Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.

Ley del Procedimiento Administrativo para el Estado de Morelos.

Código Procesal Civil para el Estado Libre y Soberano de Morelos.

Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca Morelos.

Reglamento Interior de la Contraloría Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca.

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad de la persona titular de la Contraloría Municipal la autorización de este procedimiento.

La persona titular de la Dirección General de Quejas y Procedimientos Administrativos revisar que se desahogue y cumpla este procedimiento.

Es responsabilidad de la persona titular de la Dirección de Quejas y Atención Ciudadana cumplir con este procedimiento.

Es responsabilidad del Jefe de Departamento de Dictaminación o del personal asignado para auxiliar a la persona titular de la Dirección de Quejas y Atención Ciudadana cumplir con este procedimiento.

5.- Definiciones:

Expediente.- Conjunto de constancias que evidencian el procedimiento de responsabilidad administrativa, estando conformado por los escritos de queja administrativa o denuncia, así como las actuaciones que la autoridad sancionadora emite.

Queja Administrativa.- Acta verbal o escrito mediante el cual se pone en conocimiento de la autoridad sancionadora hechos susceptibles de responsabilidad políticas o administrativa cometidos por algún servidor público en el ejercicio de sus funciones, y que por su naturaleza y efectos, trascienden a la esfera jurídica del quejoso.

Denuncia.- Acto verbal o escrito mediante el cual se pone en conocimiento de la autoridad sancionadora hechos susceptibles de responsabilidad política o administrativa, cometidos por algún servidor público en el ejercicio de sus funciones.

Sentencia Definitiva.- Acto procesal por el cual se pone fin a una controversia de carácter legal, deslindando las posibles responsabilidades administrativas que pudieran haberse generado con motivo de los hechos que se hacen saber a la autoridad sancionadora en la queja administrativa o denuncia.

Sentencia Interlocutoria.- Acto procesal por el cual se pone fin a una controversia intermedia de carácter legal, por la cual se define cierta situación interpuesta o solicitada por alguna de las partes intervinientes el procedimiento de responsabilidad administrativa, sin entrar al estudio del fondo del asunto de que se trata.

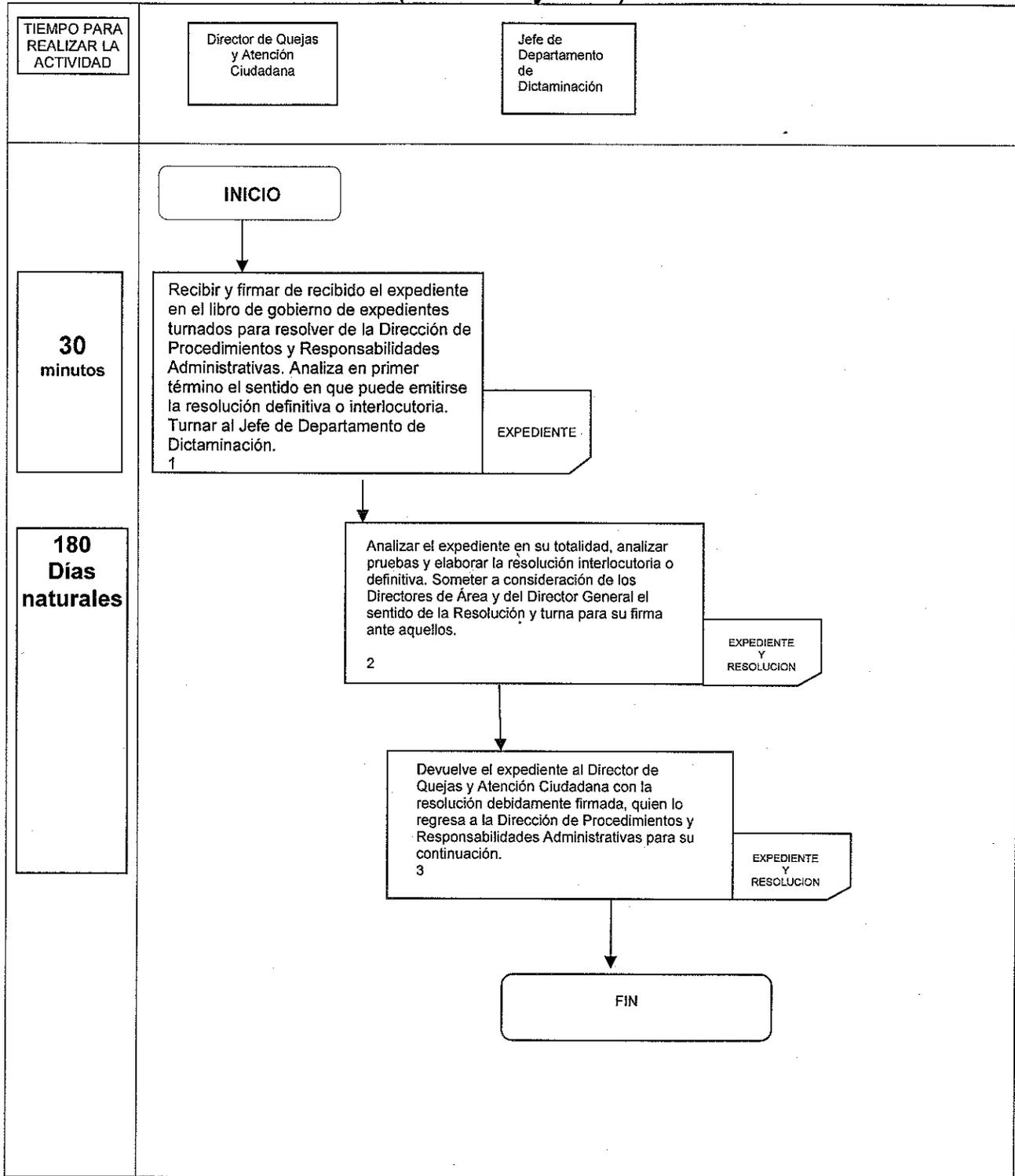
Servidor Público.- Integrante del Ayuntamiento, de sus entidades paramunicipales y en general los funcionarios o empleados públicos que desempeñan un cargo, empleo o comisión de cualquier naturaleza en la Administración Pública Municipal.

Probable Responsable: Servidor público o ex servidor público del Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos, al que se le sigue un procedimiento administrativo de responsabilidad por el posible incumplimiento a sus deberes del cargo conferido.

6.- Método de Trabajo:

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

6.1. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE DICTAMINACIÓN.
(PR-CM-DQyAC-02)



**6.2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE DETERMINACIÓN
(PR-CM-DQyAC-02)**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Director de Quejas y Atención Ciudadana (DQyAC)	Recibe y firma de recibido el expediente en el libro de gobierno de expedientes turnados para resolver de la Dirección de Procedimientos y Responsabilidades Administrativas. Analiza en primer término el sentido en que puede emitirse la resolución definitiva o interlocutoria. Turna al Jefe de Departamento de Dictaminación.	Expediente (EX)
2	Jefe de Departamento de Dictaminación	Analiza el expediente, elabora el proyecto de resolución interlocutoria o definitiva, previa valoración de todas y cada uno de los elementos de prueba existentes. Somete a consideración de los Directores de Área y del Director General el sentido de la Resolución y turna para su firma ante aquellos.	Expediente. (EX) Resolución definitiva. (RD) o Resolución interlocutoria. (RI)
3	Jefe de Departamento de Dictaminación	Devuelve el expediente al Director de Quejas y Atención Ciudadana con la resolución debidamente firmada, quien lo devolverá a la Dirección de Procedimientos y Responsabilidades Administrativas para su continuación.	Expediente. (EX) Resolución definitiva. (RD) o Resolución interlocutoria. (RI)



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
CONTRALORÍA MUNICIPAL
DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ATENCIÓN
CIUDADANA

REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

Clave: DT-CM-DQyAC-III-I

Revisión: 3

Página 27 de 30

6.3. REGISTRO DE CALIDAD
(PR-CM-DQyAC-02)

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención	Disposición Final
1	Expediente. (EX)	Dirección de Procedimientos y Responsabilidades Administrativas	3 años	Archivo

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	Ninguno	



XI. DIRECTORIO

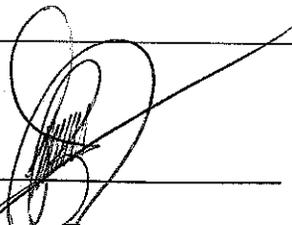
Nombre y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
----- Directora de Quejas y Atención Ciudadana	3295500 EXT. 5442	Motolinía, número 2, colonia Centro, Cuernavaca, Morelos.
Roberto Cuevas Zapata Jefe de Departamento de Atención al Público.	3295500 EXT. 5442	Motolinía, número 2, colonia Centro, Cuernavaca, Morelos.
Alfredo Yonatan Carsi Gómez Jefe de Departamento de Dictaminación.	3295500 EXT. 5442	Motolinía, número 2, colonia Centro, Cuernavaca, Morelos.



XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION
26 de Febrero de 2016	12 de Septiembre de 2016

PARTICIPANTES	PUESTO
Mirna Zavala Zuñiga	En funciones de Directora de Quejas y Atención Ciudadana.
Marcela Torres Bello.	Técnico Informático


Marcela Torres Bello
Asesora Designada de la
Coordinación de
Modernización Administrativa


Mirna Zavala Zuñiga.
En funciones de Directora de Quejas y
Atención Ciudadana.
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 QUEJAS Y ATENCIÓN CIUDADANA.

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 2016	12/09/2016	En funciones de Directora de Quejas y Atención Ciudadana Mirna Zavala Zuñiga	Francisco Carbajal Zapata