



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
CONTRALORÍA MUNICIPAL
DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

Clave: DT-CM-DGQyPA-III

Revisión: 3

Página 1 de 17

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

Cuernavaca, Mor. a 12 de Septiembre de 2016

CONTENIDO:

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

I. HOJA DE AUTORIZACIÓN

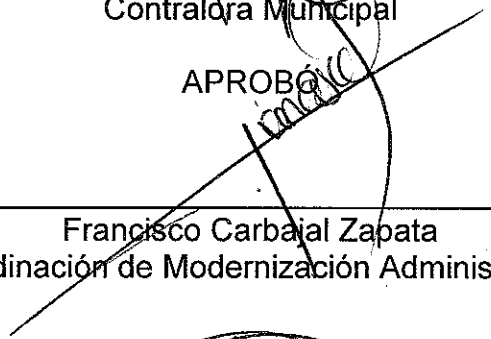
AUTORIZÓ

Con fundamento en el Art. 52 fracciones III, XXXI y XXXIII, Art. 68 fracción I del Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos, publicado el 26 de Diciembre del 2012, y Reforma al Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal, publicado el 16 de Abril de 2014, en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad" numerales 5053 y 5371, se expide el presente Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Procedimientos Administrativos, el cual contiene información referente a su estructura y funcionamiento y tiene como objetivo servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.



 Mirna Zavala Zúñiga
 Contralora Municipal

APROBÓ




 Francisco Carbajal Zapata
 Coordinación de Modernización Administrativa

ELABORÓ



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

Fecha de Autorización	Vo. Bo. Jefe de Departamento de Desarrollo Organizacional	VERSIÓN (año)	No. de paginas
12/Sept/2016	 Laisa Isela Cano Domínguez	2016	17



II. INTRODUCCIÓN

El Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Procedimientos Administrativos, constituye el cuerpo normativo que contiene información sobre la estructura orgánica de la unidad administrativa, sus sistemas de comunicación y coordinación, grados de autoridad, de responsabilidad y descripción de puestos y los niveles de mando que la conforman y determina el funcionamiento específico de la unidad para el cumplimiento de sus objetivos y finalidades.

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

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

Este documento, refleja el conjunto de deberes y obligaciones hasta lo materialmente posible de quienes la conforman, sin que sea óbice que el no establecer de manera detallada, determinada atribución sea impedimento para su materialización y cumplimiento, ello con independencia de los deberes adicionales o los establecidos en otros ordenamientos; en tal sentido, la citada Dirección General y su personal adscrito, podrá desempeñar las diversas atribuciones que se establezcan en las disposiciones jurídicas aplicables o que expresamente le encomiende la persona titular de la Contraloría Municipal y que por su naturaleza debe ejecutar, para la consecución de los objetivos, leyes, programas, proyectos y presupuestos.



III. OBJETIVO

Dar claridad y certeza jurídica del actuar de los servidores públicos adscritos a la Dirección General, de manera que con ello se contribuya al ejercicio responsable del poder público y que la Administración Pública Municipal de Cuernavaca 2016-2018, recupere con el actuar de la Contraloría Municipal y concretamente de la Dirección General, la confianza y credibilidad en sus instituciones, a través del ejercicio responsable de la potestad sancionadora conferida por el poder público ante actos u omisiones que en contravención a los valores constitucionales que rigen la función pública, se cometen por los servidores públicos municipales, con las excepciones que por razón de competencia legal prevén los propios ordenamientos aplicables.

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 de Amparo
7. Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
8. Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Morelos.
9. Ley de Servicio Civil del Estado de Morelos.
10. Ley de Transparencia y Acceso a la información del Estado de Morelos.
11. Bando de policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca, Morelos.
12. Reglamento de Gobierno y de la Administración pública Municipal de Cuernavaca Morelos.
13. Reglamento Interior de la Contraloría Municipal
14. Plan Municipal de Desarrollo 2016-2018.
15. Condiciones Generales de Trabajo para el Ayuntamiento de Cuernavaca Morelos.
16. Programa Operativo Anual (POA) 2016.
17. Manual de Organización, Políticas y Procedimiento de la Coordinación de Modernización Administrativa.
18. Demás Leyes, Reglamentos, Circulares, Decretos y otras disposiciones de carácter administrativo y de observación general en el ámbito de su competencia.



V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

Realizar un trabajo de control permanente dentro de la Administración Pública Municipal, mediante la substanciación de procedimientos de responsabilidad administrativa, tendientes a inhibir o erradicar conductas sancionables, a fin de que el servicio público sea eficiente, eficaz, honesto, responsable y transparente.

VISIÓN

Hacer que el ejercicio público, se apegue a los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que deben ser observados en el desempeño del empleo, cargo o comisión y cuyo incumplimiento da lugar a los procedimientos y a las sanciones de responsabilidad correspondiente.

VALORES

(Del Plan Municipal de Desarrollo)

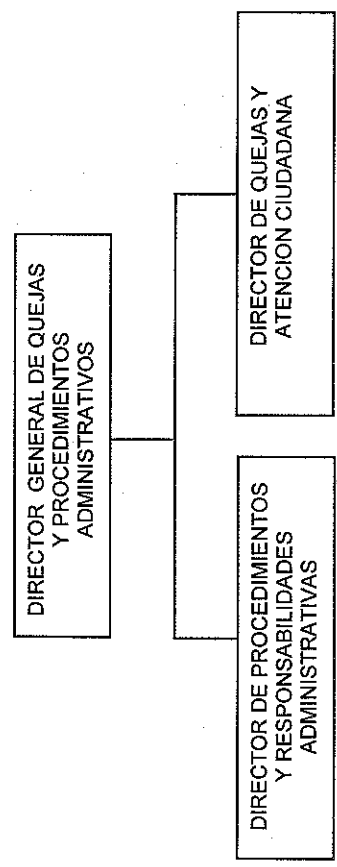
Confianza
Equidad
Eficiencia
Identidad
Justicia
Objetividad
Respeto
Transparencia

Compromiso Social
Eficacia
Honestidad
Imparcialidad
Legalidad
Rendición de Cuentas
Sustentabilidad

AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
CONTRALORÍA MUNICIPAL
DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
 REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04



VI.-ORGANIGRAMA



ELABORO
 MIRNA ZAVALA ZUMIGA
 EN FUNCIONES DE DIRECTORA GENERAL DE QUEJAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.

AUTORIZO
 MIRNA ZAVALA ZUMIGA
 CONTRALORA MUNICIPAL

FECHA DE AUTORIZACIÓN:
12 DE SEPTIEMBRE DE 2016



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
CONTRALORÍA MUNICIPAL
DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

Clave: DT-CM-DGQyPA-III-III

Revisión: 3

Página 9 de 17

VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

Puesto	Nombre	Subtotal	Total
Directora General de Quejas y Procedimientos Administrativos	-----	1	
			1
	TOTAL		1



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
CONTRALORÍA MUNICIPAL
DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

Clave: DT-CM-DGQyPA-III-III

Revisión: 3

Página 10 de 17

VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS
DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Director General de Quejas y
Procedimientos Administrativos

JEFE INMEDIATO

Contralor Municipal

PERSONAL A SU CARGO

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

FUNCIONES PRINCIPALES

De acuerdo al Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal, Artículo 114; ejercerá las funciones y atribuciones siguientes:

- I.- Aplicar en el ámbito municipal la Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos en vigor;
- II.- Organizar y planear la recepción y registro de las quejas, denuncias, inconformidades y reconocimientos a servidores públicos presentadas por la ciudadanía;
- III.- Llevar el control y estadística sobre las quejas, denuncias, inconformidades y reconocimientos así como su clasificación de acuerdo a la naturaleza y origen de las mismas;
- IV.- Informar permanentemente al Contralor Municipal acerca de la Dependencia, servicio o servidor público de los cuales se están recibiendo quejas, denuncias, inconformidades o reconocimientos de manera reiterativa o continua, a efecto de que emita o tome las medidas pertinentes;
- V.- Informar al Titular de la Dependencia sobre el resultado de las revisiones de las Dependencias, organismos y entidades de la administración pública municipal, que hayan sido objeto de Fiscalización por la Contraloría Municipal o por las Entidades de Fiscalización Estatales o Federales e informar a las autoridades competentes del resultado de dichas revisiones si le fuere requerido;
- VI.- Resolver los procedimientos de responsabilidades derivados de las auditorías practicadas por la Contraloría Municipal así como aquellas que le turnen las entidades de fiscalización Estatales o Federales, de acuerdo a la normatividad aplicable;
- VII.- Proponer al Contralor Municipal la presentación de denuncias o querellas en aquellos casos en que, como resultados de las revisiones o auditorías que practique puedan derivarse responsabilidades de carácter penal;
- VIII.- Realizar las encuestas, estudios de campo, seguimiento, investigación y evaluación sobre las quejas e inconformidades recabadas;
- IX.- Canalizar las quejas, denuncias, inconformidades y reconocimientos a las Dependencias y entidades públicas que corresponda a efecto de que procedan de conformidad con su naturaleza y ámbito de competencia;

PUESTO

Director General de Quejas y
Procedimientos Administrativos

JEFE INMEDIATO

Contralor Municipal

PERSONAL A SU CARGO

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

FUNCIONES PRINCIPALES

- X.- Hacer del conocimiento del Cabildo cuando de las quejas, denuncias o inconformidades se desprenda una irregularidad distinta a la administrativa y/o a cargo de un servidor público de elección popular;
- XI.- Representar al Contralor Municipal en los asuntos de su competencia, en los casos en que le sea delegada esta facultad por las funciones que desempeña;
- XII.- Proporcionar asesoría al interesado para la formulación de quejas, denuncias y peticiones sobre los trámites y servicios;
- XIII.- Instruir y resolver los procedimientos de fincamiento de responsabilidades administrativas de su competencia que correspondan de acuerdo con la Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos vigente;
- XIV.- Imponer las sanciones que competan a la Contraloría Municipal, en materia de responsabilidades administrativas;
- XV.- Dar vista al órgano de procuración de justicia de los actos u omisiones de los servidores o ex servidores públicos municipales de los cuales tenga conocimiento y puedan ser constitutivos de delito y que se traduzcan en afectación al Municipio o a su patrimonio;
- XVI.- Llevar el registro y control de las empresas, proveedores y contratistas y prestadores de servicios que incurran en irregularidades derivados de los contratos que celebren con el Municipio, así como comunicar a las Dependencias y entidades de la administración pública municipal en los casos que hayan sido boletinados por la Secretaría de la Contraloría del Estado;
- XVII.- Proponer al Ayuntamiento, a través de la Tesorería Municipal, la cancelación por incosteabilidad práctica de cobro las sanciones administrativas resarcitorias que no excedan de doscientas veces el salario mínimo vigente en la zona;
- XVIII.- Llevar el registro de los servidores públicos sancionados, en términos de la Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos vigente, y
- XIX.- Las demás que le determine expresamente el Contralor Municipal y las disposiciones legales y reglamentarias aplicables en la materia

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Director General de Quejas y
Procedimientos Administrativos

ESCOLARIDAD

Licenciado en Derecho con cédula
profesional

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

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

EXPERIENCIA LABORAL

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

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

ACTITUD / PERSONALIDAD

Positiva
Dedicada
Responsable
Comprometida
Honesto
Ordenada

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto

ESFUERZO

Mental



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
CONTRALORÍA MUNICIPAL
DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

Clave: DT-CM-DGQyPA-III-III

Revisión: 3

Página 13 de 17

IX. POLÍTICAS

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



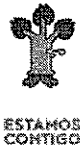
AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
CONTRALORÍA MUNICIPAL
DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

Clave: Clave: DT-CM-
DGQyPA-III-III

Revisión: 3

Página 14 de 17

X. PROCEDIMIENTOS
(SIN PROCEDIMIENTOS PR-CM-DGQyPA-00)



X. DIRECTORIO


Nombre Y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
Mirna Zavala Zúñiga, En funciones de Directora General de Quejas y Procedimientos Administrativos	3 29 55 00 Ext. 5440	Calle Motolinía # 2, Colonia Centro, Cuernavaca, Morelos

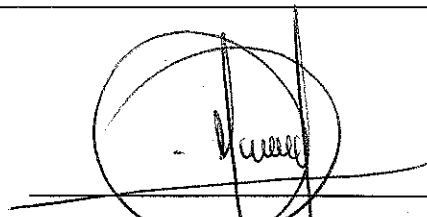


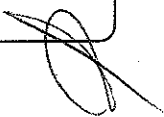
XI. HOJA DE PARTICIPACIÓN

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

PARTICIPANTES	PUESTO
Mirna Zavala Zúñiga	En funciones de Directora General de Quejas y Procedimientos Administrativos
Marcela Torres Bello	Técnico Informático


Marcela Torres Bello
Asesor Designado de la
Coordinación de
Modernización Administrativa

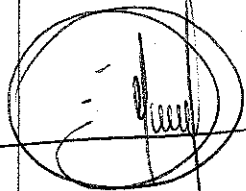

Mirna Zavala Zúñiga
En funciones de Directora General de Quejas
y Procedimientos Administrativos
Responsable de la Organización del
Manual de Organización, Políticas y
Procedimientos





XII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

ÁREA: Dirección General de Quejas y Procedimientos Administrativos

Apartado	Motivo Del Cambio	Fecha De Vigencia	Puesto Nombre Y Firma	Vo Bo Coordinación de Modernización Administrativa
Todos	Elaboración y/o Actualización del Manual versión 2016	12/09/2016	En funciones de Directora General de Quejas y Procedimientos Administrativos Mirna Zavala Zúñiga 	Francisco Carbajal Zapata 