

# MANUALES DE ORGANIZACION Y PROCEDIMIENTOS

## CONTRALORÍA MUNICIPAL

### ASUNTOS INTERNOS

MOP-CM-03 Rev. 1



MUNICIPIO DE JUAREZ, CHIH.

Manual aprobado el 22 de Febrero de 2007 Sesión 78 Ordinaria  
Rev.1 Aprobado el 12 de Febrero de 2009 Sesión 52 Ordinaria

<b>DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNOS</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS</b>			
	<b>9.1 PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE ANTECEDENTES DEL SERVIDOR PUBLICO</b>			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	Julio 2006	01	MOP-CM-03	1 de 4

### 9.1.1 Propósito

Establecer un procedimiento uniforme y ordenado que asegure el registro y permita conocer, patrones de conducta de todo Servidor Público Investigado.

### 9.1.2 Alcance

Servidor Público Municipal (Todas las Dependencias Municipales y Unidades de Organización que las componen)

Encargado de Archivo

Jefe del departamento jurídico

Director de Asuntos Internos

### 9.1.3 Definiciones específicas

- 1) Antecedentes Personales. Es el registro individual de resoluciones de Servidores Públicos, contenida en base de datos y en archivo documental.

### 9.1.4 Políticas de Operación

#### De a quienes se les debe abrir expediente

- 1) Se le abrirá expediente de antecedentes personales a todo Servidor Publico investigado ya sea con o sin responsabilidad.

#### Del tratamiento que se le debe dar a los expedientes

- 2) Todo antecedente personal, deberá registrarse respetando el orden consecutivo.
- 3) Se deberá asegurar por el Jefe del Departamento Jurídico la confidencialidad de estos registros, así como por el encargado de archivo mediante libro de registro y control de quienes soliciten expedientes para consulta.
- 4) Toda solicitud de antecedentes personales se deberá solicitar mediante oficio firmado por el Jefe del Departamento que lo solicita y en ningún momento y bajo ninguna circunstancia deberá salir el expediente del área del Jurídico.
- 5) Ningún expediente de antecedentes personales deberá estar a la vista de personas ajenas a quien maneja el archivo.



<b>DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNOS</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS</b>			
	<b>9.1 PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE ANTECEDENTES DEL SERVIDOR PUBLICO</b>			
	<small>Fecha de Revisión</small>	<small>No. Revisión</small>	<small>Clave Manual</small>	<small>No. de Página</small>
	Julio 2006	01	MOP-CM-03	2 de 4

### **9.1.5 Responsabilidades:**

#### **Del Jefe del Departamento Jurídico.**

- 1.) Que los expedientes queden legalmente integrados.

#### **De Encargado de archivo**

- 1.) Mantener la confidencialidad de la información que maneja.
- 2.) Permitir el acceso al área solo de personal autorizado.

### **9.1.6 Descripción del Procedimiento**

Ver diagrama de flujo correspondiente. Pág. 4

### **9.1.7 Diagrama de flujo**

### **9.1.8 Formatos aplicables**

**N / A.**



DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNOS	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	<b>9.1 PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE ANTECEDENTES DEL SERVIDOR PUBLICO</b>			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	Julio 2006	01	MOP-CM-03	3 de 4

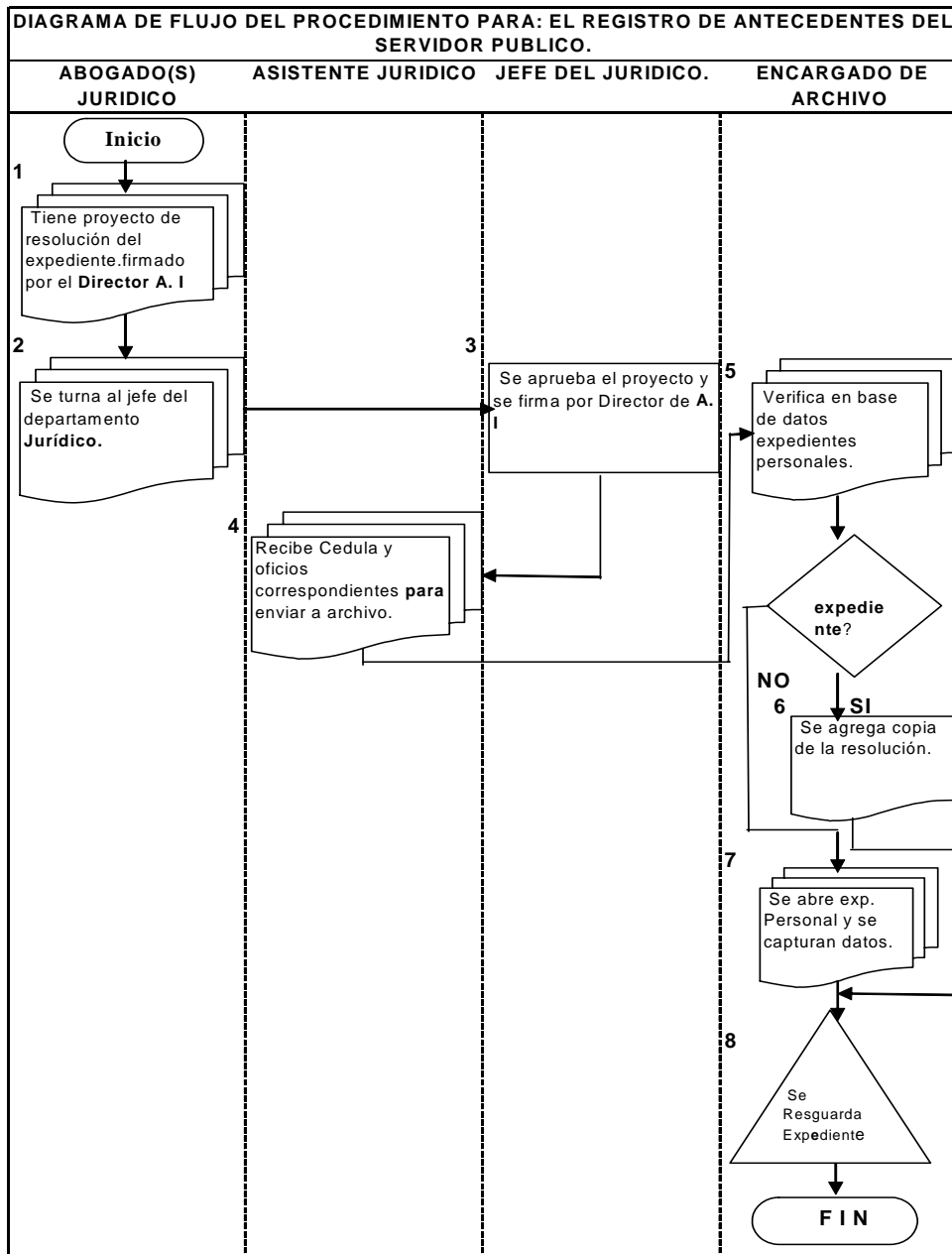
### 9.1.6 Descripción del procedimiento:

ACT. No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
	<b>INICIO</b>	
1	Abogado(s) Juridico	Tiene el <b>proyecto de resolución</b> del expediente firmado por el Director de Asuntos Internos
2	Abogado(s) del Jurídico	Lo turna al Jefe del Departamento Jurídico <b>para su aprobación</b>
3	Jefe del Jurídico	Aprueba el Proyecto y se firma por Director de <b>Asuntos Internos</b>
4	Asistente del jurídico	Recibe Cedula y los oficios correspondientes para enviar <b>al Archivo.</b>
5	Encargado(a) Archivo	Verifica en la base de datos los <b>expedientes personales</b>
6	Encargado(a) Archivo	<b>SI:</b> existe expediente del Servidor Publico, se agrega copia de la resolución
7	Encargado(a) Archivo	<b>NO:</b> existe copia del expediente del Servidor Publico
8	Encargado(a) Archivo	<b>Se resguarda expediente</b>
		<b>FIN:</b>



DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNOS	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	<b>9.1 PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE ANTECEDENTES DEL SERVIDOR PUBLICO</b>			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	Julio 2006	01	MOP-CM-03	4 de 4

### 9.1.7 Diagrama de Flujo:



### 9.1.8 Formatos Aplicables:

N/A



<b>DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNOS</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS</b>			
	<b>9.2 PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCION DE DENUNCIAS CIUDADANAS</b>			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	Julio 2006	01	MOP-CM-03	1 de 5

### **9.2.1 Propósito**

Proponer un método que asegure que al Ciudadano, Servidor Publico o Autoridad que interponga una denuncia se le atienda y se le tome la información necesaria para el inicio de una Investigación.

### **9.2.2 Alcance**

- Encargado del Modulo (Asistente Jurídico)
- Evidencias
- Agentes Investigadores
- Abogados
- Jefe del Departamento Jurídico
- Director Asuntos Internos

### **9.2.3 Definiciones específicas**

**N/A**

### **9.2.4 Políticas de Operación**

- 1.) Toda Atención Ciudadana deberá ser tomada en formato foliado y exclusivo de esta Dirección y será firmado por la persona que atendió y por el ciudadano, Servidor Publico y/ o Autoridad que acudió al modulo de Atención.
- 2.) En todo momento se debe manejar la amabilidad y eficiencia hacia el Ciudadano Por parte del Encargado del modulo y / o Agente que lo atienda.
- 3.) El hecho de manejar folio en el formato de atención de quejas, será con el único fin de medición y control pero este hecho no generara apertura de expediente.

### **9.2.5 Responsabilidades:**

#### **1.) Encargado del modulo.**

- De dar una buena imagen en el primer contacto con el quejoso.
- Tener papelería suficiente para la atención de la queja.
- Asignar al abogado de Atención Ciudadana, la recepción de la declaración.

#### **2.) Abogado de Atención Ciudadana.**

- Recibir la declaración de los quejosos.



DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNOS	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	<b>9.2 PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCION DE DENUNCIAS CIUDADANAS</b>			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
Julio 2006	01	MOP-CM-03	2 de 5	

### 3.) Jefe del Departamento Jurídico.

- Determinar procedente o no el curso de una queja en contra de Servidores Públicos Municipales.

#### 9.2.6 Descripción del Procedimiento

#### 9.2.7 Diagrama de flujo

Ver diagrama de flujo correspondiente.

#### 9.2.8 Formatos aplicables

- a.) **A. I 1405** Atención Ciudadana
- b.) **DT- 0242** Registro de Denuncia telefonica.
- c.) **N0. F xxx** Formato de Denuncia Ciudadana.



<b>DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNOS</b>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	<b>9.2 PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCION DE DENUNCIAS CIUDADANAS</b>			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	Julio 2006	01	MOP-CM-03	3 de 5

### 9.2.6 Descripción del Procedimiento

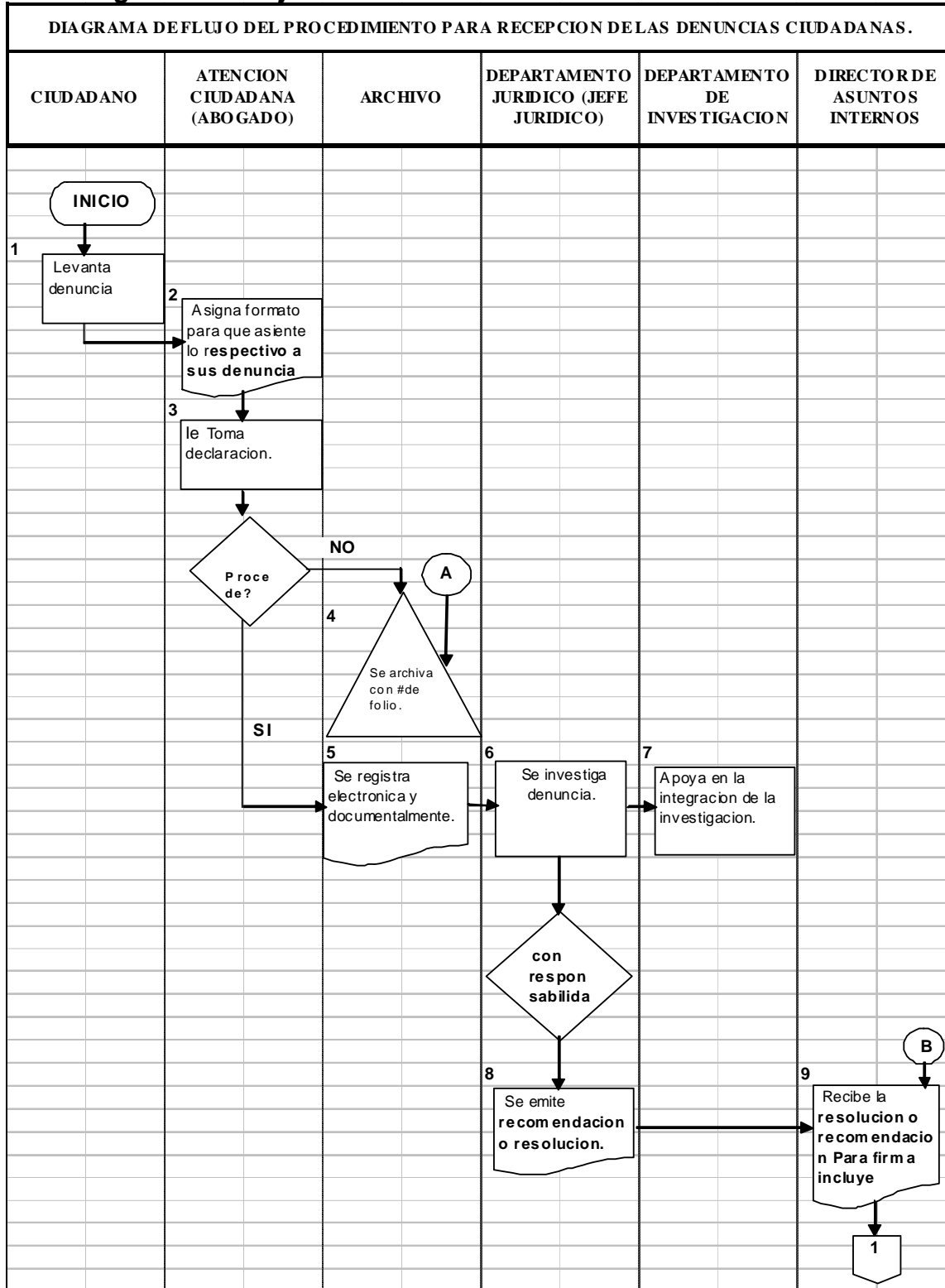
ACT.	RESPONSABLE	DESCRIPCION
Inicio		
1	Ciudadano	Hace su denuncia en forma personal
2	Atención Ciudadana (Abogado)	Proporciona formato para que asiente lo respectivo a su denuncia.
3	Atención Ciudadana (Abogado)	Le toma declaración al Ciudadano, realizando cuestionamientos con mas detalle
4	Archivo	<b>NO:</b> no procede la denuncia, se archiva dándole un numero de folio
5	Archivo	<b>SI:</b> procede la denuncia, se registra electrónica y documentalmente
6	Departamento Jurídico(Jefe Jurídico)	Se procede a investigar la denuncia
7	Departamento de Investigación	Apoya en la integración de la Investigación
8	Departamento Jurídico (Jefe Jurídico)	Emite recomendación o resolución
9	Director de Asuntos Internos	Recibe la resolución o recomendación para firma y la agrega al expediente y envía al archivo.
10	Departamento Jurídico(Jefe Jurídico)	Recibe expediente y ordena se notifique
11	Archivo	<b>SI:</b> el Servidor cuenta con antecedentes, se registra la resolución en antecedentes
12	Archivo	<b>NO:</b> no cuenta con antecedentes, se abre expediente personal.
		<b>FIN</b>



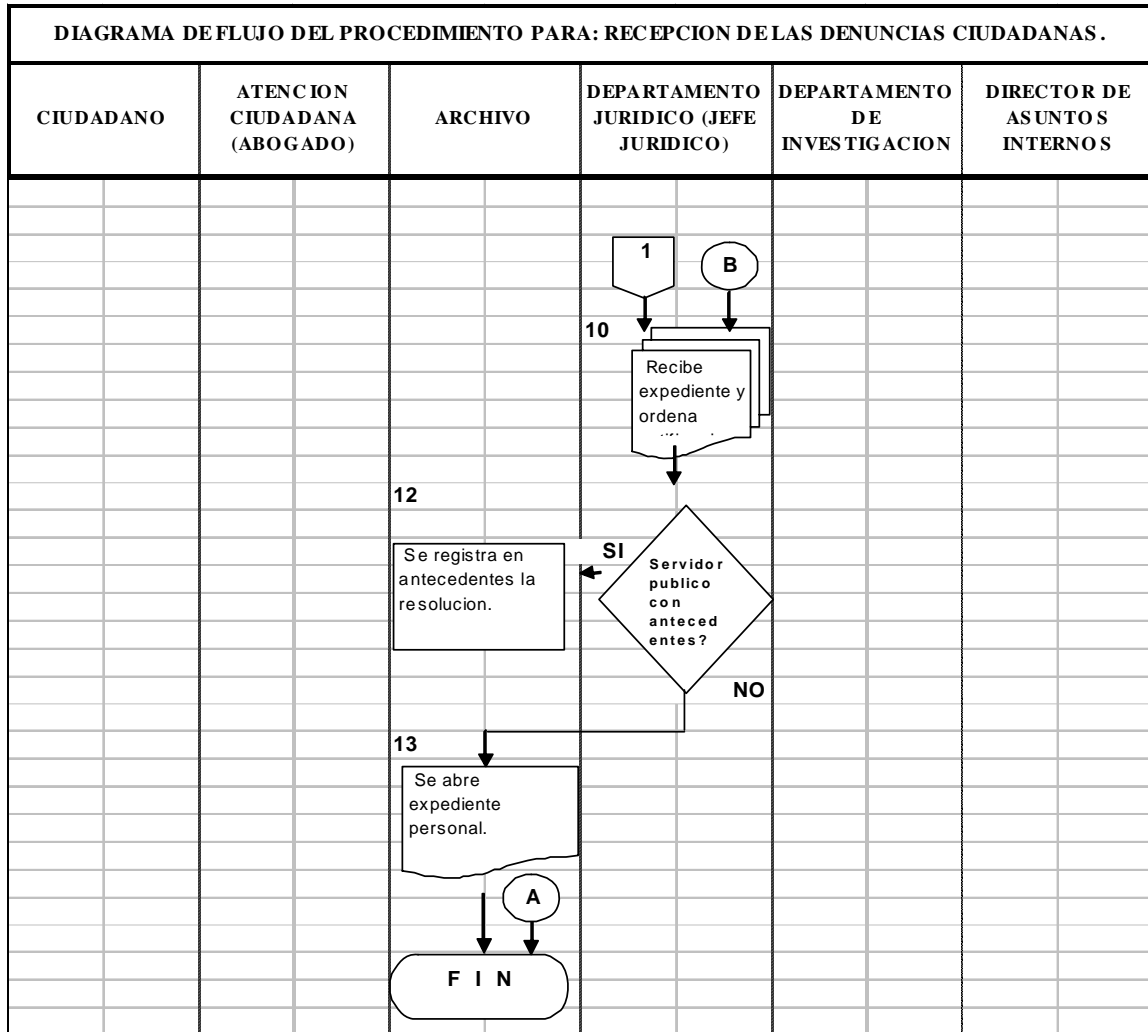


DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNOS	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9.2 PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCION DE DENUNCIAS CIUDADANAS			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	Julio 2006	01	MOP-CM-03	4 de 5

### 9.2.6 Diagrama de Flujo



DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNOS	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9.2 PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCION DE DENUNCIAS CIUDADANAS			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	Julio 2006	01	MOP-CM-03	5 de 5



### 9.2.8 Formatos Aplicables

- a.) A. I 1405 Atención Ciudadana
- b.) DT- 0242 Registro de Denuncia telefonica.
- C.) N0. F s.f. Formato de Denuncia Ciudadana.



<b>DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNOS</b>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	<b>9.3 PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCION DE EXPEDIENTES</b>			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	Julio 2006	01	MOP-CM-03	1 de 6

### 9.3.1 Propósito

Establecer un proceso ordenado y consensuado de la forma en que se debe realizar la resolución de un expediente, para llevarlo a feliz término

### 9.3.2 Alcance

Abogado de Atención Ciudadana

Jefe del Departamento Operativo

Jefe del Departamento Jurídico

Jefe del Departamento de Investigación

Director Asuntos Internos

Consejo Ciudadano de Honor y Justicia

### 9.3.3 Definiciones específicas

**1.) Resolución.** Es una decisión administrativa, la cual deriva de un proceso de investigación y expone el sentido o resultado por medio de un razonamiento lógico-jurídico.

**2.) Acuerdo.** Criterio escrito recaído a promociones presentados ante la Dirección.

**3.) Autos.** Son situaciones y evidencias documentadas que obran dentro de un expediente para su debida integración.

### 9.3.4 Políticas de Operación

1.) Se requiere necesariamente que la responsabilidad acreditada sea fehaciente, para poder recomendar la sanción.

2.) Antes de que un proyecto sea aprobado deberá ser unánime la decisión entre Abogado, Investigación Operativa.

3) El Director de Asuntos Internos y el Jefe Jurídico consensuaran su decisión respecto a la recomendación que emitan el Abogado del Jurídico y el área de Investigación y de existir duda con el Subdirector.

### 9.3.5 Responsabilidades:

#### 1.) Abogados del departamento Jurídico.

--Al culminar la investigación se consensa el proyecto con Jefe del Jurídico para elaborar el proyecto de resolución con o sin responsabilidad.



<b>DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNOS</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS</b>			
	<b>9.3 PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCION DE EXPEDIENTES</b>			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	Julio 2006	01	MOP-CM-03	2 de 6

## **2.) Jefe Jurídico.**

--Al tener el proyecto elaborado realizar la ponencia del caso y del proyecto a Director, Jefe de Investigaciones y Operativo, sometiendo a votación el proyecto para su aprobación o modificación.

## **3) Consejo Ciudadano de Honor y Justicia**

Aprobar o desaprobar la recomendación

### **9.3.6 Descripción del Procedimiento**

#### **9.3.7 Diagrama de flujo**

Ver diagrama de flujo correspondiente.

#### **9.3.8 Formatos aplicables**

##### **1) Estado actual de trámite de expediente**



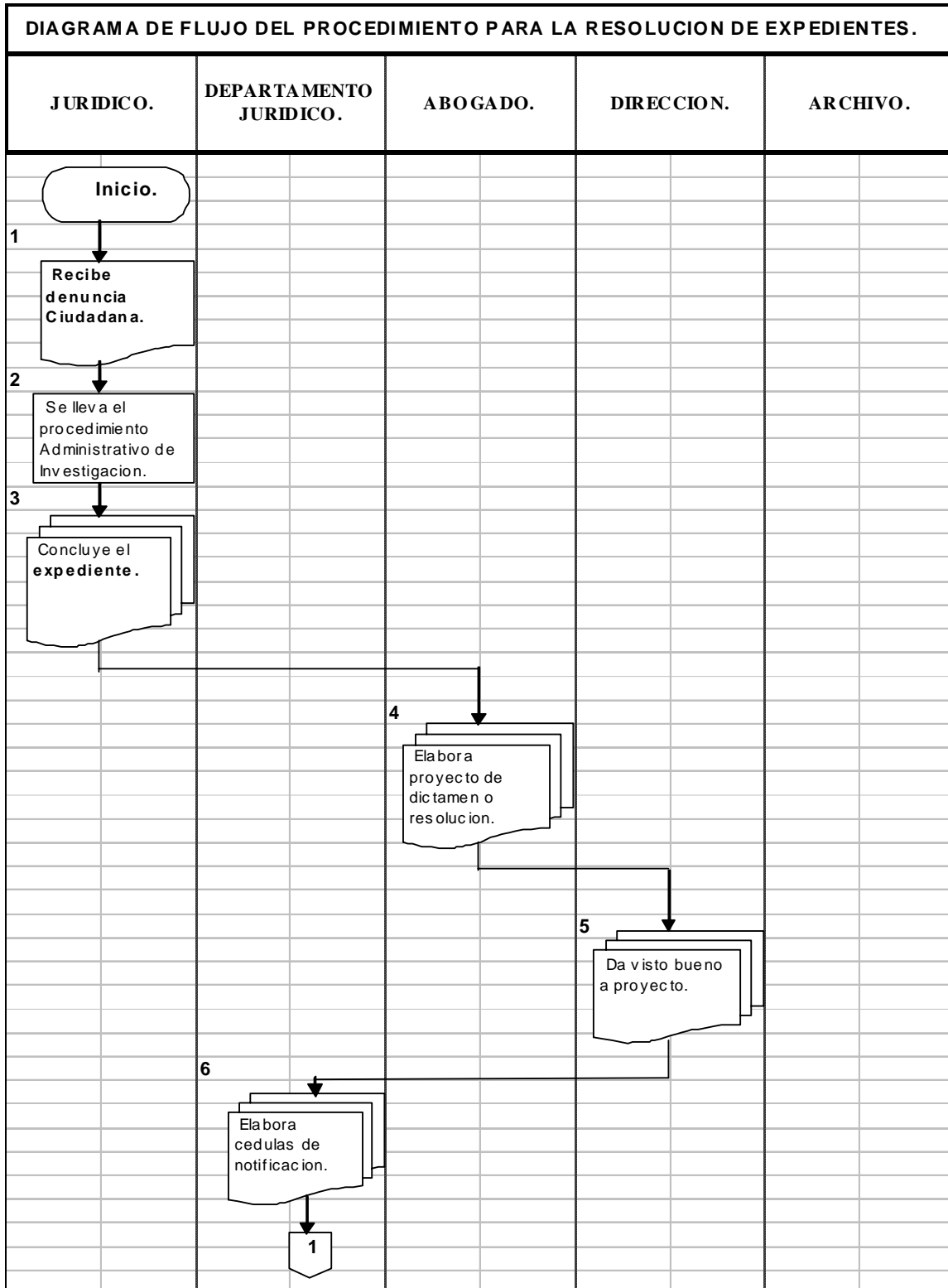
<b>DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNOS</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS</b>			
	<b>9.3 PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCION DE EXPEDIENTES</b>			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	Julio 2006	01	MOP-CM-03	3 de 6

### 9.3.6 Descripción del Procedimiento

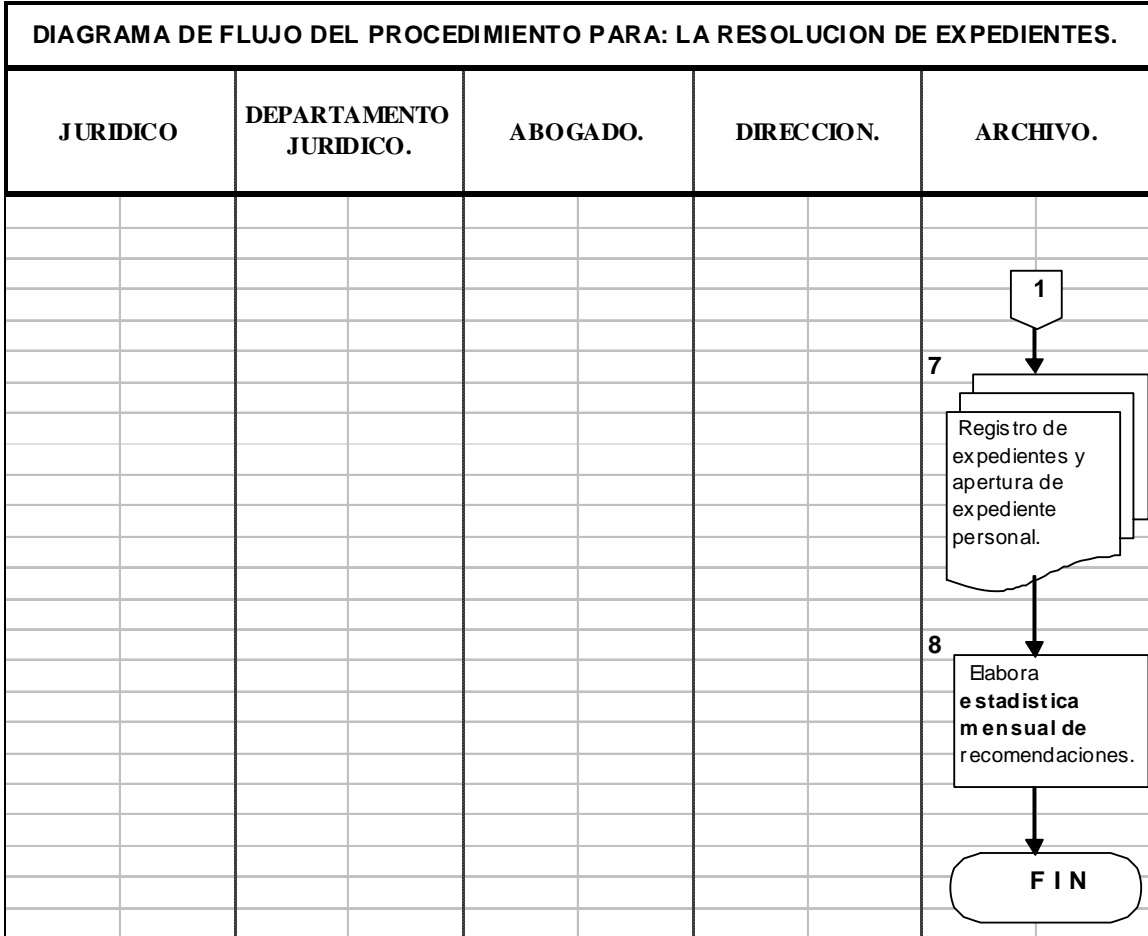
<b>ACT.</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCION</b>
	<b>INICIO</b>	
1	Departamento Jurídico	Recibe denuncia Ciudadana
2	Departamento Jurídico	Se realiza el procedimiento Administrativo de Investigación
3	Departamento Jurídico	Concluye el expediente
4	Abogado	Elabora proyecto de dictamen o resolución
5	Dirección de Asuntos Internos	Da visto bueno a proyecto
6	Departamento Jurídico	Elabora cédulas de notificación
7	Archivo	Realiza el registro de los expedientes y hace además la apertura de expediente personal
8	Archivo	Elabora estadística mensual de recomendaciones
		<b>FIN</b>



### 9.3.7 Diagrama de flujo



<b>DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNOS</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS</b>			
	<b>9.3 PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCION DE EXPEDIENTES</b>			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	Julio 2006	01	MOP-CM-03	5 de 6



<b>DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNOS</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS</b>			
	<b>9.3 PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCION DE EXPEDIENTES</b>			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
Julio 2006	01	MOP-CM-03	6 de 6	

### 9.3.8 Formatos aplicables

#### 1) Estado actual de trámite de expediente





<b>DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNOS</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS</b>			
	<b>9.4 PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR ACUERDO DE IMPROCEDENCIA CON FUNDAMENTACION JURIDICA</b>			
	<small>Fecha de Revisión</small>	<small>No. Revisión</small>	<small>Clave Manual</small>	<small>No. de Página</small>
	Julio 2006	01	MOP-CM-03	1 de 6

## **9.4 Procedimiento para Elaborar acuerdo de Improcedencia con Fundamentación Jurídica**

### **9.4.1 Propósito**

Proponer un método que asegure que el Ciudadano, que interponga una denuncia se le atiende y se le tome la información necesaria para el inicio de una Investigación, si esta procede.

### **9.4.2 Alcance**

- Encargado del Modulo
- Evidencias y Archivo
- Abogados Adscritos
- Jefe del Departamento Jurídico
- Director Asuntos Internos

### **9.4.3 Definiciones específicas**

**N/A**

### **9.4.4 Políticas de Operación**

#### **De la forma en que se debe dar la Atención**

1.) Toda Atención Ciudadana deberá ser tomada en formato foliado y exclusivo de esta Dirección y será firmado por la persona que atendió y por el ciudadano, al modulo de Atención.

2.) En todo momento se debe manejar la amabilidad y eficiencia hacia el Ciudadano Por parte del Encargado del modulo y / o Agente que lo atienda.

#### **Del Control de las Denuncias**

3.) El hecho de manejar folio en el formato de atención de quejas, será con el único fin de medición y control pero este hecho no generara apertura de expediente.

### **9.4.5 Responsabilidades:**

#### **1.) Encargado del modulo.**

- De dar una buena imagen en el primer contacto con el quejoso.
- Tener papelería suficiente para la atención de la queja.
- Asignar al Abogado Adscrito, la recepción de la declaración.



<b>DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNOS</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS</b>			
	<b>9.4 PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR ACUERDO DE IMPROCEDENCIA CON FUNDAMENTACION JURIDICA</b>			
	<small>Fecha de Revisión</small>	<small>No. Revisión</small>	<small>Clave Manual</small>	<small>No. de Página</small>
	Julio 2006	01	MOP-CM-03	2 de 6

**2.) Abogado de Atención Ciudadana.**

- Recibir la declaración de los quejosos.

**3.) Jefe del Departamento Jurídico.**

- Determinar procedente o no el curso de una queja en contra de Servidores Públicos Municipales.

**9.4.6 Descripción del Procedimiento**

**9.4.7 Diagrama de flujo**

**9.4.8 Formatos aplicables**

- a.) **A. I 1405** Atención Ciudadana
- b.) **DT- 0242** Registro de Denuncia telefónica.
- c.) **N0. F xxx** Formato de Denuncia Ciudadana.



DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNOS	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	<b>9.4 PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR ACUERDO DE IMPROCEDENCIA CON FUNDAMENTACION JURIDICA</b>			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	Julio 2006	01	MOP-CM-03	3 de 6

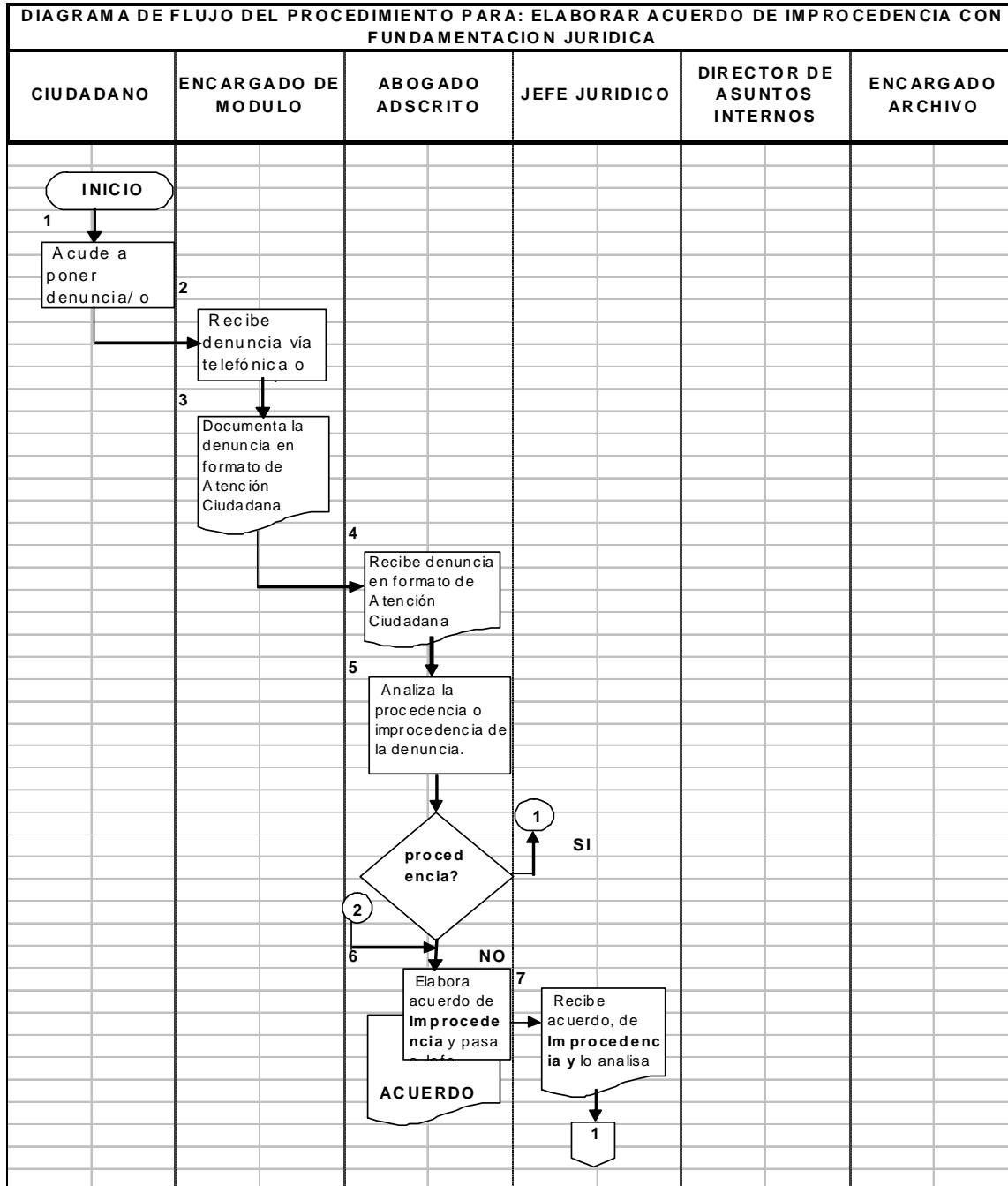
#### 9.4.6 Descripción del Procedimiento:

ACT.	RESPONSABLE	DESCRIPCION
	INICIA.	
01	Ciudadano	Acude al modulo de atención ciudadana o llama telefónicamente para interponer su denuncia.
02	Encargado(a) del Modulo.	Recibe la denuncia del Ciudadano por cualquier forma que se presente (personal o telefónicamente)
03	Encargado(a) del Modulo	Documenta la denuncia en formato de Atención Ciudadana
04	Abogado Adscrito	Recibe de Encargado(a) del Modulo, la denuncia en formato especial de Atención Ciudadana.
05	Abogado Adscrito	Analiza la <b>procedencia o improcedencia</b> de la denuncia
06	Abogado Adscrito	<b>SI:</b> procede finaliza el procedimiento.
		<b>NO:</b> procede: Elabora acuerdo de improcedencia y lo remite al Jefe del Jurídico.
07	Jefe Jurídico	Recibe el acuerdo de improcedencia que le envía, el Abogado Adscrito y lo analiza, <b>NO:</b> esta correcto lo regresa al Abogado Adscrito.
08	Jefe Jurídico	<b>SI:</b> esta correcto el acuerdo de improcedencia? Lo pasa al Director de Asuntos Internos, para su <b>vo.bo</b> y firma.
09	Director de Asuntos Internos	Recibe el expediente para firma, revisando primero si es correcto, <b>NO:</b> es correcto, lo regresa al Jefe Jurídico.
10	Director de Asuntos Interno.	<b>SI:</b> esta correcto, firma el expediente de improcedencia.
11	Archivo	Recibe el expediente y lo resguarda.
		FIN

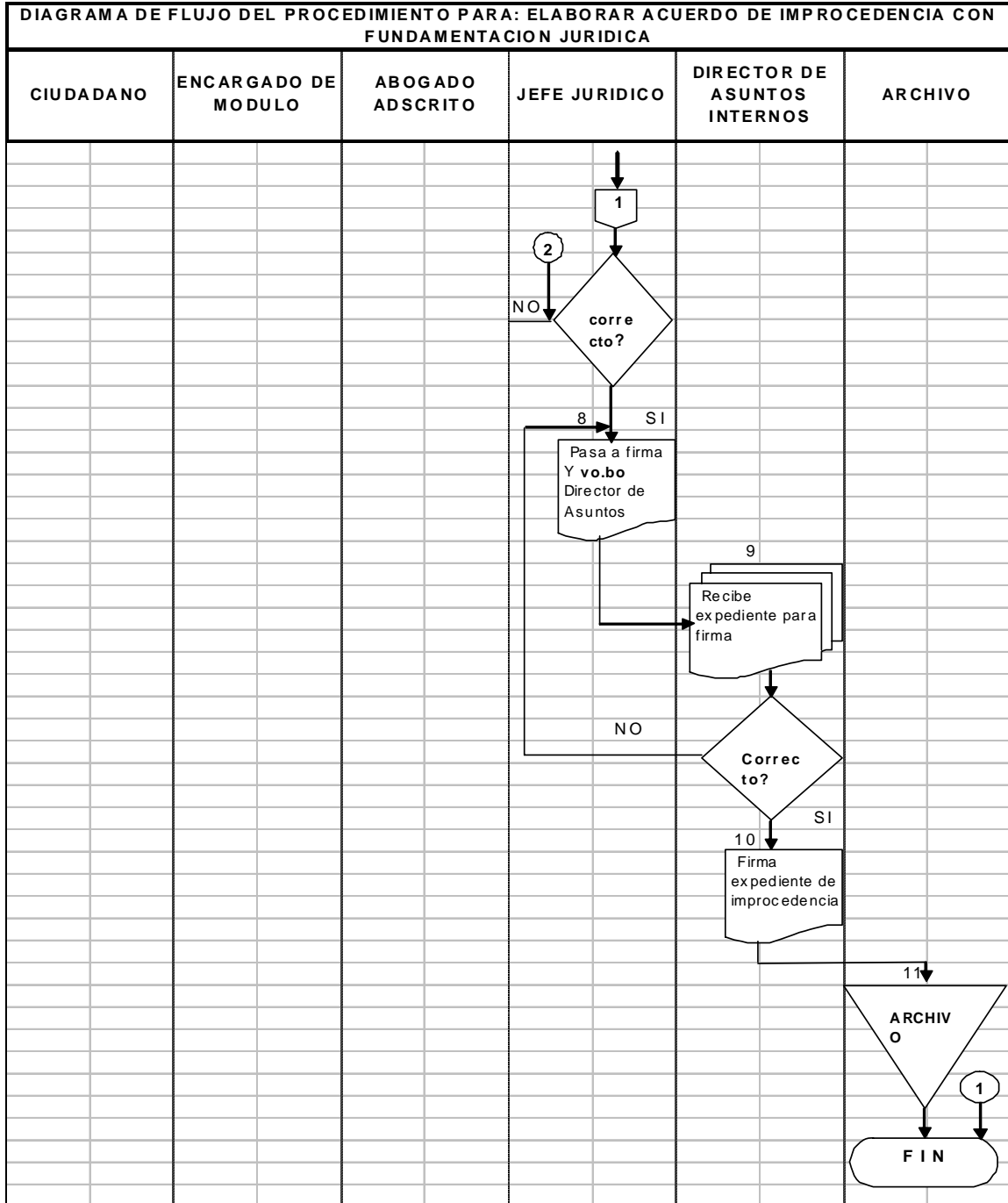


DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNOS	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	<b>9.4 PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR ACUERDO DE IMPROCEDENCIA CON FUNDAMENTACION JURIDICA</b>			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	Julio 2006	01	MOP-CM-03	4 de 6

### 9.4.7 Diagrama de flujo



<b>DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNOS</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS</b>			
	<b>9.4 PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR ACUERDO DE IMPROCEDENCIA CON FUNDAMENTACION JURIDICA</b>			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	Julio 2006	01	MOP-CM-03	5 de 6



<b>DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNOS</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS</b>			
	<b>9.4 PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR ACUERDO DE IMPROCEDENCIA CON FUNDAMENTACION JURIDICA</b>			
	<small>Fecha de Revisión</small>	<small>No. Revisión</small>	<small>Clave Manual</small>	<small>No. de Página</small>
Julio 2006	01	MOP-CM-03	6 de 6	

#### **9.4.8 Formatos aplicables**

- a.) **A. I 1405** Atención Ciudadana
- b.) **DT- 0242** Registro de Denuncia telefónica.
- c.) **N0. F s.f.** Formato de Denuncia Ciudadana.

