



MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
Todos le damos valor



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**CONTRALORIA MUNICIPAL**  
**DIRECCIÓN DE POLÍTICAS DE PREVENCIÓN Y**  
**PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
REFERENCIA: PR-SA-DGlySA-03 Y IT-SA-DGlyDA-02

Clave: DT-CM-DGPyPC-III-II

Revisión: 0

Página 1 de 32

# **Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana**

Cuernavaca, Mor. a 30 de Septiembre del 2013.



## 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	10-16
IX. POLÍTICAS	17
X. PROCEDIMIENTOS	18-29
PROCEDIMIENTO ATENCION DE DENUNCIA CIUDADANA	
PROCEDIMIENTO DIFUSION DE LA CAMPAÑA ANTICORRUPCION	
PROCEDIMIENTO COMITES DE PARTICIPACION SOCIAL	
XI. DIRECTORIO	30
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN	31
XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN	32



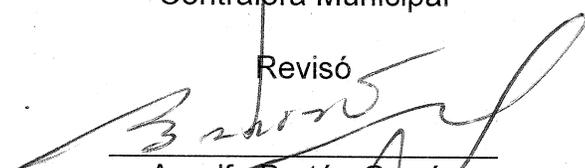
## I. HOJA DE AUTORIZACIÓN

### AUTORIZÓ

Con fundamento en el Art. 52 fracciones III, XXXI y XXXIII, Art. 188 fracción XII y Art. 194 fracción XI del Reglamento del Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos, publicado el 26 de Diciembre del 2012, en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad" número 5053, se expide el presente Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección de Políticas de Prevención y Participación 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.

  
Karla Aline Herrera Alonso  
Contralora Municipal

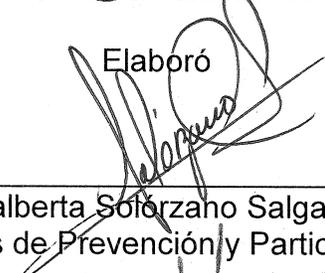
Revisó

  
Arnulfo Bretón García  
Director General de Prevención y Participación Ciudadana.

Aprobó

  
María de la Luz Fernández Lugo  
Secretaria de Administración

Elaboró

  
Adalberto Solórzano Salgado  
Director de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana

Fecha de Autorización	Vº Bº Director General de Informática y Desarrollo Administrativo	VERSIÓN (año)	No. de paginas
30/Sept./2013	Roberto Rodolfo Soto Tapia	2013	32



## II. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Organización, Políticas y Procedimientos está dirigido a los Directores de Áreas y Jefes de Departamento en el que se describe el Objetivo, la Estructura Orgánica, el Marco Jurídico, los Valores, el Organigrama, la Descripción y el Perfil de los Puestos, así como los Lineamientos y los Procedimientos.

En el Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección General de Prevención y Participación Ciudadana se establecen los mecanismos de comunicación directa con la ciudadanía, para que participen en las acciones y resultados de Gobierno, rescatar la confianza ciudadana por medio de la implementación de normas éticas institucionales que fortalezcan los valores, conductas e identidad del servidor público y promover la capacitación ciudadana y servidores públicos para una participación organizada. Impulsar la participación de la ciudadanía para identificar, prevenir y erradicar actos de corrupción prioritariamente en oficinas públicas sustantivas, atención directa a la ciudadanía y creación de los Comités de Contraloría Social.



### III. OBJETIVO

#### PREVENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Establecer lazos de comunicación directa con la ciudadanía a fin de atender quejas y denuncias de actos de corrupción en el ámbito de competencia del Ayuntamiento.

Incluir en las acciones y resultados de Gobierno, la participación de la sociedad que haga de la vigilancia ciudadana una estrategia que brinde transparencia y coparticipación en la gestión pública.

#### TRANSPARENCIA Y COMBATE A LA CORRUPCIÓN

Abatir los efectos negativos y rescatar la confianza ciudadana por medio de la implementación de normas éticas institucionales que fortalezcan los valores, conductas e identidad del servidor público, generando un sentido de pertenencia y orgullo que favorezca un cambio de actitud entre el servidor público y el ciudadano.

En el proyecto de Participación Ciudadana Establecer lazos de comunicación directa con la ciudadanía, para que participen en las acciones y resultados de Gobierno, rescatar la confianza ciudadana por medio de la implementación de normas éticas institucionales que fortalezcan los valores, conductas e identidad del servidor público y promover la capacitación ciudadana y servidores públicos para una participación organizada. Impulsar la participación de la ciudadanía para identificar, prevenir y erradicar actos de corrupción prioritariamente en oficinas públicas sustantivas, atención directa a la ciudadanía y creación de los Comités de Contraloría Social



#### **IV. MARCO JURÍDICO**

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado de Morelos
3. Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos
4. Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos
5. Ley de Procedimiento Administrativa para el Estado de Morelos.
6. Ley de Entrega Recepción de la Administración Pública para el Estado de Morelos y sus Municipios
7. Ley de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales del Estado de Morelos
8. Ley del Servicio Civil del Estado de Morelos
9. Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Morelos
10. Plan Municipal de Desarrollo de Cuernavaca 2013-2015
11. Código Procesal Civil para el Estado Libre y Soberano del Estado de Morelos
12. Ley de Ingresos del Municipio de Cuernavaca para el Ejercicio Fiscal 2013
- 13.- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental
- 14.-Presupuesto de Egresos del Municipio de Cuernavaca para el Ejercicio Fiscal 2013.
15. Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca
16. Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca
17. Reglamento Interior de la Contraloría Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca
18. Condiciones Generales del Trabajo para el Ayuntamiento Constitucional de Cuernavaca
19. Manual de Organización; Políticas y Procedimientos de la Contraloría Municipal
20. Código de Ética y Decálogo de Virtudes de los Servidores Públicos del Ayuntamiento de Cuernavaca y sus Organismos Descentralizados
21. Demás Leyes, Reglamentos; Decretos, Acuerdos, Circulares u Otras Disposiciones en el ámbito de su Competencia.



## V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

### MISIÓN

Vigilar que las Dependencias del Ayuntamiento de Cuernavaca, cumplan con las normas vigentes en la ejecución del gasto público e instrumentar los procedimientos administrativos disciplinarios en caso de incumplimiento, priorizando el hacer de la prevención una constante y de la sanción una excepción.

### VISIÓN

Lograr una Administración Municipal con reconocimiento, credibilidad, honestidad y transparencia, que proporcione servicios de eficiencia y eficacia a la sociedad, a través de las acciones que implemente éste Órgano de Control.

### VALORES

- I. Legalidad;
- II. Honradez;
- III. Transparencia y Rendición de Cuentas;
- IV. Imparcialidad;
- V. Identidad;
- VI. Responsabilidad;
- VII. Justicia;
- VIII. Igualdad;
- IX. Respeto;
- X. Integridad.



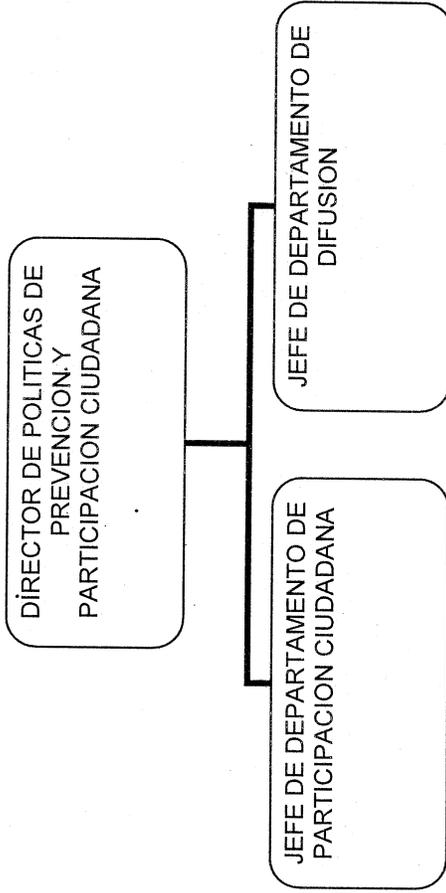
**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**CONTRALORIA MUNICIPAL**  
**DIRECCION DE POLITICAS DE PREVENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
REFERENCIA: PR-SA-DGlyDA-03 Y IT-SA-DGlyDA-02

Clave: DT-CM-DGPYPC-III-II

Revisión: 0

Página 8 de 32

**VI. ORGANIGRAMA**



ELABORO

ADALBERTA SOLORZANO SALGADO  
DIRECTOR DE POLITICAS DE PREVENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

REVISO

ARNULFO BRETON GARCIA  
DIRECTOR GENERAL DE PREVENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

AUTORIZO

KARLA ALINE HERRERA ALONSO  
CONTRALORA MUNICIPAL

FECHA DE AUTORIZACIÓN:  
30 DE SEPTIEMBRE 2013

## VII. ESTRUCTURA ORGANICA

<b>Categoría Plaza</b>	<b>P u e s t o</b>	<b>Nombre</b>	<b>Subtotal</b>	<b>Total</b>
CF02002	Director de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana	Adalberto Solórzano Salgado	1	
CF03002	Jefe del Departamento de Participación Ciudadana	Pablo Neftaly Lugo Zaragoza	1	
CF03002	Jefe del Departamento de Difusión	Mario Jorge Cruz Roldán	1	
		<b>TOTAL</b>		<b>3</b>

## VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

DIRECTOR DE POLITICAS DE  
PREVENCIÓN Y PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA

#### JEFE INMEDIATO

DIRECTOR GENERAL DE PREVENCIÓN Y  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA

#### PERSONAL A SU CARGO

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE DIFUSIÓN

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I.- Crear un padrón de líderes comunitarios que tengan vínculos con el Municipio;
- II.- Diseñar políticas de operación para el funcionamiento del Comité de Participación Ciudadana;
- III.- Coadyuvar con las instituciones y dependencias Municipales, Estatales y Federales encargadas de los programas sociales;
- IV.- Desarrollar normas y criterios de prevención para abatir prácticas de corrupción mediante la emisión de lineamientos de regulación institucional y control del gasto público;
- V.- Analizar e investigar los datos del Sistema de Información de Atención Ciudadana que incidan en conductas irregulares de los servidores públicos;
- VI.- Turnar a la Dirección General de Quejas y Procedimientos Administrativos, la información de servidores públicos con indicios de responsabilidades;
- VII.- Fortalecer los mecanismos de coordinación con las instancias Federales y Estatales para desarrollar acciones conjuntas en temas de prevención y combate a la corrupción;
- VIII.- Establecer mecanismos de participación ciudadana en el proceso de atención a quejas y denuncias contra la corrupción y la mala actuación de los servidores públicos;
- IX.- Establecer programas y acciones para fomentar en la sociedad valores culturales y cívicos que induzcan el respeto a la legalidad;
- X.- Difundir la ética en el servicio público, compilar y sistematizar información sobre prevención, detección y combate a la corrupción;
- XI.- Establecer indicadores sobre las denuncias de actos de corrupción y establecer medidas correctivas;
- XII.- Analizar las denuncias de actos de corrupción que tengan conocimiento los ciudadanos, los líderes comunitarios o servidores públicos;

## VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

DIRECTOR DE POLITICAS DE  
PREVENCIÓN Y PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA

#### JEFE INMEDIATO

DIRECTOR GENERAL DE PREVENCIÓN Y  
PARTICIPACION CIUDADANA

#### PERSONAL A SU CARGO

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE DIFUSIÓN

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- XIII.- Elaborar informes a la Dirección General de las actuaciones, hechos y omisiones de los servidores municipales que constituyan posibles actos de corrupción;
- XIV.- Participar con las Dependencias del Ayuntamiento en la Simplificación e Innovación Administrativa;
- XV.- Participar como enlace en las Dependencias del Ayuntamiento, para atender asuntos de trámite y Modernización Administrativa;
- XVI.- Participar en la determinación de indicadores de gestión y desempeño, para determinar los objetivos y las metas de operación;
- XVII.- Promover la Participación Ciudadana en las Asociaciones no Gubernamentales y sus agremiados; y
- XVIII.- Las demás que determine la titular de la Contraloría Municipal, la Dirección General de Prevención y Participación Ciudadana.



## VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PERFIL DEL PUESTO

##### PUESTO

DIRECTOR DE POLITICAS DE PREVENCIÓN  
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

##### ESCOLARIDAD

LICENCIATURA EN EL AREA DE CIENCIAS  
SOCIALES Y HUMANIDADES TITULO Y  
CEDULA PROFESIONAL

##### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Administración y Manejo de Personal
- Manejo y conocimiento de procedimiento administrativos y de operación dentro del Sector Público Federal, Estatal y Municipal.
- De Leyes, Reglamento, Acuerdo y Decretos que aplican a la Administración Pública Federal, Estatal y Municipal.

##### EXPERIENCIA LABORAL

Dos Años

##### CONDICIONES DE TRABAJO

OFICINA  
BAJO PRESIÓN

##### ACTITUD / PERSONALIDAD

PROPOSITIVA  
DEDICADA  
RESPONSABLE  
COMPROMETIDA

##### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

ALTO

##### ESFUERZO

MENTAL-FISICO

## VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Jefe del Departamento de Participación Ciudadana

#### JEFE INMEDIATO

Director de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana

#### PERSONAL A SU CARGO

NINGUNO

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I.- Fomentar la cultura de la participación social y de la denuncia ciudadana;
- II.- Convencer a la ciudadanía de participar en la formación de los Comités de Participación Ciudadana;
- III.- Fungir como enlace de comunicación entre los Comités de Participación Ciudadana y las Dependencias Municipales;
- IV.- Diseñar e instrumentar los mecanismos formales para la integración de los Comités de Participación Ciudadana;
- V.- Coadyuvar en la integración de un padrón de líderes comunitarios que tengan vínculos con el Municipio;
- VI.- Participar en foros y programas de Prevención y Participación Ciudadana que promuevan las instancias Estatales y Federales;
- VII.- Participar como enlace en las dependencias del Ayuntamiento, para atender asuntos de trámite y Modernización Administrativa;
- VIII.- Impulsar la Participación Ciudadana de los Comités Sociales en los observatorios ciudadanos; y
- VIII.- Las demás que le asigne el titular de la Dirección de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana, de la Contraloría Municipal, de la Dirección General de Prevención y Participación Ciudadana.

## PERFIL DEL PUESTO

### PUESTO

Jefe del Departamento de Participación Ciudadana

### ESCOLARIDAD

Licenciado en Administración.  
Licenciado en Derecho.  
Informática  
Carrera a fin

### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Administración y Manejo de Personal
- Trabajo en equipo
- Sistemas Computacionales
- Relaciones Públicas
- Administración de Proyectos

### EXPERIENCIA LABORAL

Un año de experiencia

### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina  
Bajo Presión

### ACTITUD / PERSONALIDAD

Propositiva  
Dedicada  
Responsable  
Comprometida

### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

MENTAL-FISICO



## VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Jefe del Departamento de Difusión

#### JEFE INMEDIATO

Director de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana

#### PERSONAL A SU CARGO

NINGUNO

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I.- Realizar la difusión de la campaña anticorrupción, a la ciudadanía;
- II.- Establecer políticas y lineamientos en materia de difusión de Participación Ciudadana y Contraloría Social;
- III.- Programar campañas de difusión y sensibilización a servidores públicos y a los Comités de Participación Ciudadana y Contraloría Social;
- IV.- Difundir los valores y conductas de los servidores públicos;
- V.- Difundir en el municipio los canales de comunicación permanente habilitados para realizar las quejas y denuncias ciudadanas;
- VI.- Promover y difundir los proyectos de capacitación en materia de Prevención, Contraloría Social, Corrupción y responsabilidades de los servidores públicos;
- VII.- Participar en foros y programas de Prevención y Participación Ciudadana que promuevan las instancias Estatales y Federales;
- VIII.- Participar como enlace en las dependencias del Ayuntamiento, para atender asuntos de tramite y Modernización Administrativa; y
- IX.- Las demás que le asigne el titular de la Dirección de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana, de la Contraloría Municipal, de la Dirección General de Prevención y Participación Ciudadana.



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**CONTRALORIA MUNICIPAL**  
**DIRECCIÓN DE POLÍTICAS DE PREVENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
REFERENCIA: PR-SAD-DGlySA-03 y IT-SA-DGlyDA-02

Clave: DT-CM-DGPyPC-IFI-II

Revisión: 0

Página 16 de 32

**PUESTO**

Jefe del Departamento de Difusión

**ESCOLARIDAD**

Licenciado en Administración.  
Licenciado en Derecho.  
Informática  
Carrera a fin

**CONOCIMIENTOS ESPECIALES**

- Administración y Manejo de Personal
- Trabajo en equipo
- Sistemas Computacionales
- Relaciones Públicas
- 

**EXPERIENCIA LABORAL**

Un año de experiencia

**CONDICIONES DE TRABAJO**

Oficina  
Bajo Presión

**ACTITUD / PERSONALIDAD**

Propositiva  
Dedicada  
Responsable  
Comprometida

**NIVEL DE RESPONSABILIDAD**

Medio

MENTAL-FISICO



## IX. POLITICAS

### INTERNAS

1. Los asuntos que se reciban y que se les dé seguimiento tendrán el carácter de confiabilidad y secrecía.
2. En la participación del personal deberá de estar sustentada en la legalidad de las disposiciones y acuerdos aplicables en el desarrollo de la función.
3. Establecer una adecuada comunicación con el personal de la Dirección con el propósito de mantener criterios uniformes en la interpretación de procedimientos necesarios para ejercer las funciones inherentes de la misma.
4. Establecer lazos de comunicación directa con la ciudadanía, a fin de atender quejas y denuncias de actos de corrupción en el ámbito de competencia del ayuntamiento.
5. Incluir en las acciones y resultados de gobierno la participación de la sociedad que haga de la vigilancia ciudadana una estrategia que brinde transparencia y coparticipación en la gestión pública.
6. Abatir los efectos negativos y rescatar la confianza ciudadana por medio de la implementación de normas éticas institucionales que fortalezcan los valores, conductas e identidad del servidor público, generando un sentido de pertenencia y orgullo que favorezca un cambio de actitud entre el servidor público y el ciudadano.

Promover la capacitación ciudadana y servidores públicos para una participación organizada que fortalezca valores y conductas mediante la aplicación y difusión de cursos y talleres a la ciudadanía y Comités de Contraloría Social



## X PROCEDIMIENTOS

### DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO ATENCION DE DENUNCIA CIUDADANA

#### 1.- Propósito:

Establecer lazos de comunicación directa con la ciudadanía a fin de atender la Denuncia Ciudadana en actos de corrupción en el ámbito de competencia del Ayuntamiento

#### 2.- Alcance:

Este procedimiento pretende involucrar a toda la ciudadanía para fomentar la cultura de la Denuncia Ciudadana.

#### 3.-Referencia:

Para la elaboración de este procedimiento de toma como referencia:

Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.

Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública del Municipio de Cuernavaca.

Reglamento Interior de la Contraloría Municipal.

Código de Ética y Decálogo de Virtudes de los Servidores Públicos del Municipio de Cuernavaca y sus Organismos Descentralizados.

#### 4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad de la Contraloría Municipal, la aprobación de este procedimiento.

Es responsabilidad de la Dirección General de Prevención y Participación Ciudadana su revisión en términos de Ley.

Es responsabilidad de la Dirección de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana la elaboración, actualización y aplicación de este procedimiento.

#### 5.- Definiciones:

**Denuncia Ciudadana.**- Derecho que tienen los ciudadanos para denunciar actos de Corrupción.

**Queja.**- Hechos susceptibles de responsabilidad, cometidos por algún servidor público, y que por su naturaleza y efectos trascienden a la esfera jurídica del quejoso

**Denuncia.**- Poner en conocimiento de la autoridad, hechos u omisiones cometidas por algún servidor público el ejercicio de sus funciones.

**Sugerencia.**- Acto verbal o escrito, mediante el cual pone a consideración de la autoridad, acciones y propuestas que tienen por objeto mejorar y eficientar los trámites, obras y servicios que presta el municipio

#### 6.- Método de Trabajo:

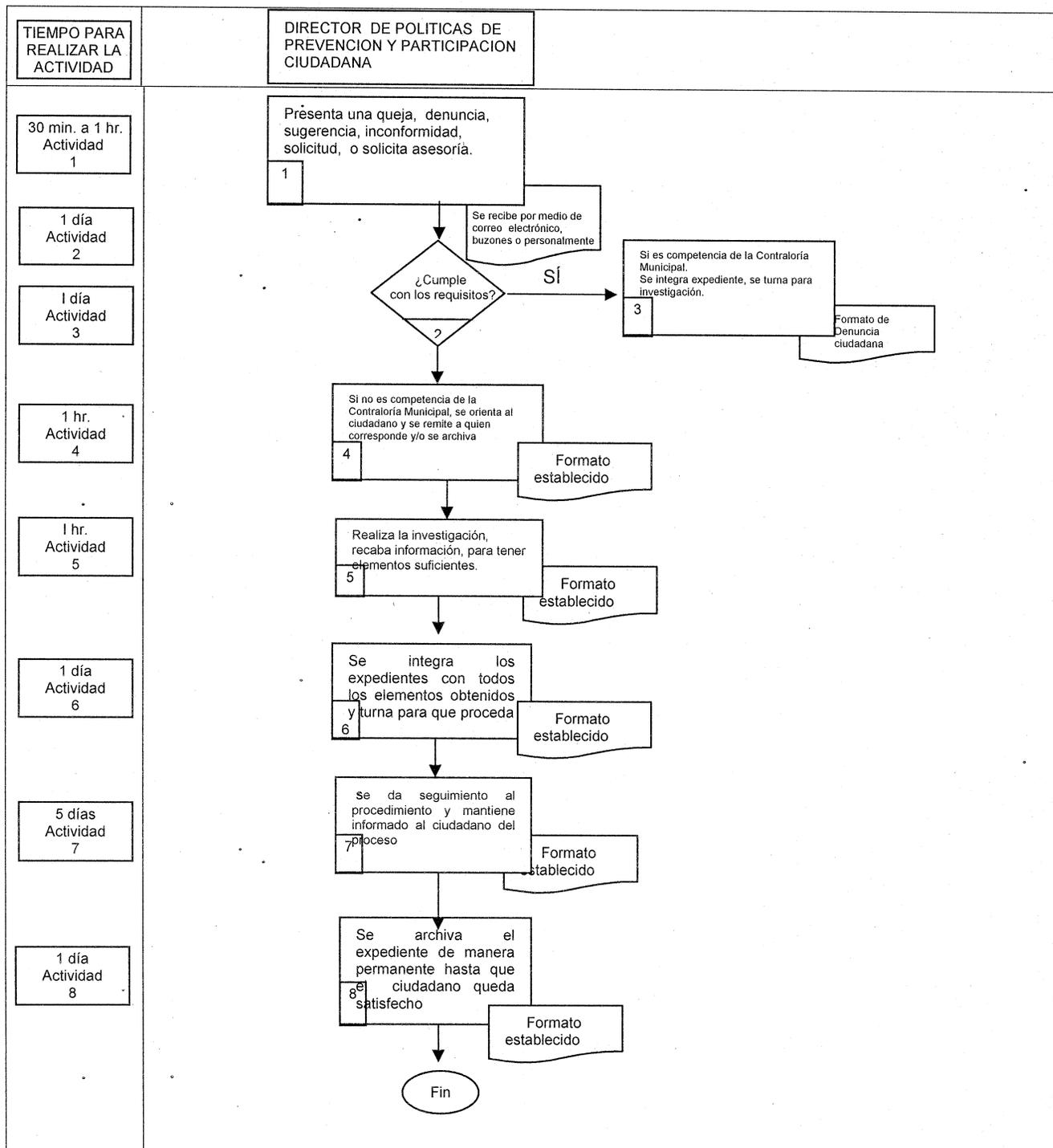
6.1 Diagrama de Flujo.

6.2 Descripción de Actividades.

6.3 Registro de Calidad y Anexo



**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO ATENCION DE DENUNCIA CIUDADANA**





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE DENUNCIA CIUDADANA**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Ciudadano	Presenta una queja, denuncia, sugerencia, inconformidad, solicitud, o solicita asesoría.	
2	Dirección de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana	Se recibe la queja, denuncia, sugerencia, inconformidad, solicitud, o atiende la asesoría, a través de las siguientes fuentes: Por medios electrónicos, Por buzones, Personalmente (se solicita copia de identificación).	Solicitud de formato de Denuncia Ciudadana. (DC)
3	Dirección de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana	Asigna número de folio, Analiza la demanda ciudadana y la clasifica. Informa al ciudadano del procedimiento a seguir.	Formato de Denuncia Ciudadana (DC)
4	Dirección de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana	Si no es competencia de la Contraloría Municipal, se orienta al ciudadano y se remite a quien corresponde y/o se archiva	Expediente. Memorandum
5	Dirección de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana	Si es competencia de la Contraloría Municipal. Se integra expediente, se turna para investigación.	Expediente. Memorandum
6	Dirección General de Prevención y Participación Ciudadana	Realiza la investigación, recaba información, para tener elementos suficientes.	Memorandum. Encuestas.
7	Dirección General de Prevención y Participación Ciudadana	Integra el expediente con todos los elementos obtenidos y turna para que se proceda.	Expediente. Memorandum
8	Dirección de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana	Le da seguimiento al procedimiento y mantiene informado al ciudadano del proceso	Archivo temporal
9	Dirección de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana	Se archiva el expediente de manera permanente, hasta que el ciudadano queda satisfecho.	Archivo.

**REGISTROS DE CALIDAD**

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

**ANEXOS**

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

## **XI. PROCEDIMIENTOS**

### **DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DIFUSION DE LA CAMPAÑA ANTICORRUPCIÓN**

#### **1.- Propósito:**

Establecer lazos de comunicación directa con la ciudadanía a fin de atender la Denuncia Ciudadana en actos de corrupción en el ámbito de competencia del Ayuntamiento

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

Este procedimiento pretende involucrar a toda la ciudadanía para fomentar la cultura de la Denuncia Ciudadana.

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

Para la elaboración de este procedimiento de toma como referencia:

Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.

Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública del Municipio de Cuernavaca.

Reglamento Interior de la Contraloría Municipal.

Código de Ética y Decálogo de Virtudes de los Servidores Públicos del Municipio de Cuernavaca y sus Organismos Descentralizados.

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

Es responsabilidad de la Contraloría Municipal, la aprobación de este procedimiento.

Es responsabilidad de la Dirección General de Prevención y Participación Ciudadana su revisión en términos de Ley.

Es responsabilidad de la Dirección de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana la elaboración, actualización y aplicación de este procedimiento.

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

**Denuncia Ciudadana.-** Derecho que tienen los ciudadanos para denunciar actos de Corrupción.

**Queja.-** Hechos susceptibles de responsabilidad, cometidos por algún servidor publico, y que por su naturaleza y efectos trascienden a la esfera jurídica del quejoso

**Denuncia.-** Poner en conocimiento de la autoridad, hechos u omisiones cometidas por algún servidor público el ejercicio de sus funciones.

**Sugerencia.-** Acto verbal o escrito, mediante el cual pone a consideración de la autoridad, acciones y propuestas que tienen por objeto mejorar y eficientar los trámites, obras y servicios que presta el municipio

#### **6.- Método de Trabajo:**

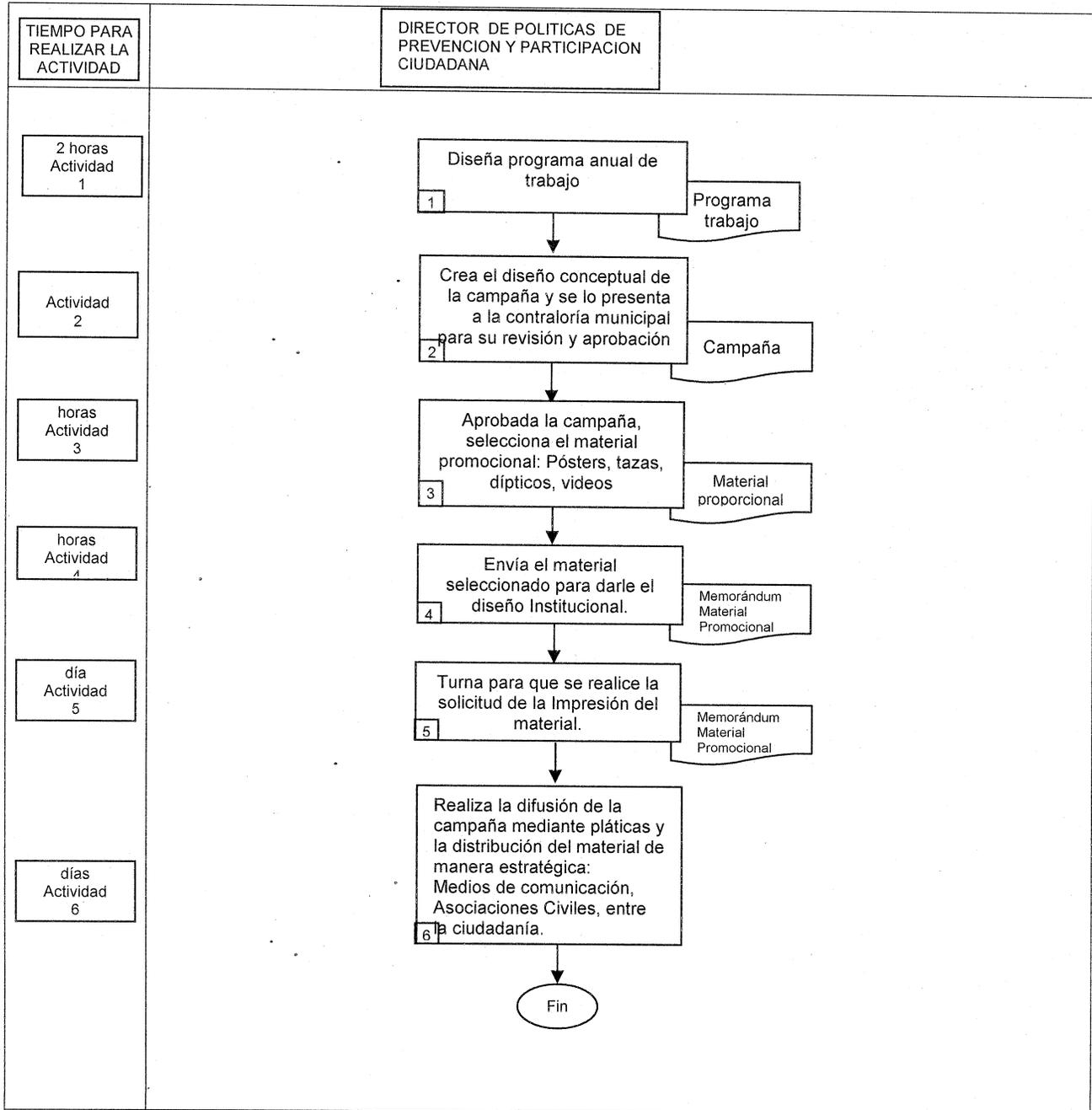
6.1 Diagrama de Flujo.

6.2 Descripción de Actividades.

6.3 Registro de Calidad y Anexo



**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DIFUSION DE LA CAMPAÑA ANTICORRUPCIÓN**



**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DIFUSION DE LA CAMPAÑA ANTICORRUPCIÓN**

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento De Trabajo (clave)</b>
1	Departamento de Difusión	Diseña programa anual de trabajo	Programa Trabajo
2	Departamento de Difusión	Crea el diseño conceptual de la campaña y se lo presenta a la contraloría municipal para su revisión y aprobación	Campaña
3	Departamento de Difusión	Aprobada la campaña, selecciona el material promocional: Pósters, tazas, dípticos, videos	Material Promocional
4	Departamento de Difusión	Envía el material seleccionado para darle el diseño Institucional.	Memorándum Material Promocional
5	Departamento de Difusión	Turna para que se realice la solicitud de la Impresión del material.	Memorandum Material promocional
6	Departamento de Difusión	Realiza la difusión de la campaña mediante pláticas y la distribución del material de manera estratégica: Medios de comunicación, Asociaciones Civiles, entre la ciudadanía.	



**REGISTROS DE CALIDAD**

No.	Documento (Clave)	Responsable de su custodia	Tiempo de Retención
1	Libro de Registro de Atención Ciudadana	Dirección de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana	3 años
2	Formato de queja y/o denuncia de la Campaña Anticorrupción	Dirección de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana	3 años

**ANEXOS**

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

## XI. PROCEDIMIENTOS

### DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO COMITES DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

#### 1.- Propósito:

Establecer lazos de comunicación directa con la ciudadanía a fin de atender la Denuncia Ciudadana en actos de corrupción en el ámbito de competencia del Ayuntamiento

#### 2.- Alcance:

Este procedimiento pretende involucrar a toda la ciudadanía para fomentar la cultura de la Denuncia Ciudadana.

#### 3.-Referencia:

Para la elaboración de este procedimiento de toma como referencia:

Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.

Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública del Municipio de Cuernavaca.

Reglamento Interior de la Contraloría Municipal.

Código de Ética y Decálogo de Virtudes de los Servidores Públicos del Municipio de Cuernavaca y sus Organismos Descentralizados.

#### 4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad de la Contraloría Municipal, la aprobación de este procedimiento.

Es responsabilidad de la Dirección General de Prevención y Participación Ciudadana su revisión en términos de Ley.

Es responsabilidad de la Dirección de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana la elaboración, actualización y aplicación de este procedimiento.

#### 5.- Definiciones:

**Denuncia Ciudadana.**- Derecho que tienen los ciudadanos para denunciar actos de Corrupción.

**Queja.**-.-Hechos susceptibles de responsabilidad, cometidos por algún servidor publico, y que por su naturaleza y efectos trascienden a la esfera jurídica del quejoso

**Denuncia.**-Poner en conocimiento de la autoridad, hechos u omisiones cometidas por algún servidor público el ejercicio de sus funciones.

**Sugerencia.**-Acto verbal o escrito, mediante el cual pone a consideración de la autoridad, acciones y propuestas que tienen por objeto mejorar y eficientar los trámites, obras y servicios que presta el municipio

#### 6.- Método de Trabajo:

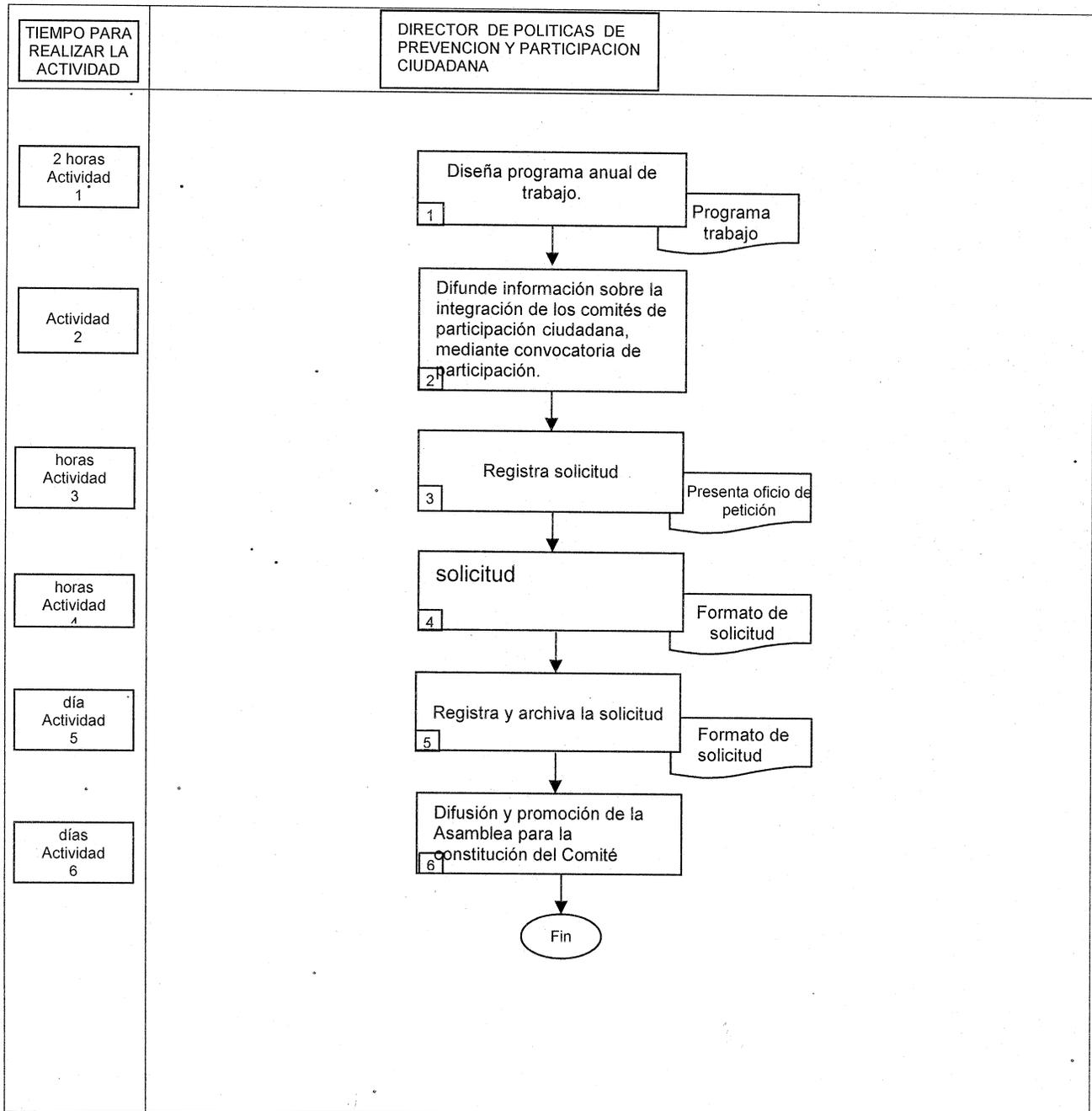
6.1 Diagrama de Flujo.

6.2 Descripción de Actividades.

6.3 Registro de Calidad y Anexo



**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO COMITES DE PARTICIPACIÓN SOCIAL**





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO COMITES DE PARTICIPACIÓN SOCIAL**

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento De Trabajo (clave)</b>
1	Departamento de Participación Ciudadana.	Diseña programa anual de trabajo.	Programa Trabajo
2	Departamento de Participación Ciudadana	Difunde información sobre la integración de los comités de participación ciudadana, mediante convocatoria de participación.	
3	Ciudadana	Registra solicitud	Presenta oficio de petición
4	Departamento de Participación Ciudadana	solicitud	Formato de solicitud
5	Departamento de Participación Ciudadana	Registra y archiva la solicitud	Formato de solicitud
6	Departamento de Participación Ciudadana	Difusión y promoción de la Asamblea para la constitución del Comité	



**REGISTROS DE CALIDAD**

No.	Documento (Clave)	Responsable de su custodia	Tiempo de Retención
1	Acta de Comités Social	Dirección de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana	3 años

**ANEXOS**

No.	Documento (Clave)	Responsable de su custodia	Tiempo de Retención
1	Acta de Comités Social	Dirección de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana	3 años



## XII. DIRECTORIO

Nombre Y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
Adalberto Solórzano Salgado Directora de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana	3295500 Ext. 5507	Motolinia #2 Colonia Centro, Cuernavaca, Morelos
Pablo Neftaly Lugo Zaragoza Jefe del Departamento de Participación Ciudadana	3295500 Ext. 5507	Motolinia #2 Colonia Centro, Cuernavaca, Morelos
Mario Jorge Cruz Roldán Jefe del Departamento de Difusión	3295500 Ext. 5507	Motolinia #2 Colonia Centro, Cuernavaca, Morelos



**XIII. HOJA DE PARTICIPACIÓN**

FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN
01 de Abril de 2013	30 de Septiembre 2013

PARTICIPANTES	PUESTO
Adalberto Solórzano Salgado.	Directora de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana
Ricardo Díaz Vázquez	Director de Modernización Administrativa
Marcela Torres Bello	Técnico Informático

Ricardo Díaz Vázquez  
Titular de la Dirección de Modernización Administrativa

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

Adalberto Solórzano Salgado.  
Directora de Políticas de Prevención y Participación 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 PREVENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Apartado	Motivo Del Cambio	Fecha De Vigencia	Puesto Nombre Y Firma	Vo Bo de la Dirección General de Informática y Desarrollo Administrativo
Todos	Elaboración del Manual Versión 2013	30/Sept./2013	Adalberto Solórzano Salgado Directora de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana 	Roberto Rodolfo Soto Tapia 