



MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
Todos le damos valor



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**CONTRALORIA MUNICIPAL**  
**DIRECCIÓN DE POLÍTICAS DE PREVENCIÓN Y**  
**PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

Clave: DT-CM-DPPyPC-III-I

Revisión: 2

Página 1 de 35

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

Cuernavaca, Mor. A 04 de Mayo de 2015



## CONTENIDO:

	<b>Página</b>
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	17
X. PROCEDIMIENTOS	18
01. Quejas y Denuncias (Denuncia Ciudadana Campaña Anticorrupción "A Gente Encubierto")	18
02. Difusión de la Campaña Anticorrupción "A Gente Encubierto"	28
XI. DIRECTORIO	33
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN	34
XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN	35



## 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 5178, 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.

  
\_\_\_\_\_  
J. Isabel Arellano Vargas

Encargado de Despacho de Contraloría Municipal

REVISÓ

  
\_\_\_\_\_  
Arnulfo Bretón García

Director General de Prevención y Participación Ciudadana

APROBÓ

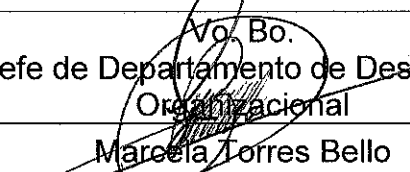
  
\_\_\_\_\_  
Ricardo Díaz Vázquez

Coordinador de Modernización Administrativa

ELABORÓ

  
\_\_\_\_\_  
Wendy Montes de Oca Solórzano

Director de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana

Fecha de Autorización	Vº. Bº. Jefe de Departamento de Desarrollo Organizacional	VERSIÓN (año)	No. de páginas
04/Mayo/2015	 Marcela Torres Bello	2015	35



## II. INTRODUCCIÓN

Con motivo de la reestructuración, actualización y modernización administrativa que se está llevando a cabo en el Ayuntamiento de Cuernavaca, se actualiza y elabora el contenido del presente Manual de Organización y Procedimientos, instrumento normativo y de apoyo para el control, evaluación y seguimiento de los objetivos institucionales, mismo que contempla el marco jurídico de actuación, atribuciones, estructura orgánica, niveles jerárquicos, funciones específicas, líneas de comunicación y coordinación de los Servidores Públicos adscritos a la Dirección General de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana, las cuales se establecen con base en el Reglamento Interior de la Contraloría Municipal, lo que nos permite conocer y delimitar las responsabilidades de cada Servidor Público evitando duplicidad de funciones y confusión en dirección de mando y ejecución, para el mejor aprovechamiento de los Recursos Humanos, Materiales, Financieros y Tecnológicos.

El presente Manual es una herramienta útil que pretende lograr una mejor visión de las atribuciones y funciones de la Dirección de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana, buscando satisfacer completamente las necesidades de los usuarios externos e internos, en el mismo se integran documentos que deben ser revisados y actualizados de acuerdo a los planes, actividades y programas de trabajo que se ejecuten en beneficio de las personas que prestan sus servicios dentro de esta Dirección General, con el fin de cumplir con mayor eficiencia y eficacia las funciones que se tienen encomendadas.

Así mismo servirá como medio de orientación e integración de Servidores Públicos de nuevo ingreso, facilitando su entendimiento, comprensión e incorporación al área.



### III. OBJETIVO

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 2015
13. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental
14. Presupuesto de Egresos del Municipio de Cuernavaca para el Ejercicio Fiscal 2015
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. Programa de Operación Anual 2015
20. Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Contraloría Municipal
21. Código de Ética y Decálogo de Virtudes de los Servidores Públicos del Ayuntamiento de Cuernavaca y sus Organismos Descentralizados
22. 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

- Legalidad;
- Honradez;
- Transparencia y Rendición de Cuentas;
- Imparcialidad;
- Identidad;
- Responsabilidad;
- Justicia;
- Igualdad;
- Respeto;
- Integridad.



MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
2014 • 2018  
Todos le damos valor

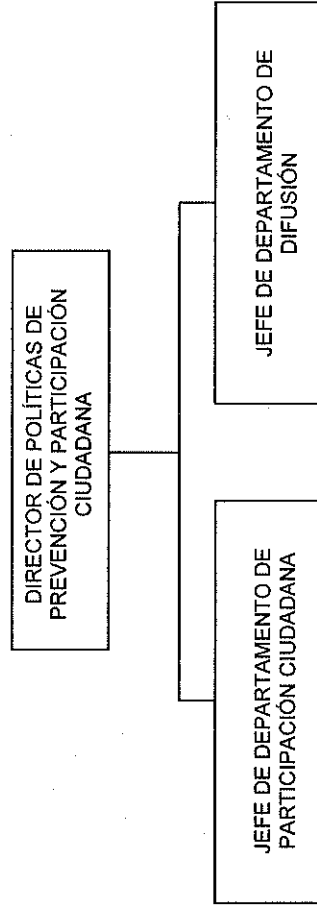
Clave: DT-CM-DPPyPC-III-I

Revisión: 2

Página 8 de 35

**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**CONTRALORIA MUNICIPAL**  
**DIRECCIÓN DE POLÍTICAS DE PREVENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

## VI.-ORGANIGRAMA



ELABORÓ  
*[Signature]*  
WENDY MONTES DE OCA SOLÓRZANO  
DIRECTOR DE POLÍTICAS DE PREVENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

REVISÓ  
*[Signature]*  
ARNULFO BRETON GARCIA  
DIRECTOR GENERAL DE PREVENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

AUTORIZÓ  
*[Signature]*  
J. ISABEL ARELLANO VARGAS  
ENCARGADO DE DESPACHO DE CONTRALORIA MUNICIPAL

FECHA DE AUTORIZACIÓN:  
04 DE MAYO DE 2015





## VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

Puesto	Nombre	Subtotal	Total
Director de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana	Wendy Montes de Oca Solórzano	1	
Jefe de Departamento de Participación Ciudadana	Oyuki Dorothy Martínez Juárez	1	
Jefe de 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 Políticas de Prevención y Participación Ciudadana

#### JEFE INMEDIATO

Director General de Prevención y Participación Ciudadana

#### PERSONAL A SU CARGO

Jefe de Departamento de Participación Ciudadana  
Jefe de 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;

**PUESTO**

Director de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana

**JEFE INMEDIATO**

Director General de Prevención y Participación Ciudadana

**PERSONAL A SU CARGO**

Jefe de Departamento de Participación Ciudadana  
Jefe de 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 y establezca la normatividad aplicable.

**PUESTO**

Director de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana

**ESCOLARIDAD**

Licenciatura en el Área de Ciencias Sociales y Humanidades; Título y Cedula Profesional

**CONOCIMIENTOS ESPECIALES**

- Administración y Manejo de Personal
- Manejo y Conocimiento de Procedimientos Administrativos y de Operación Dentro del Sector Público Federal, Estatal y Municipal.
- De Leyes, Reglamentos, Acuerdos y Decretos que Aplica la Administración Pública Federal, Estatal y Municipal.
- Sistemas Computacionales

**EXPERIENCIA LABORAL**

Dos Años

**CONDICIONES DE TRABAJO**

Oficina

**ACTITUD / PERSONALIDAD**

Propositiva;  
Honesto;  
Responsable;  
Comprometida;

**NIVEL DE RESPONSABILIDAD**

Alto

**ESFUERZO**

Mental

### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Jefe de 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 de Departamento de Participación Ciudadana

#### ESCOLARIDAD

Licenciado en Administración.  
Licenciado en Derecho  
Licenciado en 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

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Propositiva;  
Honestas;  
Responsable;  
Comprometida;  
Facilidad de Palabra;

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

#### ESFUERZO

Mental



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Jefe de 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 trámite 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.

### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Jefe de Departamento de Difusión

#### ESCOLARIDAD

Licenciado en Administración.  
Licenciado en Derecho  
Licenciado en 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

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Propositiva;  
Honestas;  
Responsable;  
Comprometida;  
Facilidad de Palabra;

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

#### ESFUERZO

Mental



## **IX. POLÍTICAS**

### **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.
7. 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

### 1.- ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE INCONFORMIDAD (Inconformidad Ciudadana Campaña Anticorrupción "A Gente Encubierto")

**1.- Propósito:** Establecer lazos de comunicación con la ciudadanía con fin de atender las Inconformidades ciudadanas sobre actos de corrupción en el ámbito de competencia del Ayuntamiento.

**2.- Alcance:** Este procedimiento pretende involucrar al personal de la Dirección de Políticas de Prevención y Participación

**3.-Referencia:** Para la elaboración de este procedimiento se tomaron en cuenta los siguientes documentos oficiales:

- 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 Contralora Municipal, la aprobación de este procedimiento.

Es responsabilidad del Director 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:

**Inconformidad Ciudadana:** Derecho que tienen los ciudadanos para inconformarse por actos de Corrupción.

**Denuncia:** Poner en conocimiento de la autoridad, hechos y omisiones cometidas por algún Servidor Público en el ejercicio de sus funciones.



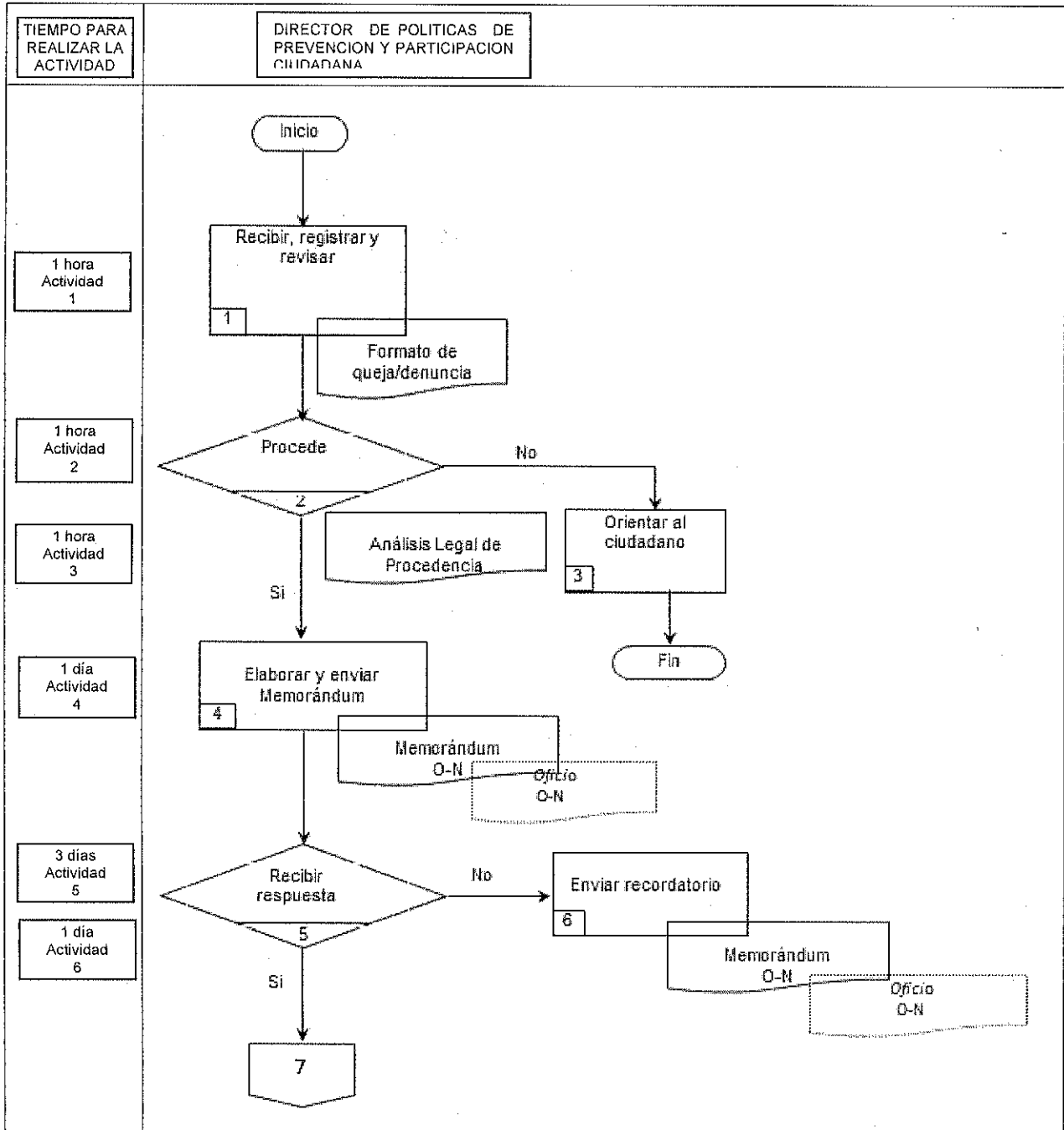
**Sugerencia:** Acto verbal o escrito, mediante el cual pone a consideración de la autoridad acciones propuestas que tienen por objeto mejorar y efficientar los trámites, obras y servicios que presta el municipio.

**6.- Método de Trabajo:**

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

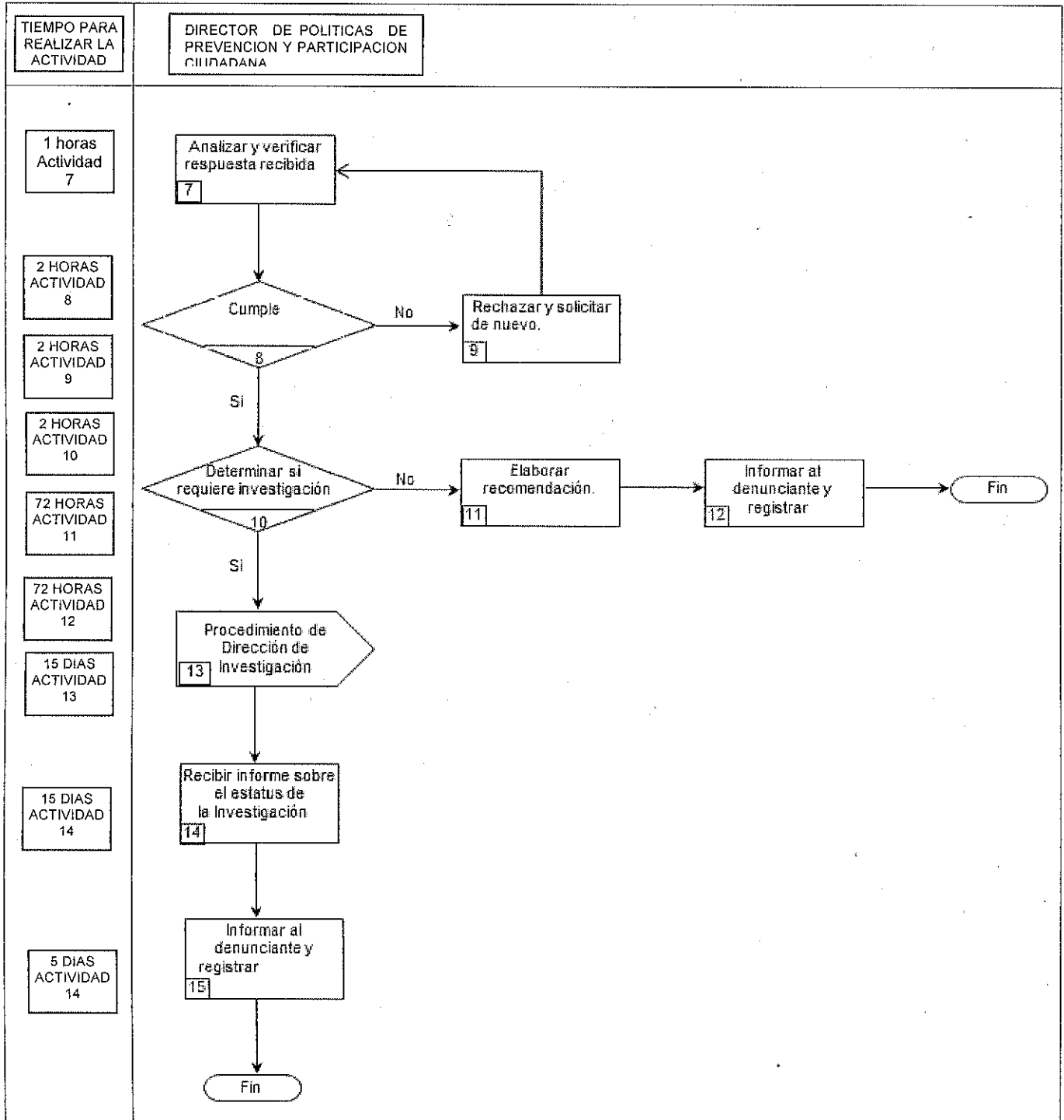


**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE INCONFORMIDADES (INCONFORMIDAD CIUDADANA CAMPAÑA ANTICORRUPCIÓN "A GENTE ENCUBIERTO")**





**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS  
 (DENUNCIA CIUDADANA CAMPAÑA ANTICORRUPCIÓN "A GENTE ENCUBIERTO")**





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE INCONFORMIDAD  
(Inconformidad Ciudadana Campaña Anticorrupción "A Gente Encubierto")**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Director de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana	Recibe la Inconformidad ciudadana por cualquiera de los medios de atención disponibles los cuales son: Personalmente, Buzones transparentes instalados en las distintas oficinas de atención ciudadana, Vía correo electrónico ( <a href="mailto:contraloria@cuernavaca.gob.mx">contraloria@cuernavaca.gob.mx</a> o <a href="mailto:a_genteencubierto@cuernavaca.gob.mx">a_genteencubierto@cuernavaca.gob.mx</a> ), vía telefónica línea 070 y 3 29 55 07, personalmente en las instalaciones del Ayuntamiento o turnadas por cualquiera de las Secretarías de Despacho que conforman este Ayuntamiento.	Formato de Inconformidad.
2	Director de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana	Analiza la procedencia legal de todas las Inconformidad y decide si es competencia de esta Dirección de acuerdo a los distintos reglamentos existentes.	Formato de Inconformidad
3	Director de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana	Si la inconformidad no procede, orienta al ciudadano para que acuda a las oficinas competentes para atender su caso o para que realice las acciones correspondientes.	Formato de inconformidad
4	Director de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana	Si decide que la inconformidad procede, elaborara el memorándum correspondiente el cual debe incluir fecha, número de memorándum de acuerdo al libro de gobierno, quien y a quien se envía, fundamento legal, referencia de la denuncia recibida, tiempo máximo de respuesta y firma del titular de la Dirección General y se enviará al área correspondiente con acuse de recibido y copias para las áreas competentes solicitando la información necesaria respecto a la queja/denuncia recibida.	Memorándum u oficio.
5	Director de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana	Recibe la respuesta del memorándum enviado y firma acuse de recibido.	Memorándum.
6	Director de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana	En caso de que no se haya recibido aún respuesta alguna en el tiempo marcado en el Memorándum, se envía un recordatorio, referenciando el memorándum enviado anteriormente, solicitando nuevamente la información correspondiente, hasta recibir la información solicitada.	Memorándum de recordatorio.



**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS  
(Denuncia Ciudadana Campaña Anticorrupción "A Gente Encubierto")**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
7	Director de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana	Analiza y verifica la respuesta enviada por la oficina a la cual se le solicito la información, revisando que la información sea la correcta y la que solicito esta Dirección.	Memorándum de respuesta.
8	Director de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana	Decide si la respuesta recibida cumple con la información solicita o no.	Memorándum de respuesta.
9	Director de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana	Si la respuesta no incluye la información solicitada se rechaza el memorándum y se envía un nuevo memorándum solicita la información correcta.	Memorándum.
10	Director de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana	Si la información cumple con la solicitada, decide si la inconformidad requiere investigación o no.	Formato de queja/denuncia. Memorándum enviado. Memorándum de respuesta.
11	Director de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana	Si decide que no requiere investigación la inconformidad presentada elaborara una recomendación para el ciudadano y se le enviará el oficio correspondiente o se le citará en la oficina de la Dirección.	Oficio.
12	Director de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana	Informa al denunciante sobre el estado de su inconformidad y registra en la base de datos y en libro de gobierno y se archiva en la carpeta correspondiente.	
13	Director de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana	Si determina que si requiere investigación se turna el expediente a la Dirección de Investigación.	Formato inconformidad Memorándum enviado. Memorándum de respuesta.



14	Director de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana	Recibe por parte de la Dirección de Investigación el informe sobre el estado de la inconformidad	Memorándum enviado por parte de la Dirección de Investigación.
15	Director de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana	Informa al denunciante sobre el estado de su Investigación y registra en el libro de gobierno, se registra en la base de datos de Excel con la que se cuenta y se archiva en la carpeta correspondiente.	





**REGISTRO DE CALIDAD**

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Formato de Denuncia / Queja	Director de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana	3 años
2	Memorandum/Oficio		

**ANEXOS**

Anexo No	Documento	Clave
1	Formato de Denuncia / Queja	s/c



## XI. PROCEDIMIENTOS

### 1.- ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE DIFUSIÓN DE LA CAMPAÑA ANTICORRUPCIÓN “A GENTE ENCUBIERTO”

**1.- Propósito:** Dar a conocer cómo funciona la campaña anticorrupción “A Gente Encubierto” para que la ciudadanía acuda a hacer uso de este servicio y de este modo lograr que los índices de corrupción disminuyan.

**2.- Alcance:** Este procedimiento involucra al personal de la Dirección de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana.

**3.-Referencia:** Para la elaboración de este procedimiento se tomaron en cuenta los siguientes documentos oficiales:

- 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 Contralora Municipal, la aprobación de este procedimiento.

Es responsabilidad del Director 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:

**Difusión:** Proceso de propagación o divulgación de conocimientos, noticias o acontecimientos en la sociedad.

**Campaña:** Conjunto de actividades o de trabajos que se realizan en un periodo de tiempo determinado y están encaminado a conseguir un fin.



MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
Todos le damos valor



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**CONTRALORIA MUNICIPAL**  
**DIRECCIÓN DE POLÍTICAS DE PREVENCIÓN Y**  
**PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

Clave: PR-CM-DPPyPC-02

Revisión: 2

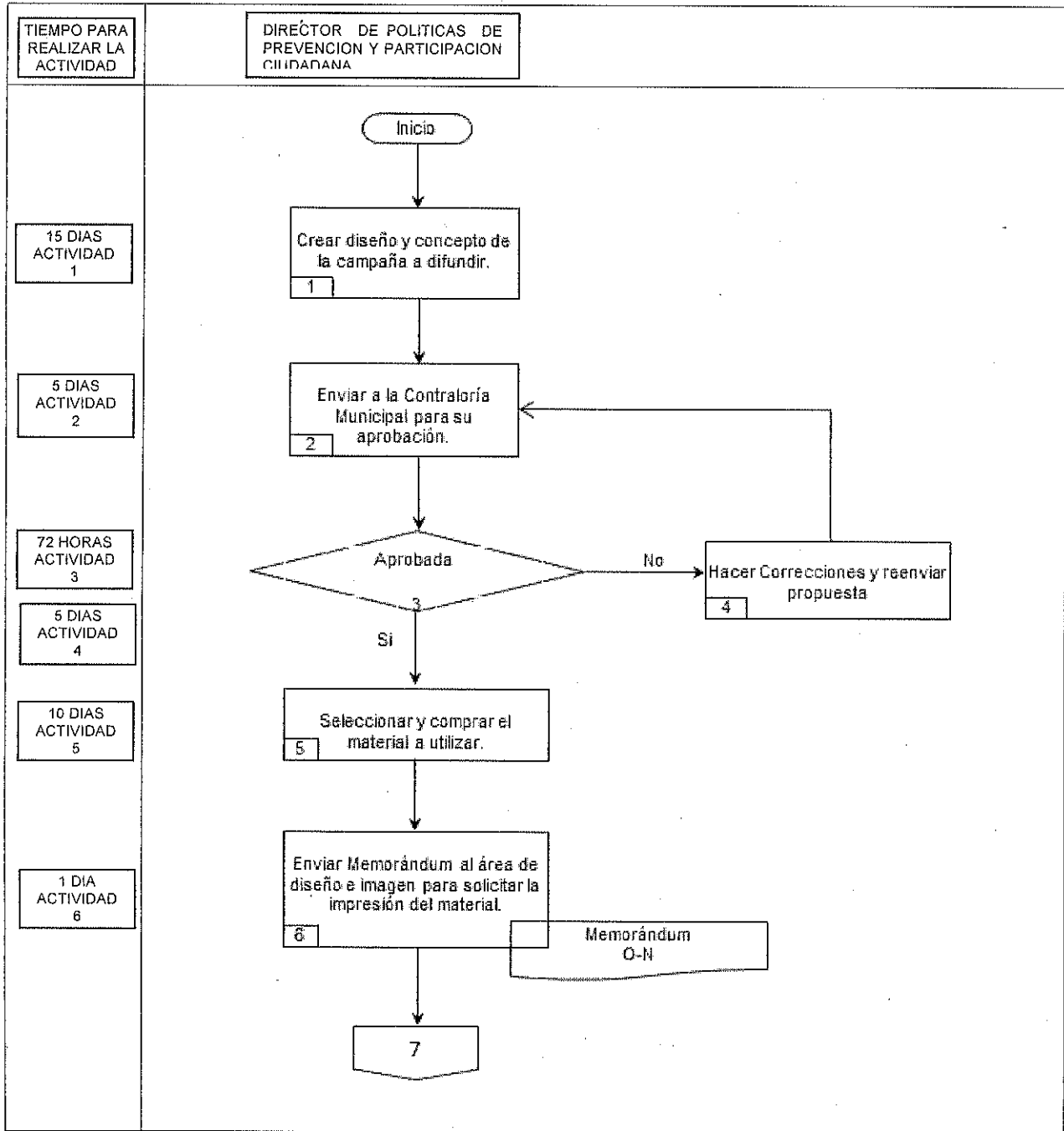
Página 27 de 35

**6.- Método de Trabajo:**

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

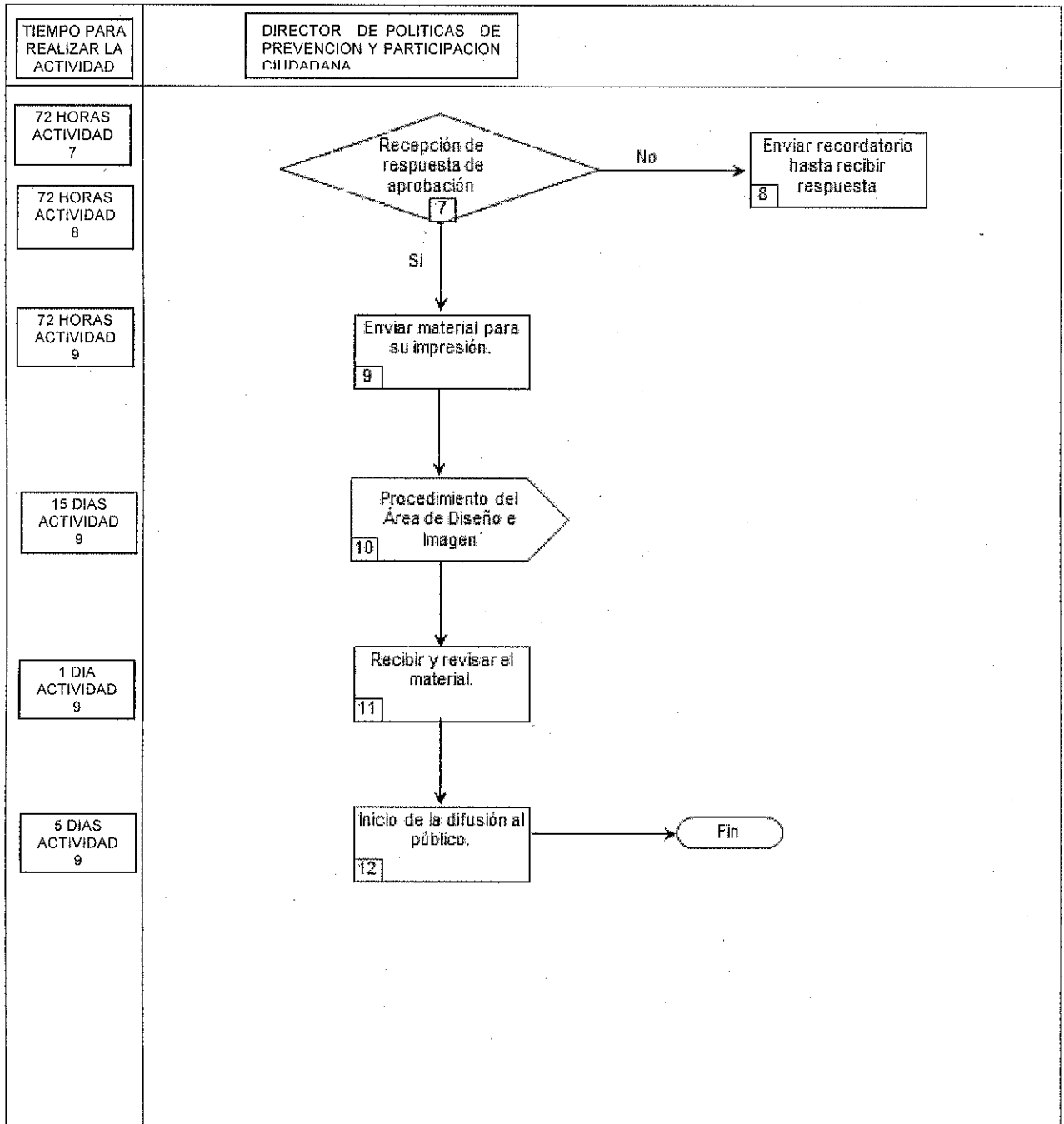


**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE DIFUSIÓN DE LA CAMPAÑA ANTICORRUPCIÓN "A GENTE ENCUBIERTO"**





**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE DIFUSIÓN DE LA CAMPAÑA ANTICORRUPCIÓN "A GENTE ENCUBIERTO"**





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE DIFUSIÓN DE LA CAMPAÑA ANTICORRUPCIÓN "A GENTE ENCUBIERTO"**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Director de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana	Crea un diseño con un concepto que sea llamativo y convenga a la ciudadanía de que ayude al Ayuntamiento a combatir y erradicar la corrupción.	
2	Director de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana	Envía al titular de la Contraloría Municipal la propuesta elaborada para que la misma dé el visto bueno y se inicie la campaña.	Memorandum
3	Contraloría Municipal	Aprueba la propuesta realizada y se inicia con los preparativos para difundir de forma correcta la campaña.	No aplica
4	Director de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana	Si la propuesta enviada no es aprobada, hace correcciones y adecuaciones necesarias de la misma, hasta que la propuesta sea aprobada.	No aplica
5	Director de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana	Selecciona los medios y el material que se utilizaran para realizar la difusión de la campaña como lo son tazas de cerámica, posters, medios de comunicación como radio y televisión local, stands, lonas, folletos y los demás propuestos.	No aplica
6	Director de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana	Envía memorándum al Área de Diseño e Imagen del Ayuntamiento solicitando su apoyo para el grabado o impresión del material seleccionado para llevar a cabo la difusión de la campaña, mencionando la cantidad y el tipo de material que se utilizara.	Memorándum
7	Director de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana	Recibirá la respuesta enviada por el área de diseño e imagen, en el tiempo marcado en el memorándum enviado.	Memorándum.



8	Director de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana	Si no recibe la debida respuesta en el tiempo establecido, enviará un recordatorio solicitando la respuesta en no más de 3 días hábiles, hasta recibir la respuesta requerida.	Memorándum
9	Director de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana	Enviará el material indicado en el memorándum enviado para que el mismo sea grabado o impreso por el área de diseño e imagen del Ayuntamiento.	No aplica
10	Dirección de Diseño e Imagen del Ayuntamiento	Proceso de la Dirección de Diseño e Imagen del Ayuntamiento.	No aplica
11	Director de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana	Recibirá el material debidamente grabado, sellado o impreso por parte de la Dirección de diseño e imagen y contabilizará el mismo.	No aplica
12	Director de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana	Iniciará ya con todo el material necesario la difusión de la campaña propuesta, ya sea por medio de pláticas al público en oficinas que forman parte del Ayuntamiento de Cuernavaca, por medio de anuncios en TV o radio local, internet, intranet del Ayuntamiento, posters publicitarios, folletos y demás lugares o medios propuestos en la campaña aprobada.  Con esta actividad termina el procedimiento.	No aplica



### REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Memorándums	Director de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana	2 años

### ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	Ninguno	





## XI. DIRECTORIO

Nombre Y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
Wendy Montes de Oca Solórzano Directora de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana	3295500 Ext. 5447	Motolinía #2 Colonia Centro, Cuernavaca, Morelos
Oyuky Dorothy Martínez Juárez Jefa del Departamento de Participación Ciudadana	3295500 Ext. 5507	Motolinía #2 Colonia Centro, Cuernavaca, Morelos
Mario Jorge Cruz Roldán Jefe del Departamento de Difusión.	3295500 Ext. 4407	Motolinía #2 Colonia Centro, Cuernavaca, Morelos




## XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION
8 de abril de 2015	04 de Mayo de 2015

PARTICIPANTES	PUESTO
Wendy Montes de Oca Solórzano	Director General de Prevención y Participación Ciudadana
Marcela Torres Bello	Jefe de Departamento de Desarrollo Organizacional


  
Marcela Torres Bello  
Asesor Designado por la  
Coordinación de Modernización  
Administrativa

  
Wendy Montes de Oca Solórzano  
Director 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 Políticas de Prevención y Participación Ciudadana

Apartado	Motivo Del Cambio	Fecha De Vigencia	Puesto Nombre Y Firma	Vo. Bo. Coordinación de Modernización Administrativa
Todos	Elaboración y Actualización del Manual versión 2015	04/05/2015	<p>Wendy Montes de Oca Solórzano</p> <p>Directora de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana</p> 	<p>Ricardo Díaz Vázquez</p> 