



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
CONTRALORIA MUNICIPAL
DIRECCIÓN DE POLÍTICAS DE PREVENCIÓN Y
PARTICIPACIÓN CIUDADANA
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-03

Clave: DT-CM-DPPyPC-III-I

Revisión: 1

Página de 39

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

Cuernavaca, Mor. a31 de Diciembre de 2014

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	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	37
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN	38
XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN	39

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.

 María Cristina Rios Meraza
 Contralora Municipal

REVISÓ

 Arnulfo Bretón García
 Director General de Prevención y Participación Ciudadana

 Ricardo Díaz Múzquez
 Coordinador de Modernización Administrativa

ELABORÓ

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

Fecha de Autorización	No. Bo. Departamento de Desarrollo Organizacional	VERSION (año)	No. de paginas
31/Dic/2014	Marcela Torres Bello	2014	39

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 JURIDICO

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 2014
13. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental
14. Presupuesto de Egresos del Municipio de Cuernavaca para el Ejercicio Fiscal 2014
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 2014
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 Organó de Control.

VALORES

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



MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
Todos le damos valor



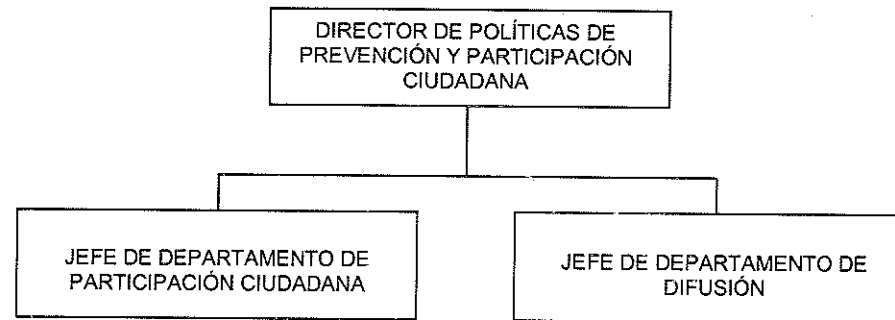
AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
CONTRALORIA MUNICIPAL
DIRECCIÓN DE POLÍTICAS DE PREVENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-03

Clave: DT-CM-DPPyPC-III-I

Revisión: 1

Página 8 de 39

VI.-ORGANIGRAMA



ELABORÓ

WENDY SOLÓRZANO MONTES DE
OCADIRECTOR DE POLÍTICAS DE
PREVENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

REVISÓ

ARNULFO BRÉTÓN GARCÍA
DIRECTOR GENERAL DE PREVENCIÓN Y
PARTICIPACIÓN CIUDADANA

AUTORIZÓ

MARÍA CRISTINA RIOS MERAZA
CONTRALORA MUNICIPAL

FECHA DE AUTORIZACIÓN:
31 DE DICIEMBRE DE 2014

VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

Puesto	Nombre	Subtotal	Total
Director de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana	Adalberto Solórzano Salgado	1	
Jefe de Departamento de Participación Ciudadana	OyukiDorothy Martínez Juárez	1	
Jefe de Departamento de Difusión	Mario Jorge Cruz Roldán	1	
TOTAL			3

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, REGALEMENTOS, 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;
HONESTA;
RESPONSABLE;
COMPROMETIDA;

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

ALTO

ESFUERZO

MENTAL-FISICO

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;
HONESTA;
RESPONSABLE;
COMPROMETIDA;
FACILIDAD DE PALABRA;

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

MEDIO

ESFUERZO

MENTAL-FISICO

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;
HONESTA;
RESPONSABLE;
COMPROMETIDA;
FACILIDAD DE PALABRA;**

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

MEDIO

ESFUERZO

MENTAL-FISICO

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 QUEJAS Y DENUNCIAS (Denuncia Ciudadana Campaña Anticorrupción "A Gente Encubierto")

1.- Propósito: Establecer lazos de comunicación con la ciudadanía con fin de atender las Denuncias 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 Ciudadana y a toda la ciudadanía para fomentar la cultura de la denuncia ciudadana, brindándole atención y asesoría directa con el fin de disminuir los actos de corrupción en este Ayuntamiento.

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:

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 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 eficientar los trámites, obras y servicios que presta el municipio.

6.- Método de Trabajo:

- 6.1. Mapeo de Proceso
- 6.2. Diagrama de Flujo.
- 6.3. Mapeo de Interacción de los Procesos
- 6.4. Descripción de Actividades.
- 6.5. Indicador, Registro de Calidad y Anexos.

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

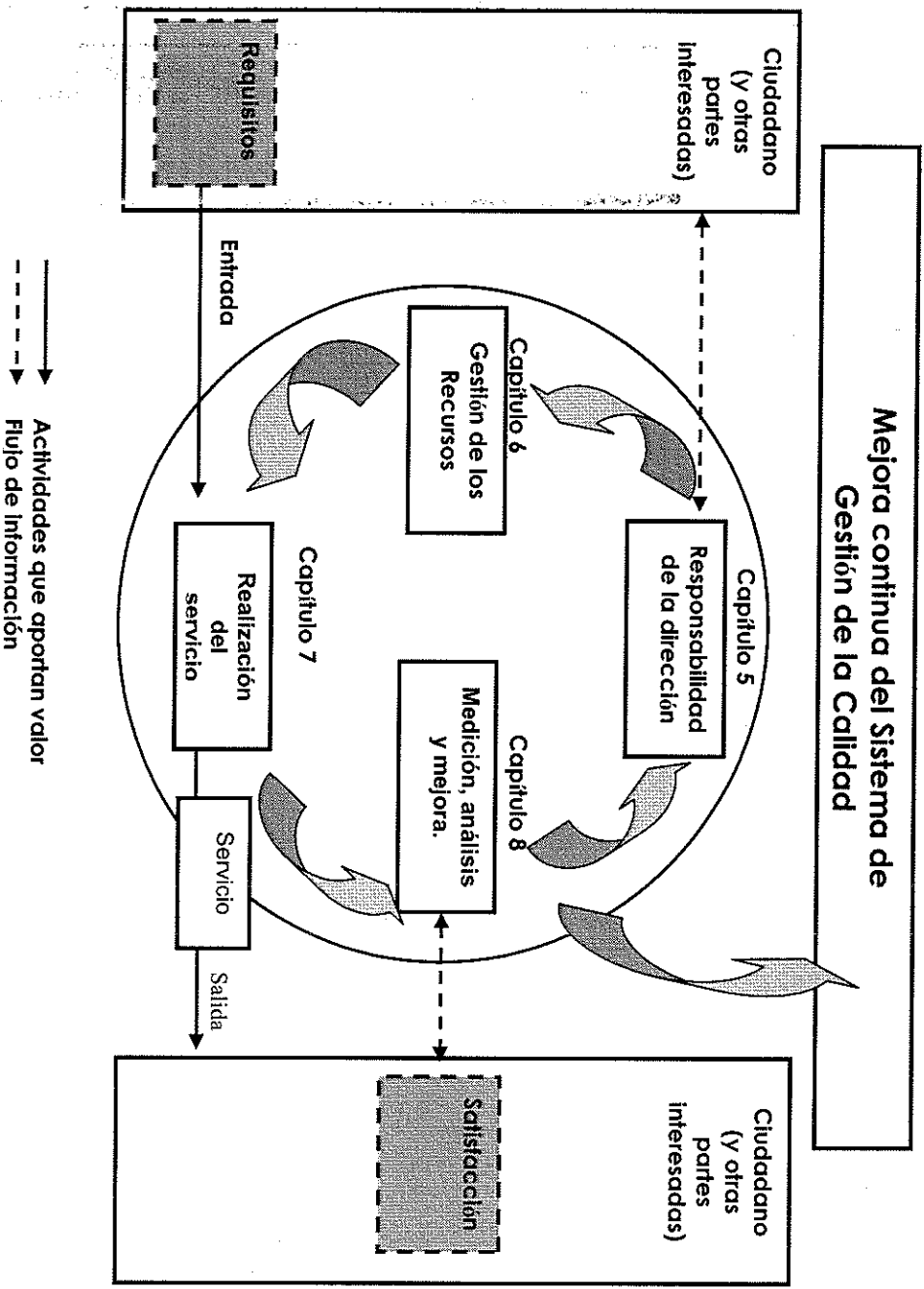
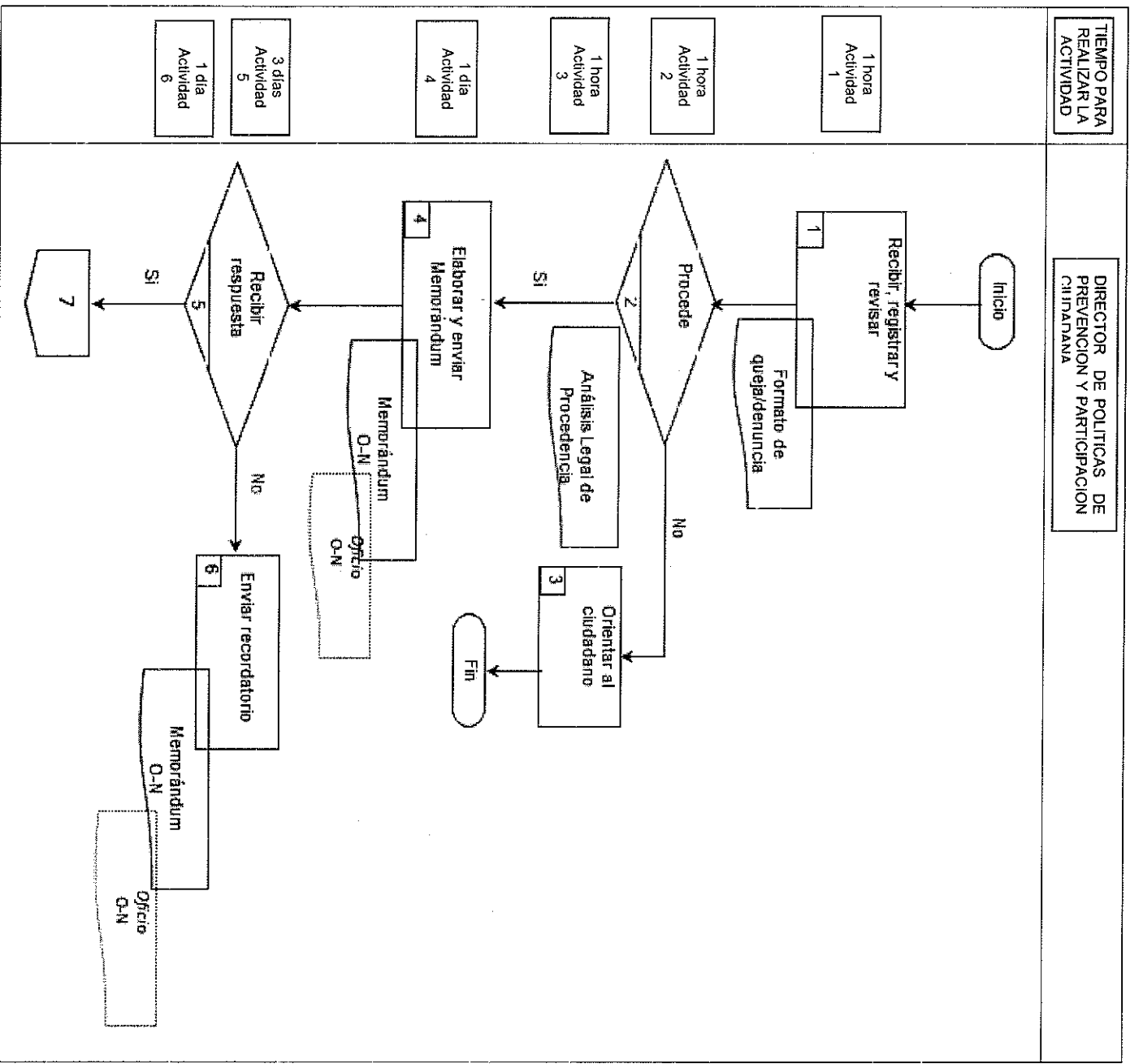


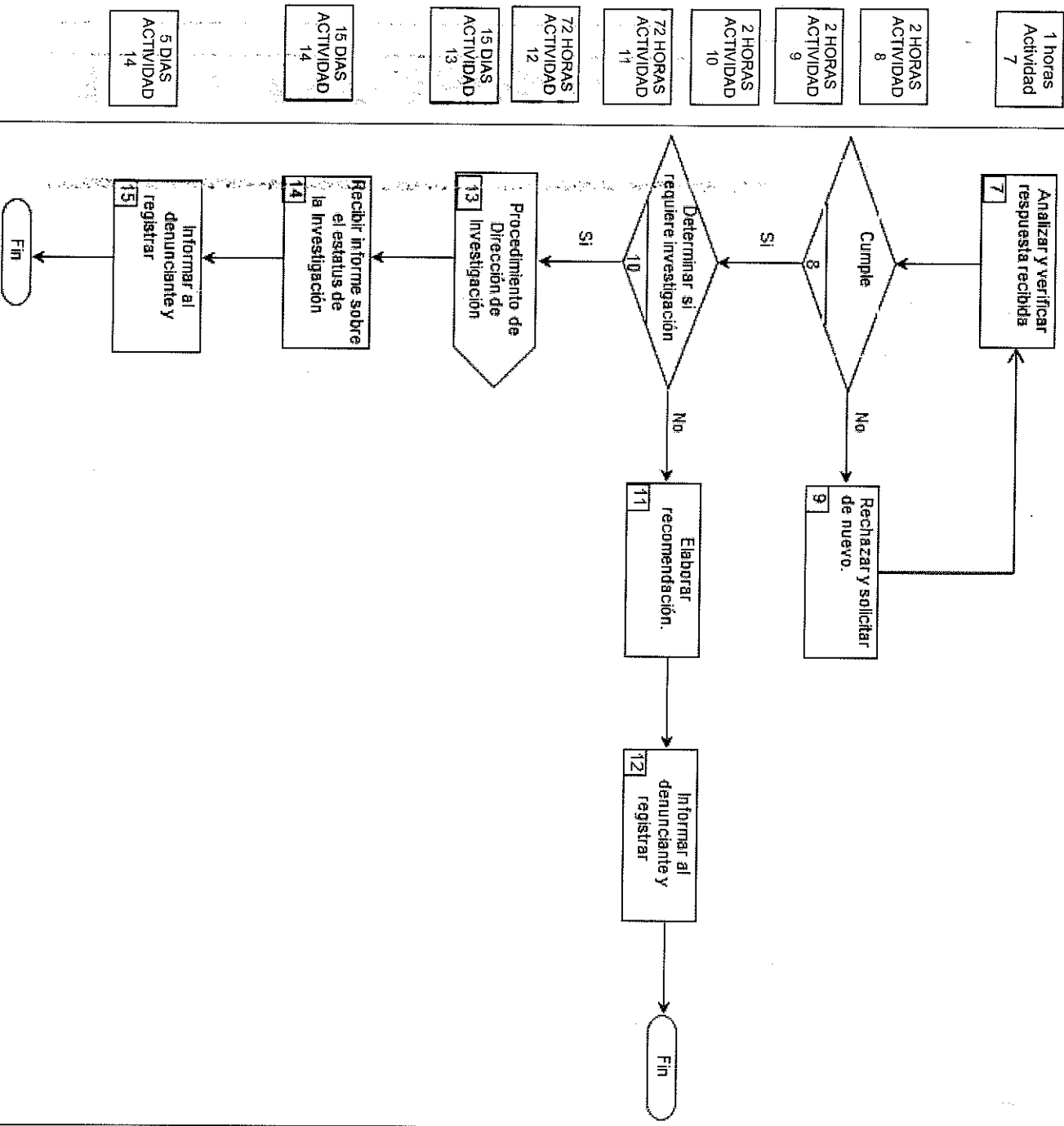
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS (DENUNCIA CIUDADANA CAMPAÑA ANTICORRUPCIÓN "A GENTE ENCUBIERTO")



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

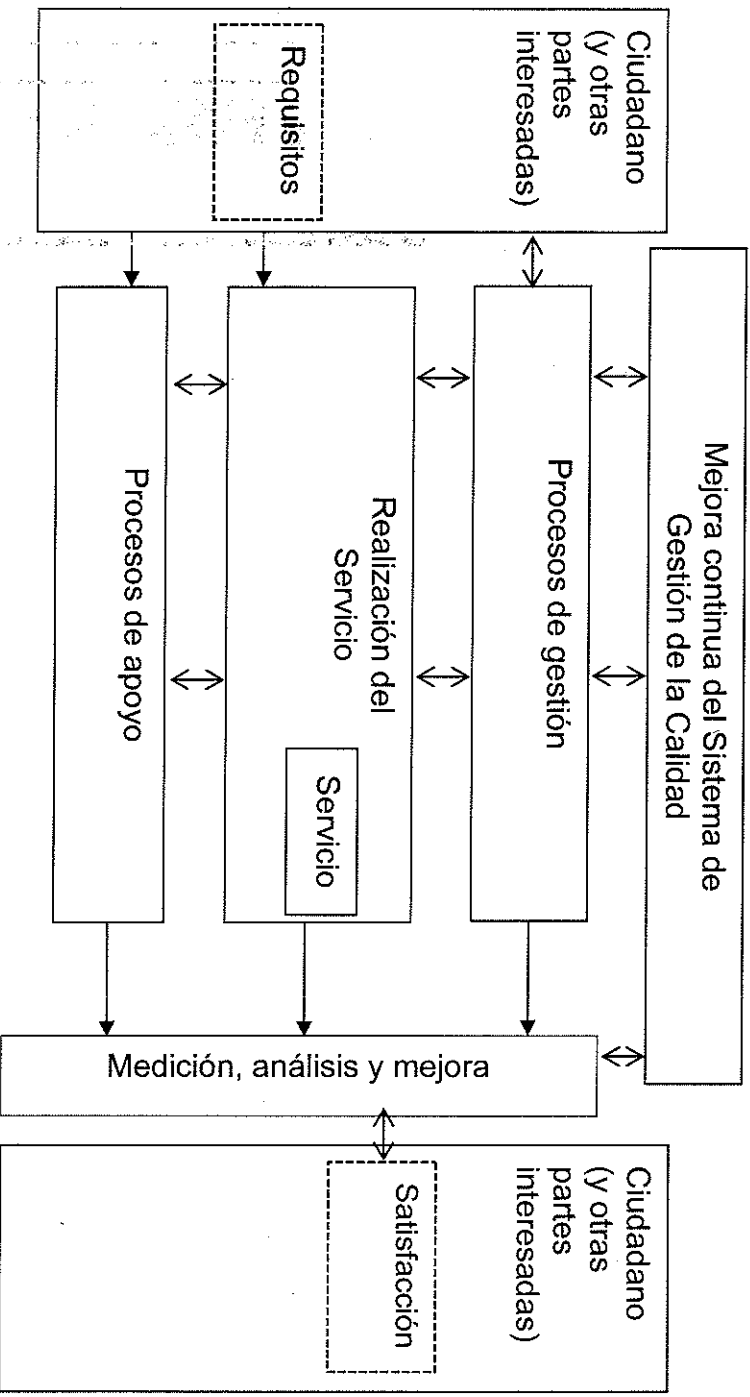
TIEMPO PARA REALIZAR LA ACTIVIDAD

DIRECTOR DE POLÍTICAS DE PREVENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



MAPEO DE INTERACCIÓN DEL PROCESO DEL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS (DENUNCIA CIUDADANA CAMPAÑA ANTICORRUPCIÓN "A GENTE ENCUBIERTO")

Diagrama de interacción de los procesos



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

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Director de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana	Recibe la denuncia o queja 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 (controloria@cuernavaca.gob.mx o a.genteencubierto@cuernavaca.gob.mx), 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 denuncia/queja.
2	Director de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana	Analiza la procedencia legal de todas las quejas o denuncias y decide si es competencia de esta dirección de acuerdo a los distintos reglamentos existentes.	Formato de denuncia/queja.
3	Director de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana	Si la denuncia o queja 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 denuncia/queja.
4	Director de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana	Si decide que la queja/denuncia procede, elaborará 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 denuncia/queja 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 denuncia/queja 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 denuncia/queja 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 queja denuncia. Memorándum enviado. Memorándum de respuesta.

AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
CONTRALORIA MUNICIPAL
DIRECCIÓN DE POLÍTICAS DE PREVENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-03

Clave: PR-CM-DPPYPC-III-I

Revisión: 0

Página 26 de 39

14	Director de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana	Recibe por parte de la Dirección de Investigación el informe sobre el estado de la denuncia.	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.	

INDICADOR

No de Indicador	Denominación	Periodicidad
1	Porcentaje de denuncias atendidas por actos de corrupción.	Mensual
2	Índice en verde del Programa para el Desarrollo Municipal.	Anual

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 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 y a toda la ciudadanía para fomentar la cultura de la denuncia ciudadana, con el fin de disminuir los actos de corrupción en este Ayuntamiento.

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.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
CONTRALORIA MUNICIPAL
DIRECCIÓN DE POLÍTICAS DE PREVENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-03

Clave: PR-CM-DPPyPC-02

Revisión: 0

Página 29 de 39

6.- Método de Trabajo:

- 6.1. Mapeo de Proceso
- 6.2. Diagrama de Flujo.
- 6.3. Mapeo de Interacción de los Procesos
- 6.4. Descripción de Actividades.
- 6.5. Indicador, Registro de Calidad y Anexos.

MAPEO DE PROCESO DEL PROCEDIMIENTO DE DIFUSIÓN DE LA CAMPAÑA
ANTICORRUPCIÓN "A GENTE ENCUBIERTO"

Mejora continua del Sistema de
Gestión de la Calidad

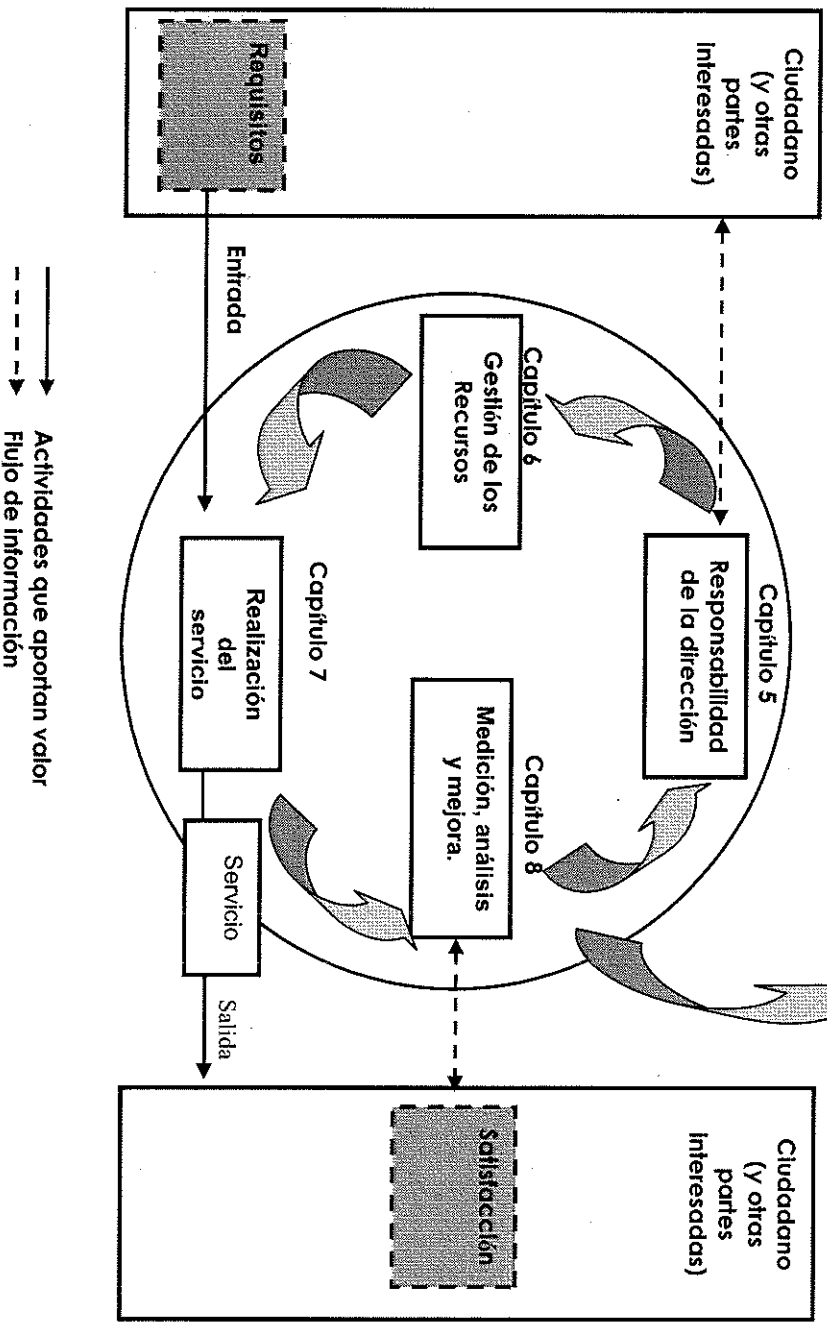


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE DIFUSIÓN DE LA CAMPAÑA ANTICORRUPCIÓN "A GENTE ENCUBIERTO"

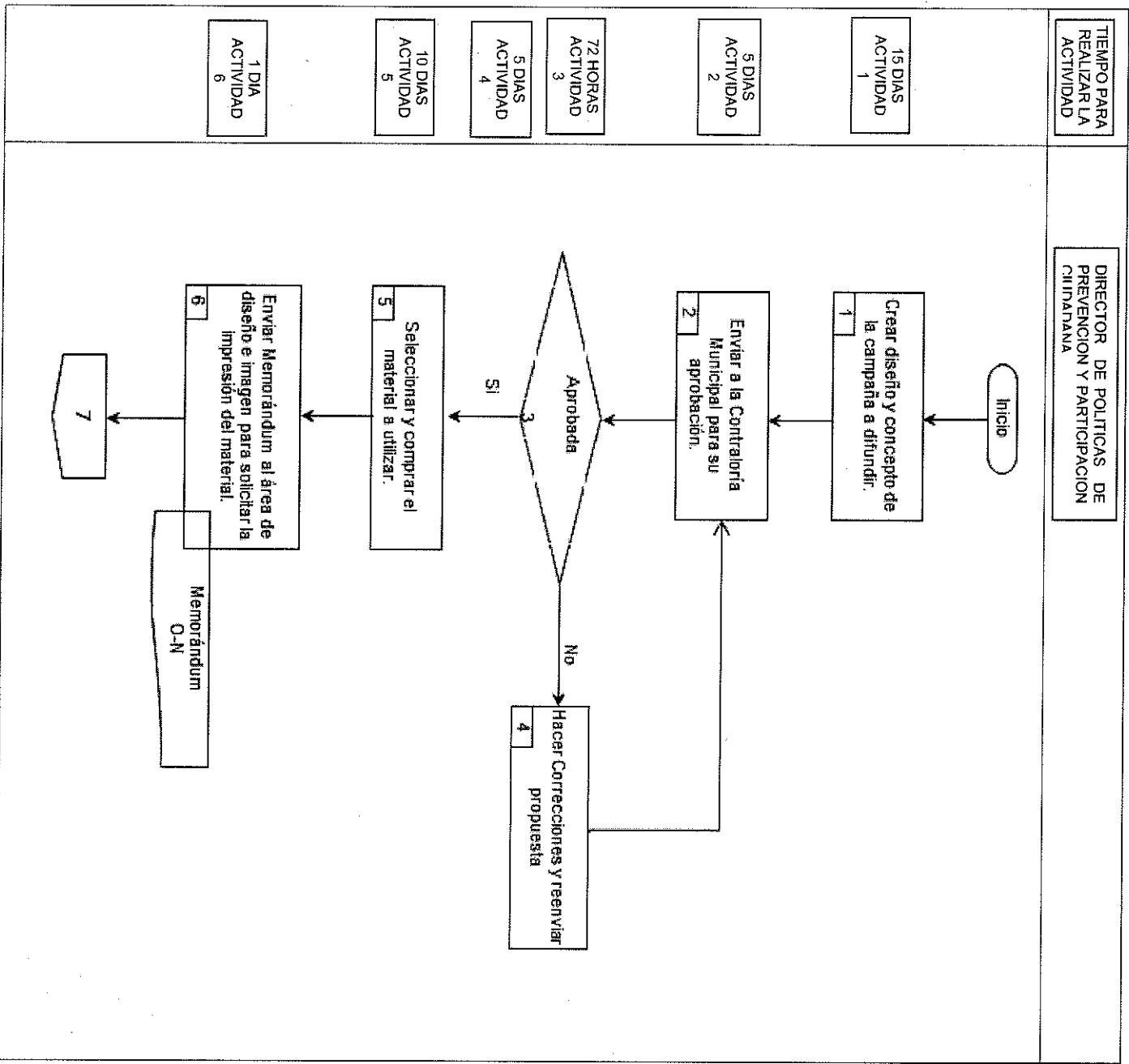
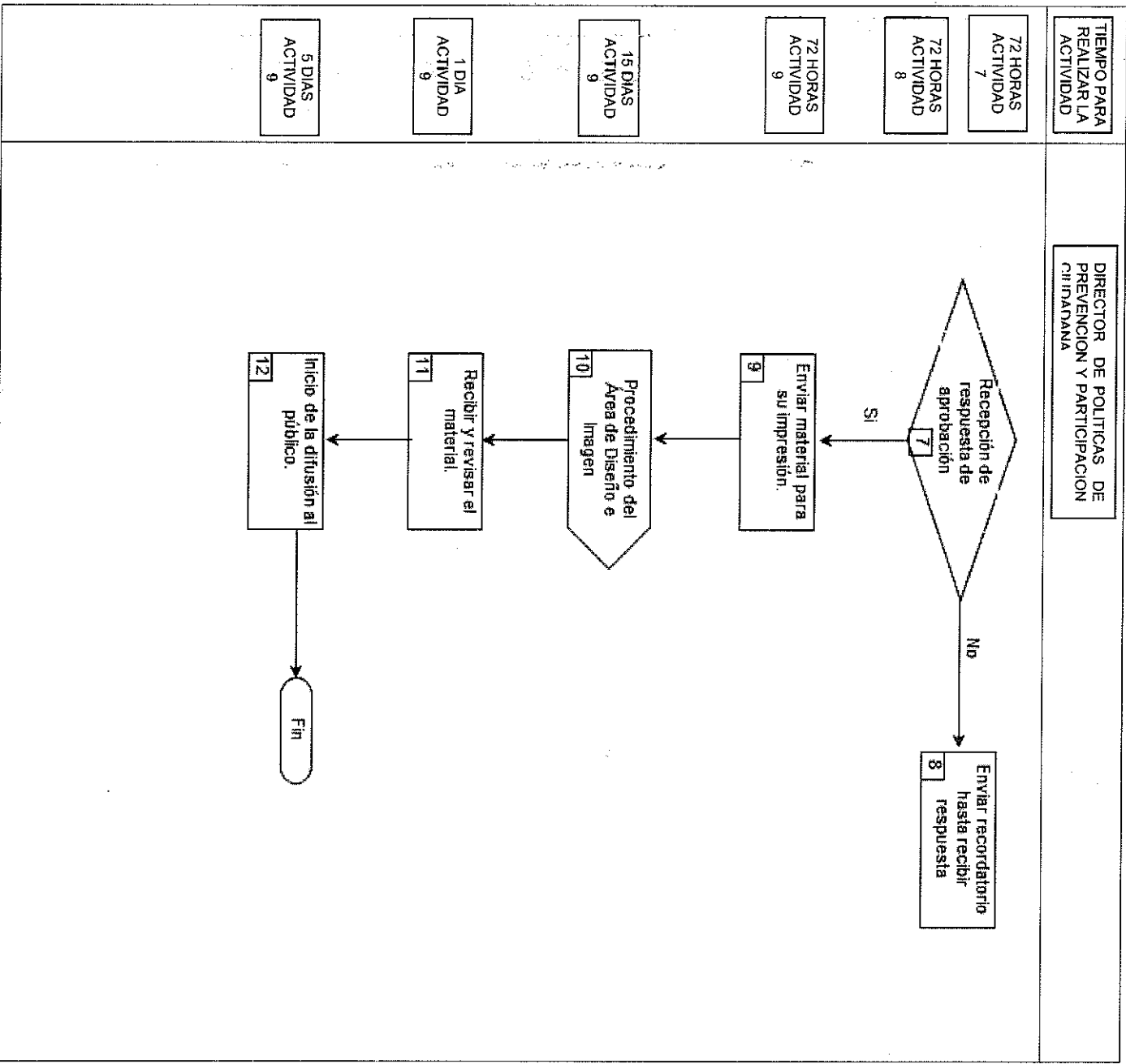


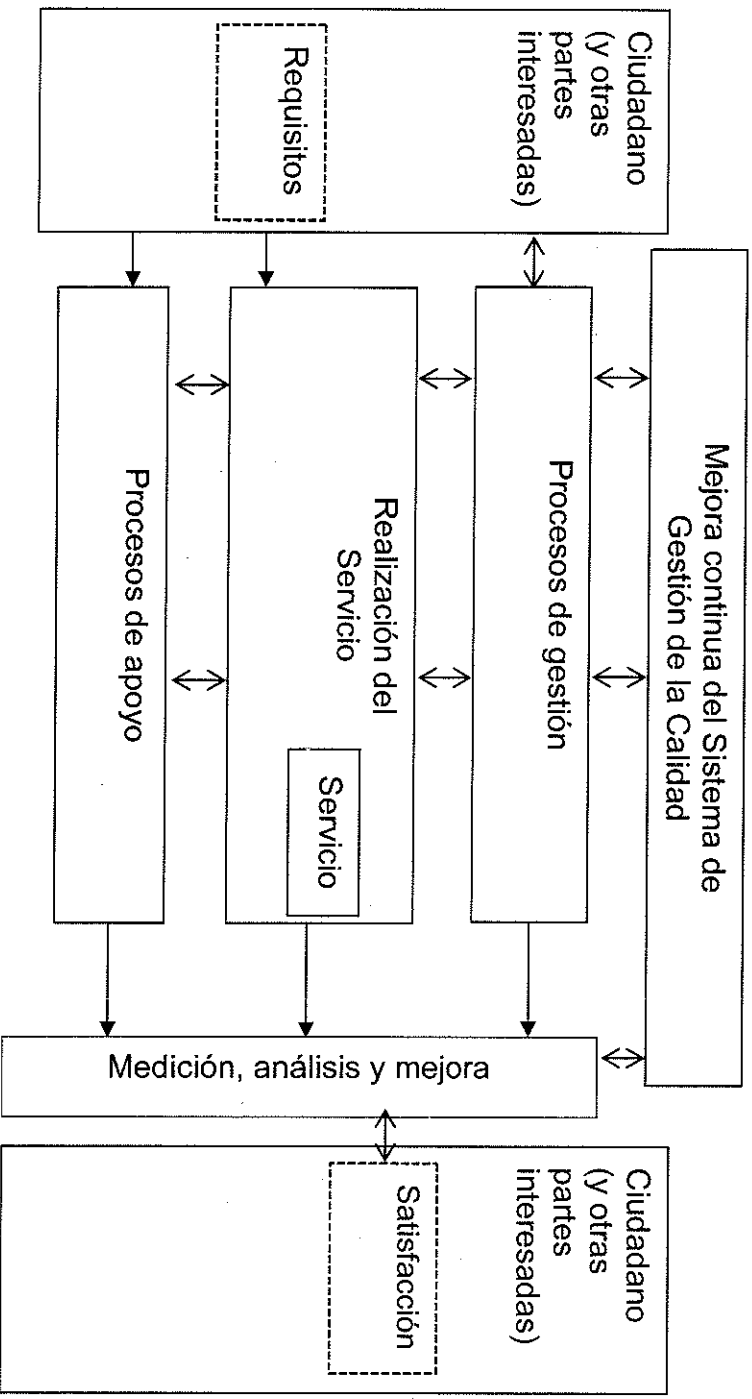


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE DIFUSIÓN DE LA CAMPAÑA ANTICORRUPCIÓN "A GENTE ENCUBIERTO"



MAPEO DE INTERACCIÓN DEL PROCESO DEL PROCEDIMIENTO DE DIFUSIÓN DE LA CAMPAÑA ANTICORRUPCIÓN "A GENTE ENCUBIERTO"

Diagrama de interacción de los procesos



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 convenza 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 utilizarán 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 utilizará.	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

INDICADOR

No de Indicador	Denominación	Periodicidad
1	Porcentajes de eventos de difusión.	Mensual y Anual

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	

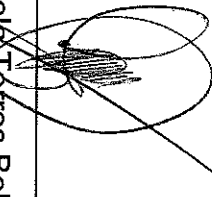
XI. DIRECTORIO


Nombre Y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
Adalberto Solórzano Salgado Directora de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana	32955500 Ext. 5507	Motolinia #2 Colonia Centro, Cuernavaca, Morelos
OyukiDorothy Martínez Juárez Jefa del Departamento de Participación Ciudadana	32955500 Ext. 5507	Motolinia #2 Colonia Centro, Cuernavaca, Morelos
Mario Jorge Cruz Roldán Jefe del Departamento de Difusión.	32955500 Ext. 5507	Motolinia #2 Colonia Centro, Cuernavaca, Morelos

XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION
21 de Agosto de 2014	31 de Diciembre de 2014


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 General de
Prevención y Participación
Ciudadana

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 2014	31/12/2014	Wendy Montes de Oca Solórzano 	Ricardo Diaz Vázquez 