



# **Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección de Investigación.**

Cuernavaca, Mor. a 12 de Septiembre de 2016.

## CONTENIDO:


	Página
I. HOJA DE AUTORIZACIÓN	3
II. INTRODUCCIÓN	4
III. OBJETIVO	5
IV. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO	6
V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	7
VI. ORGANIGRAMA	8
VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA	9
VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS	10
IX. POLÍTICAS	12
X. PROCEDIMIENTOS	13
01. Procedimiento de Investigación	
XI. DIRECTORIO	20
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN	21
XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN	22




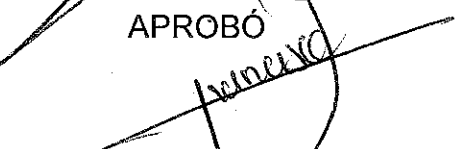
## I. HOJA DE AUTORIZACIÓN


### 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 Investigación, el cual contiene información referente a su estructura y funcionamiento y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.

  
 \_\_\_\_\_  
 Mirna Zavala Zúñiga  
 Contralora Municipal

REVISÓ  
  
 \_\_\_\_\_  
 Jaime Juárez López  
 En funciones de  
 Director General de Prevención y Participación Ciudadana.

APROBÓ  
  
 \_\_\_\_\_  
 Francisco Carbajal Zapata  
 Coordinador de Modernización Administrativa

ELABORÓ  
  
 \_\_\_\_\_  
 Jaime Juárez López  
 En funciones de  
 Director de Investigación

Fecha de Autorización	Vo. Bo. Jefe de Departamento de Desarrollo Organizacional	VERSIÓN (año)	No. de paginas
12/Sept/2016	 Laisa Isela Cano Domínguez	2016	22



## II. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Organización, Políticas y Procedimientos 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 que deberá seguir esta Dirección.

En el Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección de Investigación, se establecen los mecanismos de comunicación directa con la ciudadanía, para que participen en las acciones y resultados de gobierno, se fomente la cultura de la denuncia ciudadana para identificar, prevenir y erradicar actos de corrupción u omisiones realizados por Servidores Públicos del Ayuntamiento en el desempeño de sus funciones.

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



### III. OBJETIVO

Establecer comunicación directa con la ciudadanía a fin de fomentar la cultura de la denuncia, atender quejas y denuncias de actos de corrupción y obtener los indicios y pruebas que justifiquen y acrediten los actos irregulares de los Servidores Públicos, mejorando la confianza de los ciudadanos.

#### IV. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO

1. Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Constitución política del Estado Libre y Soberano del Estado de Morelos.
3. Ley orgánica municipal del Estado de Morelos.
4. Ley estatal de responsabilidades de los Servidores Públicos.
5. Ley de procedimiento administrativo 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. Código procesal civil para el Estado libre y soberano de Morelos.
11. Ley de ingresos del Municipio de Cuernavaca para el ejercicio fiscal 2016
12. Ley de transparencia y acceso a la información pública gubernamental.
13. Presupuesto de egresos del Municipio de Cuernavaca para el ejercicio fiscal 2016.
14. Plan municipal de desarrollo de Cuernavaca 2016-2018
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 operativo anual 2016.
20. Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Coordinación de Modernización Administrativa
21. Manual de organización, políticas y procedimientos de la Contraloría Municipal.
22. Código de ética y decálogo de virtudes de los Servidores Públicos del Ayuntamiento de Cuernavaca y sus Organismos Descentralizados.
23. Demás leyes, reglamentos, decretos, acuerdos, circulares u otras disposiciones en el ámbito de su competencia.

## V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

### MISIÓN

Realizar las indagatorias y acopio de elementos ante las Dependencias del Ayuntamiento de Cuernavaca, que permitan de manera confiable y fidedigna deslindar responsabilidades por presuntos actos o acciones de los servidores públicos que se aparten de la ética y legalidad del servicio, turnando en su caso al área de quejas y procedimientos los expedientes relativos.

### VISIÓN

Lograr una Administración Municipal con reconocimiento, credibilidad, honestidad y transparencia, que proporcione servicios con eficiencia y eficacia a la sociedad, a través de las acciones que implemente éste órgano de control, priorizando el hacer de la prevención una constante y de la sanción una excepción.

### VALORES

(Del Plan Municipal de Desarrollo)

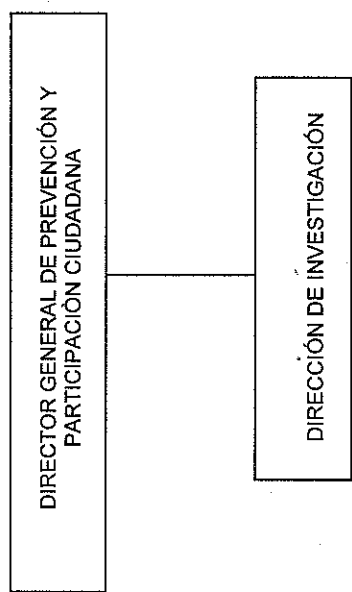
**Confianza**  
**Equidad**  
**Eficiencia**  
**Identidad**  
**Justicia**  
**Objetividad**  
**Respeto**  
**Transparencia**

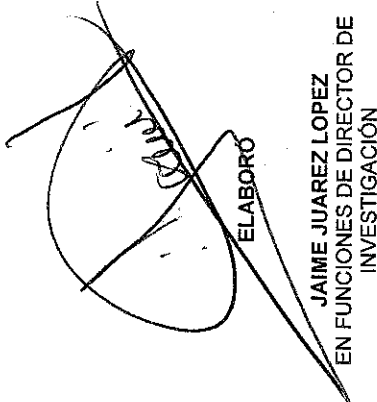
**Compromiso Social**  
**Eficacia**  
**Honestidad**  
**Imparcialidad**  
**Legalidad**  
**Rendición de Cuentas**  
**Sustentabilidad**

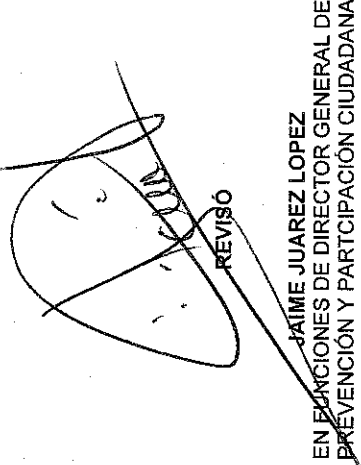
**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**CONTRALORÍA MUNICIPAL**  
**DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN**  
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

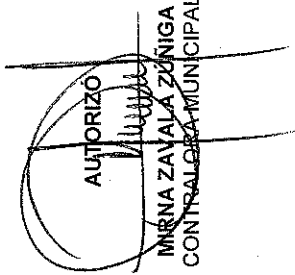


**VI.-ORGANIGRAMA**



  
**ELABORÓ**  
 JAIME JUAREZ LOPEZ  
 EN FUNCIONES DE DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN

  
**REVISÓ**  
 JAIME JUAREZ LOPEZ  
 EN FUNCIONES DE DIRECTOR GENERAL DE PREVENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

  
**AUTORIZO**  
 MARIANA ZAVALA ZUÑIGA  
 CONTRALORA MUNICIPAL

FECHA DE AUTORIZACIÓN:  
12 DE SEPTIEMBRE DE 2016





### VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

Puesto	Nombre	Subtotal	Total
Director de Investigación.	VACANTE	1	
	<b>TOTAL</b>		<b>1</b>



## VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

### PUESTO

Director de Investigación

### JEFE INMEDIATO

Director General de Prevención y Participación Ciudadana

### PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

### FUNCIONES PRINCIPALES

De acuerdo al Reglamento Interior de la Contraloría Municipal, Artículo 12 bis; ejercerá las facultades y atribuciones siguientes:

- I. Llevar a cabo las investigaciones correspondientes respecto de hechos presumibles de responsabilidad administrativa, que le encomiende el titular de la Contraloría Municipal o el titular de la Dirección General de Prevención y Participación Ciudadana, con motivo de las denuncias ciudadanas que se reciban;
- II. Conocer e investigar los actos u omisiones de los servidores públicos municipales, para detectar hechos que advierta como causales de responsabilidad administrativa;
- III. Practicar las diligencias necesarias que le permitan la integración de la investigación respectiva, así como llevar a cabo inspecciones, visitas de campo, verificaciones, cotejo de documentos, levantamiento de actas y demás instrumentos jurídicos inherentes al ejercicio de sus funciones;
- IV. Recopilar e integrar la evidencia documental y científica que se genere de la investigación incoada, para su análisis correspondiente;
- V. Llevar el registro y control de los expedientes que se generen con motivo de las investigaciones;
- VI. Elaborar la denuncia de responsabilidad administrativa en contra del Servidor o ex servidor público de que se trate, cumpliendo con los requisitos establecidos en la Ley de la materia, turnando la misma al área competente de la Contraloría Municipal, para que, en su caso, dé inicio al procedimiento de responsabilidad administrativa;
- VII. Recomendar medidas de corrección y prevención de áreas de oportunidad para el mejoramiento de los trámites y servicios municipales, y
- VIII. Las demás que le asigne el titular de la Contraloría Municipal, el titular de la Dirección General de Prevención y Participación Ciudadana, así como la normatividad en la materia.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Director de Investigación

#### ESCOLARIDAD

Licenciatura en el área de ciencias sociales y humanidades, título y cédula profesional

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- En Administración Pública en los tres niveles de Gobierno
- Implementación y desarrollo de planes, programas y proyectos;
- Investigación y desarrollo de sistemas administrativos

#### EXPERIENCIA LABORAL

5 Años en Administración Pública en Dependencias y Organismos Descentralizados, en los niveles: Federal, Estatal y Municipal.

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina y actividades externas

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Comprometida, dedicada  
Responsable  
Honesta  
Institucional  
Iniciativa  
Profesionalismo  
Toma de decisiones

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto

#### ESFUERZO

Mental-físico



## **IX. POLÍTICAS**

1. Los asuntos que se reciban y que se les dé seguimiento tendrán el carácter de confiabilidad y secrecía.
2. La actuación 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. Aprovechar lazos establecidos de comunicación directa con la ciudadanía, a fin de atender quejas y denuncias de actos de corrupción en el ámbito de competencia del ayuntamiento.



## X. PROCEDIMIENTOS PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN (PR-CM-DI-01)

**1.- Propósito:** Atender y turnar denuncia administrativa ante el área competente o en su caso, elaborar acuerdo de conclusión de las quejas, denuncias e inconformidades que la ciudadanía presenta ante la Dirección de Investigación

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

Este procedimiento aplica al personal de la Dirección de Investigación.

**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 Investigación la elaboración, actualización y aplicación de este procedimiento.

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

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



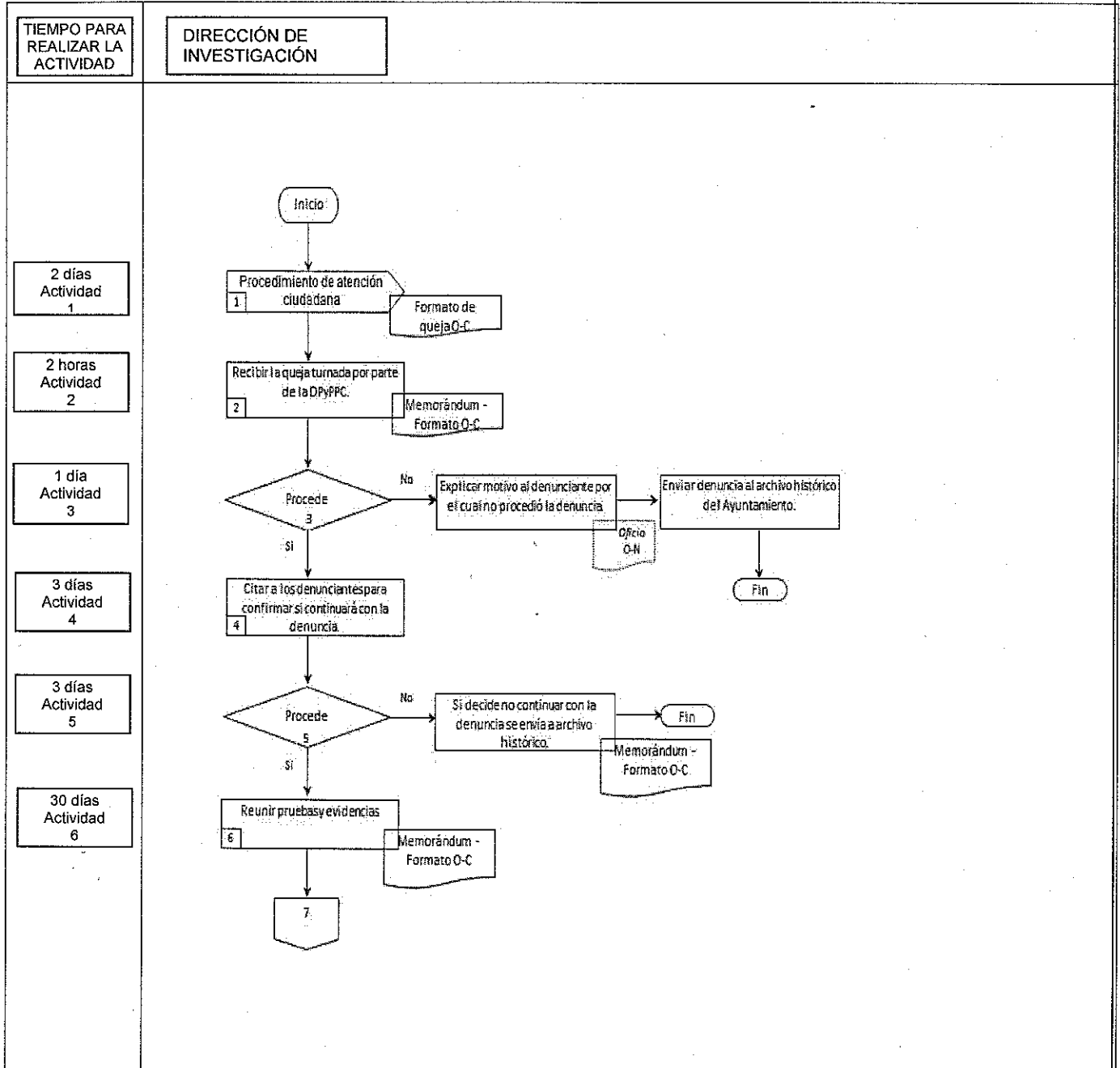
**Sugerencia:** Acto verbal o escrito, mediante el cual pone a consideración de la autoridad acciones propuestas que tienen por objeto mejorar y eficientar los trámites, obras y servicios que presta el municipio.

**Queja:** Hechos susceptibles de responsabilidad, cometidos por algún Servidor Público y que por su naturaleza y efectos trascienden a la esfera jurídica y/o afecten al patrimonio del quejoso.

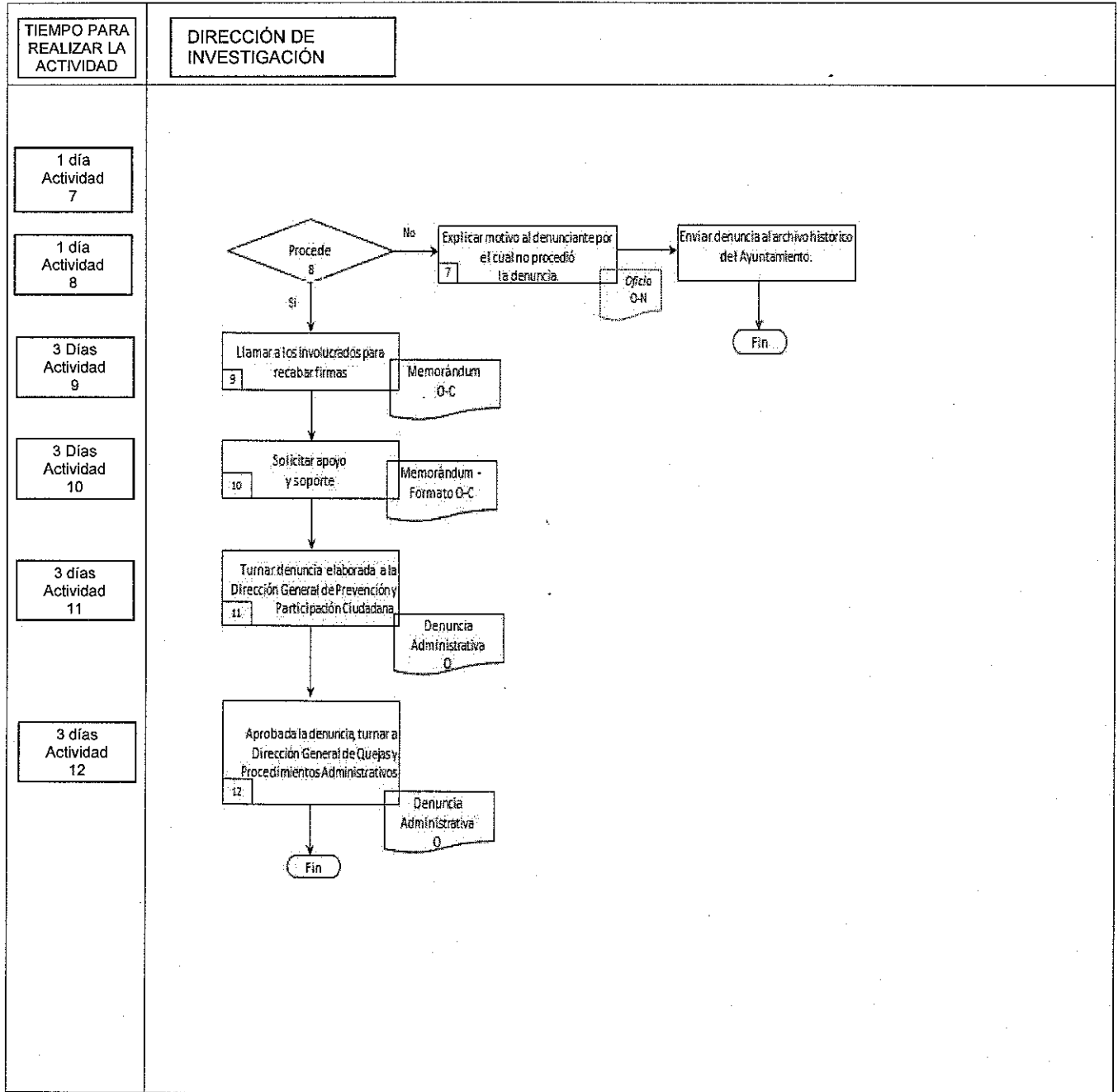
**6.- Método de Trabajo:**

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

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN  
 (PR-CM-DI-01)**



**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN**





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN  
(PR-CM-DI-01)**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Dirección de Políticas y Prevención y Participación Ciudadana	Recibirá denuncia, inconformidad o reconocimiento por parte de la Ciudadanía, vía correo electrónico, llamada telefónica, formato de quejas y de manera personalizada.	Formato de Queja o Denuncia, llamada telefónica
2	Director de Investigación	Recibirá la denuncia turnada por parte de la Dirección de Políticas de Prevención y Participación ciudadana, solicitando se realice la investigación de acuerdo a la denuncia recibida en esa misma dirección	Memorándum
3	Director de Investigación	Decidirá si la denuncia cumple con los requerimientos mínimos para proceder, si no cumple con ellos, este procedimiento se da por terminado.	Oficio de gestión Archivo histórico
4	Director de Investigación	Citará a los denunciados para confirmar si desean seguir con su denuncia para que se lleve a cabo la investigación.	Formato y memorándum
5	Director de Investigación	Si decide no continuar con la denuncia, se enviará la misma al archivo histórico y se da por terminado el procedimiento.	Formatos, Memorándums
6	Director de Investigación	Si decide que la denuncia cumple con los elementos legales necesarios, el Director de Investigación reunirá las pruebas y evidencias necesarias, mediante una serie de investigaciones a las instancias correspondientes.	Formatos, Memorándums
7	Director de Investigación	Decidirá si las pruebas y denuncias necesarias son suficientes para continuar con el proceso, en caso de no ser así se envía al archivo histórico y se termina este procedimiento.	Oficio de gestión, Acuerdo de terminación de Denuncia

8	Director de Investigación	Decidirá si las pruebas y denuncias presentadas son suficientes para continuar con el proceso, en caso de que decida que si procede se continuara con el procedimiento.	Oficio de gestión, Memorándum
9	Director de Investigación	Si las pruebas y evidencias son suficientes para continuar con la denuncia, llamará a los involucrados para recabar firmas y continuar con la elaboración de la denuncia.	Memorándum
10	Director de Investigación	En caso de requerirlo, podrá solicitar apoyo y soporte a las instancias correspondientes	Oficios, escritos, memorándums, denuncias administrativas
11	Director de Investigación	Turnará la denuncia elaborada a la Dirección General de Prevención y Participación Ciudadana para su aprobación.	Denuncia Administrativa
12	Director de Investigación	Una vez aprobada la denuncia elaborada y con las pruebas y evidencias necesarias, turnará la denuncia a la Dirección General de Quejas y Procedimientos Administrativos para su seguimiento.	Denuncia administrativa



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**CONTRALORÍA MUNICIPAL**  
**DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN**  
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

Clave: PR-CM-DI-III-III

Revisión: 1

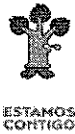
Página 19 de 22

**REGISTRO DE CALIDAD**  
**(PR-CM-DI-01)**

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención	Disposición Final
1	Formato de denuncia ciudadana	Dirección de Investigación	3 años	Archivo

**ANEXOS**

Anexo No	Documento	Clave
NO	NO	NO



## XI. DIRECTORIO

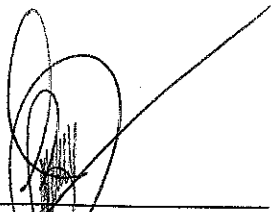
Nombre Y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
Director de Investigación	3-29-55-00 Ext. 5447  Oficina:	Calle Motolinía # 2, colonia centro, Cuernavaca, Morelos

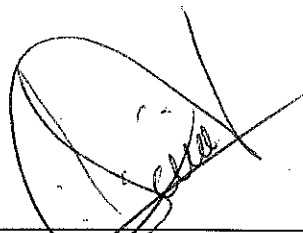


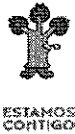
## XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

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

PARTICIPANTES	PUESTO
Jaime Juárez López	En funciones de Director de Investigación
Marcela Torres Bello	Técnico Informático


  
Marcela Torres Bello  
Asesor designado por la  
Coordinación de  
Modernización Administrativa

  
Jaime Juárez López  
En funciones de  
Director de Investigación  
Responsable de la organización del  
Manual de Organización, Políticas y  
Procedimientos



### III. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

ÁREA: Dirección de Investigación

Apartado	Motivo del cambio	Fecha de vigencia	Puesto nombre y firma	Vo Bo Coordinación de Modernización Administrativa
Todos	Elaboración y/o actualización del Manual 2016	12/09/2016	En funciones de Director de Investigación Jaime Juárez López 	Francisco Carbajal Zapata 