



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
CONTRALORÍA 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: 3

Página: 1 de 33

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

Cuernavaca, Mor. a 12 de Septiembre de 2016.

CONTENIDO:

	Página
I. HOJA DE AUTORIZACIÓN	03
II. INTRODUCCIÓN	04
III. OBJETIVO	05
IV. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO	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 Procedimientos (Programa A-Gente Encubierto)	18
02. Difusión de la Campaña Anticorrupción "A Gente Encubierto"	25
XI. DIRECTORIO	31
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN	32
XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN	33



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.



 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 Políticas de Prevención y Participación Ciudadana

Fecha de Autorización	Vo. Bo. Jefe de Departamento de Desarrollo Organizacional	VERSIÓN (año)	No. de paginas
12/Sept/2016	 Laisa Isela Cano Domínguez	2016	33

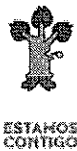


II. INTRODUCCIÓN

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 con la finalidad 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 de 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, de atención directa a la ciudadanía.



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. Plan Municipal de Desarrollo de Cuernavaca 2016-2018
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 2016
13. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental
14. Presupuesto de Egresos del Municipio de Cuernavaca para el Ejercicio Fiscal 2016
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 2016
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, diseñando normas y criterios de prevención, para abatir prácticas de corrupción e instrumentar acciones e instrumentos preventivos, garantizando la efectividad para la atención de las quejas y denuncias captadas a través de los diversos canales

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 POLÍTICAS DE PREVENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
 REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

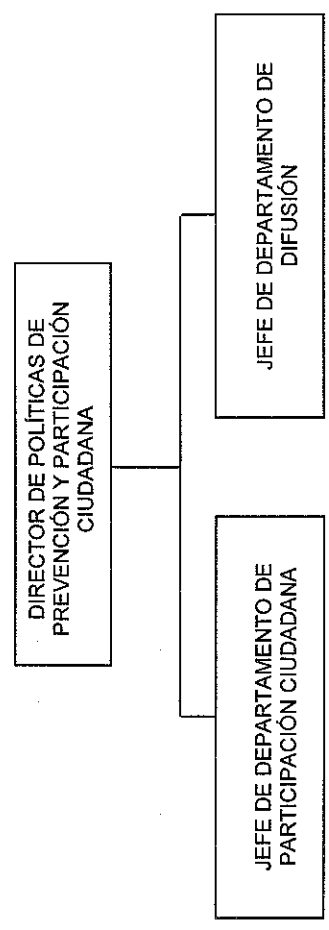


ESTAMOS
CONTIIGO



2016
CUERNAVACA
CONTRALORÍA MUNICIPAL

VI.-ORGANIGRAMA



[Signature]
 ELABORÓ
 JAIME JUAREZ LOPEZ
 EN FUNCIONES DE DIRECTOR DE POLÍTICAS DE PREVENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

[Signature]
 REVISÓ
 JAIME JUAREZ LOPEZ
 EN FUNCIONES DE DIRECTOR GENERAL DE PREVENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

[Signature]
 AUTORIZÓ
 MIRNA ZAVATA ZUNIGA
 CONTRALORA MUNICIPAL

FECHA DE AUTORIZACIÓN:
 12 DE SEPTIEMBRE DE 2016



VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

Puesto	Nombre	Subtotal	Total
Director de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana	Vacante	1	
Jefe de Departamento de Participación Ciudadana	Eva María Álvarez Guerra	1	
Jefe de Departamento de Difusión	Benjamín Marchan Pérez	1	
	TOTAL		3



VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS
DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

JEFE INMEDIATO

Director de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana

Director General de Prevención y Participación Ciudadana

PERSONAL A SU CARGO

Jefe de Departamento de Participación Ciudadana
 Jefe de Departamento de Difusión

FUNCIONES PRINCIPALES

De acuerdo al Reglamento Interior de la Contraloría Municipal, Artículo 11; ejercerá las facultades y atribuciones siguientes:

- 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 indebida 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 provengan de los ciudadanos, líderes comunitarios o servidores públicos;



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
CONTRALORÍA 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: 3

Página: 11 de 33

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 precisar los objetivos y las metas de operación;
- XVII.- Promover la Participación Ciudadana y de las Asociaciones no Gubernamentales y sus agremiados; y
- XVIII.- Las demás que determine el titular de la Contraloría Municipal, la Dirección General de Prevención y Participación Ciudadana y establezca la normatividad aplicable.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
CONTRALORÍA 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: 3

Página: 12 de 33

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.
- Ofimática

EXPERIENCIA LABORAL

Dos Años

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

ACTITUD / PERSONALIDAD

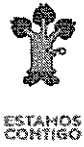
Propositiva;
Honestas;
Responsable;
Comprometida;

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto

ESFUERZO

Mental



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
CONTRALORÍA 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: 3

Página: 13 de 33

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

De acuerdo al Reglamento Interior de la Contraloría Municipal, Artículo 21; ejercerá las facultades y atribuciones siguientes:

- 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 los 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 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

Preferentemente:
Licenciado en Administración
Licenciado en Derecho
Carrera afín

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Administración y manejo de personal
- Trabajo en equipo
- Ofimática
- Relaciones públicas
- Administración de proyectos

EXPERIENCIA LABORAL

Un Año

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina
Actividades externas

ACTITUD / PERSONALIDAD

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

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

ESFUERZO

Mental



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
CONTRALORÍA 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: 3

Página: 15 de 33

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

De acuerdo al Reglamento Interior de la Contraloría Municipal, Artículo 20; ejercerá las facultades y atribuciones siguientes:

- 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

Preferentemente:
Licenciado en Administración.
Licenciado en Derecho
Licenciado en Informática
Carrera afín

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Administración y manejo de personal
- Trabajo en equipo
- Ofimática
- 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

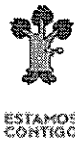
Mental



IX. POLÍTICAS

INTERNAS

1. Los asuntos que se reciban y que se les dé seguimiento tendrán el carácter de confiabilidad y secrecía.
2. 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. 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 a la 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

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y PROCEDIMIENTO (PROGRAMA A-GENTE ENCUBIERTO) (PR-CM-DPPyPC-01)

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

2.- Alcance: Este procedimiento involucra 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 eficientar 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.

GRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y PROCEDIMIENTO (PROGRAMA A-GENTE ENCUBIERTO) (PR-CM-DPPyPC-01)

Jefe de Departamento de Participación Ciudadana

Director de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana

Director General de Prevención y Participación Ciudadana

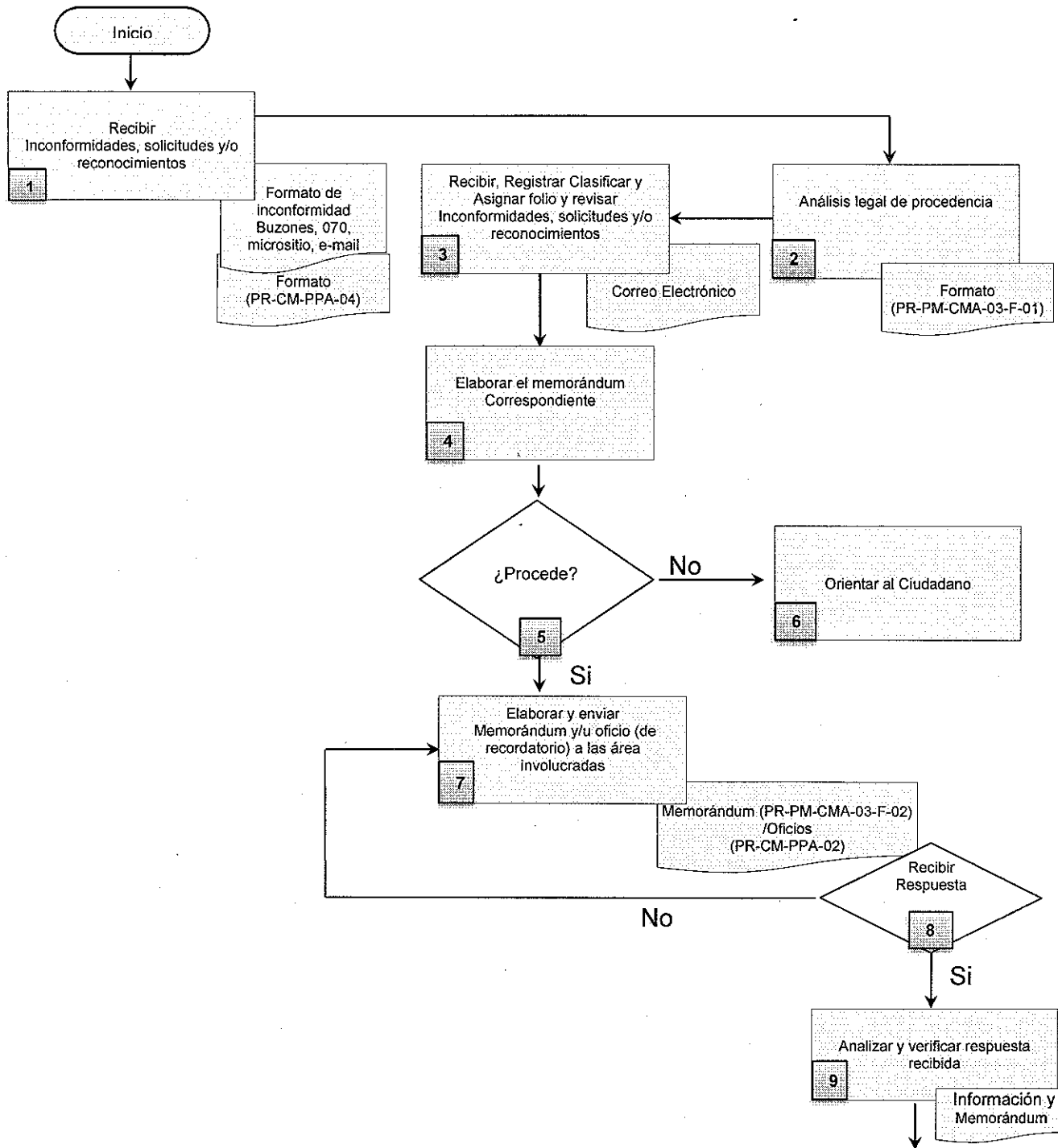


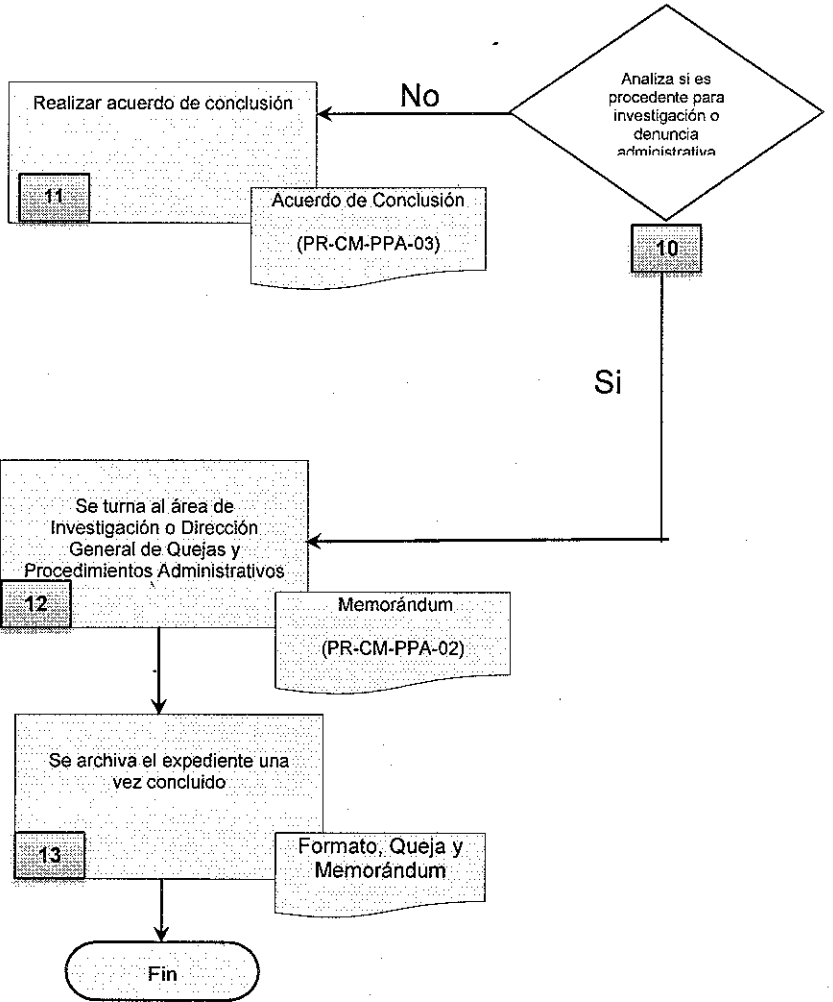


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y PROCEDIMIENTOS (PROGRAMA A-GENTE ENCUBIERTO)

Jefe de Departamento de Participación Ciudadana

Director de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana

Director General de Prevención y Participación Ciudadana





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y PROCEDIMIENTOS
 (PROGRAMA A-GENTE ENCUBIERTO)
 (PR-CM-DPPyPC-01)**

No.	Responsable	Descripción de la Actividad	Tiempo	Documento
1	Jefe de Departamento de Participación Ciudadana (JDPC)	Recibe el reconocimiento, inconformidad o sugerencia ciudadana por cualquiera de los medios de atención disponibles los cuales son: personalmente, buzones transparentes instalados en las distintas oficinas de atención ciudadana, vía telefónica, 070, correo electrónico y módulo de atención (en las instalaciones del Ayuntamiento o turnadas por cualquiera de las Secretarías de Despacho que conforman este Ayuntamiento.	1 día hasta 15 días en caso de buzones	Formato de inconformidad (PR-PM-CMA-03-F-01) Formato de causales
2	Dirección General de Prevención y Participación Ciudadana (DGPYPC)	Revisa la procedencia legal de todas las inconformidades y/o denuncias ciudadanas y gira instrucciones	1 día	Formato de inconformidad (PR-PM-CMA-03-F-01)
3	Dirección de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana (DPPPC)	Se recibe la inconformidad y se le asigna un número de control interno, mediante el cual se clasifica la procedencia de la inconformidad, registrándola en una base de datos	1 día	
4	Dirección de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana (DPPPC)	Se elabora el memorándum correspondiente el cual debe incluir fecha, número de memorándum de acuerdo al libro de gobierno, 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 las inconformidad ciudadana recibida.	1-5 días	Registro Memorándum u oficio. PR-PM-CMA-03-F-02



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
CONTRALORÍA 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: 3

Página: 22 de 33

No.	Responsable	Descripción de la Actividad	Tiempo	Documento
5	JDPC	Recibe la respuesta del memorándum enviado y firma acuse de recibido. ¿Procede? No, ir a actividad No. 6 Sí, ir a actividad No. 7	1-5 días	
6	DGPyPC	Orienta al ciudadano en caso de que no se haya recibido aún respuesta en el tiempo marcado en el Memorándum.	5 días (Se da término)	Memorándum PR-PM-CMA-03-F-02
7	DPPPC	Se envía un recordatorio, referenciando el memorándum enviado anteriormente, solicitando nuevamente la información correspondiente, hasta recibir la información solicitada.	8 días	Memorándum recordatorio PR-CM-PPA-02
8	DGPyPC	¿Recibe respuesta? Sí, ir a actividad No. 9 No, ir a actividad No. 7	1 día	
9	DGPyPC	Analizar y verificar respuesta recibida	1 día	Información y Memorándum
10	DGPyPC	Si la información cumple con la solicitado, decide si las inconformidades y/o denuncias ciudadanas requiere investigación o no. Sí, ir a actividad No. 12 No, ir a actividad No. 11	1 día	
11	Dirección de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana (DPPPC)	Si decide que no requiere investigación la denuncia/queja presentada, elaborará el acuerdo de conclusión correspondiente.	1 día	Acuerdo de Conclusión PR-CM-PPA-03



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
CONTRALORÍA 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: 3

Página: 23 de 33

No.	Responsable	Descripción de la Actividad	Tiempo	Documento
12	Dirección de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana (DPPPC)	Si determina que si requiere investigación se turna el expediente a la Dirección de Investigación o en su caso a la Dirección General de Quejas y Procedimientos Administrativos dependientes de la Contraloría Municipal.	1 día	Memorándum (PR-CM-PPA-02)
13	Dirección de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana (DPPPC)	Registra en la base de datos y en libro de gobierno y se archiva en la carpeta correspondiente. Con esta actividad finaliza el procedimiento.	1 día	Formato queja denuncia. Memorándum enviado.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
CONTRALORÍA 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: 3

Página: 24 de 33

REGISTRO DE CALIDAD
(PR-CM-DPPyPC-01)

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

ANEXOS

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

**ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE DIFUSIÓN
DE LA CAMPAÑA ANTICORRUPCIÓN “A GENTE ENCUBIERTO”
(PR-CM-DPPyPC-02)**

1.- Propósito: Dar a conocer cómo funciona la campaña anticorrupción “A Gente Encubierto” para que la ciudadanía haga 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.

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" (PR-CM-DPPyPC-02)

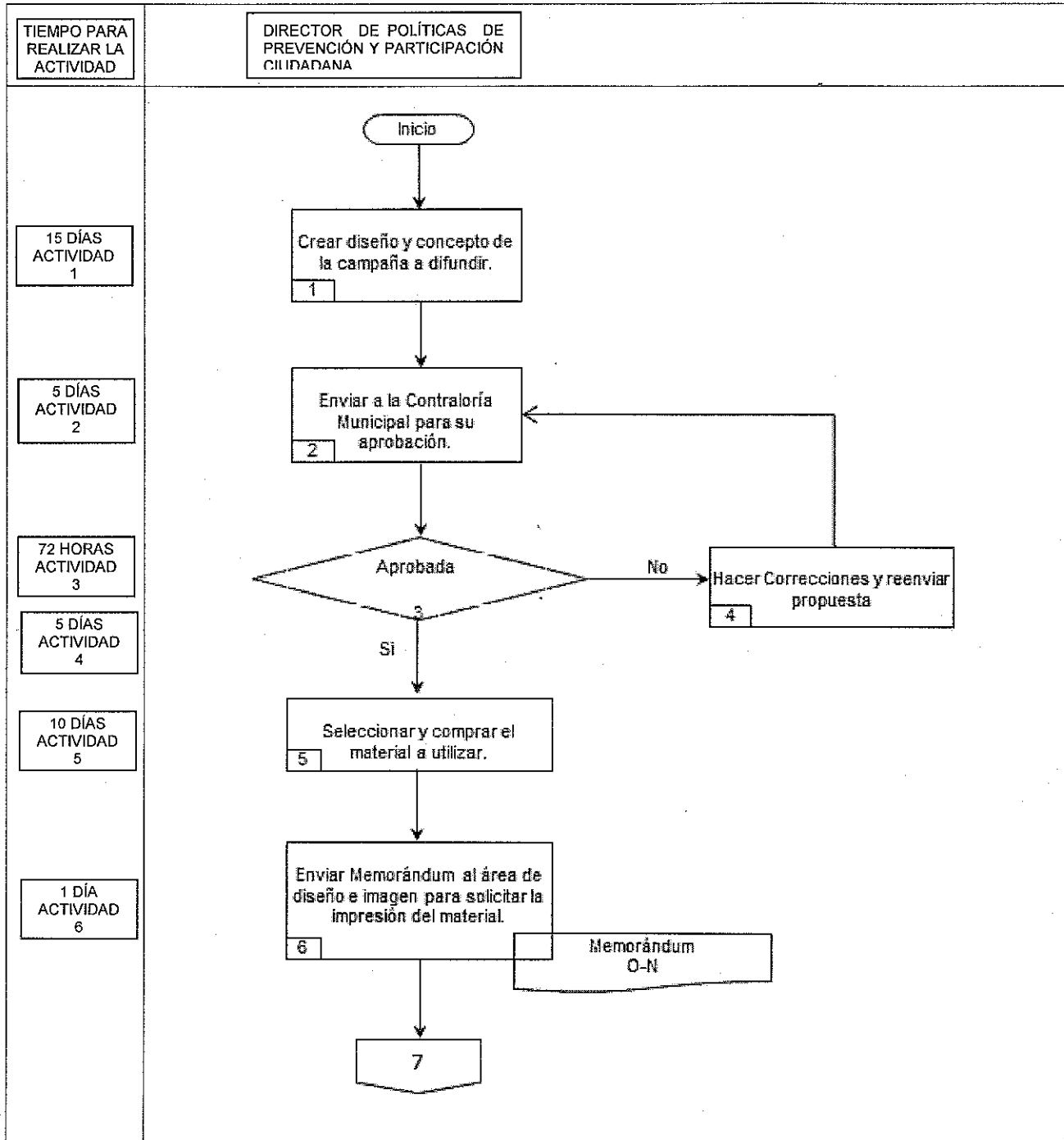
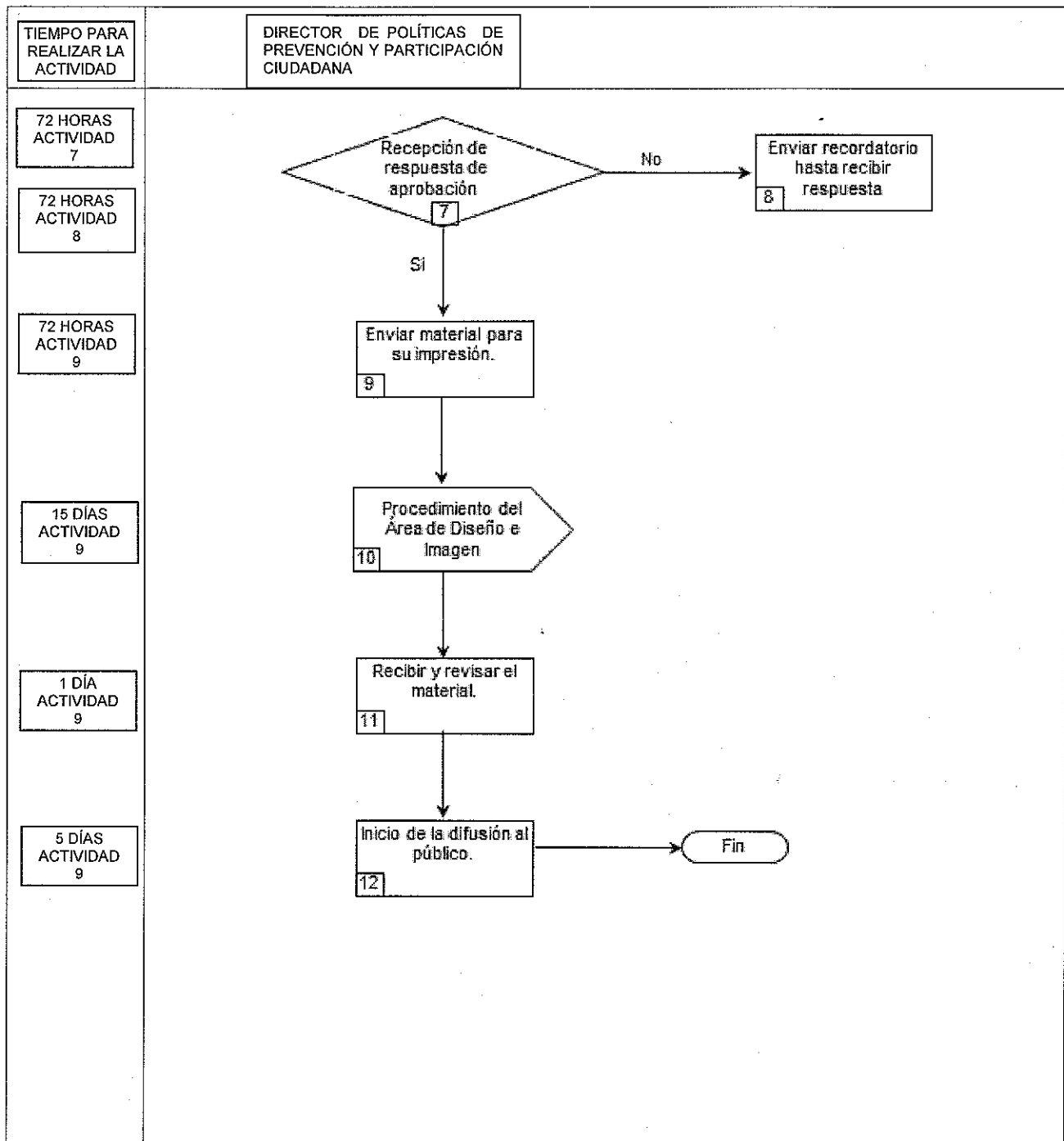


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE DIFUSIÓN DE LA CAMPAÑA ANTICORRUPCIÓN “A GENTE ENCUBIERTO”



**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE DIFUSIÓN DE LA CAMPAÑA
ANTICORRUPCIÓN "A GENTE ENCUBIERTO"
(PR-CM-DPPyPC-02)**

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.	Memorándum
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



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
CONTRALORÍA 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: 3

Página: 30 de 33

REGISTRO DE CALIDAD
(PR-CM-DPPyPC-02)

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

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	Ninguno	

XI. DIRECTORIO


Nombre y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
Vacante Director de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana	3295500 Ext. 5447	Motolinía #2 Colonia Centro, Cuernavaca, Morelos
Eva María Álvarez Guerra Jefa del Departamento de Participación Ciudadana	3295500 Ext. 5447	Motolinía #2 Colonia Centro, Cuernavaca, Morelos
Benjamín Marchan Pérez Jefe del Departamento de Difusión.	3295500 Ext.5507	Motolinía #2 Colonia Centro, Cuernavaca, Morelos

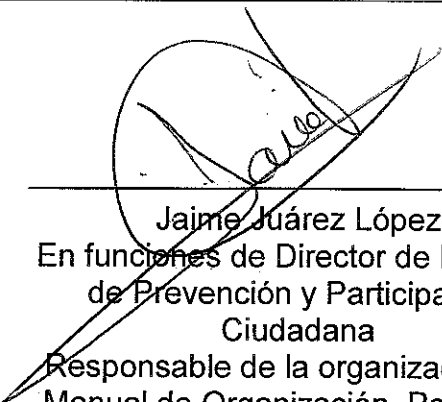


XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

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

PARTICIPANTES	PUESTO
Jaime Juárez López	En funciones de Director de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana
Marcela Torres Bello	Técnico Informático


Marcela Torres Bello
Asesor Designado por la
Coordinación de Modernización
Administrativa


Jaime Juárez López
En funciones de 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 2016	12/09/2016	En funciones de Director de Políticas de Prevención y Participación Ciudadana Jaime Juárez López	Francisco Carbajal Zapata 