



PRESIDENCIA MUNICIPAL  
CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HGO.



# Gaceta Municipal

Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo

## DIRECTORIO

### **Manuel Fermín Rivera Peralta**

Presidente Municipal Constitucional de Cuautepec de Hinojosa, Hgo.

### **María de Lourdes Muñoz Arce**

Síndica Hacendaria

### **Ana Nelly Larios Ortiz**

Síndica Jurídico

### **Regidores**

1. Sergio Jaciel Martínez Aquino
2. Nancy Edith Garrido Cenobio
3. Uvaldo Aguilar Trejo
4. Rosalinda Pérez Márquez
5. José Antonio López Enciso
6. Guadalupe Mirna García Lira
7. Hipólito Vega Márquez
8. María Fernanda German Hernández
9. Edwin García Rodríguez
10. Ing. Ginovalente Chávez Noreña
11. Rafael Hernández Islas
12. Ángel Muñoz Sánchez
13. Angélica Guerrero Izurieta
14. Sandra Arely Galindo Garrido
15. Beatriz Carbajal Batalla

### **EDITORIAL**

- Rubén Cenobio Veloz  
Secretario General Municipal
- Manuel González Castelán  
Secretario Técnico
- Ariadna Borbolla Contreras  
Directora Jurídico
- Lizbeth Mejía García  
Oficial Mayor del H. Ayuntamiento

## Contenido

- **Programa de Promoción de la Integración y Prevención de la Corrupción del Municipio de Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo.**
- **Programa para Promover los Aspectos Éticos y e Integridad del Municipio de Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo.**
- **Procedimientos Para Vigilar, Detectar, Investigar Y Documentar las posibles violaciones a los Principios Éticos y Las Normas de Conducta del Municipio de Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo.**
- **Lineamientos para la Comunicación e Información entre los Funcionarios Superiores y sus Subordinados de las Unidades Administrativas del Municipio de Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo.**
- **Manual de Procedimientos para Evaluar el Desempeño del Personal de la Administración Pública Municipal de Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo.**
- **Manual de Procedimiento para Evaluar los Riesgos que pudieran afectar el Cumplimiento de la Misión, Objetivos y Metas Estratégicas de la Administración Pública Municipal de Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo.**
- **Lineamientos de Seguridad para los Sistemas de Información y Comunicación de la Administración Pública Municipal de Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo.**
- **Plan de Recuperación de Equipos de Tecnologías de la Información de la Administración Pública Municipal de Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo.**
- **Manual para Evaluar los Métodos de Comunicación Interna de la Administración Pública Municipal de Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo.**

## **PROGRAMA DE PROMOCIÓN DE LA INTEGRACIÓN Y PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN DEL MUNICIPIO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO**

### **INTRODUCCIÓN**

La corrupción es un problema estructural, multifactorial y complejo. Cualquier esfuerzo por bajar las tasas no solo debe enfocarse en sus efectos, sino primero abordar sus causas. Esto significa que debe haber un enfoque orientado a la prevención para mantener la integridad, que es esencial para el desempeño de las funciones encomendadas a cualquier funcionario público en todos los niveles.

Sin embargo, la corrupción prospera cuando no hay transparencia, no hay rendición de cuentas y la participación activa de las personas servidoras públicas con la ciudadanía y población no es clara para los procesos de cumplimiento ordenados y efectivos, cuando la impunidad es alta y cuando la toma de decisiones de la administración pública se ve amenazada por conflictos de intereses, es entonces cuando la corrupción prospera. Para erradicar y prevenir prácticas corruptas es indispensable el fortalecimiento de los sistemas de control interno y la administración de riesgos.

Por lo tanto, el desarrollo de este programa de promoción de la integridad y prevención de la corrupción contribuye a crear un medio para luchar contra las prácticas y omisiones corruptas que puedan existir en las personas servidoras públicas, tiene como objetivo crear un sistema anticorrupción eficaz basado en normas técnicas, que permita el pleno desarrollo de los valores, principios e integridad definidos en las normas éticas y el comportamiento definido en el código de conducta.

### **GLOSARIO**

En este programa se entenderá como:

- I. Administración Municipal. Es la organización administrativa dependiente del Presidente Municipal, a través de la cual la Administración Pública

- Municipal proporciona los servicios públicos y ejerce las demás atribuciones ejecutivas de su competencia.
- II. **Autoridad.** Es la autoridad de control interno de la Administración Municipal de Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo.
  - III. **Código de Conducta.** Instrumento moral emitido por el titular de la Administración Municipal de Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo, a propuesta del Comité de Ética y Prevención de Conflictos, con la aprobación previa del órgano de Control Interno, en el que se señalan los principios, valores y la integridad de la aplicación de las normas de ética de los servidores públicos.
  - IV. **Código de Ética.** Código de Ética para la Administración Pública del Estado de Hidalgo.
  - V. **Comité de Ética.** Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés de la Administración Municipal de Cuautepec de Hinojosa.
  - VI. **Conflicto de intereses.** Se refiere a intereses personales, familiares o empresariales que puedan afectar la imparcialidad y objetividad del desempeño de los funcionarios.
  - VII. **Corrupción.** significa que la persona servidora pública recibe ilegalmente algo de valor a cambio de un acto ilegal, omisión o quebrantamiento de la integridad.
  - VIII. **Integridad.** Es el resultado del buen gobierno y las buenas prácticas de las personas servidoras públicas y es un requisito previo esencial para el desempeño efectivo y sostenible de la administración pública.
  - IX. **Personas servidoras públicas.** Personas que ocupan empleos, cargos o poderes en en la Administración Municipal de Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo.
  - X. **Programa.** Programa de Integridad y Prevención de la Corrupción de la Administración Municipal de Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo.
  - XI. **Responsabilidad.** Las personas servidoras públicas son plenamente responsables ante la sociedad y sus instituciones en el ejercicio de sus deberes, responsabilidades y funciones, sobre las cuales informan, explican y justifican sus decisiones y actuaciones, y están sujetos a las restricciones del régimen sancionador, así como a la evaluación de ciudadanos y control público de sus funciones.

- XII. **Transparencia.** Las personas servidoras públicas, en el desempeño de sus funciones, prioricen el principio de máxima publicidad de la información pública, cumplan escrupulosamente los requisitos de acceso y entrega de los documentos que generen, adquieran, obtengan, conviertan o almacenen; distribuye activamente información gubernamental en el ámbito de sus competencias, protege los datos personales bajo su control como elemento de creación de valor para la sociedad y de promoción del gobierno abierto.
- XIII. **Valores.** Es el conjunto de cualidades de una persona que son valoradas o consideradas en el servicio público.

## **OBJETIVO DEL PROGRAMA**

Fortalecer una cultura de integridad para las personas servidoras públicas de la Administración Municipal, se comporten éticamente en el desempeño de sus funciones, se apeguen a lo dispuesto en el Código de Conducta, Código de Ética y demás normas aplicables que contribuyan a promover un cambio en la percepción en la sociedad hacia los funcionarios públicos y caracterizar la imagen del servidor público en parámetros éticos.

## **ALCANCE**

El presente Programa es de observancia general para todas las personas servidoras públicas de la Administración Pública Municipal de Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo.

## **MARCO LEGAL**

Para el efecto de comprender la necesidad de contar con un Programa de Promoción de la Integridad y Prevención de la Corrupción y en atención al numeral 1.10 del Capítulo I del Título Segundo del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno del Estado de Hidalgo, a continuación, se cita el marco normativo

que permiten la realización de las actividades cotidianas de las personas servidoras públicas que laboran en la Administración Municipal:

- I. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- II. Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria
- III. Ley General de Responsabilidades Administrativas
- IV. Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- V. Ley General de Protección de datos personales en posesión de sujetos obligados
- VI. Constitución Política del el Estado de Hidalgo
- VII. Ley de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Hidalgo
- VIII. Código de Ética de la Administración Pública del Estado de Hidalgo
- IX. Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno del Estado de Hidalgo
- X. Acuerdo que crea el Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés
- XI. Acuerdo que crea el Comité de Control y Desempeño Institucional
- XII. Modelo Estatal de Marco Integrado de Control Interno para el Sector Público del Estado de Hidalgo.

## **ETAPAS PARA EL ESTABLECIMIENTO DEL PROGRAMA DE PROMOCIÓN DE LA INTEGRIDAD Y PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.**

### **I. Liderazgo y Responsabilidades del Programa**

El establecimiento, implantación, supervisión, evaluación y seguimiento del Programa de Promoción de la Integridad y Prevención de la Corrupción de la Administración Municipal, se define conforme a lo siguiente:

Responsable	Establecimiento	Implantación	Supervisión	Evaluación	Seguimiento
Comité de Control		X	X	X	X
Comité de Ética	X	X	X	X	X
Direcciones Generales		X	X	X	X
Direcciones de Área		X	X	X	X
Jefaturas de Área		X	X	X	X

## II. Establecimiento del Programa de Promoción y Prevención de la corrupción

La Administración Municipal entiende la necesidad de integrar acciones y mecanismos para fortalecer la cultura de integridad de las personas servidoras públicas, por lo que parte de lo siguientes elementos:

### a) Integración del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés.

Con el objeto de identificar y definir las acciones permanentes que deben seguir las personas servidoras públicas en el desempeño de sus cargos, funciones o deberes; y velar por que conozcan y comprendan los valores, principios y normas de integridad establecidos en el Código de Ética y el Código de Conducta.

### b) Código de Ética

Al ser un Organismo de la Administración Pública, las personas servidoras públicas que tienen un empleo, cargo o comisión en la Administración Municipal de Cuautepec de Hinojosa; se rigen bajo los principios, valores y reglas de integridad establecidos en el Código de Ética de la Administración Pública del Estado de Hidalgo.

### c) Código de Conducta



El Código de Ética, junto con el acuerdo sobre la expedición del Código General, constituye la base para la integración, organización y funcionamiento del Código de Conducta, el cual determina la necesidad de las dependencias públicas y organismos del Estado de Hidalgo, así como como el Código Institucional. La conducta se relaciona con los principios, valores y reglas de honestidad del código de ética.

Por ello, la Administración Municipal ha desarrollado un código de conducta que contribuye a promover el reforzamiento preventivo, orientado al desempeño organizacional y la confianza institucional, brindando a los empleados plena confianza en el comportamiento ético que deben seguir en su trabajo diario para asegurar el adecuado desempeño de sus funciones públicas.

#### d) Línea de Denuncia

Para denunciar posibles violaciones al Código de Ética y Código de Conducta, la Administración Municipal, utiliza las redes y los sitios web institucionales para informar sobre los procesos de denuncia y los mecanismos a través de los cuales se pueden denunciar a las personas servidoras públicas.

Las denuncias se pueden recibir de forma digital en cualquier momento del día, todos los días de la semana. Al recibir y conocer cualquier denuncia, los miembros del Comité de Ética deberán mantener la confidencialidad de los datos a los que tengan acceso, siendo la persona que integre esos datos la responsable de calificar y resolver la denuncia.

#### e) Acciones de difusión del Programa de Integridad

Para la difusión del Programa de Integridad y Prevención de la Corrupción, la Administración Municipal utilizará los medios que el Comité de Ética considere necesarios para tener una mayor audiencia.

Estos cinco elementos le permitirán a la Administración Municipal implementar el Programa, para ello es importante la participación de los Comités de Control y Desempeño Institucional al igual que el de Ética y Prevención de Conflictos de

Interés, además de la voluntad del personal de las personas servidoras públicas en mejorar las prácticas de la función pública y limitar las acciones que atenten contra la integridad en el servicio público.

### III. Establecimiento de un Ambiente de Control

Con el fin de promover una cultura de integridad y prevenir la corrupción, la Administración Municipal ha introducido elementos de carácter ético en su gestión, un comité de ética, un código de conducta relacionado con los principios de normas éticas, valores y normas de integridad, así como el establecimiento de una línea de atención de denuncias, y la difusión del programa.

El establecimiento del ambiente de control por medio del cual se promueva la cultura de la integridad permite la prevención de actos de corrupción, abuso, despilfarro, fraude y otras irregularidades que atenten a los principios, valores y reglas de integridad establecidas en el Código de Ética, así como de las conductas previstas en el Código de Conducta de la Administración Municipal.

### IV. Administración y Evaluación de Riesgos de Corrupción

La gestión del riesgo de corrupción permitirá identificar, analizar, clasificar y mitigar acciones o hechos, en caso de ocurrir, que afecten negativamente los principios, valores e integridad del Código de Ética y el Código de Conducta de la Administración Municipal.

Para dar cumplimiento a este elemento, se han creado métodos, matrices de riesgo, mapas de riesgo y planes de trabajo de gestión de riesgo (PTAR) específicos para identificar, clasificar, evaluar y priorizar los riesgos con el fin de reducir la corrupción, abusos y fraudes, inherentes a las actividades realizadas por los servidores públicos de la Administración Municipal.

### V. Actividades de Control Anticorrupción

La implementación de un plan de trabajo donde se apliquen la administración de riesgos para la detección, análisis, clasificación y control de riesgos obtenidos

a partir del seguimiento y evaluación de datos, los cuales nos puedan ayudar a identificar en la vulnerabilidad de sus actividades ante posibles actos corruptivos. actividades relacionadas con su vulnerabilidad inherente, daño que afecta la imagen de la Administración Municipal, el funcionamiento y el logro de sus fines y objetivos.

#### VI. Capacitación sobre Competencias Anticorrupción

La capacitación es un elemento que brinda a los servidores públicos los conocimientos para comprender los valores que la administración Municipal pretende alcanzar en materia de anticorrupción; Para que la capacitación sea efectiva, es indispensable que se realice por personal especializado en la materia permitiendo lograr la sensibilización sobre los riesgos y afecciones que contrae la corrupción, y también debe ser permanente, monitoreada y evaluada.

#### VII. Información y Comunicación

Para cumplir con este elemento, la información y la comunicación deben basarse en el correo electrónico para mantener informado al personal sobre las actividades que se desarrollan en la materia, así mismo es indispensable fortalecer el uso continuo de los sitios de Internet e Intranet.

El fortalecimiento de estos mecanismos de comunicación al interior de la Administración es de gran importancia, por lo que se deben tomar medidas de evaluación para asegurar que los mecanismos que se están implementando sean efectivos y en su caso identificar si necesitan ser modificados.

#### VIII. Supervisión

El seguimiento permanente ayuda a verificar el cumplimiento de la normativa interna y/o externa aplicable a las actividades de las áreas que integran la Administración Municipal, por lo que tanto el Comité de Control y Comité de Ética son parte importante para fortalecer este elemento.

El Comité de ética requiere informes trimestrales del plan de trabajo de control interno (PTCI) para conocer el avance de las medidas desarrolladas para el año en cuestión, así como el avance del plan de trabajo de gestión de riesgos (PTAR) que permita contextualizar, identificar, analizar, evaluar, responder, supervisar y comunicar de los riesgos, incluidos los de corrupción que son inherentes al desarrollo de las actividades cotidianas para asegurar el buen funcionamiento de la Administración Municipal.

El comité de ética, por su parte, tiene como objetivo velar por el correcto desempeño de las funciones asignadas al personal administrativo, esto es, inculcar los valores, principios y reglas de integridad del código de ética y código de conducta. El comportamiento previsto en el Código de Conducta tiene un impacto en el desempeño de las funciones públicas y, por lo tanto, reduce la incidencia de cualquier práctica corrupta o incumplimiento del Código.

El propósito de la supervisión es asegurar que el conjunto de elementos anticorrupción definidos en cada componente del Programa de Promoción de la Integridad y Prevención de la Corrupción existan y operen de manera clara, eficiente y efectiva.

Asimismo, en el caso de conducta corrupta, este elemento se utilizará para analizar el incidente ocurrido para determinar si es necesario cambiar las políticas, procesos o procedimientos de control para prevenir o evitar su repetición.

## **RESPONSABILIDAD EN MATERIA ANTICORRUPCIÓN**

### **I. Tres líneas de Defensa contra la Corrupción**

Para la determinación de la responsabilidad en materia de anticorrupción, es conveniente hacer uso de tres líneas de defensa.

Para el caso de la Administración Municipal la conformación de las Líneas de Defensa será:

- a) Primera Línea de Defensa: Control.
- b) Segunda Línea de Defensa: Supervisión de Riesgos.
- c) Tercera Línea de Defensa: Aseguramiento y vigilancia

Cada una de las líneas de defensa tiene implícitas sus responsabilidades.

a) Primera línea de defensa

La Contraloría Municipal es responsable de identificar y evaluar los riesgos y administrarlos mediante la implementación de acciones correctivas que potencialmente aborden las debilidades identificadas en los procesos y controles internos.

Los mecanismos implementados deben ser efectivos y capaces de identificar, evaluar, controlar y mitigar los riesgos de corrupción, gestionar el desarrollo e implementación de políticas y procedimientos internos y asegurar el cumplimiento de las actividades con las metas y objetivos de la Administración Municipal.

Naturalmente se considera la primera línea de defensa porque los controles están diseñados para los sistemas y procesos bajo su dirección.

b) Segunda línea de defensa

La Coordinación de control interno y al enlace de administración de riesgos. Ambas partes contribuyen a la construcción y supervisión de la primera línea de defensa.

Las características esperadas de la serie incluyen:

Una función de administración de riesgos que promueve y supervisa las medidas efectivas de evaluación y mitigación de riesgos de los propietarios de las instalaciones, incluida la corrupción, así como el registro y la notificación

adecuados de la información relacionada con los riesgos identificados en la Administración Municipal.

Una función de cumplimiento que supervise una serie de riesgos específicos, como el incumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables.

Una Función de auditoría y autoevaluación para el seguimiento de los riesgos financieros y de información financiera.

El establecimiento de estas funciones permite garantizar que la primera línea de defensa esté bien diseñada y pueda actuar en consecuencia.

### c) Tercer Línea de Defensa

La auditoría interna brinda una amplia seguridad al titular de la administración en función del nivel de independencia y objetividad de la Administración.

La función de auditoría interna proporciona evidencia de la eficacia de la gobernanza, la gestión de riesgos y el control interno, incluida la forma en que la primera y la segunda línea de defensa contribuyen al logro de los objetivos de gestión y control del riesgo de corrupción.

El aporte de los auditores internos es muy importante y, por lo tanto, lograr las mejores prácticas requiere suficiente personal competente con gran integridad.

## II. Auditoría externa, Organismos de Supervisión y Vigilancia, y otros entes externos

Las auditorías externas, las instancias reguladoras, así como los órganos de control externo se encuentran fuera de la Administración Municipal, pero juegan un papel importante en la prevención de la corrupción, las estructuras de control y los resultados de desempeño general de la misma.

Cuando se coordinan de manera efectiva con las líneas internas de defensa, las auditorías externas y las estructuras de supervisión y control externas pueden

verse como instancias adicionales que brindan a los titulares de área y a la ciudadanía de que la administración está adoptando un enfoque proactivo para prevenir y disuadir los actos de corrupción.

Por su alcance y objetivos estratégicos, la información de riesgos que recogen las organizaciones externas muchas veces no es tan completa como la que obtienen las tres líneas de defensa dentro de la Administración Municipal.

### Anexo

Programa de trabajo para promoción de la integridad y prevención de la corrupción.

No.	Actividad	Fecha de Inicio	Fecha de Conclusión	Área de Responsabilidad	Medios de Verificación
1	Elaboración del programa de promoción de Integridad y Prevención de la Corrupción	15 de marzo 2023	30 de marzo de 2023	Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés	programa de promoción de Integridad y Prevención de la Corrupción
2	Difusión del programa de promoción de Integridad y Prevención de la Corrupción	5 de abril 2022	30 de diciembre 2023	Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés	Correos electrónicos Página Oficial del Municipio Platicas con el personal de las diferentes áreas administrativas
3	Difusión de procedimientos y protocolos de atención y recepción de denuncias presentadas al Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés	5 de marzo 2023	30 de junio de 2023	Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés	Correos electrónicos de difusión Página Oficial del Municipio Redes sociales del Municipio Trípticos y volantes Carteles informativos

4	Difusión del Código de Ética de la Administración Municipal y el de Gobierno del Estado	5 de marzo 2023	31 de junio 2023	Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés	Correos electrónicos de difusión Platicas con el personal de las diferentes áreas administrativas
5	Realizar un proceso de supervisión y seguimiento sobre la percepción del cumplimiento del Código de Ética y de Conducta de los funcionarios públicos de la actual administración	30 junio de 2023	26 de julio 2023	Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés	Resultado de las encuestas de percepción de cumplimiento del Código de Ética y Prevención de Conflictos de Interés



## **PROGRAMA PARA PROMOVER LOS ASPECTOS ÉTICOS Y E INTEGRIDAD DEL MUNICIPIO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA.**

### **INTRODUCCIÓN**

Contar con un mecanismo efectivo para promover los aspectos éticos y de integridad en la administración municipal de Cuautepec de Hinojosa es esencial para fomentar una cultura de transparencia, responsabilidad y confianza en el servicio público. La ética y la integridad son pilares fundamentales en cualquier organización, pero adquieren aún mayor relevancia en el contexto de la administración municipal, donde se manejan recursos públicos y se toman decisiones que impactan directamente en la calidad de vida de los ciudadanos.

La promoción de aspectos éticos y de integridad en el municipio implica establecer un marco de referencia claro y un conjunto de normas y valores que orienten el comportamiento de los empleados en su actuar diario. Esto no solo implica la existencia de códigos de ética y conducta, sino también la implementación de mecanismos y programas continuos que refuercen y fortalezcan estos principios.

Un mecanismo sólido para promover los aspectos éticos y de integridad en la administración municipal de Cuautepec de Hinojosa brinda múltiples beneficios. No solo ayuda a prevenir y detectar actos de corrupción, sino que también promueve una mayor confianza de los ciudadanos en sus autoridades locales y fomenta una cultura de servicio público comprometida con el bien común.

En este sentido, la implementación de un mecanismo para promover la ética y la integridad es una muestra clara del compromiso de la administración municipal de Cuautepec de Hinojosa por actuar de manera responsable, transparente y en beneficio de la comunidad. A través de este mecanismo, se busca crear conciencia, proporcionar orientación y establecer una estructura que impulse una conducta ética en todos los niveles de la organización, garantizando así un gobierno eficiente, ético y confiable.

## **MECANISMOS QUE SE IMPLEMENTARÁN PARA PROMOVER LOS ASPECTOS ÉTICOS Y DE INTEGRIDAD EN EL MUNICIPIO.**

1. **Comunicación y difusión:** Es fundamental que los códigos de ética y conducta se comuniquen de manera efectiva a todo el personal del municipio. Esto implica realizar sesiones de capacitación y talleres para asegurarse de que todos los empleados comprendan los principios éticos y las pautas de conducta esperadas. Además, se pueden colocar carteles o publicar información en la intranet del municipio para recordar constantemente a los empleados sobre los valores éticos y las expectativas de integridad.

A continuación, se presenta un cronograma propuesto de sesiones de capacitación y talleres para asegurar que todos los empleados del municipio de Cuautepec de Hinojosa comprendan los principios éticos y las pautas de conducta esperadas. El cronograma abarca el período de julio a diciembre de 2023:

- ✓ **Sesión de lanzamiento y presentación del código de ética y conducta**  
Fecha: 10 de julio de 2023  
Duración: 4 horas  
Objetivo: Presentar el código de ética y conducta, explicar su importancia y resaltar los valores éticos clave.
- ✓ **Talleres sobre conflicto de intereses y ética en la toma de decisiones**  
Fecha: 10 de noviembre de 2023  
Duración: 2 horas  
Objetivo: Explorar el concepto de conflicto de intereses, proporcionar pautas para identificar y manejar los conflictos de intereses, y discutir la toma de decisiones éticas en situaciones complejas.
- ✓ **Seminario sobre transparencia y rendición de cuentas**  
Fecha: 17 de noviembre de 2023  
Duración: 4 horas

**Objetivo:** Resaltar la importancia de la transparencia en la administración municipal, revisar las obligaciones de rendición de cuentas y discutir prácticas recomendadas para promover la transparencia en el trabajo diario.

✓ Taller sobre prevención de la corrupción

Fecha: 24 de noviembre de 2023

Duración: 3 horas

**Objetivo:** Sensibilizar a los empleados sobre los riesgos de corrupción, proporcionar herramientas para prevenir y detectar actos de corrupción, y discutir las consecuencias legales y éticas de la corrupción.

✓ Charla sobre ética en las adquisiciones y contrataciones

Fecha: 01 de diciembre de 2023

Duración: 2 horas

**Objetivo:** Examinar los principios éticos en el proceso de adquisiciones y contrataciones, destacar la importancia de la imparcialidad y la equidad, y resaltar las mejores prácticas para evitar conflictos de intereses.

✓ Taller práctico sobre ética y comunicación

Fecha: 25 de noviembre de 2023

Duración: 4 horas

**Objetivo:** Explorar la importancia de la comunicación ética, proporcionar habilidades prácticas para la comunicación efectiva y ética, y abordar los desafíos de la comunicación en situaciones éticas complejas.

✓ Evaluación final y cierre del programa de capacitación

Fecha: 15 de diciembre de 2023

Duración: Medio día

2. Programa de concientización: Es importante desarrollar un programa de concientización continua sobre ética e integridad. Esto puede incluir la organización de charlas, conferencias o paneles de discusión en los que se aborden temas relevantes como el conflicto de intereses, la prevención de

la corrupción y la toma de decisiones éticas. Estas actividades ayudarán a mantener la importancia de los aspectos éticos y de integridad en la mente de los empleados y promoverán una cultura ética en el municipio.

A continuación, se presenta un programa de concientización continua sobre ética e integridad que aborda temas relevantes como el conflicto de intereses, la prevención de la corrupción y la toma de decisiones éticas. El programa se extiende desde noviembre de 2023 hasta enero de 2024:

- ✓ **Noviembre 2023**  
Charla introductoria: Ética y valores en el servicio público  
Fecha: 15 de noviembre de 2023  
Objetivo: Introducir los conceptos básicos de ética y valores en el servicio público, resaltar la importancia de la integridad y establecer la base para las sesiones posteriores.  
Duración: 1 hora
- ✓ **Diciembre 2023**  
Conferencia: Conflicto de intereses y gestión ética  
Fecha: 05 de diciembre de 2023  
Objetivo: Explorar el concepto de conflicto de intereses, identificar situaciones comunes de conflicto de intereses en el servicio público y discutir estrategias para manejarlos de manera ética.  
Duración: 2 horas
- ✓ **Diciembre 2023**  
Panel de discusión: Casos prácticos de toma de decisiones éticas  
Fecha: 06 de diciembre de 2023  
Objetivo: Presentar casos reales o hipotéticos que planteen dilemas éticos en el servicio público y fomentar la discusión entre los participantes para mejorar la toma de decisiones éticas.  
Duración: 2 horas
- ✓ **Enero 2024**  
Conferencia: Prevención de la corrupción en el servicio público

Fecha: 10 de enero de 2024

Objetivo: Analizar las causas y consecuencias de la corrupción en el servicio público, identificar estrategias para prevenir la corrupción y resaltar la importancia de la integridad en la administración municipal.

Duración: 2 horas

✓ Enero 2024

Taller práctico: Ética y transparencia en las adquisiciones y contrataciones

Fecha: 11 de enero de 2024

Objetivo: Explorar los principios éticos y las mejores prácticas en las adquisiciones y contrataciones del municipio, destacar la importancia de la transparencia y discutir estrategias para prevenir conflictos de intereses en estos procesos.

Duración: 3 horas

✓ Enero 2024

Conferencia de cierre: Compromiso personal con la ética e integridad

Fecha: 12 de enero de 2024

Objetivo: Reforzar el compromiso personal de los participantes con la ética y la integridad, resaltar la importancia de su rol en la promoción de una cultura ética y establecer pautas para mantener los valores éticos en el trabajo diario.

Duración: 2 horas

Este programa de concientización continua busca proporcionar a los empleados del municipio de Cuautepec de Hinojosa los conocimientos y las habilidades necesarias para abordar temas éticos y de integridad en su trabajo diario.

3. Comité de ética y prevención de conflictos de interés: Este comité sería responsable de fomentar los valores éticos, monitorear el cumplimiento de los códigos de ética y conducta, y recibir y evaluar denuncias o consultas relacionadas con asuntos éticos. El comité también puede ser responsable de brindar orientación y asesoramiento sobre dilemas éticos que puedan surgir.

- Programa de promoción de la integración y prevención de la corrupción municipio de Cuauhtepac de Hinojosa (autorizado en abril de 2023).
  - Procedimientos para vigilar, detectar, investigar y documentar las posibles violaciones a los principios éticos y las normas de conducta del municipio de Cuauhtepac de hinojos (autorizado en noviembre de 2023).
4. Reconocimiento y recompensas: Es importante reconocer y recompensar a aquellos empleados que demuestren un comportamiento ejemplar en términos éticos e integridad. Esto puede hacerse a través de programas de reconocimiento y premios, destacando públicamente los logros en términos de ética y conducta ejemplar. Estos reconocimientos ayudarán a motivar a otros empleados a seguir el ejemplo y reforzarán la importancia de los aspectos éticos en el municipio.
5. Evaluación y seguimiento: Se debe establecer un proceso periódico de evaluación y seguimiento del cumplimiento de los códigos de ética y conducta. Esto puede incluir la realización de encuestas de satisfacción, entrevistas o auditorías internas para evaluar la percepción y el cumplimiento de los valores éticos en el municipio. Los resultados de estas evaluaciones pueden servir como base para identificar áreas de mejora y tomar medidas correctivas cuando sea necesario.

Al implementar estos mecanismos adicionales junto con los códigos de ética y conducta existentes, el municipio de Cuauhtepac de Hinojosa podrá fortalecer aún más la promoción de los aspectos éticos y de integridad en su administración municipal.

## **PROCEDIMIENTOS PARA VIGILAR, DETECTAR, INVESTIGAR Y DOCUMENTAR LAS POSIBLES VIOLACIONES A LOS PRINCIPIOS ÉTICOS Y LAS NORMAS DE CONDUCTA DEL MUNICIPIO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA**

### **INTRODUCCIÓN**

Con base en lo dispuesto en el Código de Ética del Ayuntamiento y Administración Pública Municipal de Cuautepec de Hinojosa Hidalgo, y los Lineamientos Generales para propiciar la integridad de los servidores públicos y para implementar acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético, a través de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés”, la Administración Pública Municipal de Cuautepec de Hinojosa Hidalgo, prevé acciones concretas en la materia, y en particular la emisión y difusión de un Procedimiento y Protocolo de Recepción y Atención de los incumplimientos al Código de Conducta.

Al respecto, y de conformidad con las “Bases para la integración, organización y funcionamiento del Comité de Ética” aprobadas en la Primera sesión extraordinaria, y actualizadas, se presenta el Procedimiento para someter denuncias por incumplimiento al Código de Ética, Reglas de Integridad y al Código de Conducta del Municipio de Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo, y el Protocolo de atención de denuncias por incumplimiento al Código de Conducta, a las Reglas de Integridad y al Código de Ética que deberá ser supervisado, ejecutado y coordinado por el CEPCI.

Es relevante señalar el carácter confidencial que se mantendrá en el tratamiento y gestión de los asuntos que se traten al tenor de este Procedimiento y del Protocolo, así como también el compromiso y atención que se tendrá para que el CEPCI del Ayuntamiento y Administración Pública del municipio de Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo, derivado de las denuncias que de ser el caso se presenten, determine acciones pertinentes, que busquen prevenir y eliminar conductas futuras de similar naturaleza.

### **ÁMBITO DE APLICACIÓN**

El presente procedimiento es de observancia obligatoria para las personas servidoras públicas del Ayuntamiento y Administración Pública del municipio de Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo.

## OBJETIVO

Establecer los criterios y el marco de actuación para realizar el procedimiento al que se deberá apegar las personas servidoras públicas del Ayuntamiento y Administración Pública del municipio de Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo, en la atención y seguimiento a denuncias, por presuntos incumplimientos al Código de Ética, Reglas de Integridad y/o Código de Conducta, así como dar certeza a las personas servidoras públicas implicadas, considerando la integridad de los involucrados, a través del establecimiento de un Protocolo de atención de denuncias por incumplimiento al Código de Conducta, a las Reglas de Integridad y al Código de Ética.

## MARCO JURÍDICO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley General de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Acuerdo por el que se modifica el diverso que tiene por objeto emitir el código de ética de los servidores públicos del Gobierno Federal, las reglas de integridad para el ejercicio de la función pública, y los Lineamientos generales para propiciar la integridad de los servidores públicos y para implementar acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético, a través de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 20 de Agosto de



2015, y sus modificaciones del 2 de septiembre de 2016 y 22 de agosto de 2017.

- Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno publicado en el DOF, el 03 de noviembre de 2016.
- Protocolo para la prevención, atención, investigación y sanción de conductas de hostigamiento y acoso sexual en las dependencias y entidades de la APF. D.O.F. 31-agosto-2016.
- Protocolo de actuación de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés en la atención de presuntos actos de discriminación D.O.F. 18-julio-2017.
- Bases de Integración, Organización y Funcionamiento del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social.
- Guía para la recepción y atención de denuncias en el Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas

## GLOSARIO

Para efectos de los presentes lineamientos, se entiende por:

**Acuerdo.-** Acuerdo que tiene por objeto emitir el Código de Ética de las personas servidoras públicas de la Administración Pública del municipio de Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo, las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública, y los Lineamientos generales para propiciar la integridad de los servidores públicos y para implementar acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético, a través de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés.

**Bitácora. -** Herramienta que permitirá registrar el seguimiento de las denuncias recibidas en el CEPCI para su atención con base al Procedimiento: Bitácora de Seguimiento de Denuncias.

**Código de Conducta.** - Conjunto de normas y criterios que deben asumir de las personas servidoras públicas del Ayuntamiento y Administración Pública del municipio de Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo, en el desempeño de su encargo para cumplimiento de objetivos y metas institucionales. Instrumento emitido por el Titular de la Administración Municipal a propuesta de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés.

**Código de Ética.** - Código de Ética de los Servidores Públicos del Ayuntamiento y Administración Pública del municipio de Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo, a que se refiere el Acuerdo.

**CEPCI.**- Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés del Ayuntamiento y Administración Pública del municipio de Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo, instalado el 25 de septiembre del 2015.

**Comisión.** - De conformidad con lo señalado en la Guía el CEPCI podrá conformar una comisión temporal y permanente para la atención de las denuncias, con al menos tres integrantes.

**Conflicto de interés.** - La situación que se presenta cuando los intereses personales, familiares o de negocios de las personas servidoras públicas puedan afectar el desempeño independiente e imparcial de sus empleos, cargos, comisiones o funciones.

**Denuncia.** - Manifestación a través la cual una persona o persona servidora pública hace del conocimiento del CEPCI, actos u omisiones realizados por una o varias personas servidoras públicas contrarios a los principios de integridad y comportamiento ético establecidos en el Código de Conducta y Reglas de Integridad. (ver Nota de pie de página).

**Integridad.** - Las personas servidoras públicas actúan siempre de manera congruente con los principios que se deben observar en el desempeño de un empleo, cargo, comisión o función, convencidos en el compromiso de ajustar su conducta para que impere en su desempeño una ética que responda al interés público y generen certeza plena de su conducta frente a todas las personas con

las que se vincule u observen su actuar. Actuación sustentada en la honestidad, atendiendo siempre a la verdad. Conduciéndose de esta manera, la o el servidor público fomentará la credibilidad de la sociedad en las instituciones públicas y contribuirá a generar una cultura de confianza y apego a la verdad

Lineamientos. - Lineamientos generales para propiciar la integridad de las personas servidoras públicas y para implementar acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético, a través de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de agosto de 2015.

Administración Municipal. - Es el órgano de gobierno municipal que realiza la autogestión de los intereses de la comunidad el cual fue elegido por la ciudadanía en el ejercicio de su voluntad política.

Unidad Administrativa Municipal. - Las diferentes direcciones y jefaturas de las diferentes áreas administrativas que integran el ayuntamiento.

Personas Servidoras Públicas.- Personas que ocupan empleos, cargos o poderes en la Administración Municipal de Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo.

Lo anterior sin distinción de sexo atendiendo a lo señalado en el Protocolo de actuación de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés en la atención de actos de discriminación.

CCI.- Comité de Control Interno.

Procedimiento. - Procedimiento para someter denuncias.

Promovente. - Persona o servidor público hace del conocimiento del CEPCI presuntos incumplimientos del Código de Ética de los servidores públicos del Ayuntamiento y Administración Pública Municipal, las Reglas de Integridad y/o el Código de Conducta.

Protocolo. - Protocolo para la recepción y atención de Denuncias en el Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés (CEPCI) del Ayuntamiento y Administración Pública Municipal.

Reglas de integridad. - Las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública, señaladas en el Acuerdo.

Resolución. - Respuesta que se da al Promovente, derivada de la aplicación del Protocolo definido en el “Procedimiento y Protocolo de atención de Denuncias del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social”.

## **POLÍTICAS GENERALES**

- El CEPCI es un órgano de consulta y asesoría especializada en asuntos relacionados con la observación y aplicación del Código de Conducta y promoción de acciones que propicien la integridad de las personas servidoras públicas e implementen acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético; y tiene entre otras funciones, la formulación de observaciones y recomendaciones en el caso de delaciones derivadas del incumplimiento al Código de Conducta, a las Reglas de Integridad y al Código de Ética; sus resoluciones consistirán en un pronunciamiento imparcial no vinculatorio, y se harán del conocimiento de los servidores públicos involucrados y de sus superiores jerárquicos, de igual forma o de ser el caso, se comunicarán a la Dirección de Servicios Jurídicos, para que se determine lo que en derecho proceda.
- La circunstancia de presentar una denuncia no otorga a la persona que la promueve el derecho de exigir una determinada actuación por parte del CEPCI.
- Para la atención de denuncias, se atenderá el Protocolo para la atención de Denuncias en el Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés (CEPCI) por incumplimiento al Código de Ética, Reglas de Integridad y al Código de Conducta del Ayuntamiento de la Administración Pública de Cuautepec de Hinojosa, Hgo.,. Este Protocolo, así como sus modificaciones,

serán aprobados por el Titular de la Administración y Honorable Ayuntamiento Municipal.

- Cualquier persona que conozca de posibles incumplimientos al Código de Ética, a las Reglas de integridad o al Código de Conducta podrá acudir ante el Comité para presentar una denuncia. Dicha denuncia deberá acompañarse preferentemente con evidencia o el testimonio de un tercero que respalde lo dicho.
- Las denuncias por hostigamiento y acoso sexual y por violación a la igualdad y no discriminación, recibidas por el CEPCI, se atenderán conforme al Protocolo para la Prevención, Atención y Sanción del Hostigamiento y Acoso Sexual y el Protocolo de actuación de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés en la atención de presuntos actos de discriminación, respectivamente.
- En caso de que el Comité no cuente con competencia para conocer de la denuncia, el Presidente del CEPCI deberá orientar a la persona para que la presente ante la instancia correspondiente, haciéndole saber que el Comité adoptará las medidas pertinentes para prevenir la actualización de ese tipo de conductas a través de mecanismos de capacitación, sensibilización y difusión.
- La circunstancia de presentar una denuncia no otorga a la persona que la promueve el derecho de exigir una determinada actuación del Comité. Las personas servidoras públicas adscritas a la dependencia o entidad deberán apoyar a los miembros del Comité y proporcionarles las documentales e informes que requieran para llevar a cabo sus funciones.

## **POLÍTICAS DE CONFIDENCIALIDAD Y RESERVA DE LA INFORMACIÓN**

- De conformidad con los artículos 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información, 114 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Hidalgo y dado que en la narrativa sobre el hecho o la conducta que se reporta, pudieran estar involucradas personas que no sean servidores públicos, los datos personales se considerará información confidencial y en consecuencia dicho expediente.

- Considerando la materia del proceso de atención de una denuncia, de conformidad con la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Hidalgo, la información pudiera clasificarse como reservada.
- Los integrantes del CEPCI, propietarios y suplentes, así como los asesores, se encuentran obligados a guardar confidencialidad y reserva absoluta, de los casos que sean sometidos a su consideración, aún en aquellos casos en los que se determine la incompetencia del CEPCI o la no configuración de incumplimientos a la normatividad aplicable en la materia.
- Los integrantes del CEPCI firmaran una carta de confidencialidad, atendiendo a lo señalado en la Ley General de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, para que en el desarrollo de sus funciones y en particular en el conocimiento de los asuntos que impliquen la contravención del marco ético, actúen con reserva, discreción, y sean emitan sus determinaciones en un marco de legalidad, imparcialidad, objetividad, transparencia, e integridad. (Anexo único)

## **POLÍTICAS DE RESOLUCIÓN Y SEGUIMIENTO**

- Toda vez que el CEPCI conozca el resultado de un proceso y/o emita una resolución, determinará las acciones de capacitación, sensibilización, y difusión, y/o las promoverá con las instancias competentes del Ayuntamiento y Administración Pública Municipal de Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo, con el propósito de prevenir conductas similares en el futuro.

El Procedimiento para someter Denuncias por incumplimiento al Código de Ética, Reglas de Integridad y al Código de Conducta de la Administración Pública Municipal de Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo, se aprueba por el Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés en la Primera Sesión Ordinaria del 25 de noviembre 2022.

**ACUERDO POR EL QUE SE ESTABLECE EL PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS EN EL COMITÉ DE ÉTICA Y PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS (CEPCI) POR INCUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA, REGLAS DE**

## INTEGRIDAD Y AL CÓDIGO DE CONDUCTA DEL AYUNTAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.

Los miembros del CEPCI tienen a bien emitir el siguiente Protocolo de actuación que se deberá ejecutar al momento de recibir una denuncia por probables incumplimientos al Código de Ética, Reglas de Integridad y al Código de Conducta del Ayuntamiento y Administración Pública Municipal de Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo, y/o actos contrarios a la integridad.

Al momento de recibir una denuncia se activará el Protocolo en sus siguientes etapas:

1. Recepción y registro de denuncias;
2. De la tramitación, sustanciación y análisis, y
3. De la resolución y pronunciamiento.

### 1. RECEPCIÓN Y REGISTRO DE DENUNCIAS

Cualquier persona o persona servidora pública del Ayuntamiento y/o Administración Pública Municipal de Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo, podrá en su carácter de Promovente, señalar algún incumplimiento al Código de Ética, a las Reglas de Integridad y al Código de Conducta del Ayuntamiento y Administración Pública Municipal de Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo, mediante una denuncia.

Se iniciará el proceso con la presentación de la denuncia por el Promovente, que podrá realizarse a través de medios electrónicos, por medios físicos o por ambos.

#### 1.1 MECANISMOS DE PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS

- a) Las denuncias podrán presentarse por medios electrónicos (correo electrónico), o por medios físicos (formato o escrito libre) o mediante el formato que proporcionara el CEPCI (Anexo único).

- b) Las denuncias podrán hacerse de manera anónima siempre que en éstas se pueda identificar al menos una persona a quien le consten los hechos; y podrán presentarse a través del correo: [denunciascepcicuautepec@gmail.com](mailto:denunciascepcicuautepec@gmail.com) y/o directamente en el buzón físico que se encuentre ubicado en las instalaciones de Presidencia Municipal.
- c) En caso de presentar la denuncia mediante escrito libre dirigido al Presidente del CEPCI y acompañado de los medios probatorios que considere pertinentes. Por tratarse de información confidencial se recomienda solicitar que la misma se presente en sobre cerrado. La presentación será en el domicilio de la Presidencia Municipal de Cuautepec de Hinojosa, Hgo.

## 1.2.GENERACIÓN DE UN FOLIO DE EXPEDIENTE

A toda denuncia se le asignará un número de folio, independientemente, que dé inicio no incluya todos los elementos precisados para su trámite este se registrará en la Bitácora de Seguimiento de Denuncias del año que corresponda (ver anexo único).

## 1.3 REQUISITOS MÍNIMOS DE PROCEDENCIA:

- a) Nombre del (la) Promovente, o en caso de denuncias anónimas dirección electrónica o domicilio.
- b) Dirección electrónica o domicilio para recibir informes.
- c) Breve relato de los hechos del posible incumplimiento denunciado, de preferencia señalando numeral del Código de Conducta, de las Reglas de Integridad o del Código de Ética, presuntamente incumplido;
- d) Datos de la o las personas servidoras públicas involucradas;
- e) Medios probatorios de un tercero que haya conocido de los hechos;
- f) Medios probatorios de la conducta.
  - El Promovente deberá adjuntar los medios de prueba que estime necesarios para respaldar el incumplimiento denunciado.
  - En caso de que la denuncia se presente por escrito, el denunciante deberá señalar el domicilio en la jurisdicción que corresponda o la dirección de correo electrónico para recibir notificaciones.



- En caso de que la denuncia se presente por medios electrónicos, se entenderá que se acepta que las notificaciones se efectúen por el mismo medio.

#### 1.4 SUBSANACIÓN DE LA DENUNCIA:

Por única vez, y en el supuesto de que el Secretario Ejecutivo identifique que la denuncia presentada no incluya los requisitos mínimos de procedencia, o detecte la necesidad de subsanar alguna deficiencia, lo hará del conocimiento del Promovente, para que éste en un plazo de cinco días hábiles siguientes a su recepción, proceda a subsanar dichas deficiencias.

En caso de que el Promovente, en un plazo de cinco días hábiles, a partir de la fecha de notificación, no concluya la integración de los requisitos mínimos de procedencia, la denuncia se archivará como concluida. Es importante señalar que este expediente podría considerarse como antecedente, en caso de recibirse otra denuncia, cuando involucre al mismo servidor público.

#### 1.5 ACUSE DE RECIBO DE LA DENUNCIA:

El Secretario Ejecutivo del CEPCI de Cuautepéc entregará al Promovente un acuse de recibo impreso o electrónico en el que conste el número de folio o expediente de la denuncia; la fecha y hora de la recepción, así como la relación de los elementos aportados por el o la Promovente (medios probatorios); con dicho número de folio o expediente se dará gestión y seguimiento durante todo el proceso. En el acuse de recibo que se genere, se deberá incluir una leyenda que informe al Promovente que la circunstancia de presentar una denuncia, no le otorga el derecho de exigir una determinada actuación por parte del CEPCI.

Y registrará la denuncia en el sistema informático.

## 2. DE LA TRAMITACIÓN, SUSTANCIACIÓN Y ANÁLISIS

- 2.1 El Secretario Ejecutivo integrará el expediente por número de folio y una vez confirmado que está completo atendiendo a los requisitos mínimos de procedencia lo enviará a los integrantes del CEPCI.

El CEPI podrá integrar un subcomité para la atención de denuncias, que realice las diligencias o verificaciones virtuales que procedan, así como solicite los informes complementarios para allegarse de los elementos de juicio que considere necesarios para resolver la denuncia.

- 2.2 Una vez que el CEPCI tenga acceso al expediente podrá de considerarlo necesario, la Presidencia del Comité determinará medidas preventivas, si las circunstancias del caso lo ameritan, conforme a los lineamientos cuando los hechos narrados en la denuncia describan conductas en las que supuestamente se hostigue, agrede, amedrente, acose, intimide o amenace a una persona, sin que ello signifique tener como ciertos los hechos.

- 2.3 El Secretario Ejecutivo turnará a los integrantes del CEPCI y/o el subcomité el expediente integrado para efectos de la calificación de la denuncia. El CEPCI, podrá atenderla por presumir que existen elementos que configuren un probable incumplimiento o determinar no competencia del CEPCI. En caso de no competencia del CEPCI, el Presidente deberá orientar al Promovente para que la presente ante la instancia correspondiente.

- 2.4 La documentación de la denuncia se turnará por el Secretario Ejecutivo del CEPCI a los miembros del Comité para efecto de su calificación, que puede ser: probable incumplimiento o de no competencia para conocer de la denuncia.

Una vez calificada y habiendo identificando un posible incumplimiento, se llevará a cabo sesión del CEPCI para la atención de la denuncia.

- 2.5 CEPCI procederá al análisis de la denuncia, de considerar que existe probable incumplimiento al Código de Ética, a las Reglas de Integridad

o al Código de Conducta, entrevistará al servidor público involucrado y, de estimarlo necesario, para allegarse de mayores elementos, a los testigos y al Promovente. Cabe señalar que toda la información que se derive de las entrevistas deberá constar por escrito o en medios electrónicos y deberá estar sujeta a lo señalado en las políticas de confidencialidad.

- 2.6 Existe la posibilidad de promover la conciliación de las partes, cuando los hechos narrados en una denuncia afecten únicamente a la persona que la presentó, por lo que los miembros del CEPCI podrán intentar una conciliación entre las partes involucradas, atendiendo a los principios y valores contenidos en el Código de Ética y las Reglas de Integridad; en caso de procedencia o no procedencia de la conciliación, deberá dejarse la constancia correspondiente en el expediente.
- 2.7 El Secretario Ejecutivo del CEPCI deberá informar el avance de las denuncias en las sesiones ordinarias.

### 3. DE LA RESOLUCIÓN Y PRONUNCIAMIENTO

- 3.1 El Secretario Ejecutivo convocará a sesión extraordinaria del CEPCI para la aprobación o modificación de la resolución propuesta.
- 3.2 Se levantará el acta correspondiente con el acuerdo que señale la resolución final y la instrucción de comunicarla al Promovente.
- 3.3 Una vez definida la resolución del CEPCI, se deberá notificarla al Promovente, por el medio señalado por éste, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de sesión del CEPCI.
- 3.4 La resolución debe ser fundada y motivada e invariablemente debe pronunciarse sobre el incumplimiento denunciado y confirmado. De existir incumplimiento, se deberá señalar el artículo y fracción de la norma, así como los preceptos contenidos que se incumplan,

especificando los criterios y metodología del estudio y las razones por las cuales se considera que hay un incumplimiento.

- 3.5 En caso de no confirmarse el incumplimiento, se notificará al CEPCI la resolución para su confirmación y/o modificación, y quede asentada en acta.
- 3.6 En caso de que el CEPCI determine que, si se configuró un incumplimiento al Código de Ética, a las Reglas de Integridad o al Código de Conducta, se procederá de la siguiente manera:
- Los miembros del Comité comisionados para atender una denuncia presentarán sus conclusiones y si éstas consideran un incumplimiento al Código de Ética, a las Reglas de Integridad o al Código de Conducta, el Comité determinará sus observaciones y en su caso, recomendaciones;
  - Por cada denuncia que conozca el Comité se podrán emitir recomendaciones de mejora consistentes en capacitación, sensibilización y difusión en materias relacionadas con el Código de Ética, las Reglas de Integridad y el Código de Conducta de la dependencia o entidad;
  - Determinará sus observaciones; • Emitirán sus recomendaciones a la persona denunciada en las que en su caso se inste al transgresor a corregir o dejar de realizar la o las conductas contrarias al Código de Ética, a las Reglas de Integridad o al Código de Conducta;
  - De estimar que se actualizó una probable responsabilidad administrativa se dará vista al OIC;
  - Se solicitará a la Subdirección de Recursos Humanos que dicha recomendación se incorpore al expediente del servidor público, y
  - Se remitirá copia de la recomendación al jefe inmediato, con copia al Titular de la unidad administrativa a la que se encuentre adscrito el servidor público transgresor, y de ser el caso la Comisión que se hubiera conformada presentará la resolución al CEPCI para su confirmación y/o modificación, y quede asentada en acta.

La atención de la denuncia deberá concluirse por el Comité dentro de un plazo máximo de tres meses contados a partir de que se califique como probable incumplimiento.

- 3.7 De ser acordado por el CEPCI, se procede a comunicar la resolución del CEPCI a las instancias que correspondan.

## DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TÉRMINOS	EVIDENCIA DOCUMENTAL O ELECTRÓNICA
<b>I. Recepción y registro de denuncias</b>			
<b>1) Promovente</b>	Inicia con la presentación de una denuncia, de presuntos incumplimientos al Código de Ética, las Reglas de Integridad y el Código de Conducta.		-Correo electrónico. -Escrito dirigido a la Presidencia del Comité. -Formato requisitado.
<b>2) Secretario Ejecutivo</b>	Asigna número de folio y verifica que cumpla los requisitos.	Cinco días hábiles	-Expediente de la denuncia (identifica correo o dirección para notificación).
<b>3) Secretario Ejecutivo</b>	En el supuesto de que la denuncia no cumpla los requisitos, solicita al Promovente que se subsane.		- Notificación al Promovente
<b>4) Promovente</b>	Si hay omisiones en la denuncia, las subsana.	Cinco días hábiles	Correo electrónico o escrito del Promovente.
<b>5) Secretario Ejecutivo</b>	En el supuesto de que no se subsanen las omisiones de la denuncia en término, archiva el expediente como concluido, previa justificación ante el CEPCI, se informa al Promovente	No	Acta de la sesión mediante la cual se dio a conocer el archivo de la denuncia por no cumplir con los requisitos.

<b>6) Secretario Ejecutivo</b>	Elabora y entrega acuse al Promovente.		Acuse.
<b>II. Análisis y Pronunciamiento</b>			
<b>7) Secretario Ejecutivo</b>	Envía correo electrónico con los documentos de la denuncia al CEPCI incluye al área jurídica.	Un día hábil a partir de que los requisitos estén completos.	-Correo electrónico.
<b>8) Secretario Ejecutivo</b>	Recaba comentarios para convocar a sesión.	ND 1_/	-Convocatoria. -Orden del Día. -Bitácora.
<b>9) CEPCI</b>	Califica la denuncia.		Acta con acuerdo - resolución para la denuncia presentada
<b>10) CEPCI</b>	Si existe probable incumplimiento el CEPCI instala Comisión o procede a el análisis de la denuncia.		Acuerdo.
<b>11) Presidente del Comité</b>	En el supuesto de que el Comité determine que no es competente, notifica al Promovente y lo orienta para que acuda a la instancia correspondiente	Cinco días hábiles a partir de la calificación-sesión del CEPCI	- Correo electrónico o, en su caso, oficio del Promovente. - Expediente de la denuncia.
<b>12) CEPCI (Comisión)</b>	Atiende la denuncia, se allega de mayores elementos y presenta Proyecto de resolución al CEPCI	ND 1_/	- Correos electrónicos solicitando informes y documentación, Minutas - Bitácora
<b>13) CEPCI (Comisión)</b>	Efectúa acciones en caso de detectar posible conciliación e informa al CEPCI		Bitácora
<b>14) Secretario Ejecutivo</b>	Convoca a sesión y presenta al CEPCI el proyecto de resolución.		- Convocatoria. - Orden del Día. - Bitácora.
<b>15) CEPCI</b>	Aprueba o modifica el proyecto de resolución.	ND 1_/	Acta de la sesión con el acuerdo que aprueba la <b>resolución</b> para la denuncia presentada.

<b>16) Secretario Ejecutivo</b>	Notifica la resolución al Promovente, al servidor público involucrado y a su superior jerárquico.	Cinco días hábiles a partir de la calificación-sesión del CEPCI	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Correo electrónico o, en su caso oficio.</li> <li>- Expediente de la denuncia.</li> </ul>
<b>17) CEPCI</b>	De considerarse que hubo una probable responsabilidad administrativa, comunica a las instancias que correspondan.	Diez días hábiles a partir de la calificación-sesión del CEPCI	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficio</li> <li>- Expediente de la denuncia</li> </ul>
<b>18) Secretario Ejecutivo</b>	Concluye protocolo.	1/	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expediente de la denuncia.</li> <li>- Evidencia de la respuesta al Promovente.</li> <li>- Bitácora.</li> </ul>

1\_/ La atención de la denuncia deberá concluir en un plazo máximo de tres meses a partir de que se califique como probable incumplimiento

El Protocolo para la atención de Denuncias en el Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés (CEPCI) por incumplimiento al Código de Ética, Reglas de Integridad y al Código de Conducta del Ayuntamiento y Administración Pública Municipal de Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo., se aprueba por el Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés en la Sesión Ordinaria celebrada el 25 de noviembre de 2022.

## **LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN ENTRE LOS FUNCIONARIOS SUPERIORES Y SUS SUBORDINADOS DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DEL MUNICIPIO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.**

### **INTRODUCCIÓN**

Una eficiente comunicación contribuye en gran medida a garantizar que las y los funcionarios públicos estén alineados con la estrategia de administración establecida por la persona al frente de la Administración Pública Municipal para que las diferentes áreas administrativas sean lo suficientemente eficientes y productivos para lograr los objetivos establecidos en el Plan de Desarrollo Municipal. Por lo tanto, la comunicación entre Servidoras y Servidores Públicos debe ser esencial para garantizar que las metas establecidas se cumplan.

Los problemas están relacionados con una mala o no planificada gestión de la comunicación interna. Si estos problemas no se abordan a tiempo por falta de conocimiento, análisis, herramientas adecuadas o enfoque profesional, cualquier administración se expone al riesgo y, en última instancia, afecta los resultados.

Comunicación significa compartir, compartir pensamientos, sentimientos, opiniones e ideas. La comunicación en las y los servidores públicos juega un papel importante como creadora y mediadora de la cultura al servicio de la sociedad. La comunicación ayuda a las administraciones a comunicar el valor intangible que sustenta su identidad, su activo más valioso.

Así entendida, los Lineamientos para la Comunicación e Información entre los Funcionarios Superiores y sus Subordinados de las unidades administrativas, la comunicación asegura la coherencia e integración entre objetivos, planes y actividades. Así también, una adecuada comunicación entre los diferentes puestos jerárquicos coadyuva a motivar y garantizar que las metas y objetivos sean bien entendidos por todos y recopilar aportes para enriquecer los procesos y resultados de cualquier Administración Pública Municipal.



## GLOSARIO

Para efectos de los presentes Lineamientos, se entiende por:

**Lineamiento.** Las reglas, instrucciones y formatos que, con base en las disposiciones establecidas por las autoridades estatales y los órganos autónomos municipales en el ámbito de sus atribuciones conforme a las normas legales, que tengan por objeto organizar, dirigir, revisar, transparentar y armonizar los derechos administrativos de las y los funcionarios municipales.

**Administración Municipal.** Es el órgano de Gobierno Municipal que realiza la autogestión de los intereses de la comunidad, el cual fue elegido por la ciudadanía en el ejercicio de su voluntad política.

**Unidad administrativa del municipal.** Las diferentes direcciones y jefaturas de las áreas administrativas que integran el Gobierno Municipal.

**Servidora o servidor público.** Toda persona que se desempeñe en un empleo, cargo o comisión de cualquier índole en el Municipio de Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo.

**Comunicación.** Utiliza símbolos comunes para transmitir información y comprensión. Es el acto de transferir ideas, sentimientos y valores entre individuos y grupos.

**Comunicación formal.** Una forma en la que los mensajes se originan en los miembros de una jerarquía y se envían a los miembros superiores, inferiores o del mismo nivel; puede ser tanto oral como escrita, siguiendo los canales oficialmente determinados por la Administración Pública Municipal.

**Destinatario.** La persona que recibe el mensaje.

**Editor.** La persona que publica o genera un mensaje en una actividad de comunicación.

## PROPÓSITO

El propósito de estos Lineamientos es crear una base general para que las y los servidores públicos como parte de la Administración Pública Municipal cumplan con su deber de comunicación entre las unidades administrativas, así como ofrecer un formato modelo para ayudar al personal del Gobierno Municipal. La comunicación formal, oportuna, clara y precisa ayuda a que la Administración Pública sea más eficaz y eficiente.

## OBJETIVO

El objetivo de la comunicación entre las y los servidores del Gobierno Municipal de Cuautepec de Hinojosa, es facilitar el cambio e inducir la acción hacia el cumplimiento de sus objetivos. La comunicación es esencial para el funcionamiento interno de las unidades administrativas, toda vez que hace que exista fluidez en la información que se transmite para lograr eficiencia en las tareas administrativas.

La función de la comunicación es combinar actividades organizadas y cambiar el comportamiento. En consecuencia, se producen cambios, la información se vuelve productiva y se alcanzan los objetivos.

El traspaso de información entre funcionarias y funcionarios es muy importante, por lo que la función básica de la comunicación es vincularlos para lograr objetivos comunes, y se considera necesario:

- a) Establecer y alcanzar metas organizacionales.
- b) Desarrollar planes y programas.
- c) Organizar y optimizar los recursos humanos, materiales, financieros y técnicos.
- d) Selección, desarrollo y evaluación de administradores estatales.
- e) Dirigir, motivar y crear un ambiente de confianza entre las y los funcionarios públicos del Municipio.

- f) Evaluar y monitorear el desempeño.
- g) Toma de decisiones eficaz.

## **PROCESO DE COMUNICACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL**

### Tipos de comunicación

La comunicación puede expresarse de diferentes formas, utilizando algún medio formal de comunicación, para determinar lo que se pretende y lo que se debe lograr en cuanto a la información que se envía, el emisor, las ventajas que ofrece el medio utilizado, la persona o entidad que recibe la información y el propósito.

#### a) Comunicación Escrita

Tendrá la ventaja de ofrecer registros, referencias y defensas legales. También puede promover la uniformidad en políticas y procedimientos; y su importancia radica en que permanecerá a través del tiempo como son: memorando, oficio, circular, informe, reporte, gaceta informativa, tarjeta informativa, tablero de avisos, etc.

El material escrito en el Ayuntamiento y Gobierno Municipal generalmente será dirigido al personal que labora en el Municipio, así como a la ciudadanía.

#### b) Comunicación Oral

Permitirá un intercambio rápido con una realimentación inmediata entre las y los servidores públicos del Gobierno Municipal, de igual forma en una interacción directa será posible notar el efecto. La comunicación oral se apoyará de expresiones faciales y corporales como son: platica, conferencia, exposición, discurso, curso, panel, simposio, etc., y será dirigido de igual manera al personal del servicio público, así como a la ciudadanía.

#### c) Comunicación Mixta o Electrónica.

Siendo está en sus siguientes formas: teléfono, correo electrónico, página web, entre otras e intervendrán en ella las y los servidores públicos que laboran en el Gobierno Municipal, así como la ciudadanía.

Para lograr una redacción adecuada, el Gobierno Municipal adoptará las siguientes medidas:

- I. Palabras y frases simples.
- II. Palabras breves y multiconocidas.
- III. Ejemplos, gráficas y figuras que permitan comprender objetivamente las ideas.
- IV. Oraciones y párrafos cortos.
- V. Verbos en su modalidad activa.
- VI. Sólo las palabras necesarias.

A su vez se tendrá estricto cuidado con:

- I. Signos de puntuación.
- II. Mayúsculas y minúsculas.
- III. Concordancia entre género y número.

## **FLUJO DE LA COMUNICACIÓN ENTRE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS**

La información que se transmita fluirá en diversas direcciones: descendente, ascendente y de manera cruzada, es decir, de forma horizontal y diagonal.

### **a) Comunicación descendente**

Se entenderá por comunicación descendente, la que fluya de los niveles superiores hacia los niveles inferiores en la jerarquía organizacional; y para evitar la pérdida o distorsión de ésta, se contará con un sistema de realimentación para determinar si la información se captó como era la intención de quien emitió el mensaje.

Esta comunicación tendrá como funciones principales las de coordinar, comunicar, instruir, evaluar, motivar y controlar. Su principal utilidad será la emisión de directrices de un nivel superior a un inferior, y ayudará a clarificar políticas y metas, entre otras.

Esta información dará dirección al trabajo, orientará al personal de la Administración Pública Municipal, suministrará datos importantes y ayudará a

resolver las dudas que surjan; será el enlace entre los distintos niveles jerárquicos de la estructura organizacional.

b) Comunicación ascendente

Se entenderá por comunicación ascendente, la que fluya de los niveles inferiores a los superiores y sube por la jerarquía organizacional; en este caso, la transmisión objetiva de información será vital para la comunicación y para ello se establecerá un medio sencillo en el que los niveles inferiores, en la jerarquía organizacional, se sientan con libertad para comunicarse.

Dentro de las funciones de esta comunicación estará la recepción del mensaje, para poder evaluar, informar y sugerir, a su vez establecerá un camino de oportunidad para recibir sugerencias, quejas, opiniones, etc. Además de que por medio de ella se podrá conocer el clima organizacional y será muy valiosa para enlazar al personal con la alta dirección.

c) Comunicación cruzada

Se entenderá por comunicación cruzada, la que fluya en forma diagonal y se dará con personas en diferentes niveles que no tienen relación directa de autoridad o subordinación. Este tipo de información acelerará la comunicación, mejorará el entendimiento y facilitará la coordinación de esfuerzos tendientes a la consecución de los objetivos organizacionales.

d) Comunicación horizontal

Se entenderá por comunicación horizontal, la que participan personas de un mismo o similar nivel jerárquico, será muy útil para la integración de los grupos de trabajo, para la sociabilización necesaria entre las y los servidores públicos del Gobierno Municipal y para hacer eficiente el trabajo de los grupos y equipos laborales. La mayoría de los mensajes que transitan formalmente de manera horizontal tendrán por objetivo la coordinación de las y los servidores públicos del Municipio.

## **FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN**

La comunicación que se transmita en el Gobierno Municipal está encaminada a cumplir a las cuatro funciones centrales: informar, controlar, motivar y expresar emociones.

En los presentes Lineamientos se considerarán como comunicación formal aquellos medios de mayor utilidad, como son: circular general, circular interna, memorándum, oficio y correo electrónico.

#### a) Circular General

Es el documento que se dirige simultáneamente a varias personas de distintas unidades administrativas por ser de interés general y por regular o informar aspectos diversos de la Administración Pública Municipal; transmitiendo en ella acuerdos, instrucciones, reglas, procedimientos, informes, avisos, recomendaciones, decisiones e interpretaciones de normas, con la finalidad de ratificar o implementar nuevos cursos de acción o para continuar el desarrollo de determinados procesos administrativos y será de carácter imperativo.

#### b) Circular interna

Es el documento que se dirige simultáneamente a varias personas de una unidad administrativa, transmitiendo acuerdos, instrucciones, reglas, procedimientos, avisos, informes, recomendaciones, decisiones e interpretación de normas, con la finalidad de implementar nuevos cursos de acción o continuar el desarrollo de determinadas funciones o procesos administrativos.

#### c) Memorándum

Es un documento breve, claro y preciso, de redacción sencilla y concisa, por medio del cual se transmite información para recordar asuntos, comunicar disposiciones, solicitar informes, realizar observaciones o comunicar instrucciones en la Administración Pública Municipal.

Tiene un carácter interno, utilizado para la transmisión de información entre las unidades administrativas o entre las y los servidores públicos. Puede ser utilizado por cualquier persona con nivel de autoridad, no importando la jerarquía. Se considera una manera eficaz y rápida de solicitar o suministrar información.

#### d) Oficio

Se utiliza para tratar asuntos de índole oficial, su característica primordial será la sobriedad de su estilo. Con este documento se iniciará una gestión, el informe de un hecho relevante, regularizar una situación, transmitir órdenes, lineamientos e instrucciones, o tratar asuntos específicos relacionados con personas físicas o jurídico-colectivas dentro (oficio interno) y fuera (oficio externo) de la Administración Pública Municipal.

En los presentes Lineamientos se hacen las siguientes recomendaciones para tener una buena legibilidad en la comunicación escrita dentro y fuera del Gobierno Municipal:

- Claridad: escribir con un pensamiento claro, transparente, comprensible, directo y lógico.
- Precisión: implica la brevedad en la expresión de los conceptos.
- Concreción: abreviar a lo esencial el asunto sobre el que se escribe.
- Actualidad: revela agilidad y vigencia en la manera de enfocar los temas o asuntos.
- Naturalidad: utilizar el lenguaje más usual o habitual.
- Originalidad: evita toda muestra de automatismo, copia o actividad indiferente.
- Adecuación: significa un acto de consideración lógico hacia quien va orientado el mensaje.
- Cortesía: dirigirse con atención y respeto a quien recibe la información.

Se considerarán como requisitos formales para la comunicación escrita en el Gobierno Municipal los siguientes:

- Escudo oficial del Estado de Hidalgo, así como escudo oficial de la Administración Pública Municipal 2020-2024.
- En el caso del Sistema DIF Municipal, los mimbres serán el Escudo oficial del Sistema DIF Estatal de Hidalgo; así como escudo oficial del Sistema DIF 2020-2024.
- Título de identificación del tipo de comunicación (circular, memorándum, oficio, etc.)
- Clave de referencia del documento emitido (asignación de un número de acuerdo a la unidad administrativa).

- Datos de la dependencia, sección o unidad administrativa que emite la información, según aplique el caso.
- Lugar y fecha de emisión.
- Datos generales y completos del destinatario (nombre y cargo que desempeña).
- Créditos oficiales que corresponden al nombre de la persona titular de la unidad administrativa que emite el documento, así como el cargo desempeñado en la Administración Pública Municipal.
- Rubrica de la persona titular de la unidad administrativa emisora del documento.
- Sello correspondiente a la unidad administrativa.
- Anotación de con copia para (C.C.P.).
- Iniciales de responsabilidad.

En una copia de toda comunicación formal que sea recibida por la destinataria o destinatario, deberá asentarse como acuse de recibo el sello oficial de la unidad administrativa y/o los datos de la persona que la recibe.

## **RECEPCIÓN, ORGANIZACIÓN Y CONSERVACIÓN DE LA COMUNICACIÓN FORMAL**

El resguardo, organización y conservación de la comunicación formal física o electrónica, generada o recibida por las unidades administrativas del Gobierno Municipal, debe ser organizada en expedientes con los que se integrará su archivo de trámite, de acuerdo con lo establecido en la normatividad en la materia.

Una vez concluido su trámite administrativo, los documentos físicos o electrónicos, emitidos, recibidos e integrados en expedientes, se transferirán al Archivo General Municipal, según corresponda, para su conservación precaucional, de conformidad con la normatividad vigente en la materia.

## **RESPONSABILIDADES Y SANCIONES**



El personal de la Administración Pública Municipal que reciba alguno de los medios de comunicación formal especificados en los presentes Lineamientos será responsable de su uso, seguimiento, manejo, custodia y confidencialidad, en su caso.

El incumplimiento a las disposiciones de los presentes Lineamientos será sancionado en los términos que establece la normatividad municipal y la legislación en materia de responsabilidades administrativas.

El incumplimiento a las disposiciones de estos Lineamientos se hará del conocimiento de la autoridad competente.

En atención a lo establecido en los artículos 143 y 144 de la Constitución Política del Estado de Hidalgo, y los artículos 59, 60 y 63 de la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Hidalgo, se emiten los Lineamientos para la Comunicación e Información entre los Funcionarios Superiores y sus Subordinados de las Áreas o Unidades Administrativas del Municipio de Cuautepec de Hinojosa.

# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO**

## **INTRODUCCIÓN**

El Manual de Procedimientos para Evaluar el Desempeño del Personal de la Administración Pública Municipal de Cuautepec Hidalgo (Manual de Procedimientos), es una guía para establecer un procedimiento formalizado para medir el desempeño de las y los servidores públicos de la Administración Pública Municipal.

La evaluación del desempeño es un proceso crítico para el éxito de toda administración, ya que permite identificar fortalezas y áreas de mejora en el desempeño de las personas servidoras públicas y desarrollar planes de acción para mejorar el rendimiento individual y colectivo, que permita asegurar la prestación de servicios de calidad a la sociedad.

La evaluación del desempeño del personal es un proceso fundamental para asegurar que las personas servidoras públicas de la Administración Pública Municipal cumplan con sus responsabilidades de manera eficiente y efectiva. Además, esta evaluación puede proporcionar información valiosa para la toma de decisiones en cuanto a la promoción, capacitación y desarrollo del personal.

El presente Manual de Procedimientos proporciona información detallada sobre los pasos a seguir en el proceso de evaluación del desempeño del personal, incluyendo la definición de objetivos, la identificación de competencias y habilidades, la definición de los criterios de evaluación, la recolección de datos, la elaboración del informe de evaluación, la retroalimentación y el seguimiento.

Además, el Manual de Procedimientos se basa en las normas y regulaciones aplicables en nuestra entidad federativa, como es la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos para el Estado de Hidalgo, el Reglamento de Evaluación del Desempeño de los Servidores Públicos del Estado de Hidalgo, así como la

normatividad municipal y el Código de Ética del Ayuntamiento y la Administración Pública Municipal de Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo, entre otros.

## **OBJETIVO**

Establecer los criterios y procedimientos para evaluar el desempeño del personal que labora en la Administración Pública Municipal. El Manual de Procedimientos busca asegurar que las y los servidores públicos cumplan con sus responsabilidades y funciones de manera eficiente y eficaz, y promover la mejora continua en la gestión pública municipal.

A través de la evaluación del desempeño, se busca identificar fortalezas y áreas de oportunidad del personal, con el fin de brindar retroalimentación constructiva y tomar acciones para mejorar su rendimiento y desarrollo profesional. Además, la evaluación del desempeño contribuye a fortalecer la transparencia y rendición de cuentas en la Administración Pública Municipal, al demostrar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos.

## **ASPECTOS A CONSIDERAR**

Entre los aspectos más relevantes del Manual del Procedimientos se encuentran:

- La evaluación del desempeño se realizará de forma anual y tendrá en cuenta los objetivos y metas establecidos en el Programa Operativo Anual.
- Se establecen criterios y estándares claros para evaluar el desempeño de las y los servidores públicos en áreas como liderazgo, comunicación, toma de decisiones, planificación y organización, trabajo en equipo, orientación al servicio, innovación, desarrollo de personal, respeto y equidad, y responsabilidad fiscal.
- La evaluación será realizada por el Comité de Control Interno o personal de Recursos Materiales.
- Se establece la obligatoriedad de brindar retroalimentación y capacitación a las y los servidores públicos evaluados, con el fin de mejorar su desempeño y habilidades.

## PROCEDIMIENTOS

1. Establecer los objetivos de la evaluación del desempeño.  
Se deben establecer objetivos claros y específicos para la evaluación del desempeño del personal. Estos objetivos deben estar vinculados a los objetivos estratégicos del Gobierno Municipal y deben ser medibles y realistas.
2. Definir los criterios de evaluación.  
Se deben definir los criterios de evaluación que se utilizarán para medir el desempeño de las y los servidores públicos. Estos criterios deben estar vinculados a los objetivos establecidos y ser objetivos y medibles. Los criterios de evaluación pueden incluir el cumplimiento de objetivos específicos, la calidad del trabajo, la puntualidad y la asistencia.
3. Definir las herramientas de evaluación.  
Se deben definir las herramientas que se utilizarán para evaluar el desempeño, como pueden ser las evaluaciones de desempeño, encuestas a compañeros o superiores, o la revisión de resultados y logros. Las herramientas deben ser claras y estar diseñadas para medir los criterios de evaluación establecidos.
4. Establecer el proceso de evaluación.  
Se debe establecer un proceso de evaluación claro y sistemático que permita evaluar el desempeño de las personas servidoras públicas de manera justa y objetiva. Este proceso debe incluir la definición de los plazos y el proceso de comunicación con las y los servidores públicos.
5. Proporcionar retroalimentación.  
Se debe proporcionar retroalimentación a la persona servidora pública evaluada, con el fin de que conozca los puntos fuertes y las áreas de mejora en su desempeño. Es importante que la retroalimentación sea constructiva y se brinde de manera oportuna.

6. Desarrollar planes de acción.

Una vez que se han identificado las áreas de mejora en el desempeño, se deben establecer planes de desarrollo personalizados para la persona servidora pública, de manera que pueda mejorar su desempeño y alcanzar los objetivos establecidos. Estos planes deben ser específicos, medibles y realistas.

## OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

La evaluación del desempeño a las personas servidoras públicas tiene como objetivos principales:

1. Mejorar la calidad de las y los servicios públicos: la evaluación del desempeño permite identificar fortalezas y debilidades en el trabajo de las personas servidoras públicas, lo que a su vez puede ayudar a mejorar la calidad del servicio público que se brindan a la ciudadanía.
2. Incrementar la eficiencia y la productividad: la evaluación del desempeño puede ayudar a identificar áreas en las que las personas servidoras públicas necesitan mejorar para hacer su trabajo de manera más eficiente y productiva. Asimismo, puede motivar a las y los servidores públicos a aumentar su rendimiento.
3. Fomentar el desarrollo profesional: la evaluación del desempeño puede ayudar a identificar áreas de desarrollo para las personas servidoras públicas, de manera que puedan crecer y adquirir nuevas habilidades y competencias. Esto puede mejorar el desempeño a largo plazo y ayudar a preparar a las y los servidores públicos para roles más complejos y de mayor responsabilidad.
4. Proporcionar una base para la toma de decisiones: la evaluación del desempeño puede proporcionar información importante que las personas al frente de las direcciones o dependencias del Gobierno Municipal pueden utilizar para tomar decisiones importantes, por ejemplo, en promociones, recompensas o estímulos.

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN

1. **Liderazgo:** se evaluará la capacidad del personal para influir positivamente en sus compañeros y colaboradores, inspirar y motivar a su equipo para alcanzar los objetivos establecidos, así como para tomar decisiones efectivas y asumir la responsabilidad de los resultados.
2. **Comunicación:** se evaluará la capacidad del personal para transmitir información de manera clara, efectiva y con empatía, tanto con su equipo como con otros departamentos. Además, se valorará la habilidad para escuchar y retroalimentar de manera constructiva.
3. **Toma de decisiones:** se evaluará la capacidad del personal para analizar y evaluar información relevante, tomar decisiones efectivas, justas y oportunas, considerando los recursos disponibles, las políticas públicas y regulaciones aplicables, y la evaluación de los posibles impactos.
4. **Planificación y organización:** se evaluará la capacidad del personal para diseñar y planificar estrategias y actividades, asignar y administrar recursos, establecer prioridades y plazos, y monitorear y evaluar el avance y cumplimiento de los objetivos establecidos.
5. **Trabajo en equipo:** se evaluará la capacidad del personal para colaborar efectivamente en equipo, promover la comunicación y el respeto mutuo, fomentar la resolución de conflictos y la toma de decisiones consensuada, y para mantener una actitud proactiva y orientada a la solución de problemas.
6. **Orientación al servicio:** se evaluará la capacidad del personal para entender las necesidades y expectativas de la comunidad, ofrecer servicios de calidad, ser proactivo en la identificación de oportunidades de mejora y en la atención de quejas y reclamos, y para mantener una actitud de servicio a la ciudadanía.
7. **Innovación:** se evaluará la capacidad del personal para identificar oportunidades de mejora, promover la creatividad y la generación de nuevas ideas, implementar soluciones innovadoras, y estar al tanto de las últimas tendencias y desarrollos en su campo de trabajo.
8. **Desarrollo de personal:** se evaluará la capacidad del personal para promover el aprendizaje y el desarrollo de sus colaboradores, fomentar el trabajo en equipo, brindar retroalimentación constructiva y diseñar planes de desarrollo individualizados.

9. Respeto y equidad: se evaluará la capacidad del personal para tratar a todos los integrantes del equipo y a la comunidad en general, con respeto y equidad, promover un ambiente de trabajo libre de discriminación y acoso, y para actuar con integridad y transparencia en sus decisiones y acciones.
10. Responsabilidad fiscal: se evaluará la capacidad del personal para administrar de manera efectiva los recursos públicos, incluyendo la planificación y control del presupuesto y los gastos, la identificación y seguimiento de oportunidades de ahorro, y el cumplimiento de las regulaciones y políticas aplicables en materia financiera y contable.

## HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN

Las herramientas de evaluación para las personas servidoras públicas deben incluir:

1. Evaluaciones de desempeño: permiten medir el rendimiento de las personas servidoras públicas en función de los objetivos y responsabilidades establecidos para su puesto o cargo. Se puede utilizar una variedad de métodos, como autoevaluaciones, evaluaciones de supervisores y evaluaciones de compañeros de trabajo.
2. Entrevistas de evaluación: brindan una oportunidad para que los supervisores discutan el desempeño de la persona servidora pública y proporcionen retroalimentación específica. También puede ser un momento para establecer objetivos y planes de desarrollo para la persona servidora pública.
3. Evaluación de competencias: se enfoca en las habilidades y conocimientos específicos necesarios para realizar un trabajo determinado. Las personas servidoras públicas pueden ser evaluadas en áreas como liderazgo, comunicación, trabajo en equipo, orientación al servicio y planificación y organización.
4. Evaluación de proyectos y resultados: permite medir el impacto del trabajo de las personas servidoras públicas en la consecución de los objetivos y metas del departamento o la organización.

Para aplicar estas herramientas de evaluación, se pueden seguir los siguientes pasos en una tabla de actividades:

Actividad	Descripción	Responsable	Plazo
Definir objetivos y responsabilidades del puesto o cargo	Establecer metas y responsabilidades para cada puesto de trabajo o cargo.	Departamento de Recursos Humanos	2 semanas
Establecer métodos de evaluación	Identificar qué herramientas de evaluación se utilizarán para cada puesto.	Departamento de Recursos Humanos	1 semana
Capacitación de evaluadores	Capacitar a los supervisores en los métodos de evaluación seleccionados.	Departamento de Recursos Humanos	2 semanas
Realizar evaluaciones de desempeño	Los supervisores realizan evaluaciones de desempeño para sus subordinados.	Supervisores	Anualmente
Realizar entrevistas de evaluación	Los supervisores realizan entrevistas de evaluación con sus subordinados para discutir su desempeño y establecer objetivos.	Supervisores	Anualmente
Realizar evaluaciones de competencias	Se evalúa a las personas servidoras públicas en áreas específicas de competencia necesarias para realizar el trabajo.	Evaluadores seleccionados por el Departamento de Recursos Humanos	Cada 2 años
Realizar evaluaciones de proyectos y resultados	Se mide el impacto del trabajo de las personas servidoras públicas en la consecución de los objetivos y metas del departamento o la organización.	Evaluadores seleccionados por el Departamento de Recursos Humanos	Anualmente

## ESTABLECER EL PROCESO DE EVALUACIÓN

### 1. Autoevaluación.

Una autoevaluación requiere que la persona servidora pública juzgue su propio desempeño contra criterios predeterminados. Por lo general, forma



parte de una revisión de desempeño oficial en la que se busca obtener una mirada más profunda y en la que se debe asegurar que las personas servidoras públicas comprendan cómo serán evaluadas.

Este método de evaluación de desempeño puede ser demasiado subjetivo para reflejar verdaderamente el rendimiento laboral, ya que las personas servidoras públicas pueden calificarse a sí mismas demasiado alto, o demasiado bajo, pero las discrepancias entre las evaluaciones de la persona servidora pública y el empleador pueden ser reveladoras.

## 2. Evaluación 360 grados.

Este es uno de los métodos de evaluación de desempeño más importantes, ya que proporciona una visión integral del trabajo que realiza la persona servidora pública al obtener retroalimentación de fuentes externas.

La evaluación 360 grados incluye comentarios de las personas servidoras públicas, pero también de los compañeros, subordinados directos y/o supervisores no directos con quienes la persona servidora pública trabaja regularmente.

Además, las revisiones de retroalimentación de 360 grados pueden incluir una evaluación del carácter y las habilidades de liderazgo de la persona servidora pública.

## 3. Verificación de comportamiento.

Otro de los métodos de evaluación de desempeño es hacer una lista de verificación. Esta se basa en una lista de criterios de comportamiento esperado de cada trabajador o trabajadora, como entregas a tiempo o el trabajo en equipo.

El evaluador indica los elementos con los que la persona servidora pública tiene éxito y proporciona comentarios específicos sobre los elementos que faltan.

En un método de lista de verificación ponderada, cada atributo tiene su propio valor de puntuación, lo que ayuda a enfocar los esfuerzos de mejora.

Los comportamientos requeridos de la persona servidora pública difieren según el tipo de trabajo o cargo. Para completar la evaluación, el superior jerárquico o la persona asignada responde a una lista de preguntas de sí o no cuidadosamente redactadas, cada una de las cuales puede ser ponderada con un valor predeterminado.

#### 4. Gestión por objetivos.

Otro método de evaluación de desempeño es la gestión por objetivos (MBO), este es un enfoque más moderno para las revisiones del desempeño, porque integra a la persona servidora pública en el proceso de establecimiento de metas.

Con este método, el superior jerárquico o persona asignada y la persona servidor pública acordarán objetivos específicos y alcanzables con un plazo establecido. A diferencia de las evaluaciones subjetivas, el método MBO facilita la definición de éxito y fracaso.

#### 5. Prueba de rendimiento.

Si bien una prueba escrita o de opción múltiple se beneficia de una mayor objetividad, la presentación práctica de habilidades suele ser una mejor señal de dominio. Es vital que el evaluador de esta prueba sea un experto en el tema y lo suficientemente capacitado para comunicar el significado de los resultados en la jerarquía.

Recopilar los datos correctos y observar las métricas indicadas te permite mejorar continuamente los procesos. Una evaluación del desempeño eficaz garantiza que las personas servidoras públicas puedan hacer lo mismo.

#### 6. Escala de calificación basada en el comportamiento (BARS).

Este método de evaluación permite recolectar datos cualitativos y cuantitativos.

En el sistema de BARS, el empleador o departamento de recursos humanos compara el desempeño de las personas servidoras públicas con ejemplos de comportamiento específicos que se basan en calificaciones numéricas.

Debido a que este método accede a formas de medición tanto cuantitativas como cualitativas, al tiempo que incorpora cualidades intangibles de las personas servidoras públicas en el sistema de calificación, logra proporcionar estándares claros, mejorar la retroalimentación de las personas servidoras públicas, brindar un análisis de desempeño preciso y una evaluación consistente.

## **REALIZACIÓN DEL INFORME DE LAS EVALUACIONES**

Realizar un informe de los resultados de evaluación del desempeño de las personas servidoras públicas de la Administración Pública Municipal de Cuautepec de Hinojosa requiere de un enfoque estructurado y claro, pasos a seguir para crear el informe:

- I. Portada: inicia el informe con una portada que contenga el nombre de la organización, el título del informe, la fecha y cualquier otra información relevante, como el período de evaluación.
- II. Resumen ejecutivo: presenta un resumen ejecutivo breve pero completo del informe. Resume los aspectos clave de los resultados de la evaluación del desempeño y destaca las conclusiones más importantes. Este resumen es importante, ya que a menudo es lo primero que los lectores revisan y les brinda una visión general rápida del informe completo.
- III. Introducción: proporciona una breve introducción al informe, donde se describe el propósito de la evaluación del desempeño y los criterios utilizados para evaluar las personas servidoras públicas. También menciona el período de evaluación y cualquier otro contexto relevante.

- IV. Metodología de evaluación: explica detalladamente la metodología utilizada para llevar a cabo la evaluación del desempeño. Describe las herramientas, instrumentos utilizados y/o métodos, como cuestionarios, observaciones en el lugar de trabajo o revisiones de desempeño, y explica cómo se recopilaron los datos.
- V. Resultados de la evaluación: presenta los resultados de la evaluación del desempeño de manera clara y organizada. Puedes utilizar gráficos, tablas o cualquier otro medio visual para representar los datos de manera más comprensible. Analiza los resultados en función de los criterios de evaluación predefinidos y proporciona un resumen de los puntajes o calificaciones obtenidos por cada persona servidora pública y/o dependencia evaluada.
- VI. Análisis de los resultados: realiza un análisis detallado de los resultados de la evaluación del desempeño. Identifica patrones o tendencias comunes, resalta fortalezas y debilidades del personal evaluado y destaca cualquier área que requiera atención o mejora. Considera también la variabilidad en los resultados y las posibles razones detrás de ello.
- VII. Conclusiones: es un resume de las conclusiones principales basadas en los resultados y el análisis previo. Destaca los aspectos más relevantes y proporciona recomendaciones claras y accionables para mejorar el desempeño de las personas servidoras públicas.
- VIII. Recomendaciones: basándose en los hallazgos del informe, ofrece recomendaciones específicas para mejorar el desempeño de las personas servidoras públicas evaluadas. Estas recomendaciones deben ser realistas, alcanzables y estar respaldadas por la evidencia proporcionada en el informe.
- IX. Anexos: si se tienen datos adicionales, como cuestionarios utilizados, muestras de informes de desempeño o cualquier otra información relevante, se deben incluir en los anexos al final del informe.

Toda persona servidora pública de la Administración Pública Municipal tiene la obligación de colaborar y permitir las evaluaciones señaladas en el presente Manual de Procedimientos para Evaluar el Desempeño del Personal de la Administración Pública Municipal de Cuautepec Hidalgo.

El incumplimiento a lo establecido en el presente Manual de Procedimientos será sancionado en los términos que establece la normatividad municipal y la legislación en materia de responsabilidades de las y los servidores públicos.

El incumplimiento a lo señalado en el presente Manual de Procedimientos se hará del conocimiento de la autoridad competente.

En atención a lo establecido en los artículos 143 y 144 de la Constitución Política del Estado de Hidalgo, y los artículos 59, 60 y 63 de la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Hidalgo, se emite el Manual de Procedimientos para Evaluar el Desempeño del Personal de la Administración Pública Municipal de Cuautepec Hidalgo, para que surta sus efectos administrativos correspondientes.

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EVALUAR LOS RIESGOS QUE PUDIERAN AFECTAR EL CUMPLIMIENTO DE LA MISIÓN, OBJETIVOS Y METAS ESTRATÉGICAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.**

Objetivo: proporcionar una guía detallada para llevar el proceso de gestión de riesgos en el municipio, enfocándose en la identificación y evaluación de riesgos potenciales que puedan afectar la consecución de los objetivos municipales.

1. Formar un equipo de gestión de riesgos: Reúne a un equipo multidisciplinario con representantes de diferentes áreas del municipio para abordar la identificación y evaluación de riesgos de manera integral.
  - 1.1 Designación del Responsable: La máxima autoridad del municipio designará a un Responsable de Gestión de Riesgos, quien liderará el proceso y será responsable de coordinar al equipo de gestión de riesgos.
  - 1.2 Selección de Representantes: El Responsable de Gestión de Riesgos identificará y seleccionará a representantes de diferentes áreas del municipio que tengan conocimiento y experiencia relevantes para la identificación y evaluación de riesgos.
  - 1.3 Conformación del Equipo: El equipo multidisciplinario de gestión de riesgos se reunirá para revisar su misión, objetivos y funciones, y establecerá un plan de trabajo para llevar a cabo el proceso de identificación y evaluación de riesgos.
  
2. Realizar un análisis de contexto: Comprende el entorno en el que opera el municipio, considerando factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos y legales que podrían influir en los objetivos y metas.
  - 2.1 Recopilación de Información: El equipo recopilará datos relevantes sobre el municipio, incluyendo su misión, objetivos, metas, estructura organizacional, áreas de competencia, población, presupuesto, legislación aplicable, y otros factores relevantes.
  - 2.2 Identificación de Factores Clave: Se identificarán y analizarán los factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos y legales que

- podrían tener un impacto significativo en los objetivos y metas del municipio.
- 2.3 **Análisis de Interdependencias:** Se evaluarán las interdependencias entre los diferentes factores identificados para comprender cómo podrían interactuar y generar riesgos potenciales.
  - 2.4 **Documentación del Análisis:** Se elaborará un informe de análisis de contexto que servirá de base para la identificación posterior de riesgos.
3. **Identificar riesgos clave:** Facilita talleres y sesiones de trabajo para identificar los riesgos potenciales que podrían obstaculizar la consecución de los objetivos del municipio, tanto en los procesos sustantivos como adjetivos mencionados anteriormente.
- 3.1 **Talleres y Sesiones de Trabajo:** El equipo de gestión de riesgos realizará talleres y sesiones de trabajo con representantes de diferentes áreas para identificar riesgos potenciales que podrían afectar la consecución de los objetivos municipales.
  - 3.2 **Técnicas de Identificación:** Se emplearán diversas técnicas, como listas de verificación, diagramas de flujo, análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), entre otras, para facilitar la identificación de riesgos.
  - 3.3 **Categorización de Riesgos:** Los riesgos identificados se categorizarán en función de su naturaleza, impacto potencial y áreas de afectación.
  - 3.4 **Priorización de Riesgos:** El equipo priorizará los riesgos identificados según su importancia y se seleccionarán aquellos con mayor probabilidad e impacto para una evaluación más detallada.
4. **Evaluar la probabilidad e impacto:** Clasifica los riesgos identificados en función de su probabilidad de ocurrencia y su posible impacto en la consecución de los objetivos municipales.
- 4.1 **Matriz de Probabilidad e Impacto:** Se utilizará una matriz para clasificar los riesgos identificados según su probabilidad de ocurrencia y el impacto que podrían tener en la consecución de los objetivos municipales.

- 4.2 **Asignación de Puntajes:** Se asignarán puntajes a cada riesgo en función de la probabilidad e impacto evaluados, lo que permitirá priorizar los riesgos de manera cuantitativa.
- 4.3 **Identificación de Riesgos Críticos:** Los riesgos con puntajes más altos se considerarán como riesgos críticos y requerirán una atención especial en la etapa de implementación de controles y medidas.
- 4.4 **Documentación de Resultados:** Se elaborará un informe de evaluación de riesgos que incluirá la matriz de probabilidad e impacto, así como la lista de riesgos críticos identificados.

## **PROCEDIMIENTO PARA IMPLEMENTACIÓN DE CONTROLES Y MEDIDAS**

**Objetivo:** proporcionar una guía detallada para llevar a cabo el proceso de gestión de riesgos en el municipio, enfocándose en la implementación de controles y medidas para mitigar los riesgos identificados en la Etapa 1.

1. **Priorizar los riesgos:** Enfoca los recursos y la atención en los riesgos con mayor probabilidad e impacto, y aquellos que son más críticos para los objetivos del municipio.
  - 1.1 **Análisis de Riesgos Críticos:** El equipo de gestión de riesgos revisará los resultados de la Etapa 1 y priorizará los riesgos críticos que requieren una acción inmediata.
  - 1.2 **Asignación de Recursos:** Se asignarán los recursos necesarios para abordar los riesgos prioritarios de manera efectiva.
  - 1.3 **Definición de Objetivos:** Se establecerán objetivos claros para cada control o medida que se implementará, alineados con la mitigación del riesgo identificado.
2. **Diseñar controles y medidas:** Colabora con el equipo para diseñar controles y estrategias específicas para mitigar cada riesgo identificado. Los controles pueden incluir políticas, procedimientos, capacitación, tecnología u otros enfoques adecuados.
  - 2.1 **Identificación de Controles Adecuados:** El equipo de gestión de riesgos colaborará con los responsables de las áreas afectadas para



- identificar y diseñar controles y medidas específicas que sean apropiados para mitigar cada riesgo identificado.
- 2.2 Políticas y Procedimientos: Se desarrollarán y documentarán políticas y procedimientos que describan cómo se llevarán a cabo los controles y qué se espera de los empleados y colaboradores del municipio.
  - 2.3 Tecnología y Herramientas: Se considerará la incorporación de tecnología y herramientas adecuadas para mejorar la eficiencia y efectividad de los controles.
  - 2.4 Capacitación: Se diseñará un plan de capacitación para asegurar que todos los involucrados comprendan la importancia y el funcionamiento de los controles y medidas implementadas.
3. Asignar responsabilidades: Define claramente quién será responsable de implementar cada control y medida y establece un cronograma para su ejecución.
- 3.1 Responsables de Controles: Se designará claramente a un responsable para cada control o medida implementada, que será el encargado de asegurar su adecuada ejecución y seguimiento.
  - 3.2 Roles y Responsabilidades: Se definirán los roles y responsabilidades de los involucrados en la implementación y cumplimiento de los controles, asegurando que exista claridad sobre las expectativas.
  - 3.3 Cronograma de Implementación: Se establecerá un cronograma con fechas límite para la puesta en marcha de cada control, de manera que se garantice la prontitud de la implementación.
4. Comunicar y capacitar: Informa a todos los involucrados en el municipio sobre los riesgos identificados, las medidas adoptadas y la importancia de su cumplimiento para el éxito de la gestión de riesgos.
- 4.1 Comunicación Interna: Se llevará a cabo una campaña de comunicación interna para informar a todos los colaboradores del municipio sobre los riesgos identificados, las medidas adoptadas y la importancia de su cumplimiento.
  - 4.2 Sesiones de Capacitación: Se organizarán sesiones de capacitación para asegurar que los involucrados comprendan cómo operar los

controles, qué acciones tomar en caso de identificar riesgos y cómo reportar incidentes o desviaciones.

- 4.3 Monitoreo y Retroalimentación: Se establecerá un mecanismo para recopilar retroalimentación de los empleados sobre la efectividad de los controles implementados y cualquier sugerencia de mejora.

## **PROCEDIMIENTO PARA DAR SEGUIMIENTO CONTINUO Y ADAPTACIÓN DE ESTRATEGIAS**

Objetivo: Este manual tiene como objetivo proporcionar una guía detallada para llevar a cabo el proceso de gestión de riesgos en el municipio, enfocándose en el seguimiento continuo de los riesgos identificados y en la adaptación de estrategias para garantizar la eficacia y la mejora continua del sistema de gestión de riesgos.

1. Establecer indicadores clave de rendimiento (KPIs): Define KPIs relevantes para cada riesgo y el progreso hacia la implementación de controles. Estos KPIs ayudarán a medir el éxito de las estrategias adoptadas.
  - 1.1 Identificación de KPIs: El equipo de gestión de riesgos identificará y definirá indicadores clave de rendimiento (KPIs) para cada riesgo identificado. Estos KPIs serán medibles, relevantes y alineados con los objetivos del municipio.
  - 1.2 Frecuencia de Medición: Se establecerá la frecuencia con la que se medirán los KPIs para obtener datos actualizados y relevantes sobre el progreso hacia la implementación de controles y la mitigación de riesgos.
  - 1.3 Responsables del Monitoreo: Se designarán responsables específicos para el monitoreo de cada KPI, quienes serán los encargados de recolectar y analizar la información pertinente.
2. Monitoreo regular: Realiza auditorías internas y revisiones periódicas para evaluar el funcionamiento y la eficacia de los controles implementados.
  - 2.1 Auditorías Internas: Se llevarán a cabo auditorías internas de manera regular para evaluar el funcionamiento y la eficacia de los controles

- implementados y el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos.
- 2.2 Revisiones Periódicas: Se realizarán revisiones periódicas de los resultados obtenidos de los KPIs y las auditorías internas, identificando posibles desviaciones y áreas de mejora.
  - 2.3 Informes de Monitoreo: Se elaborarán informes de monitoreo que incluyan los resultados de las auditorías y el seguimiento de los KPIs, proporcionando recomendaciones y medidas correctivas cuando sea necesario.
3. Actualizar el análisis de riesgos: Reevalúa periódicamente los riesgos identificados y realiza un análisis actualizado del contexto para identificar nuevas amenazas o cambios en los riesgos existentes.
- 3.1 Evaluación Periódica: El equipo de gestión de riesgos reevaluará periódicamente los riesgos identificados para asegurar que sean aún relevantes y que se consideren nuevas amenazas o cambios en el contexto.
  - 3.2 Análisis de Cambios: Se analizarán los cambios significativos en el entorno político, económico, social, tecnológico y legal para identificar posibles impactos en los riesgos identificados y en la estrategia de gestión de riesgos.
  - 3.3 Incorporación de Lecciones Aprendidas: Se considerarán las lecciones aprendidas de experiencias pasadas y los resultados del monitoreo para mejorar el análisis de riesgos y fortalecer el sistema de gestión de riesgos.
4. Aprendizaje organizacional: Fomenta un enfoque de aprendizaje continuo, donde el municipio aprenda de experiencias pasadas y adapte sus estrategias de gestión de riesgos en función de los resultados y las lecciones aprendidas.
- 4.1 Sesiones de Retroalimentación: Se fomentarán sesiones de retroalimentación y aprendizaje donde los involucrados compartirán experiencias, dificultades y éxitos relacionados con la gestión de riesgos.

- 4.2 Mejoras Continuas: Se promoverá una cultura de mejora continua, donde se tomen las medidas necesarias para adaptar y mejorar las estrategias de gestión de riesgos basándose en las lecciones aprendidas.
- 4.3 Integración de Mejoras: Las mejoras identificadas se incorporarán al diseño de controles, políticas y procedimientos en la Etapa 2 para fortalecer el sistema de gestión de riesgos.

Al seguir este proceso, la Administración Municipal tendrá un enfoque proactivo hacia la gestión de riesgos, lo que le permitirá estar preparado para enfrentar posibles desafíos y alcanzar sus objetivos institucionales de manera más efectiva y segura.

Este manual de procedimientos está sujeto a revisiones periódicas para garantizar su actualización y relevancia. Todas las revisiones posteriores serán numeradas y fechadas para un seguimiento efectivo de las modificaciones realizadas.

## **LINEAMIENTOS DE SEGURIDAD PARA LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.**

### **INTRODUCCIÓN**

La Administración Pública Municipal de Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo, reconoce la importancia de proteger la seguridad y privacidad de la información de sus usuarios, así como la integridad y disponibilidad de sus sistemas de información y comunicación. Por esta razón, se establecen los siguientes lineamientos de seguridad para los sistemas de información y comunicación del municipio:

#### **1. Claves de Acceso**

Se debe establecer una política clara de contraseñas para el acceso a los sistemas, programas y datos de la Administración Pública Municipal de Cuautepec de Hinojosa. Esta política debe incluir requisitos mínimos de complejidad para las contraseñas, como una longitud mínima, combinación de caracteres y requisitos de cambio periódico de contraseñas.

#### **2. Detectores y Defensas contra Accesos No Autorizados**

Se deben establecer medidas de seguridad para detectar y prevenir accesos no autorizados a los sistemas de información y comunicación de la Administración Pública Municipal de Cuautepec de Hinojosa.. Esto incluye la implementación de sistemas de detección de intrusiones, cortafuegos y filtros de correo electrónico para prevenir el acceso no autorizado y la propagación de malware.

#### **3. Antivirus**

Se debe establecer una política clara para la implementación y actualización de software antivirus en los sistemas de información y comunicación de la Administración Pública Municipal de Cuautepec de Hinojosa. Todos los equipos y servidores deben contar con software

antivirus actualizado y configurado para realizar análisis periódicos de los sistemas.

4. Política de Uso de Dispositivos de Almacenamiento Externo

Se debe establecer una política clara para el uso de dispositivos de almacenamiento externo, como unidades flash USB o discos duros externos, en los sistemas de información y comunicación de la Administración Pública Municipal de Cuautepec de Hinojosa. Los usuarios deben estar capacitados para utilizar dispositivos seguros y confiables, y deben ser conscientes de los riesgos de la utilización de dispositivos no autorizados o inseguros.

5. Política de Acceso Remoto

Se debe establecer una política clara para el acceso remoto a los sistemas de información y comunicación de la Administración Pública Municipal de Cuautepec de Hinojosa. Los usuarios deben ser capacitados en las mejores prácticas de seguridad para el acceso remoto, como la utilización de conexiones seguras y la implementación de medidas de autenticación.

6. Política de Copias de Seguridad

Se debe establecer una política clara para la realización de copias de seguridad de los datos críticos y sistemas del municipio. Las copias de seguridad deben realizarse regularmente y almacenarse de manera segura fuera de las instalaciones de la Administración Pública Municipal de Cuautepec de Hinojosa.

7. Evaluación y Mejora Continua

Se debe establecer un proceso de evaluación y mejora continua de la seguridad de los sistemas de información y comunicación de la Administración Pública Municipal de Cuautepec de Hinojosa. Esto incluye la implementación de medidas de seguridad adicionales según sea necesario, la evaluación periódica de los procesos de seguridad, y la implementación de medidas de mejora según los resultados de las evaluaciones.

La implementación de estos lineamientos de seguridad para los sistemas de información y comunicación del Municipio de Cuautepec ayudará a garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información, así como la protección de los sistemas contra posibles ataques y amenazas externas. Todos los usuarios del municipio deben estar comprometidos con la seguridad de la información y seguir estas políticas y procedimientos para garantizar un ambiente seguro y confiable para el uso de las TICs.

## **POLÍTICA CLARA DE CONTRASEÑAS**

La seguridad de la información es una prioridad para el Municipio de Cuautepec de Hinojosa del estado de Hidalgo. Por lo tanto, se ha establecido una política clara de contraseñas para garantizar la seguridad y protección de los sistemas y datos del municipio.

### **1. Longitud Mínima**

Las contraseñas deben tener una longitud mínima de 8 caracteres.

### **2. Combinación de Caracteres**

Las contraseñas deben contener una combinación de caracteres alfanuméricos, símbolos y caracteres especiales.

### **3. Requisitos de Cambio de Contraseñas**

Las contraseñas deben ser cambiadas al menos cada 90 días.

### **4. Contraseñas Anteriores**

Las contraseñas anteriores no pueden ser reutilizadas.

### **5. Acceso No Autorizado**

Los usuarios deben asegurarse de que sus contraseñas no sean compartidas con nadie y deben tomar medidas para proteger su información de acceso, incluyendo cerrar sesión cuando sea necesario y mantener sus contraseñas seguras.

#### 6. Autenticación de Múltiples Factores

Se recomienda utilizar autenticación de múltiples factores para mejorar la seguridad de la autenticación, especialmente para cuentas de acceso crítico.

#### 7. Uso de Contraseñas Únicas

Se recomienda utilizar contraseñas únicas para cada cuenta de acceso.

#### 8. Verificación de Contraseñas

Se realizarán verificaciones periódicas de las contraseñas para garantizar su fortaleza y seguridad.

Todos los usuarios de la Administración Pública Municipal de Cuautepec de Hinojosa deben seguir esta política clara de contraseñas para garantizar la seguridad de la información y proteger los sistemas y datos del municipio. Se espera que todos los usuarios tomen medidas proactivas para proteger su información de acceso y seguir todas las mejores prácticas de seguridad de la información en todo momento.

### **POLÍTICA DE DETECTORES Y DEFENSAS CONTRA ACCESOS NO AUTORIZADOS**

La Administración Pública Municipal de Cuautepec de Hinojosa, reconoce la importancia de proteger sus sistemas de información y comunicación contra accesos no autorizados. Por lo tanto, se ha establecido una política clara para detectar y prevenir estos accesos a través de la implementación de sistemas de detección de intrusiones, cortafuegos y filtros de correo electrónico.

#### 1. Sistema de Detección de Intrusiones (IDS)

Se debe implementar un sistema de detección de intrusiones para monitorear la red del municipio y detectar posibles intentos de acceso no autorizado. El IDS debe configurarse para enviar alertas de inmediato al personal responsable cuando se detecten intentos de acceso no autorizados.



## 2. Cortafuegos

Se debe implementar un cortafuegos para controlar el acceso a la red del municipio y prevenir la entrada de tráfico no autorizado a través de la red. El cortafuegos debe configurarse para bloquear automáticamente el tráfico no autorizado y enviar alertas al personal responsable en caso de intentos de acceso no autorizado.

## 3. Filtros de Correo Electrónico

Se debe implementar un filtro de correo electrónico para prevenir la entrada de correo no deseado, spam y correo malicioso a través de la red del municipio. El filtro debe configurarse para bloquear automáticamente el correo no deseado y enviar alertas al personal responsable en caso de intentos de correo malicioso.

## 4. Actualizaciones de Seguridad

Se deben implementar actualizaciones de seguridad periódicas en todos los sistemas y dispositivos del municipio para prevenir posibles vulnerabilidades y garantizar que los sistemas estén protegidos contra las amenazas más recientes.

## 5. Evaluaciones de Vulnerabilidades

Se deben realizar evaluaciones de vulnerabilidades periódicas para identificar posibles vulnerabilidades en los sistemas del municipio. El personal responsable debe tomar medidas para corregir y mitigar las vulnerabilidades identificadas.

## 6. Capacitación en Seguridad

Todos los usuarios del municipio deben recibir capacitación en seguridad para ayudar a prevenir posibles amenazas de acceso no autorizado. La capacitación debe incluir información sobre las mejores prácticas de seguridad, cómo detectar posibles amenazas y cómo informar de posibles incidentes.

La implementación de esta política de Detectores y Defensas contra Accesos No Autorizados ayudará a proteger los sistemas y datos del municipio contra posibles

amenazas de acceso no autorizado. Es importante que todos los usuarios del municipio sigan esta política y tomen medidas proactivas para proteger la información y garantizar la seguridad de los sistemas de información y comunicación del municipio.

## **POLÍTICA DE ANTIVIRUS**

La Administración Pública Municipal de Cuautepec de Hinojosa, reconoce la importancia de proteger sus sistemas de información y comunicación contra posibles amenazas de malware. Por lo tanto, se ha establecido una política clara para la implementación y actualización de software antivirus en todos los equipos y servidores del municipio.

### **1. Implementación de Software Antivirus**

Todos los equipos y servidores tecnológicos de la Administración Pública Municipal de Cuautepec de Hinojosa deben contar con software antivirus instalado y configurado para proteger los sistemas contra posibles amenazas de malware. El software antivirus debe ser compatible con los sistemas y dispositivos utilizados por el municipio.

### **2. Actualización Periódica**

El software antivirus debe ser actualizado periódicamente para garantizar que esté protegido contra las últimas amenazas de malware. Se recomienda que los sistemas de actualización automática estén habilitados para garantizar que el software antivirus esté actualizado en todo momento.

### **3. Análisis Periódicos del Sistema**

Se deben realizar análisis periódicos del sistema para detectar posibles amenazas de malware y virus en los sistemas del municipio. Se recomienda que los análisis se realicen de manera regular y que se tomen medidas inmediatas para remediar cualquier amenaza detectada.

### **4. Verificación de la Licencia**

Se debe verificar que la licencia del software antivirus esté actualizada y en regla. El personal responsable debe garantizar que la licencia del software esté actualizada y que se tomen medidas inmediatas para renovarla si es necesario.

#### 5. Capacitación en Seguridad

Todos los usuarios de la Administración Pública Municipal de Cuautepec de Hinojosa deben recibir capacitación en seguridad para ayudar a prevenir posibles amenazas de malware y virus. La capacitación debe incluir información sobre las mejores prácticas de seguridad, cómo detectar posibles amenazas y cómo informar de posibles incidentes.

La implementación de esta política de Antivirus ayudará a proteger los sistemas y datos del municipio contra posibles amenazas de malware y virus. Es importante que todos los usuarios del municipio sigan esta política y tomen medidas proactivas para proteger la información y garantizar la seguridad de los sistemas de información y comunicación del municipio.

### **POLÍTICA DE USO DE DISPOSITIVOS DE ALMACENAMIENTO EXTERNO**

La Administración Pública Municipal de Cuautepec de Hinojosa reconoce la importancia de proteger sus sistemas de información y comunicación contra posibles riesgos y amenazas de seguridad asociados con el uso de dispositivos de almacenamiento externo. Por lo tanto, se ha establecido una política clara para el uso de estos dispositivos en los sistemas del municipio.

#### 1. Dispositivos de Almacenamiento Autorizados

Solo se permitirá el uso de dispositivos de almacenamiento externo autorizados y aprobados por el personal responsable. Los usuarios deben garantizar que los dispositivos utilizados sean seguros y confiables.

#### 2. Inspecciones de Dispositivos

El personal responsable se reserva el derecho de inspeccionar los dispositivos de almacenamiento externo de los usuarios para garantizar que cumplan con las políticas de seguridad del municipio.

### 3. Uso de Dispositivos Seguros

Se recomienda el uso de dispositivos de almacenamiento externo seguros y confiables, como unidades flash USB cifradas o discos duros externos con contraseña. Se prohíbe el uso de dispositivos no autorizados o inseguros.

### 4. Copia de Seguridad de Datos

Los usuarios deben garantizar que cualquier dato crítico almacenado en dispositivos externos esté respaldado en sistemas de almacenamiento seguro y confiable, y que se hayan tomado medidas para proteger la integridad y confidencialidad de la información.

### 5. Eliminación de Datos

Los usuarios deben tomar medidas para eliminar de forma segura y definitiva los datos almacenados en dispositivos externos que ya no sean necesarios.

### 6. Capacitación en Seguridad

Todos los usuarios de la Administración Pública Municipal de Cuautepec de Hinojosa deben recibir capacitación en seguridad para ayudar a prevenir posibles amenazas de seguridad asociadas con el uso de dispositivos de almacenamiento externo. La capacitación debe incluir información sobre las mejores prácticas de seguridad, cómo detectar posibles amenazas y cómo informar de posibles incidentes.

La implementación de esta política de Uso de Dispositivos de Almacenamiento Externo ayudará a garantizar que los sistemas de información y comunicación del municipio estén protegidos contra posibles amenazas de seguridad asociadas con el uso de dispositivos de almacenamiento externo. Es importante que todos los usuarios del municipio sigan esta política y tomen medidas proactivas para proteger la

información y garantizar la seguridad de los sistemas de información y comunicación del municipio.

## **POLÍTICA DE ACCESO REMOTO**

La Administración Pública Municipal de Cuautepec de Hinojosa reconoce la importancia de proteger sus sistemas de información y comunicación contra posibles amenazas de seguridad asociadas con el acceso remoto. Por lo tanto, se ha establecido una política clara para el acceso remoto a los sistemas del municipio.

### **1. Autorización de Acceso**

El acceso remoto solo se permitirá a usuarios autorizados y aprobados por el personal responsable. Los usuarios deben estar capacitados para el acceso remoto y deben estar al tanto de los riesgos asociados con el acceso remoto.

### **2. Conexiones Seguras**

Se recomienda la utilización de conexiones seguras para el acceso remoto, como VPN (Redes Privadas Virtuales) o RDP (Protocolo de Escritorio Remoto). Se prohíbe el uso de conexiones no seguras, como el acceso a través de conexiones Wi-Fi no seguras o de acceso público.

### **3. Autenticación**

Se debe implementar medidas de autenticación para garantizar que solo los usuarios autorizados puedan acceder a los sistemas del municipio. Las medidas de autenticación pueden incluir contraseñas seguras, autenticación de dos factores, certificados digitales u otros métodos de autenticación.

### **4. Control de Acceso**

El personal responsable debe implementar medidas de control de acceso para garantizar que solo los usuarios autorizados tengan acceso a los sistemas del municipio.

## 5. Monitoreo del Acceso

El acceso remoto debe ser monitoreado de manera regular para detectar posibles amenazas de seguridad o actividades sospechosas. El personal responsable debe tomar medidas inmediatas para remediar cualquier amenaza detectada.

## 6. Capacitación en Seguridad

Todos los usuarios de la Administración Pública Municipal de Cuautepec de Hinojosa deben recibir capacitación en seguridad para ayudar a prevenir posibles amenazas de seguridad asociadas con el acceso remoto. La capacitación debe incluir información sobre las mejores prácticas de seguridad, cómo detectar posibles amenazas y cómo informar de posibles incidentes.

La implementación de esta política de Acceso Remoto ayudará a proteger los sistemas y datos de la Administración Pública Municipal de Cuautepec de Hinojosa contra posibles amenazas de seguridad asociadas con el acceso remoto. Es importante que todos los usuarios del municipio sigan esta política y tomen medidas proactivas para proteger la información y garantizar la seguridad de los sistemas de información y comunicación del municipio.

## **POLÍTICA DE COPIAS DE SEGURIDAD**

La Administración Pública Municipal de Cuautepec de Hinojosa reconoce la importancia de proteger los datos críticos y sistemas del municipio contra posibles pérdidas o daños. Por lo tanto, se ha establecido una política clara para la realización de copias de seguridad de los datos críticos y sistemas del municipio.

### 1. Planificación de Copias de Seguridad

El personal responsable debe elaborar un plan de copias de seguridad que establezca el calendario de realización de copias de seguridad, los sistemas

y datos que deben respaldarse y la ubicación de almacenamiento seguro fuera de las instalaciones del municipio.

## 2. Realización de Copias de Seguridad

Las copias de seguridad deben realizarse regularmente según lo establecido en el plan de copias de seguridad. Las copias de seguridad deben ser completas y precisas para garantizar que se pueda restaurar la información en caso de pérdida de datos.

## 3. Almacenamiento Seguro

Las copias de seguridad deben almacenarse de manera segura en las instalaciones del municipio para garantizar que estén protegidas contra posibles pérdidas o daños. El almacenamiento seguro puede incluir la utilización de servicios de almacenamiento en la nube o la ubicación de almacenamiento fuera de las instalaciones del municipio.

## 4. Prueba de Restauración

El personal responsable debe realizar pruebas regulares de restauración de copias de seguridad para garantizar que se puedan restaurar los datos en caso de pérdida de datos.

## 5. Protección de Datos Confidenciales

Las copias de seguridad deben almacenarse de manera segura y proteger la confidencialidad de los datos críticos del municipio. El personal responsable debe garantizar que las medidas de seguridad adecuadas se implementen para proteger la integridad y confidencialidad de la información.

## 6. Capacitación en Seguridad

Todos los usuarios de la Administración Pública Municipal de Cuautepec de Hinojosa deben recibir capacitación en seguridad para ayudar a prevenir posibles pérdidas o daños de datos críticos. La capacitación debe incluir información sobre las mejores prácticas de seguridad, cómo realizar copias de seguridad y cómo informar de posibles incidentes.

La implementación de esta política de Copias de Seguridad ayudará a proteger los datos críticos y sistemas del municipio contra posibles pérdidas o daños. Es importante que todos los usuarios del municipio sigan esta política y tomen medidas proactivas para proteger la información y garantizar la seguridad de los sistemas de información y comunicación del municipio.

## **POLÍTICA DE EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA**

La Administración Pública Municipal de Cuautepec de Hinojosa reconoce la importancia de la evaluación y mejora continua de la seguridad de los sistemas de información y comunicación del municipio. Por lo tanto, se ha establecido una política clara para la evaluación y mejora continua.

### **1. Evaluación de Seguridad**

El personal responsable debe realizar evaluaciones periódicas de la seguridad de los sistemas de información y comunicación de la Administración Pública Municipal de Cuautepec de Hinojosa. Las evaluaciones pueden incluir la revisión de las políticas y procedimientos de seguridad, la evaluación de las medidas de seguridad implementadas y la identificación de posibles brechas de seguridad.

### **2. Implementación de Medidas de Seguridad Adicionales**

Según los resultados de las evaluaciones, se pueden implementar medidas de seguridad adicionales para garantizar la seguridad de los sistemas de información y comunicación del municipio. Esto puede incluir la implementación de software de seguridad adicional, la adopción de mejores prácticas de seguridad, o la mejora de los procesos de seguridad existentes.

### **3. Mejora Continua de los Procesos de Seguridad**

El personal responsable debe trabajar continuamente en la mejora de los procesos de seguridad existentes. Esto puede incluir la identificación de áreas de mejora, la implementación de mejores prácticas de seguridad, y la capacitación de usuarios para prevenir posibles brechas de seguridad.



#### 4. Pruebas de Seguridad

El personal responsable debe realizar pruebas regulares de seguridad para detectar posibles brechas de seguridad. Las pruebas pueden incluir pruebas de penetración o simulaciones de ataques para evaluar la seguridad de los sistemas.

#### 5. Monitoreo Continuo

Los sistemas de información y comunicación de la Administración Pública Municipal de Cuautepec de Hinojosa, deben ser monitoreados continuamente para detectar posibles amenazas de seguridad o actividades sospechosas. El personal responsable debe tomar medidas inmediatas para remediar cualquier amenaza detectada.

#### 6. Capacitación Continua en Seguridad

El personal responsable debe ofrecer capacitación continua en seguridad para garantizar que los usuarios estén al tanto de las últimas amenazas de seguridad y de las mejores prácticas de seguridad.

La implementación de esta política de Evaluación y Mejora Continua ayudará a garantizar que los sistemas de información y comunicación del municipio estén protegidos contra posibles amenazas de seguridad. Es importante que todos los usuarios del municipio sigan esta política y tomen medidas proactivas para proteger la información y garantizar la seguridad de los sistemas de información y comunicación de la Administración Pública Municipal de Cuautepec de Hinojosa.

## **PLAN DE RECUPERACIÓN DE EQUIPOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.**

Se reconoce la importancia de la continuidad y operatividad de los sistemas de información en caso de desastres. Por lo tanto, se ha establecido un plan claro de recuperación de equipos de tecnologías de la información.

### **1. Evaluación de Riesgos**

Se debe realizar una evaluación de riesgos periódica para identificar los riesgos potenciales que podrían afectar los sistemas de información y comunicación de la Administración Pública Municipal de Cuautepec de Hinojosa. Esto incluye identificar los riesgos de desastres naturales, fallas de hardware, errores humanos, y otros posibles riesgos.

### **2. Procedimientos de Respuesta ante Emergencias**

Se deben establecer procedimientos de respuesta ante emergencias claros y bien definidos para garantizar una respuesta rápida y efectiva en caso de un desastre. Esto puede incluir procedimientos para la evacuación segura del personal, la recuperación de equipos de tecnologías de la información, y la restauración de los sistemas de información y comunicación.

### **3. Plan de Recuperación de Equipos de Tecnologías de la Información**

El personal responsable debe desarrollar un plan claro de recuperación de equipos de tecnologías de la información. El plan debe incluir procedimientos para la recuperación de equipos de tecnologías de la información dañados o destruidos, la restauración de los sistemas de información y comunicación, y la recuperación de datos críticos.

### **4. Identificación de Recursos de Recuperación**

El personal responsable debe identificar los recursos necesarios para la recuperación de equipos de tecnologías de la información y la restauración de los sistemas de información y comunicación. Esto puede incluir la identificación de proveedores de servicios externos para la reparación de equipos de tecnologías de la información, la identificación de proveedores

de almacenamiento de datos en la nube, o la identificación de recursos de hardware y software de respaldo.

#### 5. Pruebas y Ejercicios de Recuperación

El personal responsable debe realizar pruebas y ejercicios de recuperación de manera regular para garantizar que el plan de recuperación de equipos de tecnologías de la información sea efectivo y esté actualizado. Esto incluye la realización de pruebas simuladas de desastres y la evaluación del plan de recuperación de equipos de tecnologías de la información en respuesta a un desastre simulado.

La implementación de este plan de recuperación de equipos de tecnologías de la información ayudará a garantizar la continuidad y operatividad de los sistemas de información y comunicación del municipio en caso de desastres. Es importante que todos los usuarios de la Administración Pública Municipal de Cuautepec de Hinojosa sigan este plan y tomen medidas proactivas para proteger la información y garantizar la recuperación efectiva de los equipos de tecnologías de la información.

# **MANUAL PARA EVALUAR LOS MÉTODOS DE COMUNICACIÓN INTERNA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.**

## **INTRODUCCIÓN**

La comunicación interna es una parte esencial del funcionamiento de cualquier ente público, ya que permite que las personas servidoras públicas estén informadas y comprometidos con los objetivos de la administración. La forma en que se comunica puede afectar su imagen, reputación y éxito en general, por esta razón, es crucial evaluar regularmente los métodos de comunicación utilizados por la administración municipal para garantizar que sean efectivos, adecuados y satisfagan las necesidades y expectativas de la sociedad. Al realizar una evaluación sistemática y exhaustiva de los métodos de comunicación, se pueden identificar áreas de mejora, oportunidades para fortalecer la relación con los objetivos públicos y mejorar la eficacia de la comunicación en general.

La evaluación regular de los métodos de comunicación interna es crucial para garantizar que la administración municipal esté utilizando herramientas efectivas y eficientes para transmitir información relevante y oportuna a sus funcionarios. Una evaluación adecuada permitirá identificar las necesidades y barreras de comunicación, detectar áreas de mejora y definir un plan de acción para mejorar la calidad y eficacia de la comunicación interna en la administración pública. En este sentido, es fundamental contar con un manual que nos guíe en la evaluación de los métodos de comunicación interna, con el fin de asegurar que se estén utilizando herramientas adecuadas para comunicar internamente información de calidad de manera oportuna.

## **OBJETIVOS**

- I. Determinar la eficacia de un método de comunicación en términos de la transmisión de información de manera clara y precisa a los funcionarios. Esto implica medir la cantidad de información transmitida correctamente y el grado en que se entiende el mensaje.

- II. Identificar las fortalezas y debilidades de los métodos de comunicación interna actuales en la administración municipal. La evaluación puede ayudar a determinar cuáles son los aspectos del método que funcionan bien y cuáles necesitan mejorarse.
- III. Identificar las necesidades de comunicación de las personas servidoras públicas y asegurar que se satisfagan de manera adecuada.
- IV. Determinar si los usuarios están satisfechos con el método de comunicación y si es fácil de usar.
- V. Identificar y eliminar las barreras de comunicación que puedan afectar la efectividad de los métodos de comunicación interna. Identificar oportunidades para mejorar la eficacia de la comunicación.
- VI. Monitorear el progreso de las mejoras implementadas y hacer ajustes si es necesario.
- VII. Mejorar la calidad y eficacia de la comunicación interna, para asegurar que los funcionarios estén debidamente informados y comprometidos con los objetivos de la administración.
- VIII. Fortalecer la cultura organizacional y el sentido de pertenencia de las personas servidoras públicas hacia la administración municipal.

### **MEDIOS Y MÉTODOS DE COMUNICACIÓN INTERNA EN EL MUNICIPIO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA:**

- I. Boletines informativos: Los boletines informativos pueden ser enviados periódicamente por correo electrónico a las personas servidoras pública, con información relevante sobre la administración municipal y las noticias más importantes.
- II. Boletines internos: Los boletines internos pueden ser publicados en la intranet o enviados por correo electrónico y proporcionan información sobre noticias relevantes, políticas y procedimientos, eventos y otros temas de interés para las personas servidoras públicas.
- III. Buzón de sugerencias: Es un medio efectivo para recibir comentarios y sugerencias de los ciudadanos y para atender las necesidades y expectativas de diferentes grupos de interés.

- IV. Correo electrónico institucional: El correo electrónico es uno de los métodos de comunicación más utilizados en los entes públicos, ya que permite enviar información de manera rápida y eficiente.
- V. Directorios de las personas servidoras públicas: Los directorios de las personas servidoras públicas para que los empleados puedan conocer y contactar a otras personas servidoras pública.
- VI. Intranet: Una intranet es una red interna que permite a las personas servidoras públicas acceder a información y recursos de la administración municipal, como políticas y procedimientos, directorios de las personas servidoras públicas, noticias, entre otros.
- VII. Medios de comunicación: Son una forma efectiva de difundir la imagen e identidad del municipio, así como de informar a los ciudadanos sobre los servicios y programas, políticas y decisiones del municipio.
- VIII. Mensajes de texto o mensajería por teléfonos móviles: Las aplicaciones móviles de chat o los mensajes de texto pueden ser una forma rápida y efectiva de comunicar información importante o solicitar respuestas rápidas de las personas servidoras públicas.
- IX. Publicaciones impresas: Son una forma efectiva de llegar a aquellos ciudadanos que no tienen acceso a internet o que prefieren la información impresa.
- X. Redes sociales internas: Algunas entidades públicas pueden utilizar redes sociales internas, como Workplace by Facebook o Yammer, para compartir información y colaborar en proyectos internos.
- XI. Reuniones de equipo: Las reuniones de equipo son una forma efectiva de comunicar información importante y discutir temas relevantes para la administración municipal.
- XII. Reuniones públicas: Son una forma efectiva de fomentar la participación ciudadana y de atender las necesidades y expectativas de diferentes grupos de interés. Las reuniones públicas también son una forma de generar confianza en la gestión del municipio.
- XIII. Tableros de anuncios o estrados: deben ser colocados en áreas comunes las oficinas públicas para mostrar información importante, como noticias, próximos eventos, mensajes del liderazgo, entre otros.

## **Método para evaluar la comunicación interna en el Municipio de Cuautepec de Hinojosa:**

- I. Identificar los objetivos de comunicación: Es importante tener claros los objetivos de comunicación de la administración municipal, para evaluar si los métodos actuales de comunicación interna están cumpliendo con ellos.
- II. Analizar los métodos de comunicación actuales: Se debe realizar un análisis detallado de los métodos de comunicación interna utilizados actualmente en la administración municipal, incluyendo la frecuencia de uso, el alcance y la efectividad de cada uno.
- III. Identificar las necesidades de comunicación de las personas servidoras públicas: Se deben identificar las necesidades de comunicación de las personas servidoras públicas, para determinar si los métodos actuales de comunicación están satisfaciendo esas necesidades o si se requieren nuevos métodos.
- IV. Evaluar la eficacia de los métodos de comunicación actuales: Se deben evaluar los métodos actuales de comunicación en términos de su eficacia para transmitir información de manera clara, efectiva y oportuna.
- V. Identificar las barreras de comunicación: Se deben identificar las barreras de comunicación que puedan estar afectando la efectividad de los métodos de comunicación actuales, como la falta de acceso a ciertos canales o la complejidad de los mensajes.
- VI. Identificar nuevas herramientas de comunicación: Se deben explorar nuevas herramientas de comunicación que puedan ser más efectivas para satisfacer las necesidades de comunicación de las personas servidoras públicas.
- VII. Realizar encuestas de satisfacción: Se deben realizar encuestas de satisfacción para obtener retroalimentación directa de las personas servidoras públicas sobre la efectividad de los métodos de comunicación actuales y cualquier área de mejora.
- VIII. Definir un plan de mejora: Se deben definir un plan de mejora con acciones concretas para mejorar los métodos de comunicación interna de la administración municipal, incluyendo la implementación de nuevas herramientas y la mejora de los métodos actuales.

- IX. **Monitorear el progreso:** Se debe monitorear el progreso de las mejoras implementadas para evaluar su efectividad y hacer ajustes si es necesario.
- X. **Mantener la comunicación abierta:** Es importante mantener una comunicación abierta y constante con las personas servidoras públicas para asegurarse de que los métodos de comunicación interna estén cumpliendo con sus necesidades y expectativas en todo momento.

### **MÉTODOS DE COMUNICACIÓN A EVALUAR: SITIO WEB, REDES SOCIALES, CORREO ELECTRÓNICO.**

- I. **Objetivos de la evaluación** Antes de comenzar a evaluar los métodos de comunicación de la administración municipal, es importante definir los objetivos de la evaluación. Esto puede incluir la identificación de áreas de mejora, la evaluación del alcance de la audiencia, la medición del impacto de la comunicación en la imagen de la administración municipal, entre otros.
- II. **Identificación de los objetivos públicos** Para evaluar los métodos de comunicación, es necesario identificar a los objetivos públicos de la administración municipal. Esto puede incluir clientes, proveedores, personas servidoras públicas, accionistas, medios de comunicación, entre otros. Es importante tener en cuenta que cada público objetivo puede tener diferentes necesidades y expectativas de la comunicación.
- III. **Evaluación del sitio web** El sitio web es uno de los principales canales de comunicación de una administración pública. Al evaluar el sitio web, se pueden tener en cuenta los siguientes aspectos:
  - a) **Diseño y navegación:** ¿Es el sitio web fácil de navegar? ¿El diseño es atractivo y moderno?
  - b) **Contenido:** ¿La información en el sitio web es clara, completa y actualizada? ¿El sitio web es fácil de leer?
  - c) **Funcionalidad:** ¿Funcionan correctamente todos los enlaces y formularios? ¿El sitio web es compatible con diferentes dispositivos y navegadores?
  - d) **Evaluación de redes sociales** Las redes sociales son una herramienta importante para interactuar con los objetivos públicos y difundir



información. Al evaluar las redes sociales, se pueden tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. Número de seguidores: ¿La administración municipal tiene un número significativo de seguidores en las redes sociales relevantes para sus públicos objetivos?
2. Frecuencia de publicaciones: ¿La administración municipal contenido de forma regular en sus redes sociales?
3. Interacción con los seguidores: ¿La administración municipal responde a los comentarios y mensajes de sus seguidores en las redes sociales?

IV. Evaluación del correo electrónico El correo electrónico es una herramienta importante para comunicarse con los objetivos públicos de forma personalizada. Al evaluar el correo electrónico, se pueden tener en cuenta los siguientes aspectos:

- a) Tasa de apertura: ¿La tasa de apertura de los correos electrónicos es alta?
- b) Tasa de respuesta: ¿Los destinatarios responden
- c) Contenido: ¿El contenido de los correos electrónicos es relevante y personalizado para los destinatarios?

V. Análisis comparativo Es importante realizar un análisis comparativo con otras administraciones. Esto puede ayudar a identificar las fortalezas y debilidades de la administración municipal.

VI. Identificación de oportunidades de mejora Una vez que se han evaluado los métodos de comunicación, es importante identificar las oportunidades de mejora. Esto puede incluir recomendaciones para optimizar los métodos de comunicación actuales o identificar nuevos métodos de comunicación.

VII. Monitoreo de los resultados Es importante monitorear constantemente los resultados obtenidos y realizar ajustes si es necesario. Esto permitirá a la administración municipal adaptarse a los cambios en las necesidades y expectativas de los objetivos públicos.

## **OBJETIVOS DE LOS MÉTODOS DE COMUNICACIÓN DEL MUNICIPIO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA:**

- I. Informar a la ciudadanía sobre los servicios y programas que ofrece el municipio.
- II. Comunicar las políticas y decisiones de la administración municipal a la ciudadanía, a las empresas, las organizaciones no gubernamentales, los medios de comunicación y otros grupos interesados.
- III. Fomentar la participación ciudadana en la toma de decisiones de la administración municipal, como los presupuestos participativos, los planes urbanísticos o las políticas de medio ambiente.
- IV. Promover la transparencia y la rendición de cuentas de la administración municipal en la gestión de los recursos públicos y la atención a los problemas y necesidades de los ciudadanos.
- V. Generar confianza y credibilidad en la gestión de la administración municipal y en la capacidad de sus líderes y funcionarios para resolver los problemas y desafíos del territorio.
- VI. Atender las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés del municipio, como los residentes, los visitantes, los empresarios, los estudiantes, los trabajadores, los jubilados, entre otros.
- VII. Proporcionar canales de comunicación accesibles y eficaces para recibir las quejas, sugerencias y opiniones de los ciudadanos y otros grupos interesados en la gestión del municipio.
- VIII. Difundir la imagen y la identidad del municipio como un lugar atractivo para vivir, trabajar, estudiar, invertir o visitar, en función de los objetivos estratégicos de desarrollo local.

## **MECANISMOS DE EVALUACIÓN DE LOS MÉTODOS DE COMUNICACIÓN:**

Para evaluar un sitio web considerando los aspectos de diseño y navegación, contenido y funcionalidad, se puede utilizar el siguiente mecanismo:

- I. **Accesibilidad:** Verificar si el sitio web es fácil de encontrar y navegar. Comprobar si los enlaces son intuitivos y están bien organizados. Evaluar si el diseño es atractivo y moderno, y si es coherente en todas las páginas.

- II. **Contenido:** Revisar la información del sitio web y evaluar si es clara, completa y actualizada. Comprobar si la información está organizada y fácil de leer. Verificar si el sitio web es accesible para personas con discapacidad visual o auditiva.
- III. **Funcionalidad:** Evaluar si todas las funciones del sitio web funcionan correctamente, como los enlaces y formularios. Verificar si el sitio web es compatible con diferentes dispositivos y navegadores. Comprobar si la carga de la página es rápida y si no hay errores.
- IV. **Experiencia del usuario:** Evaluar la experiencia del usuario al navegar por el sitio web. Verificar si los botones y enlaces son fáciles de usar y si la navegación es intuitiva. Evaluar la facilidad de uso del sitio web en diferentes dispositivos y navegadores.
- V. **Medición de la calidad:** Realizar una medición de la calidad del sitio web mediante herramientas de análisis.
- VI. **Verificar si el sitio web cumple con los estándares de accesibilidad, usabilidad, SEO y seguridad.**

Con la aplicación de este mecanismo de evaluación, se puede obtener una visión general del rendimiento del sitio web en términos de diseño y navegación, contenido y funcionalidad. De esta manera, se pueden identificar las áreas que requieren mejoras y tomar acciones para mejorar la experiencia del usuario y la calidad del sitio web en general.

A continuación, se presenta una tabla Check List para evaluar un sitio web en términos de accesibilidad, contenido, funcionalidad, experiencia del usuario y medición de la calidad:

<b>Aspecto de Evaluación</b>	<b>Preguntas a considerar</b>
Accesibilidad	¿Es fácil de encontrar y navegar el sitio web? ¿Los enlaces son intuitivos y están bien organizados? ¿El diseño es atractivo y moderno? ¿Es coherente en todas las páginas? ¿Es accesible para personas con discapacidades visuales y auditivas?

Contenido	¿La información del sitio web es clara, completa y actualizada? ¿La información está bien organizada y fácil de leer? ¿El contenido es relevante para el público objetivo?
Funcionalidad	¿Funcionan correctamente todos los enlaces y formularios? ¿El sitio web es compatible con diferentes dispositivos y navegadores? ¿La carga de la página es rápida y no hay errores?
Experiencia del usuario	¿Es intuitiva la navegación del sitio web? ¿Los botones y enlaces son fáciles de usar? ¿Es fácil de usar en diferentes dispositivos y navegadores?
Medición de la calidad	¿Cumple con los estándares de accesibilidad, usabilidad, SEO y seguridad? ¿Hay problemas de rendimiento o errores en el código?

Al responder a estas preguntas, se puede tener una idea clara de cómo se desempeña el sitio web en términos de accesibilidad, contenido, funcionalidad, experiencia del usuario y medición de la calidad. Cada aspecto de evaluación tiene un conjunto diferente de preguntas que se enfocan en los detalles específicos que se deben considerar para cada aspecto.

Para informar a la población sobre servicios y programas, comunicar políticas y decisiones de la administración municipal, fomentar la participación ciudadana en la toma de decisiones, promover la transparencia y la rendición de cuentas, generar confianza y accesibilidad en la gestión del municipio, atender necesidades y expectativas a diferentes grupos de interés, y difundir la imagen e identidad del municipio, se recomienda utilizar una combinación de diferentes medios y métodos de comunicación.

Es importante tener en cuenta que cada método o medio de comunicación tiene sus ventajas y desventajas, y que la elección de los mismos debe estar basada en las necesidades y expectativas de los ciudadanos y en los objetivos de comunicación del municipio. Por lo tanto, es recomendable utilizar una combinación de diferentes medios y métodos de comunicación para asegurar que la información llegue a todos los ciudadanos y para fomentar la participación ciudadana.

A continuación, se presenta una tabla Check List para evaluar la calidad de las redes sociales en términos de accesibilidad, contenido, funcionalidad, experiencia del usuario y medición de calidad:

Aspectos a evaluar	Preguntas que se pueden hacer
Accesibilidad	¿Es fácil encontrar y acceder a las redes sociales del municipio?
	¿Las redes sociales son accesibles para personas con discapacidad visual, auditiva o cognitiva?
Contenido	¿El contenido es relevante y útil para los ciudadanos?
	¿La información es clara, concisa y está actualizada?
	¿Se comparte información sobre los servicios y programas del municipio, políticas y decisiones?
	¿Se fomenta la participación ciudadana en las decisiones del municipio?
Funcionalidad	¿Todas las funciones de las redes sociales funcionan correctamente?
	¿Las redes sociales son compatibles con diferentes dispositivos y navegadores?
	¿Es fácil compartir contenido e interactuar con el municipio a través de las redes sociales?
Experiencia del usuario	¿El diseño y la navegación de las redes sociales son atractivos y fáciles de usar?
	¿El lenguaje utilizado es claro y comprensible para todos los ciudadanos?
	¿Las redes sociales están actualizadas y se publica contenido regularmente?
Medición de calidad	¿Se miden y evalúan regularmente las métricas de las redes sociales? (ej: alcance, interacciones, seguimiento de tendencias, ¿etc.)?
	¿Se toman acciones para mejorar la calidad y eficacia de las redes sociales en base a las métricas evaluadas?

Es importante tener en cuenta que la evaluación de las redes sociales debe ser un proceso continuo y que se deben tomar acciones para mejorar la calidad y eficacia de las mismas en base a las métricas evaluadas. También es importante considerar las necesidades y expectativas de los ciudadanos al utilizar las redes sociales como un medio de comunicación y participación ciudadana.

Después de haber realizado la evaluación de los métodos de comunicación interna en una administración municipal, es necesario implementar las recomendaciones y mejoras propuestas en el informe final para asegurar que la comunicación interna sea efectiva y adecuada para satisfacer las necesidades de las personas servidoras públicas y de administración municipal.

Para implementar las mejoras propuestas, es necesario definir un plan de acción que incluya la asignación de responsabilidades, plazos, recursos necesarios y seguimiento del progreso. Es importante involucrar a los responsables de cada área o departamento para asegurar que la implementación sea efectiva y que se obtengan los resultados deseados.

Una vez implementadas las mejoras propuestas, se debe realizar un monitoreo y evaluación para evaluar la efectividad de las mejoras y hacer ajustes si es necesario. También es importante comunicar a las personas servidoras públicas las mejoras implementadas y los beneficios que se esperan obtener con ellas.

<https://cuautepechidalgo.gob.mx/>

Palacio Municipal S/N Col. Centro C.P. 43740, Cuautepec de Hinojosa, Hidalgo.  
tel. (775) 754 1463 y 754 0125