



HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Apartados afectados	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	No aplica	No aplica	Emisión	Emisión	15/marzo/04
1	Portada	1	Modificación de la fecha de vigencia	Actualización del Manual	25/mayo/2005
1	Contenido	1	Modificación del Apartado de Contenido	Actualización del Manual	25/mayo/2005
1	Hoja de Autorización	1	Modificación de la Fecha y Nombres en la Autorización	Actualización del Manual	25/mayo/2005
1	Procedimientos	1	Modificación del apartado de Procedimientos	Actualización del Manual	25/mayo/2005
1	Directorio	1	Modificación del Directorio	Actualización del Manual	25/mayo/2005
1	Hoja de Participación	1	Modificación a la Hoja de Participación	Actualización del Manual	25/mayo/2005
2	Portada	1	Modificación de la Fecha de Vigencia	Actualización del Manual	15/junio/2006
2	Hoja de Autorización	1	Modificación de la Fecha y nombres de Autorización	Actualización del Manual	15/junio/2006
2	Hoja de Participación	1	Por cambio de nombres de titulares y responsable de la elaboración del manual	Actualización del Manual	15/junio/2006
2	Directorio	2	Por cambio de nombres de los titulares	Actualización del Manual	15/junio/2006
3	Portada	1	Modificación de la fecha de vigencia	Actualización del Manual	7/agosto/2007
3	Hoja de Autorización	1	Modificación de la fecha y nombres de autorización	Actualización del Manual	7/agosto/2007
1	Introducción	1	Modificación de fecha	Actualización del Manual	7/agosto/2007
2	Procedimientos	1	Modificación de nombres de autorización y fecha	Actualización del Manual	7/agosto/2007
3	Directorio	2	Modificación de nombres	Actualización del Manual	7/agosto/2007
4	Portada	1	Actualización de la fecha de vigencia	Actualización del Manual	15/junio/2009



HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Apartados afectados	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
4	Hoja de Autorización	1	Cambio en fundamento legal, nombre del titular de la secretaría y de la DGDO	Actualización del Manual	15/junio/2009
1	Política	1	Se desarrollaron las políticas de los procedimientos	Actualización del Manual	15/junio/2009
1	Procedimientos	1	Se documentan tres procedimientos	Actualización del Manual	15/junio/2009
4	Directorio	1	Actualización de los nombres y puestos	Actualización del Manual	15/junio/2009
3	Hoja de Participación	1	Cambio de asesor designado, responsable de la actualización del manual y los participantes.	Actualización del Manual	15/junio/2009
5	Portada	1	Actualización de la fecha de vigencia	Actualización del Manual	22/octubre/2010
5	Autorización	1	Cambio en fundamento legal, nombre del titular de la secretaría y de la DGDO	Actualización del Manual	22/octubre/2010
2	Políticas	1	Se desarrollaron las políticas de los procedimientos	Actualización del Manual	22/octubre/2010
2	Procedimientos	1	Se documentan tres procedimientos	Actualización del Manual	22/octubre/2010
5	Directorio	1	Actualización de los nombres y puestos	Actualización del Manual	22/octubre/2010
4	Hoja de Participación	1	Cambio de asesor designado, responsable de la actualización del manual y los participantes.	Actualización del Manual	22/octubre/2010



Gobierno del Estado de Morelos

Secretaría de Gobierno

Manual de Políticas y Procedimientos Oficina del Secretario de Gobierno

Cuernavaca Mor., a 22 de octubre de 2010



II.- CONTENIDO

<i>Apartado</i>	<i>Consecutivo del Apartado</i>
Portada	I
Contenido	II
Autorización	III
Introducción	IV
Políticas	V
Procedimientos	VI
Indicadores	VII
Directorio	VIII
Hoja de Participación	IX



III.- AUTORIZACIÓN

AUTORIZÓ

Con fundamento en el artículo 9 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado Libre y Soberano de Morelos, publicado en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad" No. 4720 del 26 de junio del 2009, se expide el presente Manual de Políticas y Procedimientos de la Oficina del Secretario de Gobierno, el cual contiene información referente a sus Procedimientos y funcionamiento y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.

Ing. Oscar Sergio Hernández Benítez
Secretario de Gobierno

REVISÓ

Ing. Oscar Sergio Hernández Benítez
Secretario de Gobierno

APROBÓ

Artículo 37 Fracción XIII de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de libre y Soberano de Morelos, publicado en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad" No. 4720 del 26 de junio del 2009.

Ing. Rey David Olgún Rosas
Secretario de Gestión e Innovación Gubernamental

Fecha de Autorización	Vo. Bo. Director General de Desarrollo Organizacional	No. de Páginas
22 de octubre de 2010	C.P. Juan Antonio Gual Díaz	34



IV.- INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene como objetivo dar a conocer las actividades que desarrolla la Oficina del Secretario de Gobierno, esta información se basa en el acuerdo que sienta las bases para la modernización de la Administración Pública Estatal en sus aspectos jurídicos, sociales, económicos, administrativos y operacional de las Dependencias y Secretarías del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos, según decreto publicado en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad" número 4087 de fecha 15 de noviembre del 2000.

El presente documento describe los procedimientos y las actividades del personal responsable, de igual manera se proporcionan los elementos que faciliten al personal responsable, la interpretación de la secuencia de actividades que deberán de aplicarse para alcanzar el logro de los objetivos planteados por esta Secretaría de Gobierno.

Todo ello a fin de fortalecer y continuar con la visión de modernización y eficientar la estructura del Gobierno del Cambio y en apoyo a los alcances registrados en el Plan Estatal de Desarrollo 2007-2012.

El presente Manual forma parte de una herramienta de apoyo y consulta en general redactado en forma simple en un lenguaje fácil de comprensión, el cual pretende fortalecer los instrumentos de las políticas y procedimientos en la materia.



V.- POLÍTICAS

PROCEDIMIENTO: Atención a Solicitudes Verbales de Audiencia

1. La Secretaria Particular debe atender de manera cordial a todas aquellas personas, sin excepción alguna, que se presenten ante la Oficina del Secretario de Gobierno, no importando la magnitud del problema, para darle el seguimiento correspondiente.
2. La Secretaria Particular en todo momento debe brindar un servicio oportuno y confiable al ciudadano que lo solicite, la asesoría jurídica o la respuesta correspondiente que emita el personal de la Oficina del Secretario, se debe proporcionar conforme a derecho, aun cuando el asunto planteado no sea de la competencia de la Oficina del Secretario de Gobierno, en su caso se debe turnar a la Dependencia y/o Secretaría del Gobierno del Estado de Morelos para el trámite correspondiente.

PROCEDIMIENTO: Atención de Solicitudes Escritas de Audiencia

1. La Secretaría de Gobierno debe brindar una respuesta por escrito a las peticiones recibidas por parte de la ciudadanía, que así lo amerite.
2. La recepción de peticiones de la ciudadanía en la Oficina del Secretario de Gobierno, por parte del administrativo especializado, debe contener los siguientes datos: asunto, nombre completo, firma autógrafa y teléfono, cuando el asunto planteado no sea competencia de la Secretaría de Gobierno, la secretaria particular indica a que Dependencia y/o Secretarías del Gobierno del Estado de Morelos, se debe turnar para el trámite correspondiente.

PROCEDIMIENTO: Atención de Agenda del Secretario de Gobierno

1. La Secretaria Particular debe acordar a través de reuniones con el Secretario de Gobierno todas las solicitudes de audiencias, reuniones, giras o eventos, con la ciudadanía, para posteriormente proceder a su calendarización, únicamente las actividades acordadas con el Secretario.
2. Cuando el asunto planteado no sea competencia de la Secretaría de Gobierno, la Secretaria Particular debe girar instrucciones para canalizarlo a la Dependencia y/o Secretaría del Gobierno del Estado de Morelos.



VI.- PROCEDIMIENTOS

Se documenta a continuación los procedimientos y sus respectivos anexos:

No. Procedimiento	Nombre	Clave	Pág.
1	Atención a Solicitudes Verbales de Audiencia	(PR-SG-SP-01)	8
2	Atención a Solicitudes Escritas de Audiencia	(PR-SG-SP-02)	8
3	Atención de Agenda del Secretario de Gobierno	(PR-SG-SP-03)	8



HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	-----	Emisión	Emisión	15/junio/2009
1	Todas	Actualización del Procedimiento	Actualización del Manual	22/Octubre/2010



HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Atención a Solicitudes Verbales de Audiencia.
El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Oficina del Secretario de Gobierno	01
Secretaria Particular	02



1.- Propósito.-

Atender las peticiones a la ciudadanía en forma personalizada del Secretario de Gobierno, proporcionando un servicio de calidad en tiempo y forma.

2.- Alcance:

Este procedimiento aplica al Secretario de Gobierno, Secretaria Particular, y demás mandos medios que designe el Titular de la Secretaría de Gobierno.

3.-Referencias:

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado Libre y Soberano de Morelos
- Reglamento Interior de la Secretaria de Gobierno
- Plan Estatal de Desarrollo 2007-2012

4.-Responsabilidades:

Es responsabilidad del personal técnico y de apoyo apegarse a lo establecido en este procedimiento.
Es responsabilidad de la Secretaria Particular elaborar, revisar, vigilar y mantener actualizado este procedimiento.
Es responsabilidad del Secretario de Gobierno, autorizar este procedimiento.

5.-Definiciones:

Ninguna

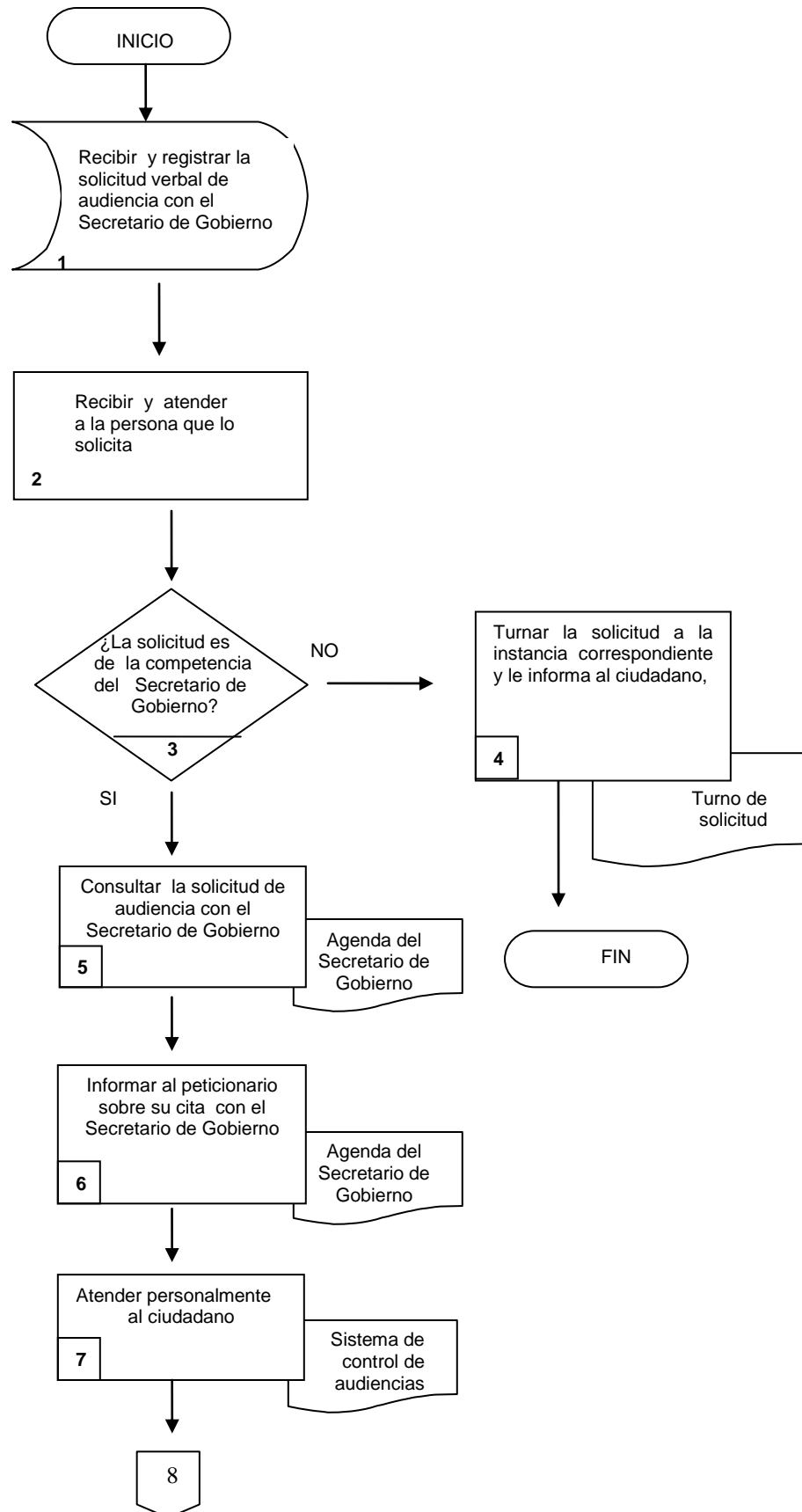
6.-Método de Trabajo:

- 6.1.Diagrama de Flujo,
- 6.2 Descripción de Actividades

Elaboró	Revisó	Autorizó
C. Blanca Antonia Mejía Mata Secretaría Particular	C. Blanca Antonia Mejía Mata Secretaria Particular	Ing. Oscar Sergio Hernández Benítez Secretario de Gobierno
Fecha: 22 de octubre de 2010	Fecha: 22 de Octubre de 2010	Fecha: 22 de octubre de 2010

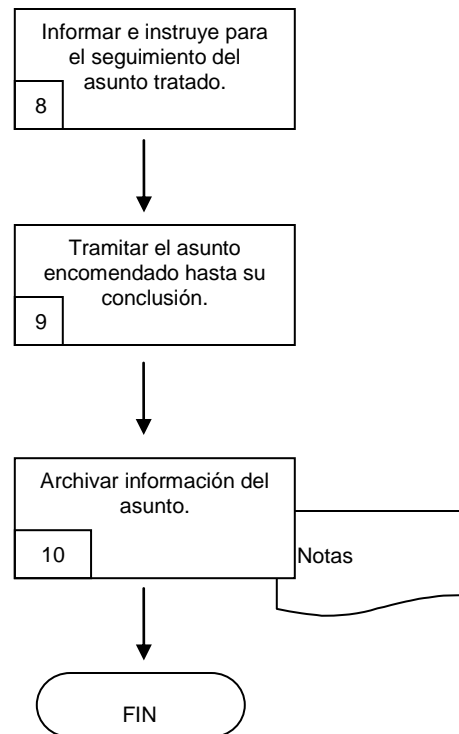


6.1 Diagrama de Flujo:





6.1 Diagrama de Flujo:





6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Administrativo Especializado (AE)	Recibe la solicitud verbal de audiencia con el Secretario de Gobierno por parte de la ciudadanía, y Registra en el Sistema de Control de Audiencia los siguientes datos: Asunto, Nombre del Solicitante, Teléfono y Domicilio, y lo turna a la Secretaría Particular.	
2	Secretaria Particular (SP)	Recibe y atiende a la persona (as) para conocer de su solicitud	
3	SP	¿La solicitud del ciudadano es de la competencia del Secretario de Gobierno? Si la respuesta es no pasa a la actividad 4 Si la respuesta es si pasa a la actividad 5	
4	SP	Turna la solicitud a la instancia correspondiente y le informa al ciudadano, quién le proporcionará respuesta a su solicitud Con esta actividad se da fin al procedimiento.	Turno de solicitud
5	SP	Consulta con el Secretario de Gobierno la solicitud de audiencia, acuerdan día y hora en que será recibido	Agenda Electrónica del Secretario de Gobierno
6	SP	Informa al peticionario día y hora de su cita con el Secretario de Gobierno	Agenda Electrónica del Secretario de Gobierno
7	SG Secretario de Gobierno	Atiende personalmente al ciudadano, informando a la /el Secretario Particular de los asuntos tratados, para la captura de información en el Sistema de Control de Audiencias	Sistema de control de Audiencias
8	SG	Informa e instruye a la /el Secretaria Particular para el seguimiento de la audiencia.	



6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
9	SP	Tramita el asunto encomendado hasta su conclusión	
10	SG	Archiva la información generada de la audiencia Con esta actividad se da fin al procedimiento.	Notas



7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Referencia
1	Sistema de Control de Audiencias	Administrativo especializado	Indefinido
2	Turno de Solicitud	Secretaria Particular	Indefinido
3	Agenda del Secretario de Gobierno	Secretaria Particular	Indefinido
4	Oficios	Secretario de Gobierno	indefinido

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
	"Ninguno"	



HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	-	Emisión	Emisión	15/junio/2009
1	Todas	Actualización del Procedimiento	Actualización del Manual	22/Octubre/2010



HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Atención a Solicitudes Escritas de Audiencia.

El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Oficina del Secretario de Gobierno	01
Secretaria Particular	02



1.- Propósito.-

Atender todas las solicitudes escritas recibidas de la ciudadanía y gestionar a la autoridad competente para brindarle respuesta oportuna y eficaz.

2.- Alcance:

Este procedimiento es aplicable al Secretario de Gobierno, Secretaria Particular, y demás mandos medios que designe el Titular de la Secretaría de Gobierno.

3.-Referencias:

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado libre y Soberano de Morelos
- Reglamento Interior de la Secretaria de Gobierno
- Plan Estatal de Desarrollo 2007-2012

4.-Responsabilidades:

Es responsabilidad del personal técnico y de apoyo apegarse a lo establecido en este procedimiento.
Es responsabilidad de la Secretaria Particular, elaborar, revisar, vigilar y mantener actualizado este procedimiento.
Es responsabilidad del Secretario de Gobierno, autorizar este procedimiento.

5.-Definiciones:

Ninguna

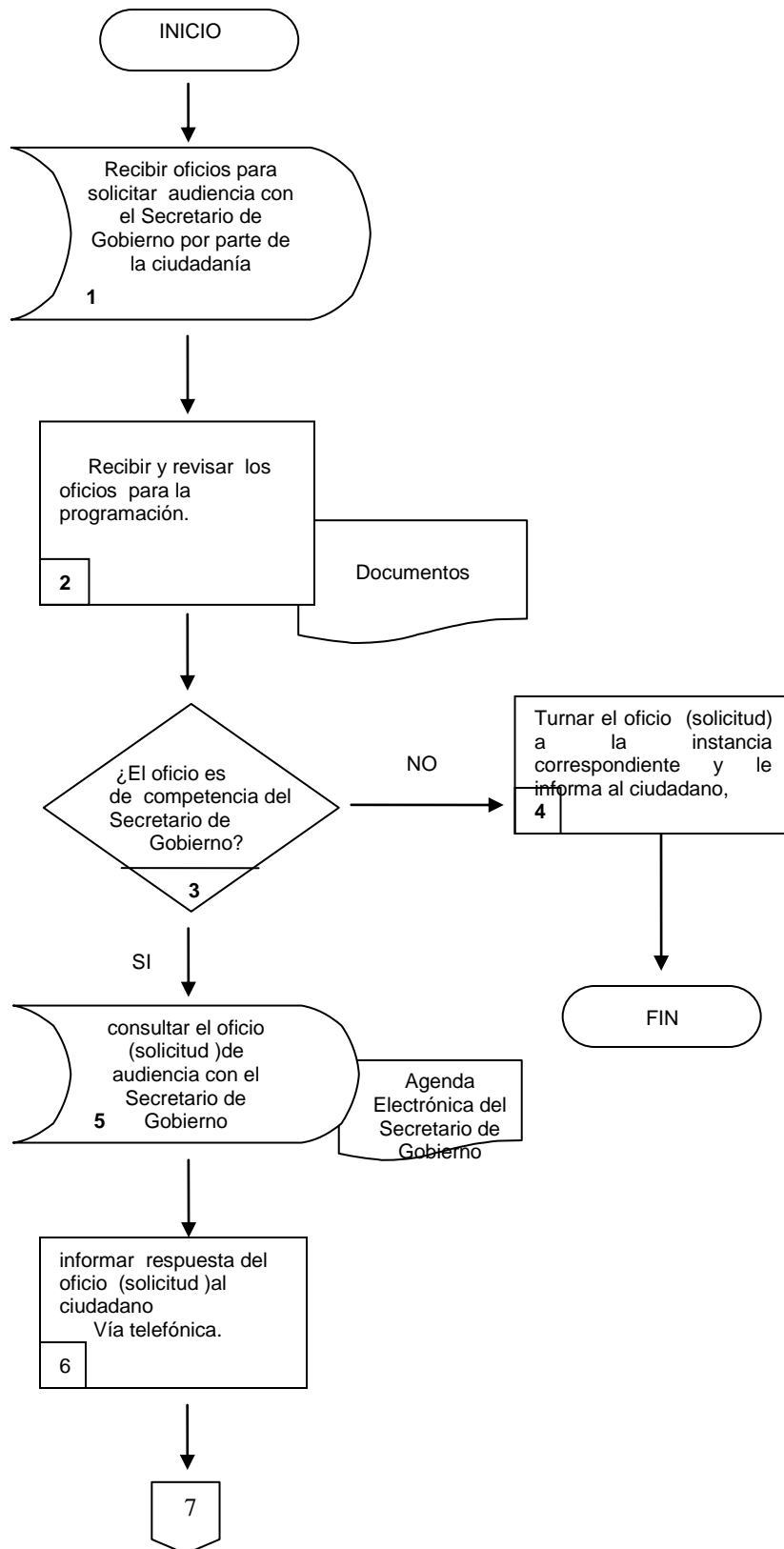
6.-Método de Trabajo:

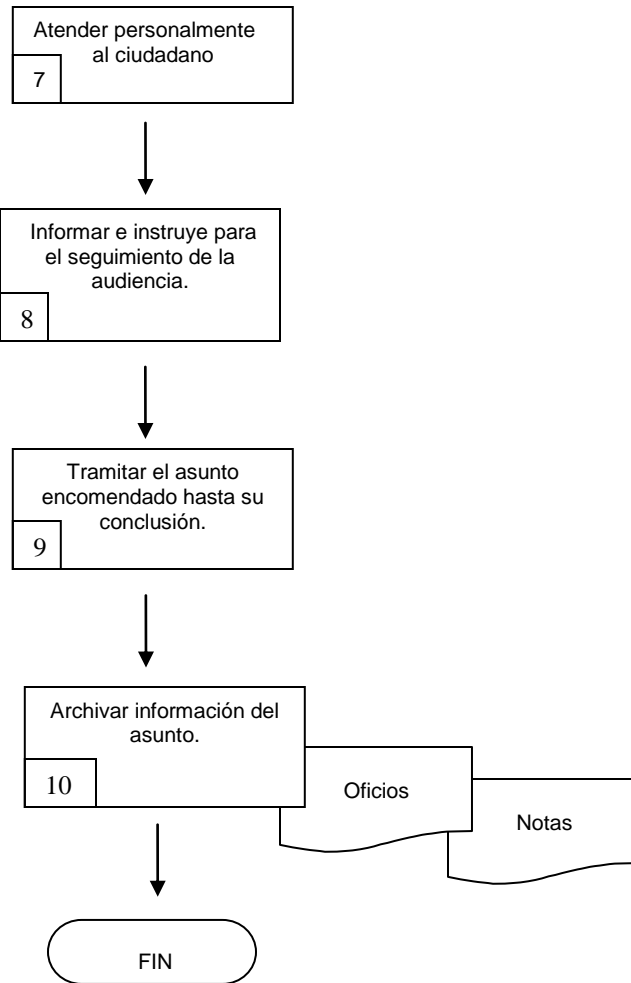
- 6.1. Diagrama de Flujo,
- 6.2 Descripción de Actividades

Elaboró C. Blanca Antonia Mejía Mata Secretaría Particular	Revisó C. Blanca Antonia Mejía Mata Secretaría Particular	Autorizó Ing. Oscar Sergio Hernández Benítez Secretario de Gobierno
Fecha: 22 de octubre de 2010	Fecha: 22 de octubre de 2010	Fecha: 22 de octubre de 2010



6.1 Diagrama de Flujo







6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Auxiliar Administrativo Oficialía de partes (AAOP)	Recibe los oficio (solicitud) de audiencia con Secretario de Gobierno, por parte de la ciudadanía, y captura en el Sistema de Control de Correspondencia.	
2	Secretaria Particular (SP)	Recibe y revisa los oficios de los ciudadanos para su programación, con el Secretario de Gobierno.	Documentos oficio
3	SP	¿La solicitud del ciudadano es de la competencia del Secretario de Gobierno? Si la respuesta es no pasa a la actividad 4 Si la respuesta es si pasa a la actividad 5	
4	SP	Turna el oficio a la instancia correspondiente y le informa al ciudadano, quién le proporcionará respuesta a su solicitud Con esta actividad se da fin al procedimiento.	
5	SP	Consulta el oficio (solicitud) de audiencia, del ciudadano con el Secretario de Gobierno, y acuerdan día y hora en que será recibido	Agenda del Secretario de Gobierno
6	SP	Informa al ciudadano, vía telefónica o por oficio, día y hora de su cita con Secretario de Gobierno	Agenda del Secretario de Gobierno
7	Secretario de Gobierno (SG)	Atiende personalmente al ciudadano.	
8	SG	Informa e instruye para el seguimiento del asunto tratado.	
9	SP	Tramita el asunto encomendado hasta su conclusión.	



6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
10	SG	Archiva la información generada Con esta actividad se da fin al procedimiento.	Oficios, notas



7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Referencia
1	Correspondencia recibida	Recepcionista	Indefinido
2	Sistema de Correspondencia	Recepcionista	Indefinido
3	Solicitud	Recepcionista	Indefinido
4	Agenda del Secretario	Secretaria Particular	Indefinido

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
	"Ninguno"	



HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	-	Emisión	Emisión	15/junio/2009
1	Todas	Actualización del Procedimiento	Actualización del Manual	22/Octubre/2010



HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Atención de Agenda del Secretario de Gobierno.

El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Oficina del Secretario de Gobierno	01
Secretaria Particular	02



1.- Propósito.-

Llevar el control de los asuntos de trabajo, acuerdos, citas, audiencias, giras o eventos del Secretario de Gobierno con los diferentes sectores, así como la atención al público y poder estar al día en la programación de sus diferentes actividades cotidianas.

2.- Alcance:

Este procedimiento es aplicable al Secretario de Gobierno, Secretario Particular, y demás mandos medios que designe el Titular de la Secretaría de Gobierno.

3.-Referencias:

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos de Morelos
- Ley Orgánica de la Administración Pública Estatal
- Reglamento Interior de la Secretaria de Gobierno
- Plan Estatal de Desarrollo 2007-2012

4.-Responsabilidades:

Es responsabilidad del personal técnico y de apoyo apegarse a lo establecido en este procedimiento.
Es responsabilidad del Secretario Particular elaborar, revisar, vigilar y mantener actualizado este procedimiento.
Es responsabilidad del Secretario de Gobierno, autorizar este procedimiento.

5.-Definiciones:

Ninguna

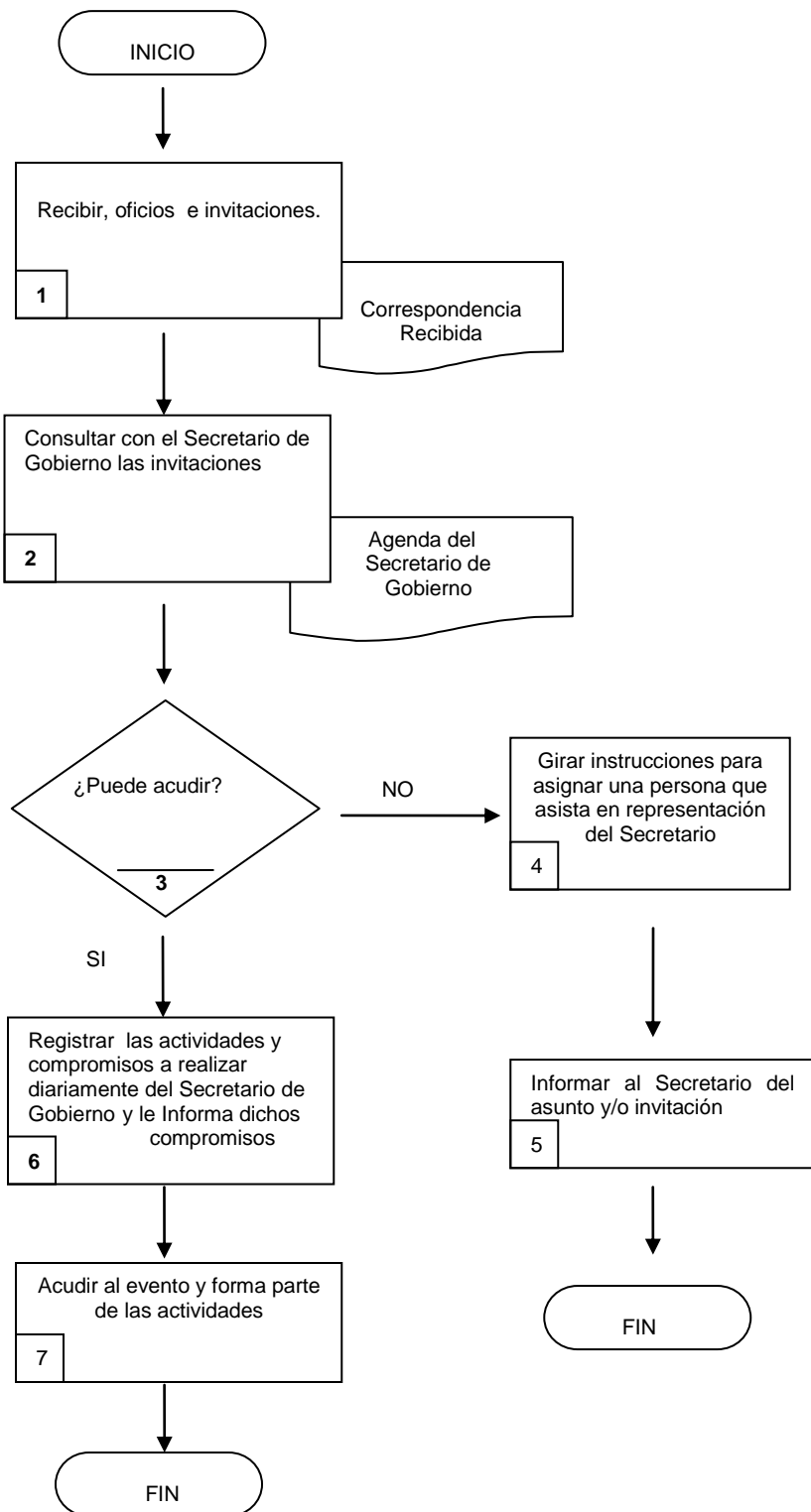
6.-Método de Trabajo:

- 6.1. Diagrama de Flujo,
- 6.2 Descripción de Actividades

Elaboró	Revisó	Autorizó
C. Blanca Antonia Mejía Mata Secretaría Particular	C. Blanca Antonia Mejía Mata Secretaría Particular	Ing. Oscar Sergio Hernández Benítez Secretario de Gobierno
Fecha: 22 de octubre de 2010	Fecha: 22 de octubre de 2010	Fecha: 22 de octubre de 2010



6.1 Diagrama de Flujo





6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Jefe de Sección "C" Oficialía de Partes (JSOP)	Recibe y registra las invitaciones y documentos de diferentes sectores sociales y privados, para el Secretario de Gobierno.	Correspondencia Recibida
2	SP	Consulta con el Secretario las invitaciones recibidas y documentos	Agenda Electrónica del Secretario de Gobierno
3	SP	¿Puede acudir? Si la respuesta es no continuar al paso 5 Si la respuesta es si continuar al paso 7	
4	SP	Gira instrucciones por escrito y/o vía telefónica para asignar una persona que asista en representación del Secretario de Gobierno	Turno de Oficialía de Partes
5	Enlace	Informa al Secretario de Gobierno del asunto y/o invitación Con esto se da fin al procedimiento	
6	SP	Registra las actividades y compromisos a realizar diariamente del Secretario de Gobierno y le Informa dichos compromisos	
7	SG	Acude al evento y toma parte de las actividades Con esto se da fin al procedimiento	



7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Referencia
	“ Correspondencia Recibida	Jefe de Sección “C” Oficialía de Partes	Indefinido
	Agenda del Secretario de Gobierno	Secretaría Particular	Indefinido
	Nota informativa	Enlace	indefinido

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
1	Calendario de Actividades	FO-SG-SP-01



CALENDARIO DE ACTIVIDADES					
Lunes		Martes		Miércoles	
8:30		8:30		8:30	
11:00		11:00		11:00	
12:00		12:00		12:00	
13:00		13:00		13:00	
14:30		14:30		14:30	
18:00		18:00		18:00	
19:00		19:00		19:00	
Jueves		Viernes		Notas	
8:30		8:30			
11:00		11:00			
12:00		12:00			
13:00		13:00			
14:30		14:30			
18:00		18:00			
19:00		19:00			



VII.- DIRECTORIO

Nombre y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
Ing. Oscar Sergio Hernández Benítez Secretario de Gobierno	(777) 3-22-29-00 ext.	Plaza de Armas S/N 1er Piso, Col. Centro Cuernavaca, Morelos C.P. 62000
C.P. Martha Patricia Alegría Loyola Secretaria Técnica	3-22-29-00 ext. 1308	Plaza de Armas S/N 1er Piso, Col. Centro Cuernavaca, Morelos C.P. 62000
C. Reyna Isabel Martínez Bustos Secretaria Auxiliar	3-22-29-00 ext. 1313	Plaza de Armas S/N 1er Piso, Col. Centro Cuernavaca, Morelos C.P. 62000
C. Blanca Antonia Mejía Mata Secretaria Particular	3-22-29-00 ext. 1313	Plaza de Armas S/N 1er Piso, Col. Centro Cuernavaca, Morelos C.P. 62000
Lic. Lupita Calleja Martínez Coordinadora de Enlace Legislativo y Comunicación	3-22-29-00 ext. 1320	Plaza de Armas S/N 1er Piso, Col. Centro Cuernavaca, Morelos C.P. 62000
Lic. María de los Ángeles Rivera Vázquez Coordinadora de Enlace Municipal	3-22-29-00 ext. 1312	Plaza de Armas S/N 1er Piso, Col. Centro Cuernavaca, Morelos C.P. 62000
Lic. Gabriela Galindo Arenas Asesora	3-22-29-00 ext. 1312	Plaza de Armas S/N 1er Piso, Col. Centro Cuernavaca, Morelos C.P. 62000
Lic. Eduardo Horacio López Castro Asesor	3-22-29-00 ext. 1312	Plaza de Armas S/N 1er Piso, Col. Centro Cuernavaca, Morelos C.P. 62000



HOJA DE PARTICIPACIÓN

Participantes	Puesto
C. Blanca Antonia Mejía Mata C.P. Martha Patricia Alegría Loyola Lic. Diego Armando Mendoza Valero C. Florinda Arcelia Lezama Martínez C. Mónica Liliana Morales González	Secretaría Particular Secretaría Técnica Subdirector Técnico Auxiliar Administrativo Administrativo Especializado

Ing. Rogelio Lozano Nava
Profesional Ejecutivo B
Asesor Designado

C.P. Margarita Tuxpan Montes de Oca
Subdirectora de Administración
Responsable de la Elaboración del
Manual