MORELOS PODER EJECUTIVO Secretaría de Gobierno

Manual de Políticas y Procedimientos
Oficina del Secretario de Gobierno

Cuernavaca, Mor., a 13 de agosto de 2014

II.- CONTENIDO

Apartado	Consecutivo del Apartado
Portada	I
Contenido	II
Autorización	III
Introducción	IV
Políticas	V
Procedimientos	VI
Indicadores Clave de Desempeño	VII
Directorio	VIII
Colaboración	IX

III.- AUTORIZACIÓN

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, con fundamento en los siguientes ordenamientos jurídicos:

- Artículo 13 fracción VI y artículo 39 fracción XI de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Morelos vigente;
- Artículo 16 fracción IV y V del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos vigente,

---

AUTORIZÓ
Ing. Jorge Vicente Messeguer Guillén
Secretario de Gobierno

REVISÓ
Ing. Jorge Vicente Messeguer Guillén
Secretario de Gobierno

APROBÓ
C. Carlos Riva Palacio Than
Secretario de Administración

VISTO BUENO
C. Arturo Albarrán Salazar
Director General de Desarrollo Organizacional

Fecha de Autorización Técnica: 13 de agosto de 2014

Número de páginas: 18

IV.- INTRODUCCIÓN

El Manual de Políticas y Procedimientos es un instrumento técnico–administrativo, que se elabora con la finalidad de cumplir a lo estipulado en el Reglamento Interior de la Secretaría de Gobierno.

Este documento sirve para:

- Encomendar responsabilidades;
- Evitar duplicaciones y detectar omisiones en las funciones;
- Propiciar la uniformidad en el trabajo;
- Utilizar de manera racional los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos;
- Facilitar la inducción al puesto del personal de nuevo ingreso y;
- Apoyar las auditorías internas de los órganos de control.

El Manual de Políticas y Procedimientos está integrado por los siguientes apartados: autorización, políticas, procedimientos, indicadores clave de desempeño y colaboración.

V.- POLÍTICAS

PROCEDIMIENTO: Atención a la Ciudadanía

1. La Coordinación de Agenda Política debe brindar atención a las personas que acudan a la Oficina del Secretario de Gobierno, sobre un asunto en lo particular y/o comunidad, no importando la magnitud del problema, a través de la asesoría personalizada y directa cuando así lo amerite la situación.
2. La Coordinación de Agenda Política, debe brindar un servicio oportuno y confiable al ciudadano que lo solicite, la asesoría o 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.

V.- PROCEDIMIENTOS

Se incluye dentro de este apartado las siguientes cédulas de proceso:

- Ninguna

Se documentan a continuación los procedimientos y sus respectivos anexos:

Número de Procedimiento	Nombre	Clave	Pág.
1	Atención a la Ciudadanía	PR-OSG-CAP-01	8

HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Autorización
0	- - -	Emisión	Emisión	15/Junio/2009
1	Todas	Actualización del Procedimiento	Actualización del Manual	22/Octubre/2010
2	Todas	Actualización del Procedimiento	Actualización del Manual	07/Diciembre/2011
3	Todas	Actualización del Procedimiento	Actualización del Manual	13/Agosto/2014

HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Atención a la Ciudadanía.

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.
Dirección General de Administración	01

1.- *Propósito*:
Atender las solicitudes de la ciudadanía recibidas en la Oficina del Secretario de Gobierno, proporcionando un servicio de calidad en tiempo y forma, con el fin de privilegiar el dialogo, la conciliación y la participación ciudadana cumpliendo y haciendo cumplir el marco jurídico vigente y fortalecer las políticas públicas en el Estado de Morelos.

***2.- Alcance*:**
Este procedimiento aplica a:
- Secretario de Gobierno
- Coordinación de Agenda Política

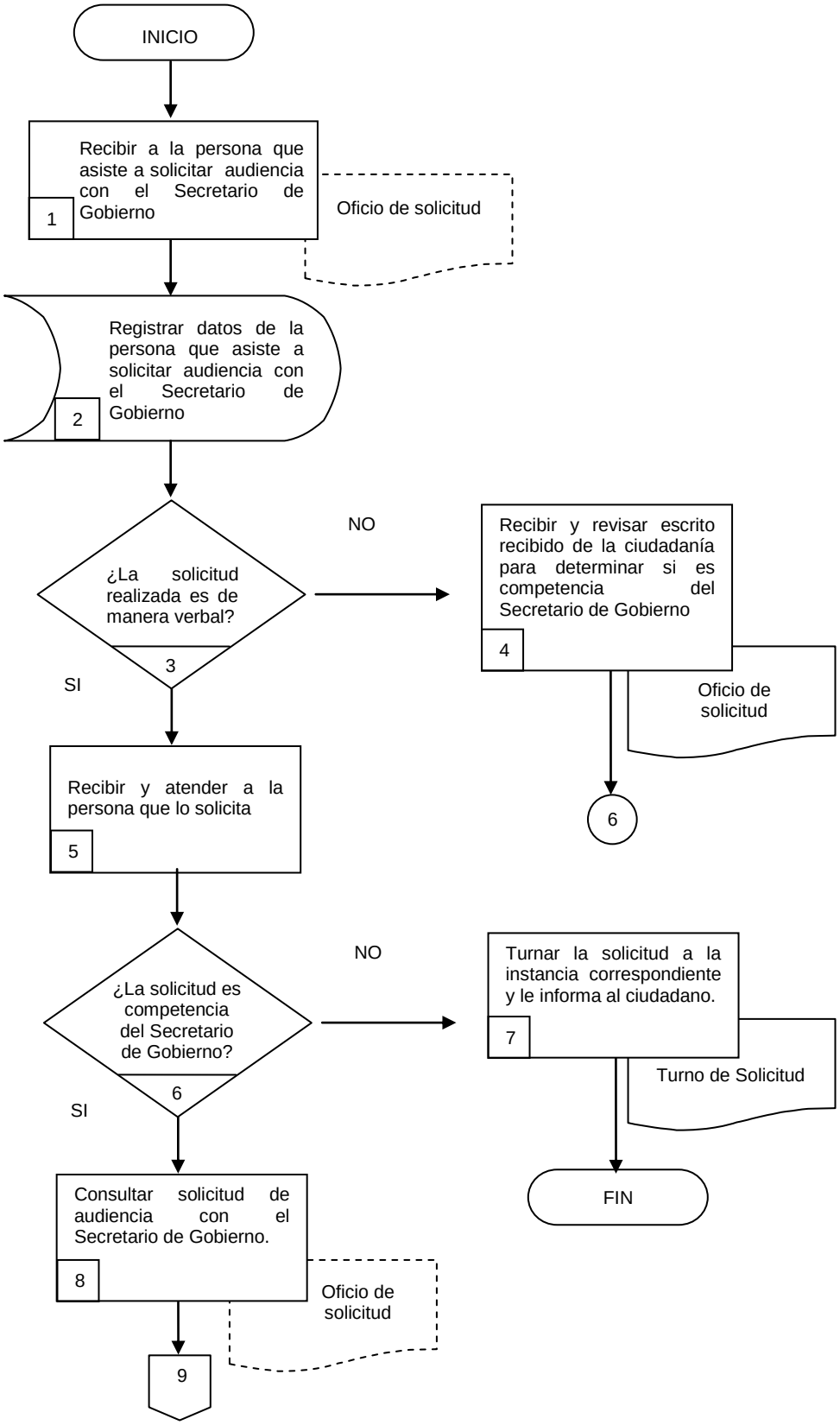
3.-Referencias:
Este procedimiento está basado en:
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos, que reforma la del año de 1888
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Morelos
- Plan Estatal de Desarrollo vigente
- Reglamento Interior de la Secretaria de Gobierno

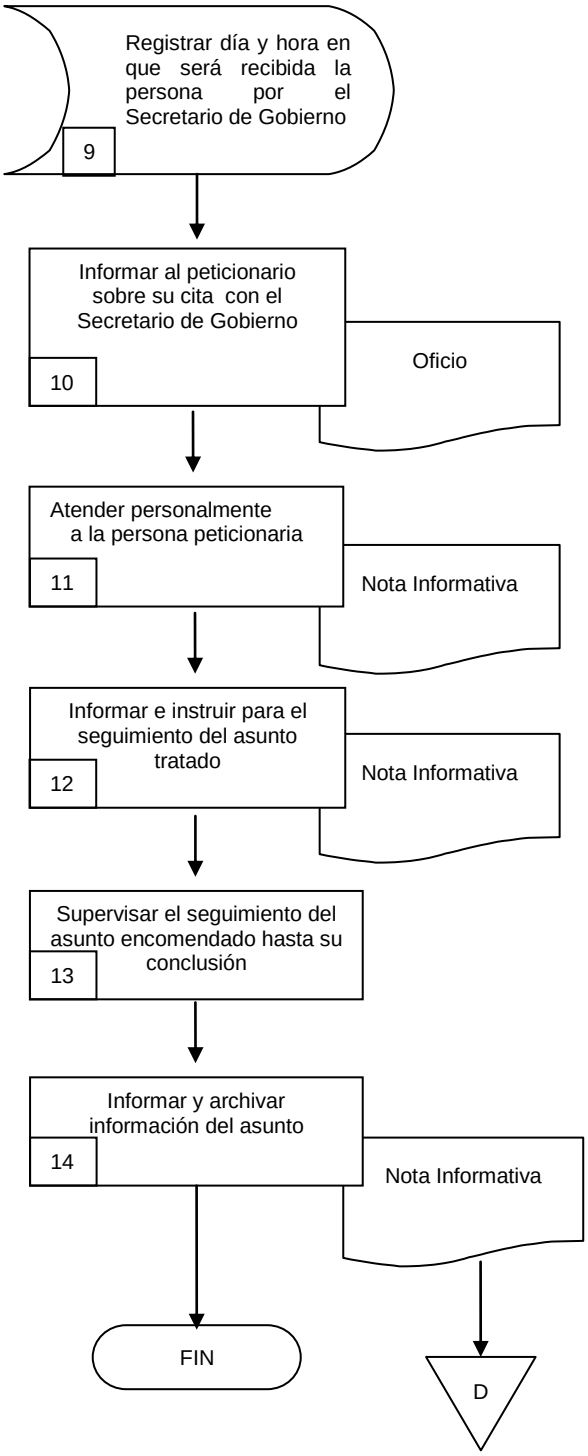
4.-Responsabilidades:
Es responsabilidad del Personal Técnico y de Apoyo apegarse a lo establecido en este procedimiento.
Es responsabilidad del Coordinador de Agenda Política elaborar y mantener actualizado este procedimiento.
Es responsabilidad del Secretario de Gobierno revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento

5.-Definiciones:
Ninguna

6.-Método de Trabajo:

6.1 Diagrama de Flujo:




Registrar día y hora en que será recibida la persona por el Secretario de Gobierno
9
Informar al peticionario sobre su cita con el Secretario de Gobierno
10
Oficio
Atender personalmente a la persona peticionaria
11
Nota Informativa
Informar e instruir para el seguimiento del asunto tratado
12
Nota Informativa
Supervisar el seguimiento del asunto encomendado hasta su conclusión
13
Informar y archivar información del asunto
14
Nota Informativa
FIN
D

6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Tipo de Documento (No. de Control)
1	Administrativo Especializado (AE)	Recibe de la ciudadanía incluyendo integrantes de instituciones políticas, sociales, religiosas, las solicitudes de atención a algún asunto, audiencia, proyecto o petición con el Secretario de Gobierno.	Oficio de solicitud
2	AE	Registra en el Sistema de Control de Audiencia la solicitud los datos del solicitante Nombre, Teléfono, Domicilio y Asunto dependiendo el caso del que se trate, y lo turna a la Coordinación de Agenda Política para determinar la atención que se le dará al asunto.	
3	AE	¿La solicitud realizada es de manera verbal? No, pasa a la actividad 4 Si, pasa a la actividad 5	
4	Coordinación de Agenda Política (CAP)	Recibe y revisa los oficios recibidos de la ciudadanía para determinar si es competencia del Secretario de Gobierno en base a lo establecido en los ordenamientos legales aplicables. Se conecta con la actividad 6.	Oficio de solicitud
5	CAP	Recibe y atiende a la (s) persona (as) para conocer de del asunto y determinar si es competencia del Secretario de Gobierno en base a los establecido en los ordenamientos legales aplicables.	
6	CAP	¿La solicitud es competencia del Secretario de Gobierno? No, pasa a la actividad 7 Si, pasa a la actividad 8	
7	CAP	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
8	CAP	Consulta con el Secretario de Gobierno la solicitud de audiencia, para determinar la viabilidad de la atención al asunto solicitado y acuerdan día y hora en que será recibido para registrarla en la agenda Electrónica del Secretario de Gobierno.	Oficio de solicitud
9	CAP	Registra el día y hora en que será recibida la persona solicitante por el Secretario de Gobierno.	
10	CAP	Informa al ciudadano mediante oficio, del día y hora de su cita con el Secretario de Gobierno e informa y confirma con Secretario de Gobierno la fecha y hora previamente fijadas.	Oficio
11	Secretario de Gobierno (SG)	Atiende personalmente al ciudadano, con el fin de privilegiar el diálogo, conciliación y la participación ciudadana; comunicando ala Coordinación de Agenda Política de los asuntos tratados a través de ficha informativa o cualquiera de los mecanismos establecidos en los ordenamientos legales aplicables.	Nota informativa

Paso	Responsable	Actividad	Tipo de Documento (No. de Control)
12	SG	Informa e instruye a la Coordinadora de Agenda Política para el seguimiento de la audiencia a través notas o cualquiera de los mecanismos establecidos en los ordenamientos legales aplicables con lo relativo al asunto tratado para dar seguimiento.	Nota informativa
13	CAP	Supervisa de manera directa que se realice el seguimiento correspondiente y la atención adecuada a la persona en la dependencia o área a la que fue canalizado.	
14	CAP	Informa al Secretario de Gobierno a través de de la conclusión del asunto, archivando los documentos generados en el proceso. Con esta actividad se da fin al procedimiento.	Nota informativa

7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
1	Oficio de solicitud	Coordinador de Agenda Política	Indefinido
2	Turno de Solicitud	Coordinador de Agenda Política	Indefinido
3	Oficio	Coordinador de Agenda Política	Indefinido
4	Nota Informativa	Coordinador de Agenda Política	Indefinido

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
	Ninguno	

VII.- INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO

Unidad Administrativa/Organismo Auxiliar: Oficina del Secretario de Gobierno
Procedimiento Clave: Ninguno

Denominación	Dimensión	Interpretación	Fórmula de cálculo	Frecuencia de medición
		Ninguno		

VIII.- DIRECTORIO

Nombre y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
Ing. Jorge Vicente Messeguer Guillén Secretario de Gobierno	Telefono: (777) 3-29-22-30	Casa de Morelos, Plaza de Armas S/N 1er. Piso, Col. Centro Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000
Dra. Mariana Sol Álvarez Fuentes Secretaria Técnica del Secretario de Gobierno	3-29-22-30 Ext. 1349	Casa de Morelos, Plaza de Armas S/N 1er. Piso, Col. Centro Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000
Vacante Coordinadora de Gestión	3-29-22-30 Ext. 1314	Casa de Morelos, Plaza de Armas S/N 1er. Piso, Col. Centro Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000
Lic. Elizabeth Carrisoza Díaz Coordinadora de Agenda Política	3-29-22-30 Ext. 1367	Casa de Morelos, Plaza de Armas S/N 1er. Piso, Col. Centro Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000
Ing. Rafael Molina Marín Director de Coordinación Interna	3-29-22-30 Ext. 1367	Casa de Morelos, Plaza de Armas S/N 1er. Piso, Col. Centro Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000
Lic. Orlando Delfino Bello Brito Director de Enlaces Externos	3-29-22-30 Ext. 1349	Casa de Morelos, Plaza de Armas S/N 1er. Piso, Col. Centro Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000
C.P. Margarita Tuxpan Montes de Oca Subdirectora de Administración	3-29-22-30 Ext. 1307	Casa de Morelos, Plaza de Armas S/N 1er. Piso, Col. Centro Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000
C. Marco Antonio García Cortez Subdirector de Gestión de Información	3-29-22-30 Ext. 1349	Casa de Morelos, Plaza de Armas S/N 1er. Piso, Col. Centro Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000
Lic. Rosa María Acevedo Velázquez Subdirectora de Coordinación	3-29-22-30	Casa de Morelos, Plaza de Armas S/N 1er. Piso, Col. Centro Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000
Lic. Alejandro Alfredo Mencía Gutiérrez Subdirector de Estenografía	3-29-22-30 Ext. 1314	Casa de Morelos, Plaza de Armas S/N 1er. Piso, Col. Centro Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000
Vacante Director de Asesoría Jurídica Social	3-29-22-30	Casa de Morelos, Plaza de Armas S/N 1er. Piso, Col. Centro Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000

VIII.- DIRECTORIO

Nombre y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
C. Claudia Penélope Pérez Barberi Subdirectora de Asesoría Jurídica	(777) 3-29-22-30	Casa de Morelos, Plaza de Armas S/N 1er. Piso, Col. Centro Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000
Lic. Cindy Aimé Montes Sales Subdirectora de Asesoría Social	3-29-22-30 Ext. 1314	Casa de Morelos, Plaza de Armas S/N 1er. Piso, Col. Centro Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000
C. Evelia Ortiz Bañuelos Subdirectora de Eventos Especiales	3-29-22-30	Casa de Morelos, Plaza de Armas S/N 1er. Piso, Col. Centro Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000
C. Fernando Benítez Muñiz Director Técnico	3-29-22-30	Casa de Morelos, Plaza de Armas S/N 1er. Piso, Col. Centro Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000
Lic. Jorge Alberto Araujo Pérez Director de Redes Sociales	3-29-22-30	Casa de Morelos, Plaza de Armas S/N 1er. Piso, Col. Centro Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000
C. Samuel Reyes Velasco Subdirector de Redes Sociales	3-29-22-30	Casa de Morelos, Plaza de Armas S/N 1er. Piso, Col. Centro Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000
C. Esli David Gorostieta Bravo Subdirector de Comunicación Social	3-29-22-30	Casa de Morelos, Plaza de Armas S/N 1er. Piso, Col. Centro Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000
Lic. Ethel del Carmen Talavera Basave Directora de Gestión	3-29-22-30 Ext. 1317	Casa de Morelos, Plaza de Armas S/N 1er. Piso, Col. Centro Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000
Vacante Director de Análisis, Negociación y Acuerdos	3-29-22-30	Casa de Morelos, Plaza de Armas S/N 1er. Piso, Col. Centro Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000
Vacante Director de Eventos Especiales	3-29-22-30	Casa de Morelos, Plaza de Armas S/N 1er. Piso, Col. Centro Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000
Vacante Asesor	3-29-22-30	Casa de Morelos, Plaza de Armas S/N 1er. Piso, Col. Centro Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000

IX.- COLABORACIÓN

Nombre de las/losColaboradores	Puesto
C.P. Margarita Tuxpan Montes de Oca	Subdirectora de Administración
Lic. Elizabeth Carrisoza Díaz	Coordinadora de Agenda Política

C. Alma Karen Viveros Ocampos
Profesional Ejecutivo "E"
Asesora Designada

C. Marco Antonio García Cortez
Subdirector de Gestión de Información
Enlace Designado