Gobierno del
Estado de Morelos
Secretaría de Gobierno

Manual de Políticas y Procedimientos
Oficina del Secretario de Gobierno

REVISADO

Cuernavaca, Mor., a 07 de diciembre de 2011

II.- CONTENIDO

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

REVISADO

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 Libre y Soberano de Morelos, publicada en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad" número 4720 del 26 de junio de 2009.

_____
Ing. Rey David Olguín Rosas
Secretario de Gestión e Innovación Gubernamental

VISTO BUENO

_____
L. A. Noé Guadarrama Mariaca
Director General de Desarrollo Organizacional

Fecha de Autorización: 07 de diciembre de 2011

Número de páginas: 32

IV.- INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene como objetivo dar a conocer las actividades que desarrolla la Oficina del Secretario de Gobierno, está 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.

REVISADO

V.- POLÍTICAS

PROCEDIMIENTO: Atención a Solicitudes Verbales de Audiencia

1.- La Directora de Coordinación Interna 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 Directora de Coordinación Interna, 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 a 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 Directora de Coordinación Interna, 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 Directora de Coordinación Interna, 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 Directora de Coordinación Interna, debe girar instrucciones para canalizarlo a la Dependencia y/o Secretaría del Gobierno del Estado de Morelos.

REVISADO

VI.- 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 Solicitudes Verbales de Audiencia	PR–OSG–DCI–01	8
2	Atención a Solicitudes Escritas de Audiencia	PR–OSG–DCI–02	8
3	Atención de Agenda del Secretario de Gobierno	PR–OSG-DCI–03	7

REVISADO

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
2	Todas	Actualización del Procedimiento	Actualización del Manual	07/Diciembre/2011

REVISADO

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
Dirección de Coordinación Interna	02

REVISADO

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 a:

- Secretario de Gobierno
- Director de Coordinación Interna
- Mandos medios que designe el Titular de la Secretaría de Gobierno.

3.-Referencias:

Este procedimiento está basado en:

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado Libre y Soberano de Morelos
- Plan Estatal de Desarrollo 2007-2012
- 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 Director de Coordinación Interna elaborar y mantener actualizado este procedimiento.
Es responsabilidad del Secretario de Gobierno revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento

5.-Definiciones:

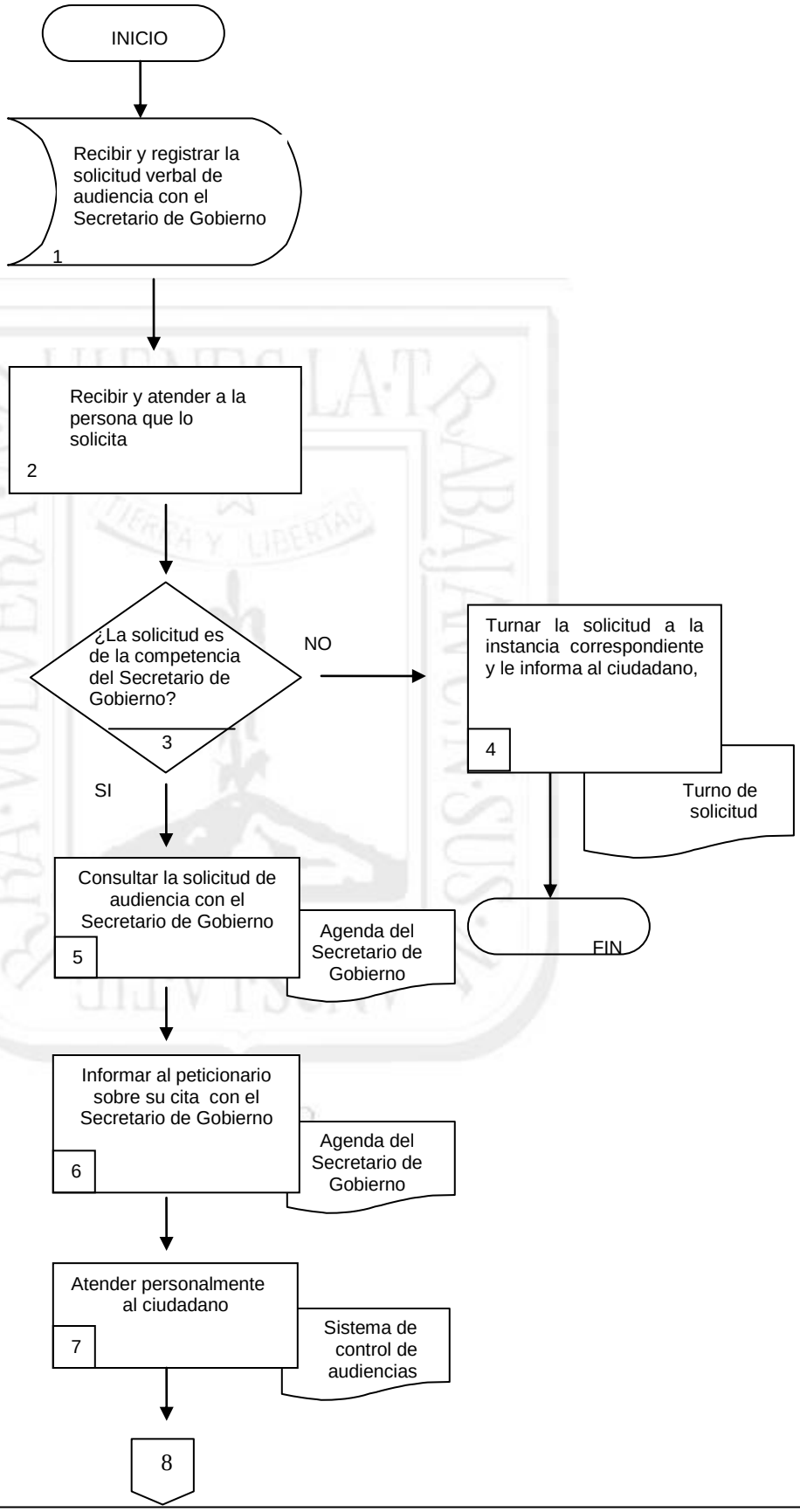
Ninguna

6.-Método de Trabajo:

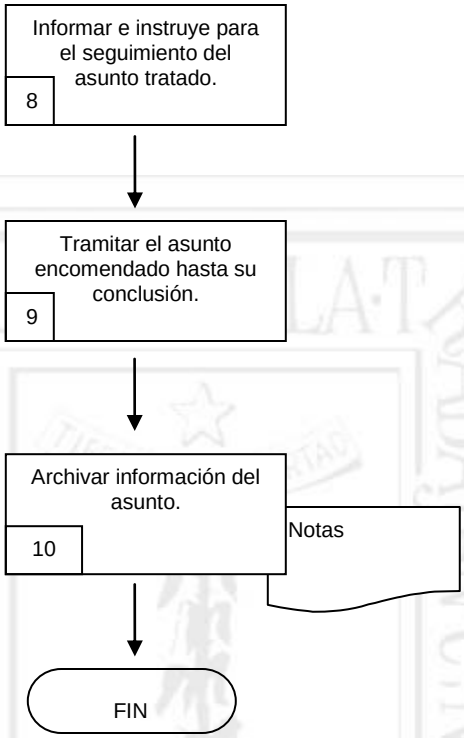
6.1. Diagrama de Flujo**,**
6.2. Descripción de Actividades

REVISADO

6.1 Diagrama de Flujo:



6.1 Diagrama de Flujo:



REVISADO

6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Administrativo Especializado (AE)	Recibe a las personas que solicitan audiencia con el Secretario de Gobierno, y Registra en el Sistema de Control de Audiencia los siguientes datos: Asunto (audiencia, solicitud ó asesoría legal), Nombre del Solicitante, Teléfono, Domicilio, y lo turna a la Directora de Coordinación Interna.	
2	Director de Coordinación Interna (DCI)	Recibe y atiende a la persona (as) para conocer de su solicitud	
3	DCI	¿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	DCI	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	DCI	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	DCI	Informa al peticionario día y hora de su cita con el Secretario de Gobierno	Agenda Electrónica del Secretario de Gobierno
7	Secretario de Gobierno (SG)	Atiende personalmente al ciudadano, informando al Director de Coordinación Interna 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 al Director de Coordinación Interna para el seguimiento de la audiencia.	

6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
9	DCI	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

REVISADO

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	Director de Coordinación Interna	Indefinido
3	Agenda del Secretario de Gobierno	Director de Coordinación Interna	Indefinido
4	Oficios	Secretario de Gobierno	Indefinido

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
	"Ninguno"	

REVISADO

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
2	Todas	Actualización del Procedimiento	Actualización del Manual	07/Diciembre/2011

REVISADO

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
Dirección de Coordinación Interna	02

REVISADO

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 aplica a:

- Secretario de Gobierno
- Director de Coordinación Interna
- Demás mandos medios que designe el Titular de la Secretaría de Gobierno.

3.-Referencias:

Este procedimiento está basado en:

- 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 Secretaría 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 Director de Coordinación Interna elaborar y mantener actualizado este procedimiento.
Es responsabilidad del Secretario de Gobierno, revisar y vigilar este procedimiento.

5.-Definiciones:

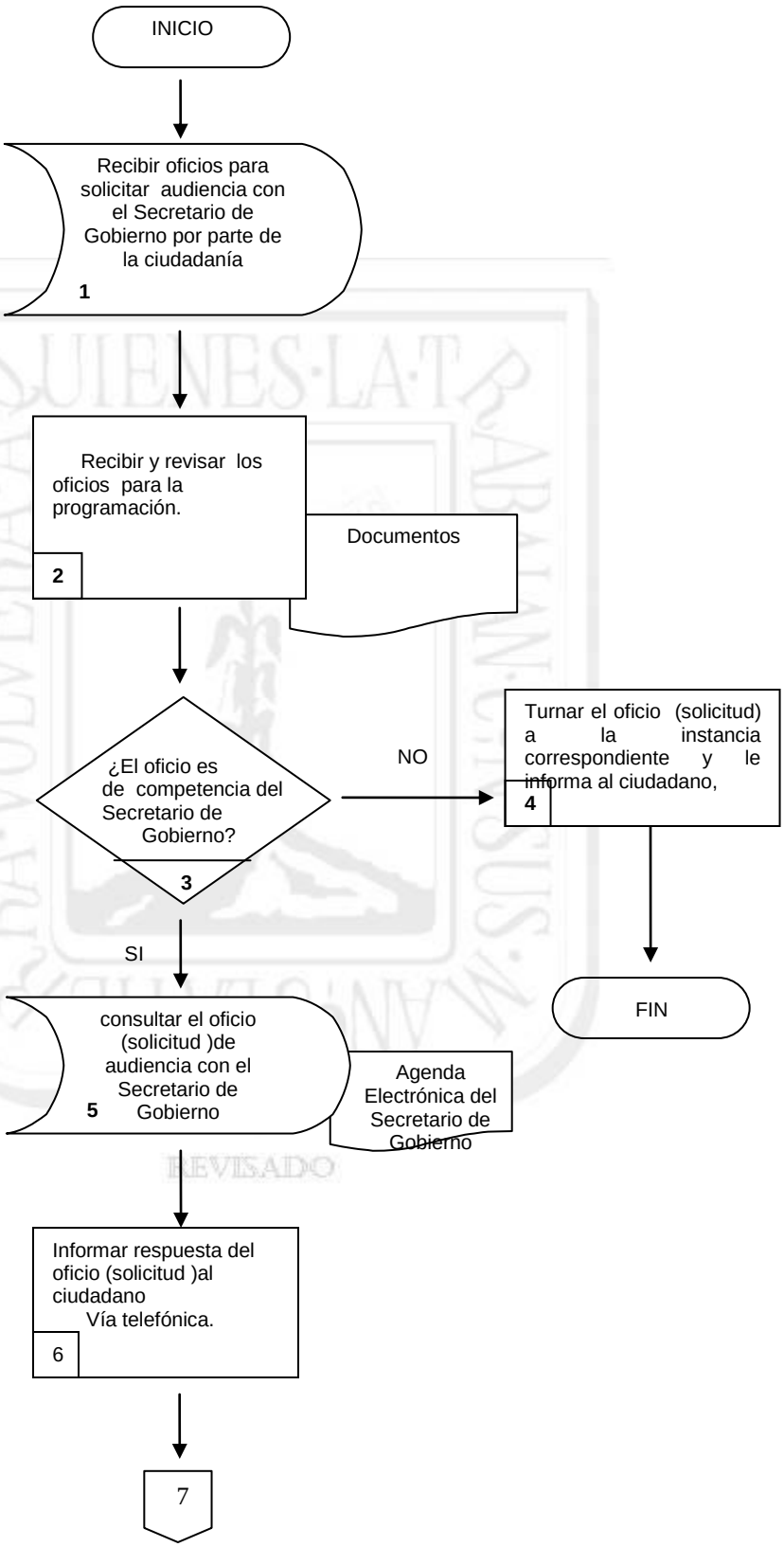
Ninguna

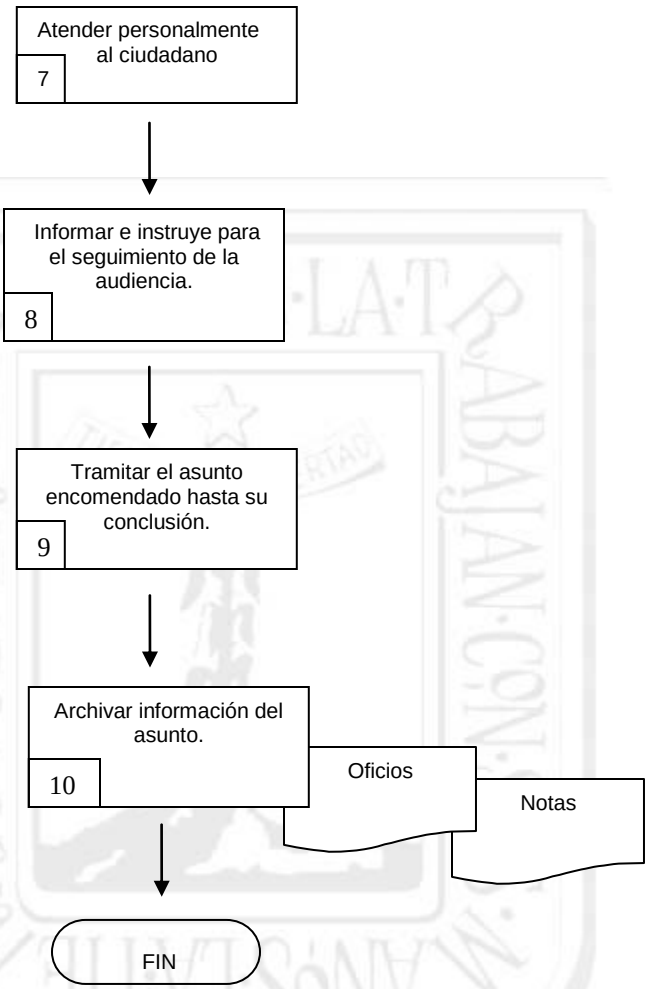
6.-Método de Trabajo:

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

REVISADO

6.1 Diagrama de Flujo




Atender personalmente al ciudadano
7
Informar e instruye para el seguimiento de la audiencia.
8
Tramitar el asunto encomendado hasta su conclusión.
9
Archivar información del asunto.
10
Oficios
Notas
FIN

REVISADO

6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Auxiliar Administrativo Oficialía de partes (AAOP)	Recibe el oficio (solicitud) de audiencia por parte de la ciudadanía, y captura en el Sistema de Control de Correspondencia.	
2	Director de Coordinación Interna (DCI)	Recibe y revisa los oficios de los ciudadanos para su programación, con el Secretario de Gobierno.	Documentos oficio
3	DCI	¿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	DCI	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	DCI	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	DCI	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	DCI	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

REVISADO

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	Director de Coordinación Interna	Indefinido

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
	"Ninguno"	

REVISADO

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
2	Todas	Actualización del Procedimiento	Actualización del Manual	07/Diciembre/2011

REVISADO

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
Dirección de Coordinación Interna	02

REVISADO

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 aplica a:

- Secretario de Gobierno
- Director de Coordinación Interna
- Demás mandos medios que designe el Titular de la Secretaría de Gobierno.

3.-Referencias:

Este procedimiento está basado en:

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos de Morelos
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado Libre y Soberano de Morelos
- Reglamento Interior de la Secretaría 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 Director de Coordinación Interna, elaborar y mantener actualizado este procedimiento.
Es responsabilidad del Secretario de Gobierno, revisar y vigilar este procedimiento.

5.-Definiciones:

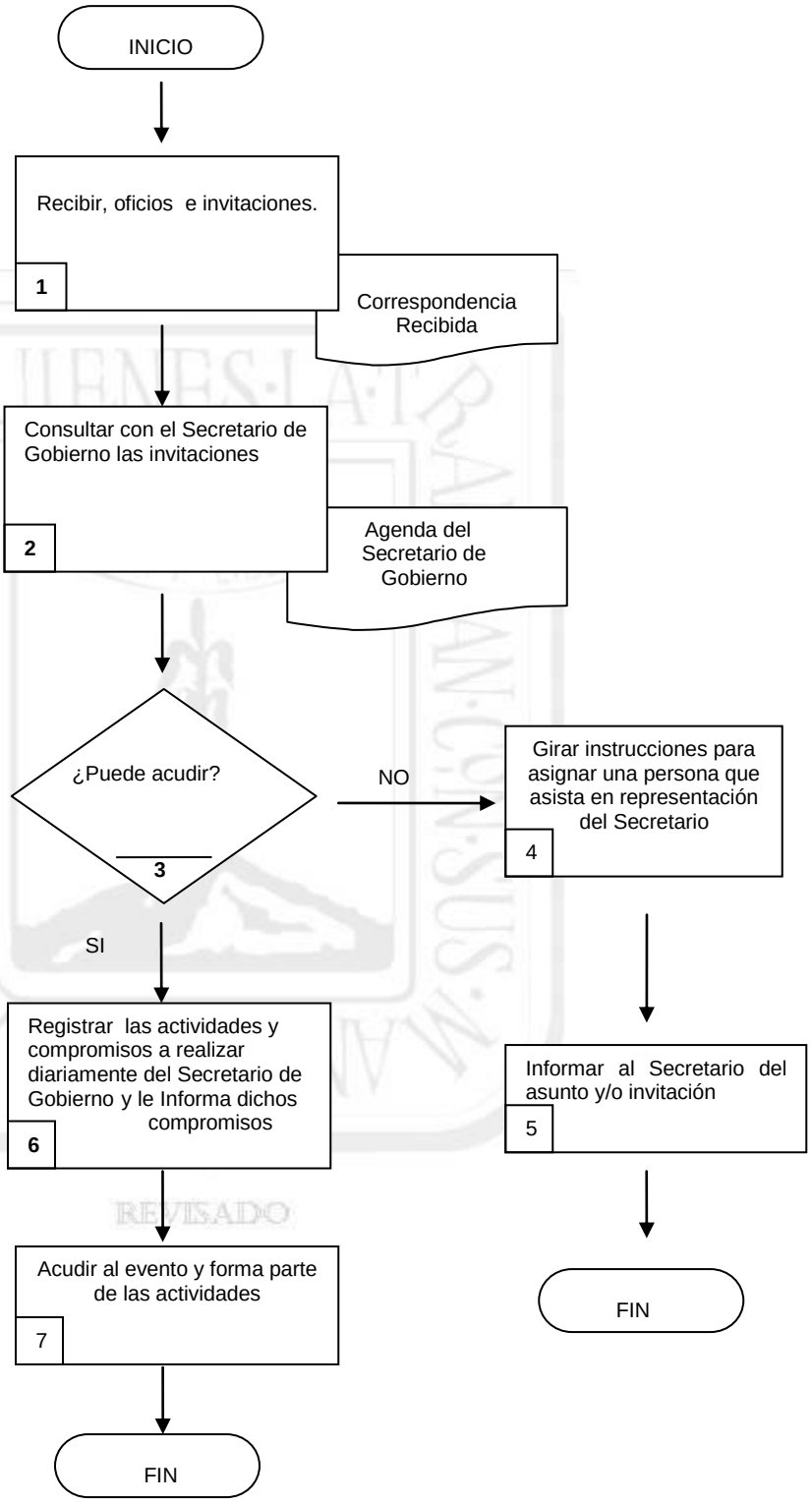
Ninguna

6.-Método de Trabajo:

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

REVISADO

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	DCI	Consulta con el Secretario las invitaciones recibidas y documentos	Agenda Electrónica del Secretario de Gobierno
3	DCI	¿Puede acudir? Si la respuesta es no continuar al paso 5 Si la respuesta es si continuar al paso 7	
4	DCI	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	DCI	Registra las actividades y compromisos a realizar diariamente del Secretario de Gobierno y le Informa dichos compromisos	
7	DCI	Acude al evento y toma parte de las actividades Con esto se da fin al procedimiento	

REVISADO

7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Referencia
	“ Correspondencia Recibida	Analista Especializado Oficialía de Partes	Indefinido
	Agenda del Secretario de Gobierno	Director de Coordinación Interna	Indefinido
	Nota informativa	Enlace	indefinido

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
1	Calendario de Actividades	FO-OSG-DCI-01

REVISADO

SEMANA DEL (FECHA) AL (FECHA)					
LUNES		**MARTES**		**MIÉRCOLES**	
JUEVES		VIERNES			**NOTAS**

REVISADO

VII.- INDICADORES

Unidad Administrativa: Oficina del Secretario de Gobierno
Procedimiento Clave: Consolidación de un Auténtico Estado de Derecho

Denominación	Dimensión	Interpretación	Fórmula de Cálculo	Frecuencia de periodicidad
Porcentaje de acuerdos cumplidos satisfactoriamente	Eficacia	Mide el porcentaje de los acuerdos cumplidos satisfactoriamente con relación al total de los acuerdos tomados en reuniones.	Núm. de acuerdos cumplidos satisfactoriamente / Total de acuerdos tomados en reuniones x 100	Mensual

REVISADO

Nombre y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
Ing. Oscar Sergio Hernández Benítez Secretario de Gobierno	(777) 3-29-22-30	Plaza de Armas S/N 1er. Piso, Col. Centro Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000
Vacante Secretario Técnico del Secretario de Gobierno	3-29-22-30	Plaza de Armas S/N 1er. Piso, Col. Centro Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000
C. Reyna Isabel Martínez Bustos Directora de Gestión Social	3-29-22-30	Plaza de Armas S/N 1er. Piso, Col. Centro Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000
C. Blanca Antonia Mejía Mata Directora de Coordinación Interna	3-29-22-30 Ext. 1313	Plaza de Armas S/N 1er. Piso, Col. Centro Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000
Lic. Lupita Calleja Martínez Directora de Comunicación Social	3-29-22-30 Ext. 1320	Plaza de Armas S/N 1er. Piso, Col. Centro Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000
Lic. Gabriela Galindo Arenas Asesora	3-29-22-30 Ext. 1320	Plaza de Armas S/N 1er. Piso, Col. Centro Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000
Lic. Eduardo Horacio López Castro Director de Planeación política	3-29-22-30	Plaza de Armas S/N 1er. Piso, Col. Centro Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000
Lic. Mariana Ugalde Moran Directora de Planeación Social	3-29-22-30	Plaza de Armas S/N 1er. Piso, Col. Centro Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000
C. P. Margarita Tuxpan Motes de Oca Subdirectora de Administración	3-29-22-30 Ext. 1307	Plaza de Armas S/N 1er. Piso, Col. Centro Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000
Lic. Diego Armando Mendoza Valero Subdirector Técnico	3-29-22-30 Ext. 1320	Plaza de Armas S/N 1er. Piso, Col. Centro Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000
C. P. Claudia Elizabeth Aquino Olivos Jefa de Departamento de Desarrollo	3-29-22-30	Plaza de Armas S/N 1er. Piso, Col. Centro Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000

IX.- COLABORACIÓN

Nombre de las/los Colaboradores	Puesto
C. Blanca Antonia Mejía Mata	Directora de Coordinación Interna
C. Mónica Liliana Morales González	Administrativa Especializada

REVISADO

Ing. Rogelio Lozano Nava
Profesional Ejecutivo "A"
Asesor Designado

C. P. Margarita Tuxpan Montes de Oca
Subdirectora de Administración
Enlace Designada