MORELOS PODER EJECUTIVO | Secretaría de Gobierno

Manual de Políticas y Procedimientos
Oficina del Subsecretario 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 Subsecretario 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
Lic. Omar Darío de Lassé Cañas
Subsecretario 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: 24

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: Recepción de Correspondencia del Subsecretario de Gobierno.

1. La Oficina del Subsecretario de Gobierno debe generar un registro de correspondencia por cada documento recibido, al cual se le deberá asignar un número de folio, así como sello de recibido, fecha y hora de entrada; el cual no deberá repetirse por ningún motivo, mismo que se registrará en el formato de control de registro de correspondencia y en el libro de correspondencia para posteriormente turnarlo al Secretario Técnico del Subsecretario de Gobierno.

PROCEDIMIENTO: Recepción y Control de Audiencia

1. La Oficina del Subsecretario Gobierno debe generar un registro por cada solicitud de audiencia recibida, a la que se le asignará número de folio, fecha y hora; la cual se le turnará al Secretario Técnico del Subsecretario de Gobierno para que éste acuerde en todos los casos con el Subsecretario de Gobierno, la fecha probable de Audiencia no excediendo de una semana como límite de tiempo para dicha audiencia.

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	Recepción de Correspondencia del Subsecretario de Gobierno	PR-OSSG-STSG-01	6
2	Recepción y Control de Audiencia	PR-OSSG-STSG-02	6

HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Autorización
0	No aplica	Emisión	Emisión	07/diciembre/2011
1	3/6	Cambio de Nombres y fechas	Actualización del Manual	15/Junio/2006
2	3/6	Cambio de Nombres y fechas	Actualización del Manual	07/Agosto/2007
1	1,2,4,5,6	Modificación de Procedimiento	Actualización del Manual	15/junio/2009
3	3/6	Cambios de Nombres, Fechas, Propósito, Alcance, Referencias, Responsabilidades y Definiciones	Actualización del Manual	15/junio/2009
2	1,2,4,5,6	Actualización del Procedimiento	Actualización del Manual	22/octubre/2010
4	3/6	Actualización del Procedimiento	Actualización del Manual	22/octubre/2010
6	Todas	Actualización del Procedimiento	Actualización del Manual	07/diciembre/2011
6	Todas	Actualización del Procedimiento	Actualización del Manual	13/agosto/2014

HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Recepción de Correspondencia del Subsecretario 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.
Dirección General de Administración	01

1.- *Propósito*:
Recibir y mantener control de la correspondencia recibida en la Oficina del Subsecretario de Gobierno, para su atención procedente en el tiempo y forma que corresponda.

***2.- Alcance*:**
Este procedimiento aplica a:
- Subsecretario de Gobierno.
- Secretarias, Dependencias, Organismos y Unidades Administrativas de la Administración Pública Estatal.

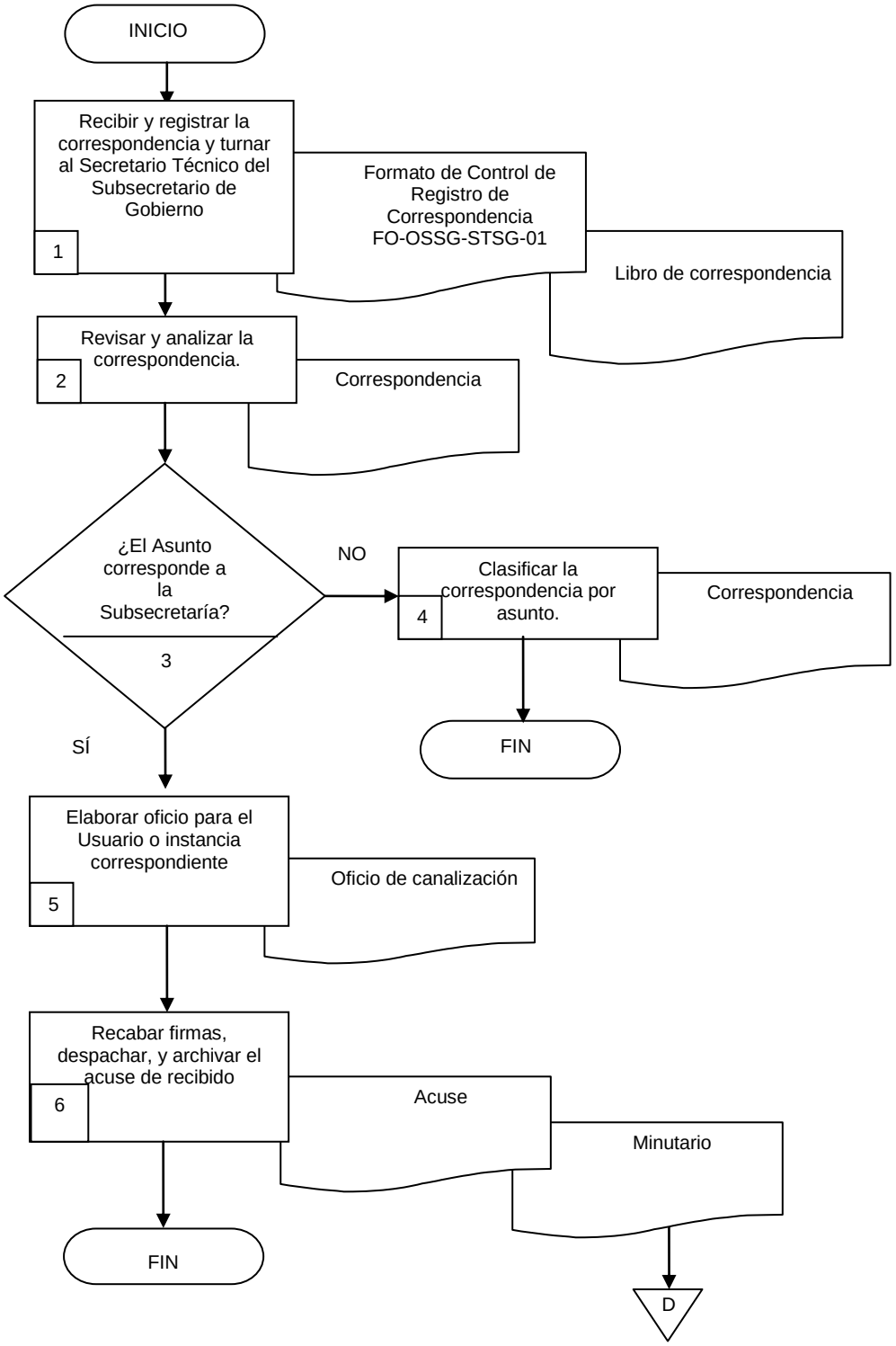
3.-Referencias:
Este procedimiento está basado en:
- Ley del Servicio Civil del Estado de Morelos
- Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Morelos
- Plan Estatal de Desarrollo
- Reglamento Interior de la Secretaría de Gobierno

4.-Responsabilidades:
Es responsabilidad del personal técnico y de apoyo apegarse a lo establecido en este procedimiento.
Es responsabilidad del Secretario Técnico del Subsecretario de Gobierno, elaborar y mantener actualizado este procedimiento.
Es responsabilidad del Subsecretario 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:

Paso	Responsable	Actividad	Tipo de Documento (No. de Control)
1	Subdirector de Seguimiento de la Información (SSI)	Recibe correspondencia y la registra en el libro correspondiente, asigna número de control, llena formato de Control de Registro de Correspondencia, indica quien recibió, anota la fecha y procedencia, así como el asunto al que hace referencia la correspondencia y se turna al Secretario Técnico del Subsecretario de Gobierno para dar seguimiento.	Formato de Control de Registro de Correspondencia (FO-OSSG-STSG-01) Libro de correspondencia
2	Secretario Técnico del Subsecretario de Gobierno (STSG)	Revisa y analiza la correspondencia para determinar el tipo de asunto que se está atendiendo y el área que requiera dar la atención al asunto dando seguimiento hasta su conclusión o dar respuesta por parte del Subsecretario en caso de que así se requiera.	Correspondencia
3	STSG	¿El asunto corresponde a la Subsecretaría de Gobierno? No, pasa a la actividad 4 Si, pasa a la actividad 5	
4	STSG	Clasifica la correspondencia de acuerdo al asunto que indique, para darle el seguimiento correspondiente, y se turna al área correspondiente y da seguimiento hasta la conclusión del asunto. Con esta actividad da fin al procedimiento.	Correspondencia
5	Profesional Ejecutivo “B” (PE”B”)	Elabora oficio de respuesta de acuerdo a las instrucciones recibidas del Secretario Particular para su envío al ciudadano o instancia gubernamental correspondiente para su atención.	Oficio de canalización
6	PE”B”	Recaba firmas, despacha y archiva el acuse de recibido en el Minutario correspondiente. Con esta actividad da fin el procedimiento	Acuse Minutario

7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
1	Libro de Correspondencia	Subdirector de Seguimiento de la Información	Indefinido
2	Correspondencia	Secretario Técnico del Subsecretario de Gobierno	Indefinido
3	Oficio de canalización	Secretario Técnico del Subsecretario de Gobierno	Indefinido
4	Minutario	Secretario Técnico del Subsecretario de Gobierno	Indefinido
5	Acuse	Secretario Técnico del Subsecretario de Gobierno	Indefinido

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
1	Formato de Control de Registro de Correspondencia	FO-OSSG-STSG-01

REGISTRO No.	RECIBIDO POR:	FECHA:	HORA:	PROCEDENCIA:

A S U N T O:

TURNADO A:		**SEGUIMIENTO:**	
SECRETARIO TÉCNICO	( )	P/ ACUERDO CON:	( )
DIRECCIÓN GENERAL DE GOBIERNO	( )	P/ TARJETA INFORMATIVA	( )
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A MUNICIPIOS	( )	P/ ELABORACIÓN DE RESPUESTA	( )
ASESORES	( )	P/CONOCIMIENTO Y/O AT'N PROC.	( )
DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA	( )	ARCHIVO	( )
		EN UN TÉRMINO DE:	( ) DÍAS
DIRECCIÓN DE ENLACE DE PARTIDOS	( )		
SUBDIRECTOR DE GESTIÓN	( )		
SUBDIRECTOR DE SEGUIMIENTO DE LA INFORMACIÓN	( )		
SUBDIRECCIÓN DE COORDINACIÓN	( )		
JEFE DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	( )		
COORDINACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA	( )		
SUBSECRETARÍA DE ASESORÍA TÉCNICA Y ATENCIÓN SOCIAL		EN UN TÉRMINO DE:	( ) DÍAS
DIRECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS	( )		
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD SEXUAL	( )		
DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS RELIGIOSOS	( )		
DIRECCIÓN GENERAL JURÍDICA	( )		

INDICACIONES:

NOTA: FAVOR DE CITAR EN SU CONTESTACIÓN EL NÚMERO DE REGISTRO.

RECIBE	FECHA Y HORA	FIRMA

HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Autorización
0	-	Emisión	Emisión	01/Oct/01
1	3/6	Cambio de Nombres y de fechas	Actualización Manual de Políticas y Procedimientos	15/Junio/2006
2	3/6	Cambio de Nombres y de fechas	Actualización Manual de Políticas y Procedimientos	07/Agosto/2007
3	3/6	Cambios en el Propósito Alcance y Referencias	Actualización del Manual	15/junio/2009
1	1,2,4,5,6	Cambios en el Procedimiento	Actualización del Manual	15/junio/2009
4	3/6	Cambios en el Propósito Alcance, Referencias, Definiciones y Método de trabajo	Actualización del Manual	22/octubre/2010
4	1,2,4,5,6,	Cambios en el Procedimiento	Actualización del Manual	22/octubre/2010
5	Todas	Actualización del Procedimiento	Actualización del Manual	07/diciembre/2011
6	Todas	Actualización del Procedimiento	Actualización del Manual	13/agosto/2014

HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Recepción y Control 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.
Dirección General de Administración	01

1.- *Propósito*:
Dar la atención oportuna y personalizada a los asuntos solicitados por los ciudadanos que requieran audiencia con el Subsecretario de Gobierno, con el fin de solucionar los conflictos de orden social que lo requieran.

***2.- Alcance*:**
Este procedimiento aplica a:
- Subsecretario de Gobierno
- Unidades Administrativas adscritas a esta Subsecretaría.
- Ciudadanía en general.

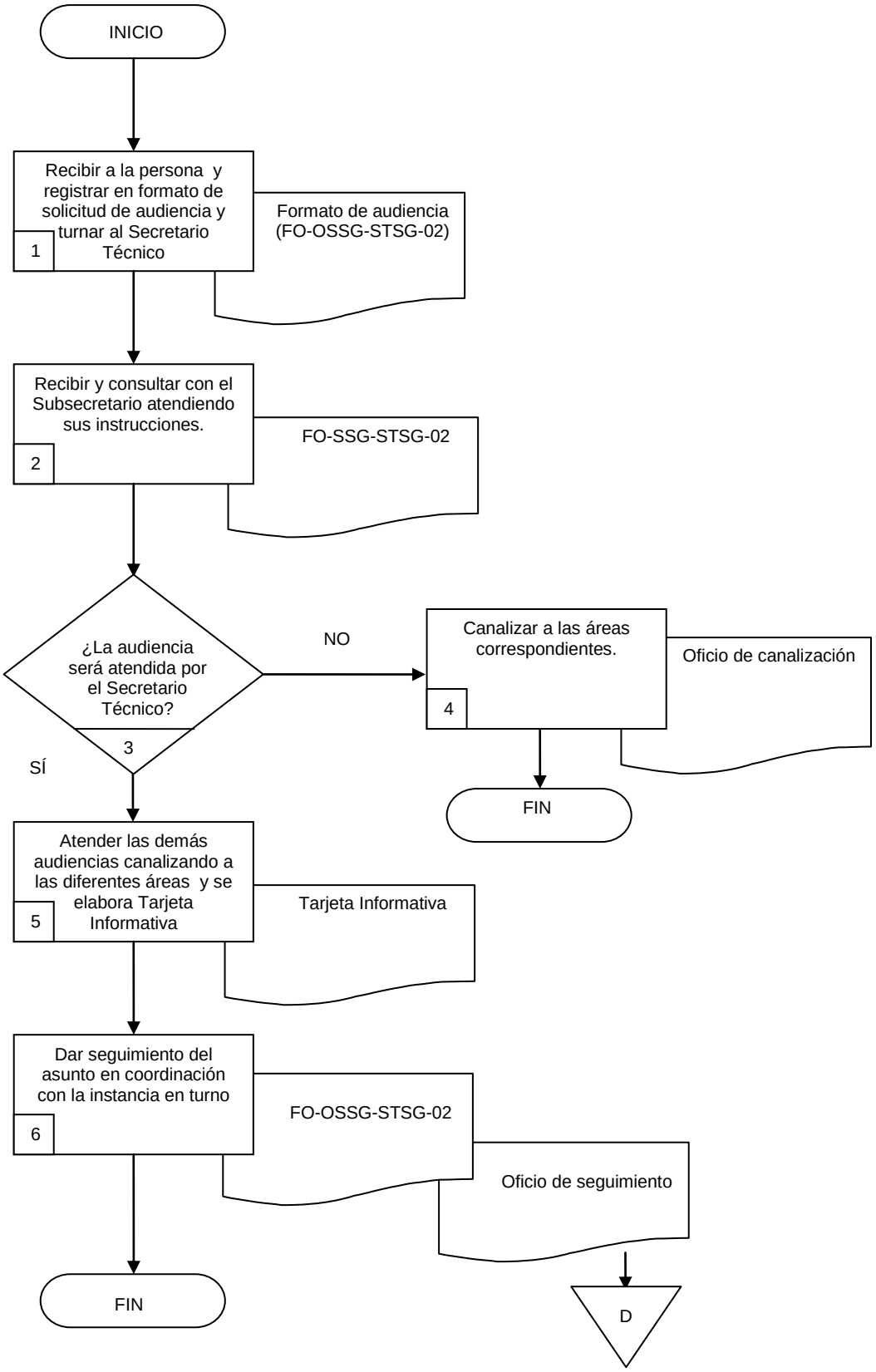
3.-Referencias:
Este procedimiento está basado en:
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos que reforma la del año 1888
- Ley del Servicio Civil del Estado de Morelos
- Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Morelos
- Reglamento Interior de la Secretaría de Gobierno

4.-Responsabilidades:
Es responsabilidad del personal técnico y de apoyo apegarse a lo establecido en este procedimiento.
Es responsabilidad del Secretario Técnico del Subsecretario de Gobierno, elaborar y mantener actualizado este procedimiento.
Es responsabilidad del Subsecretario 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:

Paso	Responsable	Actividad	Tipo de Documento (No. de Control)
1	Jefe de Unidad (JU)	Recibe la petición de audiencia del interesado por escrito o de forma verbal, y la registra en el formato de Solicitud de Audiencia, al que le asigna datos del solicitante nombre, procedencia, teléfono, asunto, quien recibe, la hora, folio y quien atendió y lo turna al Secretario Técnico para su análisis.	Formato de audiencia (FO-OSSG-STSG-02)
2	Secretario Técnico del Subsecretario de Gobierno (STSG)	Recibe a la persona y de termina el tipo de asunto del que se trata, consultando con el Subsecretario de Gobierno para la clasificación y canalización de la audiencia para su atención hasta la conclusión.	FO-OSSG-STSG-02
3	STSG	¿La audiencia será atendida por el Subsecretario de Gobierno? No, pasa a la actividad 4. Sí, pasa a la actividad 5.	
4	STSG	Canaliza la audiencia a las diferentes áreas correspondientes por medio de un oficio, indicando la atención que se solicita por parte del ciudadano e informa al interesado respecto al área que atenderá su petición. Con esta actividad se da fin al procedimiento.	Oficio de canalización
5	Subsecretario de Gobierno (SG)	Atiende la audiencia que fue previamente acordada la fecha con el Secretario Técnico, y se elabora tarjeta informativa con el fin de darle seguimiento al asunto que se trate en dicha reunión.	Tarjeta Informativa
6	Subdirector de Seguimiento de la Información (SSI)	Da seguimiento de la audiencia en coordinación con la instancia correspondiente por medio de oficio de seguimiento y archiva el formato FO-OSSG- STSG -02 para el control o para una futura consulta en caso de ser requerido. Con esta actividad da fin el procedimiento.	FO-OSSG- STSG -02 Oficio de seguimiento

7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
1	Oficio de canalización	Secretario Técnico del Subsecretario de Gobierno	Indefinido
2	Tarjeta Informativa	Secretario Técnico del Subsecretario de Gobierno	Indefinido
3	Oficio de seguimiento	Secretario Técnico del Subsecretario de Gobierno	Indefinido

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
1	Formato de Audiencia	FO-OSSG-STSG-02

MORELOS PODER EJECUTIVO | Secretaría de Gobierno	**Audiencia** **(Nombre del titular de Oficina del Subsecretario de Gobierno)**

Folio:

Fecha: _____

Nombre:_____

Lugar:_____

Teléfono:_____

Asunto:_____

_____

Recepción:	Hora:	Estatus:

VII.- INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO

Unidad Administrativa/Organismo Auxiliar: Oficina del Subsecretario de Gobierno
Procedimiento Clave: Recepción y Control de Audiencia

Denominación	Dimensión	Interpretación	Fórmula de cálculo	Frecuencia de medición
Porcentaje de audiencias realizadas para construir acuerdos con los actores políticos y sociales a través del diálogo, la concertación y la corresponsabilidad.	Eficacia	El indicador mide el número de audiencias para construir acuerdos con los actores políticos y sociales, a través del diálogo, la concertación y la corresponsabilidad.	Número de audiencias realizadas / total de audiencias solicitadas * 100	Trimestral

VIII.- DIRECTORIO

Nombre y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
Lic. Omar Darío de Lassé Cañas Subsecretario de Gobierno	(777) 329-22-42, 329-22-43 directos 329-22-00 ext. 1321,1322	Casa Morelos 2do. Piso Plaza de Armas s/n Colonia Centro, Cuernavaca, Morelos. C.P. 62000
Lic. Ernesto Maldonado Valencia Secretario Técnico del Subsecretario de Gobierno	329-22-00 ext. 1327	Casa Morelos 2do. Piso Plaza de Armas s/n Colonia Centro, Cuernavaca, Morelos. C.P. 62000
C. Werner Claudio Columbani Posadas Asesor	329-22-00 ext. 1347	Casa Morelos 2do. Piso Plaza de Armas s/n Colonia Centro, Cuernavaca, Morelos. C.P. 62000
C. Maria Angélica Sanvicente Cisneros Asesora	329-22-00 ext. 1347	Casa Morelos 2do. Piso Plaza de Armas s/n Colonia Centro, Cuernavaca, Morelos. C.P. 62000
C. Luis Alonso Vázquez Segovia Asesor	329-22-00 ext. 1346	Casa Morelos 2do. Piso Plaza de Armas s/n Colonia Centro, Cuernavaca, Morelos. C.P. 62000
C. Fernando Isael Alvear Salazar Asesor	329-22-00 ext. 1323	Casa Morelos 2do. Piso Plaza de Armas s/n Colonia Centro, Cuernavaca, Morelos. C.P. 62000
C. Pedro Delgado Salgado Asesor	329-22-00 ext. 1323	Casa Morelos 2do. Piso Plaza de Armas s/n Colonia Centro, Cuernavaca, Morelos. C.P. 62000
C. Angélica Guzmán Morales Directora de Información Técnica y Administrativa	329-22-00 ext. 1323 y 1326	Casa Morelos 2do. Piso Plaza de Armas s/n Colonia Centro, Cuernavaca, Morelos. C.P. 62000
C. Arlen Denisse Molina Romero Directora de Enlace de Partidos	329-22-00 ext. 1323	Casa Morelos 2do. Piso Plaza de Armas s/n Colonia Centro, Cuernavaca, Morelos. C.P. 62000

VIII.- DIRECTORIO

Nombre y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
C. Sergio Sánchez Herrera Subdirector de Gestión	(777) 329-22-00 ext. 1323 y 1326	Casa Morelos 2do. Piso Plaza de Armas s/n Colonia Centro, Cuernavaca, Morelos. C.P. 62000
Mónica Aurora Rodríguez Hernández Subdirectora de Seguimiento de Información	329-22-42, 329-22-43 directos 329-22-00 ext. 1321,1322	Casa Morelos 2do. Piso Plaza de Armas s/n Colonia Centro, Cuernavaca, Morelos. C.P. 62000
María de Jesús Castro Castellanos Jefa del Departamento Administrativo	329-22-42, 329-22-43 directos 329-22-00 ext. 1321,1322	Casa Morelos 2do. Piso Plaza de Armas s/n Colonia Centro, Cuernavaca, Morelos. C.P. 62000

IX.- COLABORACIÓN

Nombre de las/los Colaboradores	Puesto
Lic. Omar Darío de Lassé Cañas	Subsecretario de Gobierno

C. Alma Karen Viveros Ocampo
Profesional Ejecutivo "A"
Asesor/a Designado/a

C. Ruth Mastache Toledo
Analista Especializado
Enlace Designado/a