MORELOS PODER EJECUTIVO Secretaría de Gobierno

Manual de Políticas y Procedimientos
Oficina del Subsecretario de Asesoría y Atención Social

Cuernavaca, Mor., a 17 de diciembre de 2013

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 Asesoría y Atención Social, 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
C. Marino Martínez Román
Subsecretario de Asesoría y Atención Social

APROBÓ
C. Carlos Riva Palacio Than
Secretario de Administración

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

Fecha de Autorización Técnica: 17 de diciembre de 2013

Número de páginas: 51

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 y Control de Correspondencia

1. El Auxiliar Administrativo debe recibir los documentos que estén dirigidos al Titular de la Subsecretaría de Asesoría y Atención Social, cuando dichos documentos le sean presentados se tiene que plasmar la firma, nombre de quien recibe el documento y sellar, siempre y cuando los datos sean correctos y turnar antes de las 16:00 hrs. la correspondencia al Director Jurídico.

2. El Secretario Técnico del Subsecretario de Asesoría y Atención Social debe revisar y turnar la correspondencia al personal de las diferentes áreas de la Subsecretaría de Asesoría y Atención Social en un plazo de un día hábil para dar seguimiento al documento girado al Subsecretario de Asesoría y Atención Social y darle cumplimiento inmediato generando oficio de respuesta.

PROCEDIMIENTO: Atención a las Demandas de la Ciudadanía y/o Conflictos Sociales.

1. El Subsecretario de Asesoría y Atención Social debe dar atención y/ o asesoría para la solución a las demandas o solicitudes generadas por la ciudadanía inmediatamente que le sean turnados o que se presente en la oficina del Subsecretario de Asesoría y Atención Social, convocando a reunión a las partes involucradas.

2. El Asesor debe atender a los actores políticos en conflicto, así como canalizar a las diferentes instancias correspondientes dentro de un día hábil para generar solución a las demandas de la población inmediatamente cuando este le corresponda se les convocara mediante vía telefónica.

3. El Director Jurídico debe brindar asesoría a la comunidad para facilitar la resolución de conflictos sociales cuando este sea turnado o se presenten en la oficina del subsecretario de asesoría y atención social para dicha asesoría quien debe elaborar minuta de trabajo en el mismo momento que se realiza la asesoría, y generar una tarjeta informativa comunicando al Subsecretario de Asesoría y Atención Social del asunto.

PROCEDIMIENTO: Atención y Seguimiento a Quejas, Recomendaciones y Solicitudes, que Formulen las Comisiones Nacional y Estatal de Derechos Humanos.

1. El Director de Atención a Derechos Humanos debe atender toda notificación, queja, recomendación o solicitud que formulen las Comisiones Nacional y Estatal de Derechos Humanos, observando los principios de legalidad, inmediatez e imparcialidad que establece la legislación en la materia en vigor y dar atención en un plazo no mayor de tres días hábiles.

PROCEDIMIENTO: Asesoría Jurídica y Canalización en Materia de Derechos Humanos.

1. El Jefe de Departamento de Derechos Humanos debe de brindar asesoría jurídica apegada a los principios de legalidad, inmediatez e imparcialidad que establece la legislación en la materia en vigor en un clima de calidad y calidez, con pleno respeto a la dignidad de la persona y a sus derechos humanos.

PROCEDIMIENTO: Capacitación a Servidores Públicos en Materia de Derechos Humanos.

1. El Jefe de Departamento Técnico en coordinación con la Comisión Nacional de Derechos Humanos y la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Morelos, debe capacitar a los servidores públicos de la Administración Pública Estatal, una vez generada la petición de capacitación y darle cumplimiento en un plazo de tres días hábiles.

V.- POLÍTICAS

PROCEDIMIENTO: Capacitación a los tres poderes del Estado de Morelos en Materia de Diversidad sexual.

1. El Jefe de Departamento de Diversidad Sexual en coordinación con la Comisión Nacional de Derechos Humanos y la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Morelos, debe atender y capacitar a los servidores públicos de la Administración Pública Estatal y a Municipios, una vez generada la petición de capacitación y darle cumplimiento en un plazo de tres días hábiles con la finalidad de promover la articulación entre comunidad y estado, realizando las capacitaciones solicitadas.

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 y control de correspondencia	PR-OSSAAS-STSSAAS-01	7
2	Atención a las demandas de la ciudadanía y/o conflictos sociales	PR-OSSAAS-A-01	6
3	Atención y seguimiento a quejas, recomendaciones y solicitudes	PR-OSSAAS-DADH-01	7
4	Asesoría Jurídica y Canalización en Materia de Derechos Humanos	PR-OSSAAS-DDH-01	7
5	Capacitación a Servidores Públicos en Materia de Derechos Humanos	PR-OSSAAS-DT-01	7
6	Capacitación a los tres poderes del Estado de Morelos en Materia de Diversidad sexual	PR-OSSAAS-DDS-01	7

HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Autorización
0	Todas	Actualización del Procedimiento	Actualización del Manual	07/Diciembre/2011
1	Todas	Actualización del Procedimiento	Actualización del Manual	17/diciembre/2013

HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento Recepción y Control de Correspondencia

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:

Mantener el control de la correspondencia recibida en la Oficina del Subsecretario de Asesoría y Atención Social para darle seguimiento y respuesta en tiempo y forma.

2. Alcance:

Este procedimiento aplica a:

- Secretario Técnico del Subsecretario de Asesoría y Atención Social
- Director Jurídico
- Oficina del Subsecretario de Asesoría y Atención Social

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 Vigente
- Reglamento Interior de la Secretaría de Gobierno

4.-Responsabilidades:

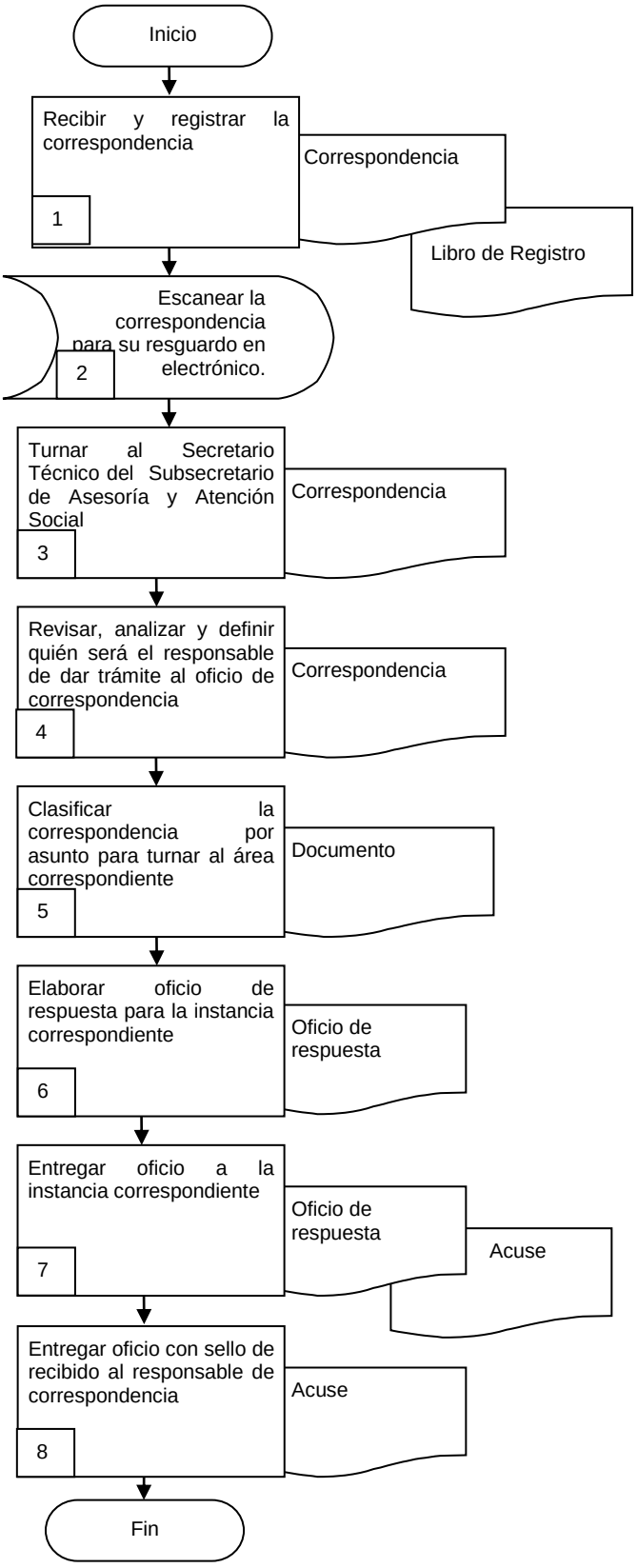
Es responsabilidad del personal Técnico y de apoyo apegarse a lo establecido en este procedimiento.
Es responsabilidad del Secretario Técnico del Subsecretario de Asesoría y Atención Social, elaborar y mantener actualizado este procedimiento.
Es responsabilidad del Subsecretario de Asesoría y Atención Social, revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

5. Definiciones:

Control de correspondencia: Proceso mediante el cual se registran los documentos a través de sistemas manuales o automatizados, para garantizar su destino y dar continuidad a la tramitación de asuntos.
Correspondencia: Medio de comunicación escrito, a través del cual se transmite información entre dos o más personas físicas o morales e instituciones públicas o privadas.
Oficio: Comunicación formal que se utiliza para tratar asuntos de índole oficial. Es un documento que inicia una gestión, informa de un hecho relevante, regulariza una situación, transmite órdenes, lineamientos o instrucciones, o trata asuntos específicos con el sector público relacionados así como con personas físicas o morales fuera de esta. La información fluye en línea vertical ascendente o descendente y en forma horizontal.
Recepción de documentos: Acción de recibir e ingresar los documentos a la Subsecretaría de Asuntos Jurídicos para su atención y resguardo.
Responsable de correspondencia: Persona designa por el titular de la SSAJ para coordinar y ejecutar las funciones de recepción, administración, seguimiento, control, reproducción, emisión y distribución de la correspondencia de entrada y salida (electrónica y física) de la SSAJ.
Revisión de documentos: Acción de verificar que los documentos que ingresan a la SSAJ cumplan con las normas operativas establecidas para garantizar su destino y contribuir al desarrollo eficiente y eficaz de los asuntos públicos.

6. Método de Trabajo:

6.1 Diagrama de Flujo:



6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Tipo de Documento (No. de Control)
1	Auxiliar Administrativo (AA)	Recibe correspondencia de Dependencias, Organismos, Instituciones y Ciudadanía en general verificando que los datos sean correctos y que sean dirigidos a la Oficina del Subsecretario de Asesoría y Atención Social, plasmando el sello de recibido anotando el nombre de quien recibió, hora, fecha, folio y la registra en el libro correspondiente.	Correspondencia Libro de Registro
2	AA	Escanea la correspondencia de entrada, para su resguardo electrónico de acuerdo al número de folio consecutivo para la consulta y rastreo rápido, se la turna al Director jurídico para su revisión y verificación de ser asuntos que le competan a la Oficina del Subsecretario de Asesoría y Atención Social.	Correspondencia
3	Director Jurídico (DJ)	Turna la correspondencia al Secretario Técnico del Subsecretario de Asesoría y Atención Social para que designe al personal correspondiente para darle trámite y seguimiento al oficio.	Correspondencia
4	Secretario técnico del Subsecretario de Asesoría y Atención Social (STSAAS)	Revisa y analiza la correspondencia y determina el tipo de asunto y define quien será el responsable de dar trámite al oficio, para remitir la correspondencia al Director Jurídico y este entregue al personal de la Subsecretaría de Asesoría y Atención Social correspondiente.	Correspondencia
5	DJ	Clasifica para turnar documento impreso al área que le competa el asunto para que realice oficio de respuesta.	Documento
6	Asesor (A)	Elabora oficio de respuesta para ser remitido a la instancia correspondiente y da seguimiento al asunto turnado, considerando los plazos establecidos en los documentos asignados y priorizando la importancia de los mismos.	Oficio de respuesta
7	Profesional Ejecutivo (PE)	Entrega correspondencia a la instancia correspondiente con acuses y verifica que se plasme el sello de recibido con nombre de quien recibió, fecha, hora y folio.	Oficio de respuesta Acuse
8	PE	Entrega al Responsable de la Correspondencia, el acuse de recibo del oficio que se entrego marcado para el minutario. Con esta actividad da fin el procedimiento	Acuse

7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
1	Oficio de respuesta	Asesor	Indefinido
2	Documento	Director Jurídico	Indefinido
3	Correspondencia	Director Jurídico	Indefinido
4	Acuse	Asesor	Indefinido
5	Libro de registro	Asesor	

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 Autorización
0	N/A	Emisión	Emisión	17/diciembre/2013

HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento Atención a las Demandas de la Ciudadanía y/o Conflictos Sociales

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:
Garantizar la gobernabilidad y la paz social en el estado dando respuesta a los asuntos que requieran de la atención del Subsecretario de Asesoría y Atención Social.

2. Alcance:
Este procedimiento aplica a:
- Subsecretario de Asesoría y Atención Social
- Secretaría Técnica del Subsecretario de Asesoría y Atención Social
- Asesores
- Directores de Área

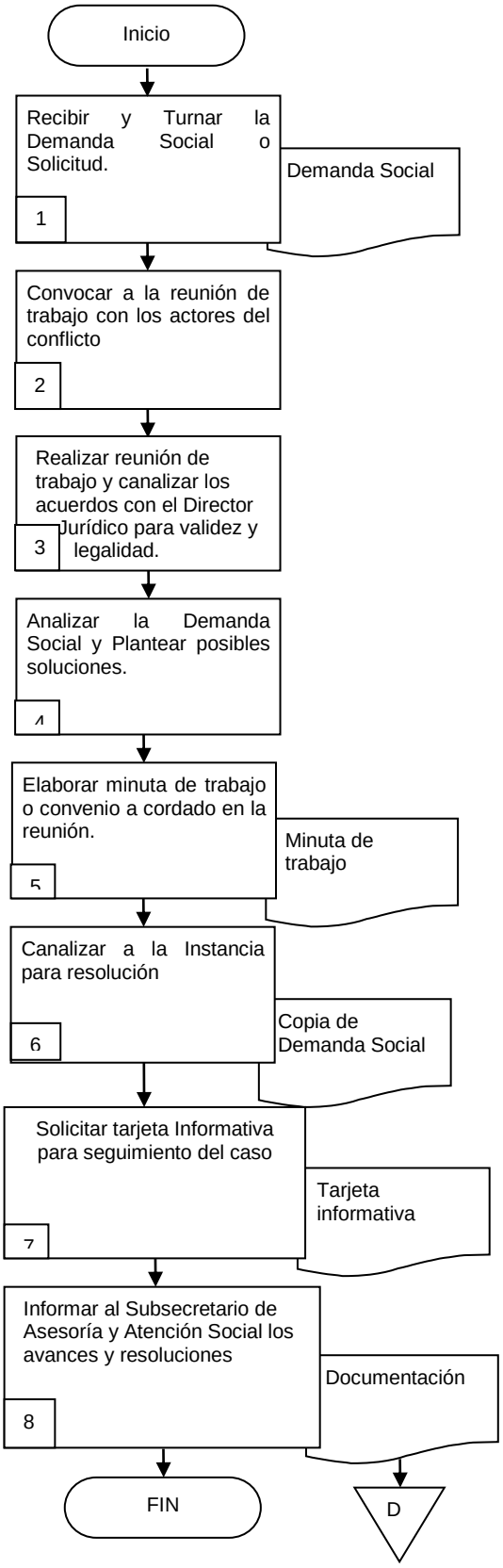
3.-Referencias:
Este procedimiento está basado en:
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos que reforma la del año de 1888
- Ley del Servicio Civil del Estado de Morelos
- Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Morelos
- Plan Estatal de Desarrollo vigente
- 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 Asesor, elaborar y mantener actualizado este procedimiento.
Es responsabilidad del Subsecretario de Asesoría y Atención Social, revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

5. Definiciones:
Demanda: Es la solicitud, requerimiento o petición de la población.
Conflicto social: Desacuerdo o controversias entre personas o grupo de personas.
Gobernabilidad: estilo de un gobierno que busca colaboración y entendimiento con los actores sociales.

6. Método de Trabajo:

6.1 Diagrama de Flujo:



6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Tipo de Documento (No. de Control)
1	Secretario Técnico del Subsecretario de Asesoría y Atención Social (STSAAS)	Recibe de la ciudadanía las demandas sociales para su trámite y resolución, la analiza y canaliza al Director Técnico para el seguimiento a la Demanda Social, turnado por Gubernatura o de la Secretaría de Gobierno.	Demanda Social
2	Director Técnico (DT)	Convoca vía telefónica o correo electrónico a los actores en conflicto para convocar a una reunión de trabajo acordando fecha, lugar y hora en la cual asiste el Subsecretario de Asesoría y Atención Social.	
3	Subsecretario de Asesoría y Atención Social (SSAAS)	Realiza la reunión de trabajo con el personal convocado, Asesores y Actores en conflicto para determinar acuerdos o posibles soluciones a la demanda social, canalizando los acuerdos al Director Jurídico para su validez y legalidad.	
4	Director Jurídico (DJ)	Asiste a la reunión de trabajo y analiza la demanda social y plantea posibles soluciones a los actores en conflicto, bajo la observancia de los ordenamientos legales que apliquen.	
5	Asesor (A)	Elabora minuta de trabajo o convenios de acuerdo en la mesa de negociación con las instancias correspondientes y actores en conflicto que intervienen en la Demanda Social la cual firman de conformidad con los acuerdos tomados.	Minuta de trabajo
6	A	Envía copia de conocimiento de la demanda social para que la instancia correspondiente atienda la demanda social para su seguimiento y resolución.	Copia de Demanda Social
7	STSAAS	Solicita tarjeta informativa a la instancia correspondiente que le fue turnado el asunto para seguimiento de la Demanda Social.	Tarjeta Informativa
8	A	Informa al Subsecretario de Asesoría y Atención Social, los nuevos acuerdos, acuerdos pendientes y avances de la demanda social y se archiva la documentación generada en el proceso de atención al asunto. Con esta actividad finaliza el procedimiento.	Documentación

7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
1	Demanda Social	Secretario Técnico del Subsecretario de Asesoría y Atención Social	Indefinido
2	Minuta de Trabajo	Asesor	Indefinido
3	Tarjeta Informativa	Secretario Técnico del Subsecretario de Asesoría y Atención Social	Indefinido
4	Documentación	Asesor	Indefinido
5	Copia de Demanda Social	Asesor	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 Autorización
0	N/A	Emisión	Emisión	15/Junio/2009
1	Todas	Actualización del Procedimiento	Actualización Manual	22/octubre/2010
2	Todas	Actualización del Procedimiento	Actualización del Manual	07/diciembre/2011
3	Todas	Actualización del Procedimiento	Actualización del Manual	17/diciembre/2013

HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Atención y seguimiento a Quejas, Recomendaciones y Solicitudes, que formulen las Comisiones Nacional y Estatal de Derechos Humanos.

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 atención y seguimiento a quejas, recomendaciones y solicitudes que formulen las Comisiones Nacional y Estatal de Derechos Humanos y Organismos No Gubernamentales dedicados a la defensa de los Derechos Humanos, cuando estas involucren a dependencias o entidades del Poder Ejecutivo del Estado, mediante su oportuna atención y seguimiento; con la finalidad de que todas las actuaciones de los servidores públicos se realicen en el marco de la legalidad y respeto a la dignidad humana.

***2.- Alcance*:**
Este procedimiento aplica a:
- Subsecretario de Asesoría y Atención Social
- Director de Atención a Derechos Humanos
- Jefe de Departamento de Derechos Humanos
- Ciudadanía en General

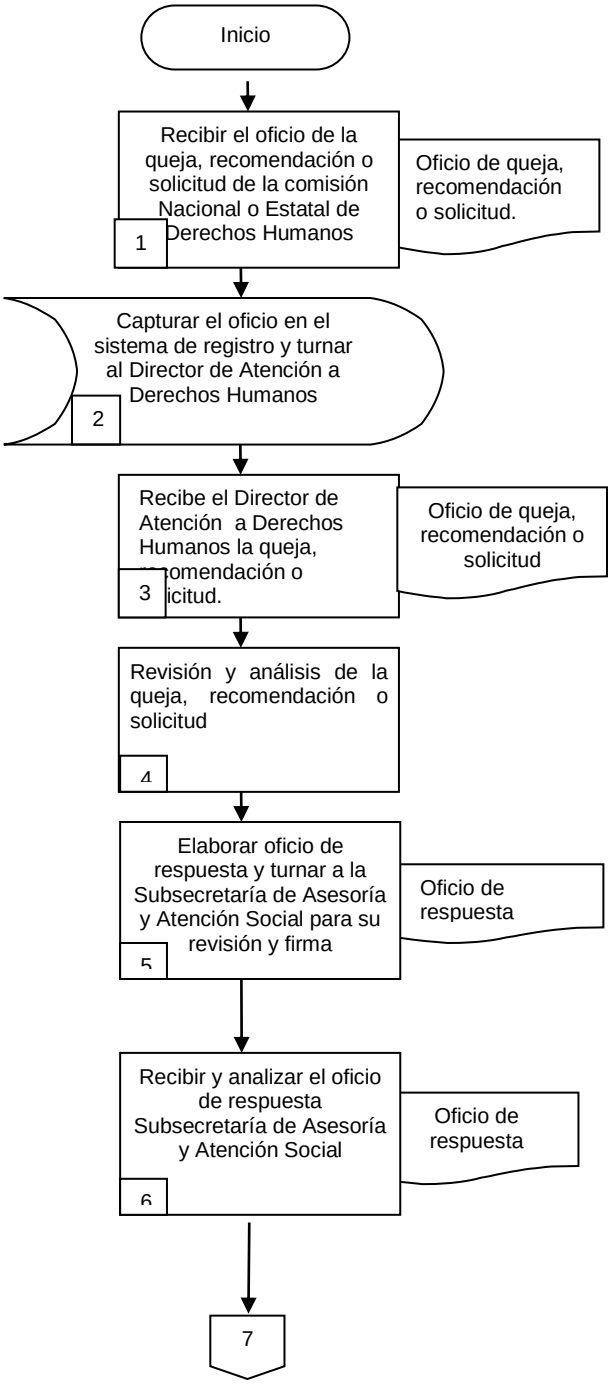
3.-Referencias:
Este procedimiento está basado en:
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos que reforma la del año de 1888
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Morelos.
- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Morelos
- Reglamento Interior de la Secretaría de Gobierno
- Reglamento Interior de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Morelos

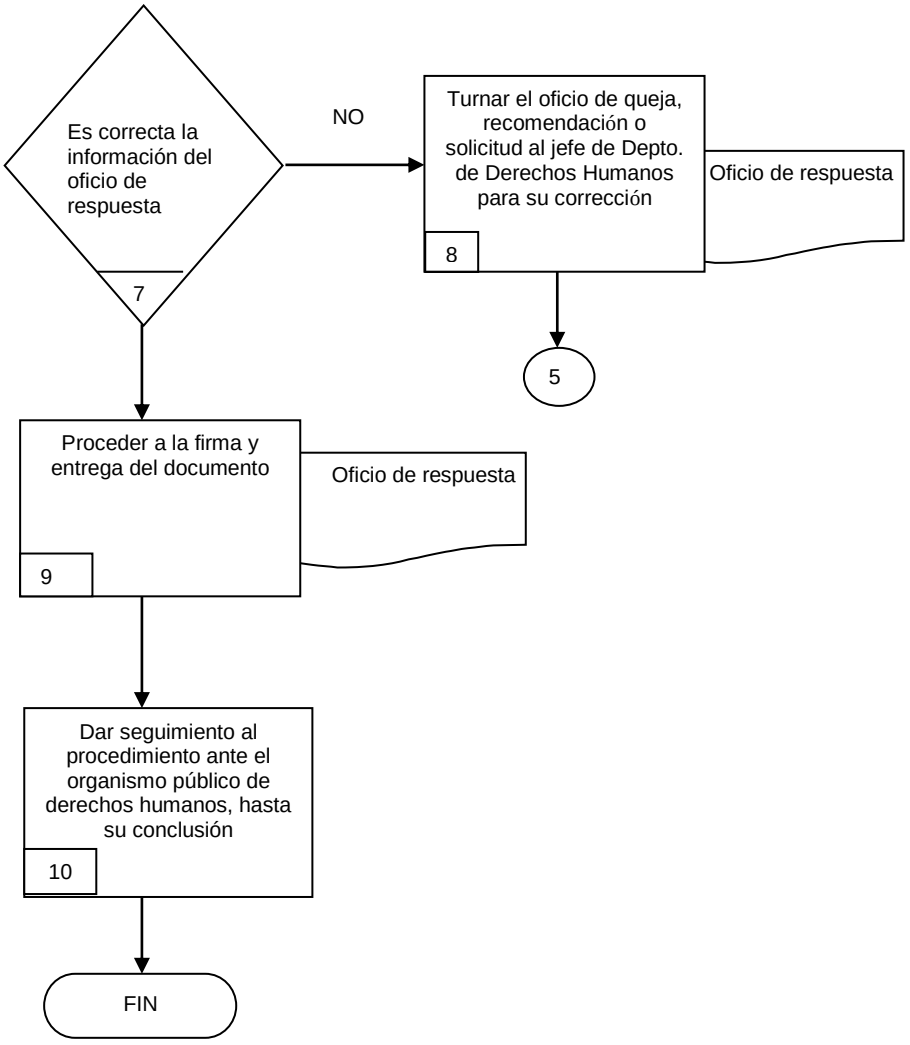
4.-Responsabilidades:
Es responsabilidad del Personal Técnico y de apoyo apegarse a lo establecido en este procedimiento.
Es responsabilidad del Director de Atención a Derechos Humanos, elaborar y mantener actualizado este procedimiento.
Es responsabilidad del Subsecretario de Asesoría y Atención Social, revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

5.-Definiciones:
Autoridad responsable- Autoridad responsable de la violación a los derechos humanos de la ciudadanía.
CDHMOR- Comisión de Derechos Humanos del Estado de Morelos.
CNDH- Comisión Nacional de los Derechos Humanos
Oficio de Contestación- Comunicación escrita y puntual referente a la solventación de la queja, recomendación o solicitud.
Oficio de Notificación- Comunicación escrita y puntual referente a la queja, recomendación o solicitud.

6.-Método de Trabajo:

6.1 Diagrama de Flujo:




Es correcta la información del oficio de respuesta
7
NO
Turnar el oficio de queja, recomendación o solicitud al jefe de Depto. de Derechos Humanos para su corrección
8
Oficio de respuesta
5
Proceder a la firma y entrega del documento
9
Oficio de respuesta
Dar seguimiento al procedimiento ante el organismo público de derechos humanos, hasta su conclusión
10
FIN

6.2.- Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Tipo de Documento (No. De Control)
1	Jefe de Departamento Técnico (JDT)	Recibe oficio de queja, recomendación o solicitud, formulada por la Comisión Nacional o local de Derechos Humanos por medio del cual expresan su convicción de que se a producido una violación a los Derechos Humanos por parte de un servidor publico en el desarrollo de sus actividades.	Oficio de queja, recomendación o solicitud
2	JDT	Registra el oficio de queja, recomendación o solicitud en el sistema digital del registro de correspondencia y turna al Director de Atención a Derechos Humanos, para su conocimiento.	
3	Director de Atención a Derechos Humanos (DADH)	Recibe la queja, recomendación o solicitud para su atención y seguimiento.	Oficio de queja, recomendación o solicitud
4	DDH	Procede a la revisión y análisis de la queja, recomendación o solicitud formulada por las Comisiones Nacionales y Estatales de Derechos Humanos	
5	DDH	Elabora para su revisión y análisis de la queja, recomendación o solicitud el oficio de respuesta; lo turna al Subsecretario de Asesoría y Atención Social, para su revisión y firma, en su caso.	Oficio de respuesta
6	Subsecretario de Asesoría y Atención Social (SSAAS)	Recibe y analiza el oficio de respuesta de la queja, recomendación o solicitud y revisa que la información sea correcta.	Oficio de respuesta
7	DDH	¿Es correcta la información del oficio de respuesta? Si la respuesta es: No, continúa en la actividad 8. Si, continúa en la actividad 9.	
8	DDH	Turna el oficio de la queja, recomendación o solicitud al jefe de departamento de derechos humanos para realizar correcciones necesarias. Se conecta con la actividad 5	Oficio de respuesta
9	SSAAS	Procede a firma de respuesta y entrega de documento al director de Atención a Derechos Humanos, para su entrega a las dependencias involucradas	Oficio de respuesta
10	DDH	Da seguimiento al procedimiento ante el organismo público de derechos humanos, hasta su conclusión o resolución. Con esta actividad se da fin al procedimiento	

7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
1	Oficio de queja, recomendación o solicitud	Director de Atención a Derechos Humanos	5 años
2	Oficio de respuesta	Director de Atención a Derechos Humanos	5 años

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 Autorización
0	N/A	Emisión	Emisión	15/Junio/2009
1	Todas	Cambio de formato	Actualización de manual	22/octubre/2010
2	Todas	Actualización del Procedimiento	Actualización del Manual	07/diciembre/2011
3	Todas	Actualización del Procedimiento	Actualización del Manual	17/diciembre/2013

HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del Procedimiento de Asesoría Jurídica y Canalización en Materia de Derechos Humanos.

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:

Asesorar a la ciudadanía en materia de promoción y protección a sus derechos humanos, mediante la adecuada orientación dentro del marco legal, con la finalidad de que conozcan sus derechos y los ejerzan adecuadamente ante las autoridades competentes.

2.- Alcance:

Este procedimiento aplica a:

- Jefe de Departamento de Derechos Humanos
- Subsecretario de Asesoría y Atención Social

3.-Referencias:

Este procedimiento está basado en:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- 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.
- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Morelos
- Código Civil y de Procedimientos Civiles para el Estado de Morelos
- Código Penal y de Procedimientos Penales para el Estado de Morelos
- Reglamento Interior de la Secretaría de Gobierno
- Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Morelos

4.-Responsabilidades:

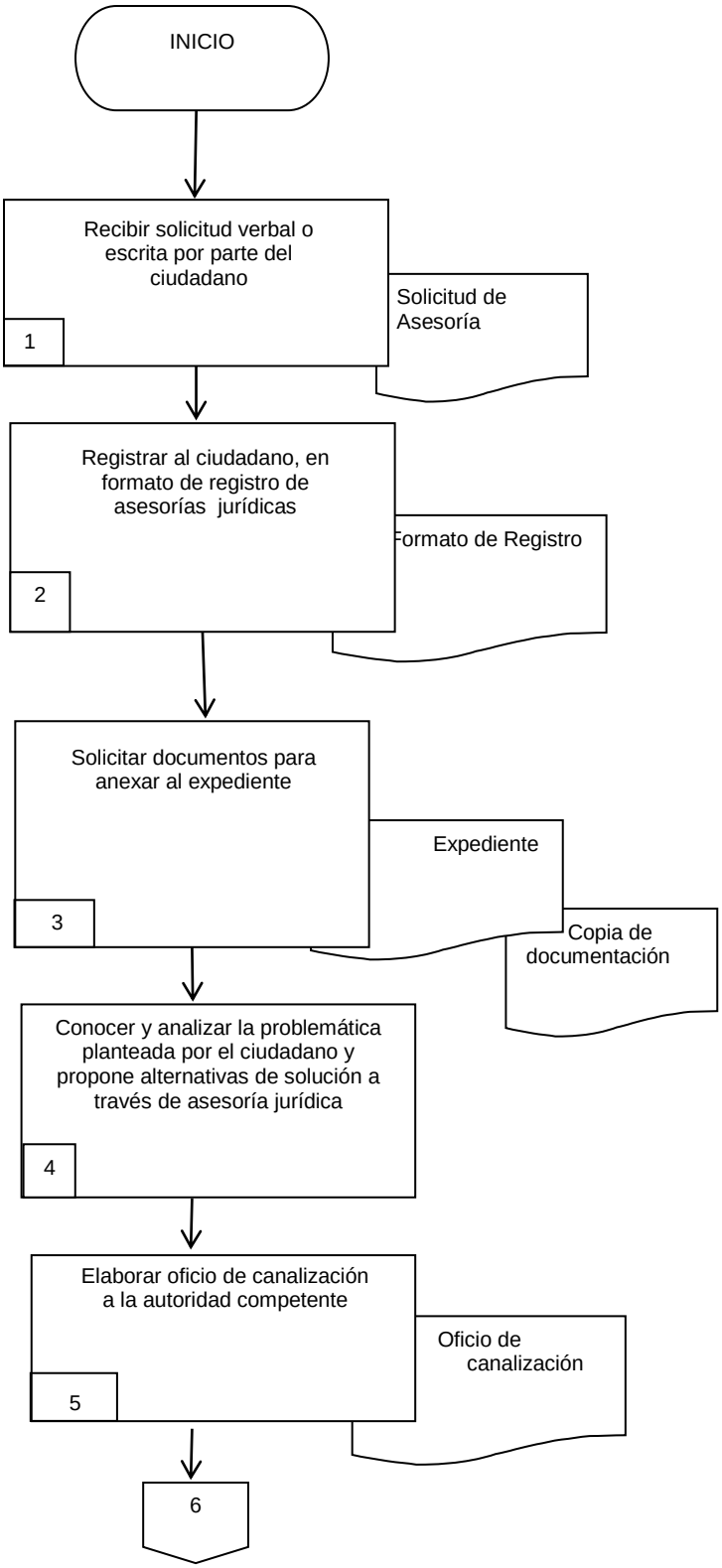
Es responsabilidad del Personal Técnico y de apoyo apegarse a lo establecido en este procedimiento.
Es responsabilidad del Jefe de Departamento de Derechos Humanos, elaborar y mantener actualizado este procedimiento.
Es responsabilidad del Subsecretario de Asesoría y Atención Social, revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

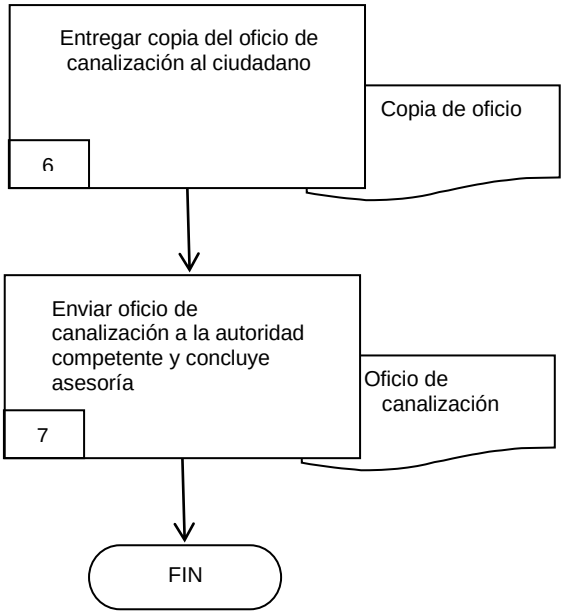
5.-Definiciones:

Autoridad responsable- Autoridad responsable de la violación a los derechos humanos de la ciudadanía
CDHMOR- Comisión de Derechos Humanos del Estado de Morelos
CNDH- Comisión Nacional de los Derechos Humanos

6.-Método de Trabajo:

6.1 Diagrama de Flujo:




Entregar copia del oficio de canalización al ciudadano
6
Copia de oficio
Enviar oficio de canalización a la autoridad competente y concluye asesoría
7
Oficio de canalización
FIN

6.2.- Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Tipo de Documentación (No. De Control)
1	Jefe del Departamento Técnico (JDT)	Recibe solicitud verbal o escrita por parte del ciudadano para la asesoría jurídica en materia de Derechos Humanos de la ciudadanía que fue victima de violación a sus derechos humanos y turna al Jefe del Departamento de Derechos Humos para su atención.	Solicitud de Asesoría
2	Jefe de Departamento de Derechos Humanos (JDDH)	Registra al ciudadano, en formato de registro de asesorías jurídicas el cual debe contener los siguientes datos generales: fecha, hora, nombre, domicilio, teléfono, correo electrónico y asunto.	Formato de registro
3	JDDH	Solicita copia de identificación del ciudadano y documentos relacionados con su problemática, para agregarlos a su expediente.	Copia de Documentación Expediente
4	JDDH	Acuerda una cita para realizar una entrevista al ciudadano para conocer la problemática planteada con la autoridad competente para proponer alternativas de solución a través de asesorías jurídicas.	
5	JDDH	Elabora oficio de canalización a la autoridad competente, para la atención y solución de la problemática del ciudadano	Oficio de canalización
6	JDDH	Entrega copia de oficio de canalización al ciudadano quien firma acuse de recibido plasmando su nombre, fecha, hora y firma para que se dirija a la instancia correspondiente	Copia de Oficio
7	JDDH	Envía oficio de canalización a la autoridad competente para que den seguimiento al asunto que requiera el ciudadano hasta su conclusión y concluye la asesoría. Con esta actividad se da fin al procedimiento	Oficio de canalización

7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
1	Solicitud de Asesoría	Jefe de Departamento de Derechos Humanos	Indefinido
2	Formato de registro	Jefe de Departamento de Derechos Humanos	Indefinido
3	Expediente	Jefe de Departamento de Derechos Humanos	Indefinido
4	Oficio de canalización	Jefe de Departamento de Derechos Humanos	Indefinido
5	Copia de Oficio	Jefe de Departamento de Derechos Humanos	Indefinido

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
	"Ninguna"	

HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Autorización
0	N/A	Emisión	Emisión	22/octubre/2010
1	Todas	Actualización del procedimiento	Actualización de manual	07/diciembre/2011
2	Todas	Actualización del procedimiento	Actualización de manual	17/diciembre/2013

HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del Procedimiento de Capacitación a Servidores Públicos en Materia de Derechos Humanos.

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:

Capacitar a los Servidores Públicos del poder Ejecutivo, para promover y difundir la defensa de los derechos humanos en relación con el respeto irrestricto de los mismos.

2.- Alcance:

Este procedimiento aplica a:

- Director de Atención a Derechos Humanos.
- Jefe de Departamento Técnico.
- Subsecretario de Asesoría y Atención Social

3.-Referencias:

Este procedimiento está basado en:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- 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.
- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Morelos
- Código Civil y de Procedimientos Civiles para el Estado de Morelos
- Código Penal para el Estado de Morelos
- Código de Procedimientos Penales para el Estado de Morelos
- Reglamento Interior de la Secretaría de Gobierno
- Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Morelos

4.-Responsabilidades:

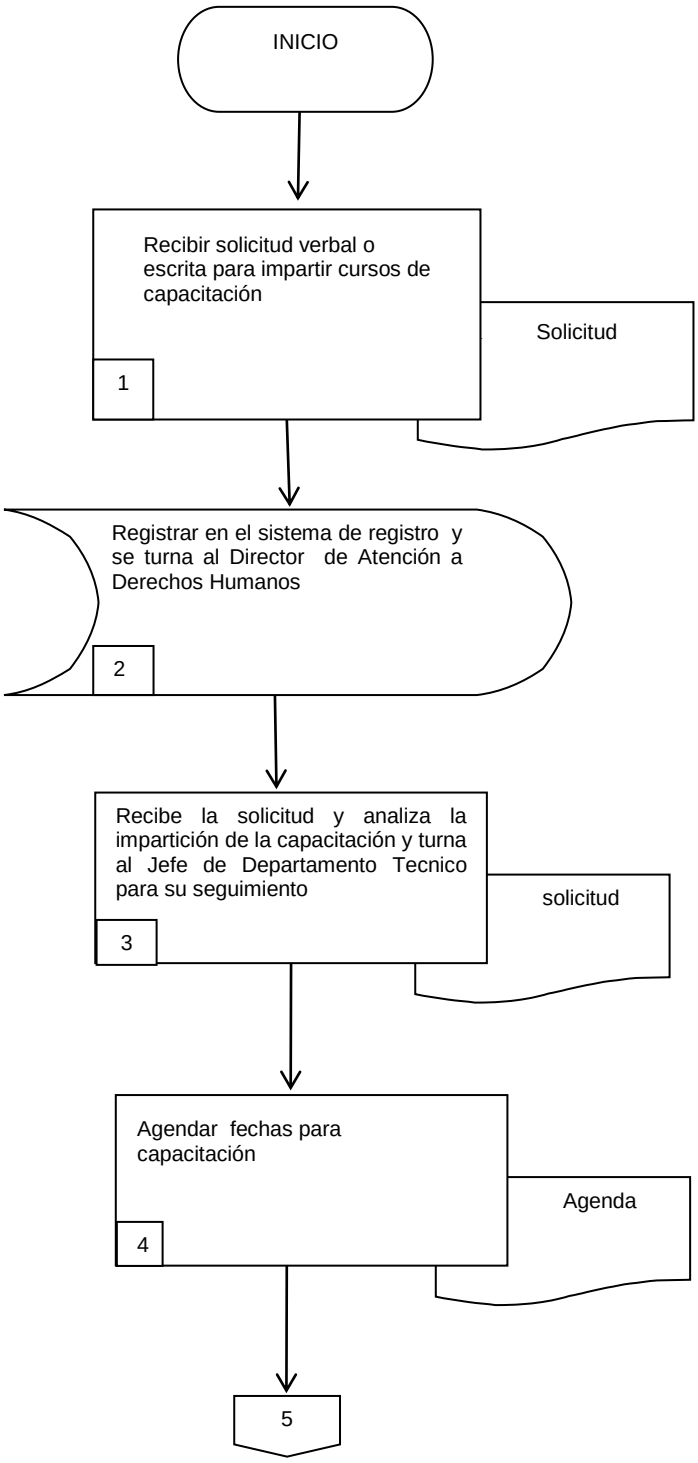
Es responsabilidad del Personal Técnico y de apoyo apegarse a lo establecido en este procedimiento.
Es responsabilidad del Jefe de Departamento Técnico, elaborar y mantener actualizado este procedimiento.
Es responsabilidad del Subsecretario de Asesoría y Atención Social, revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

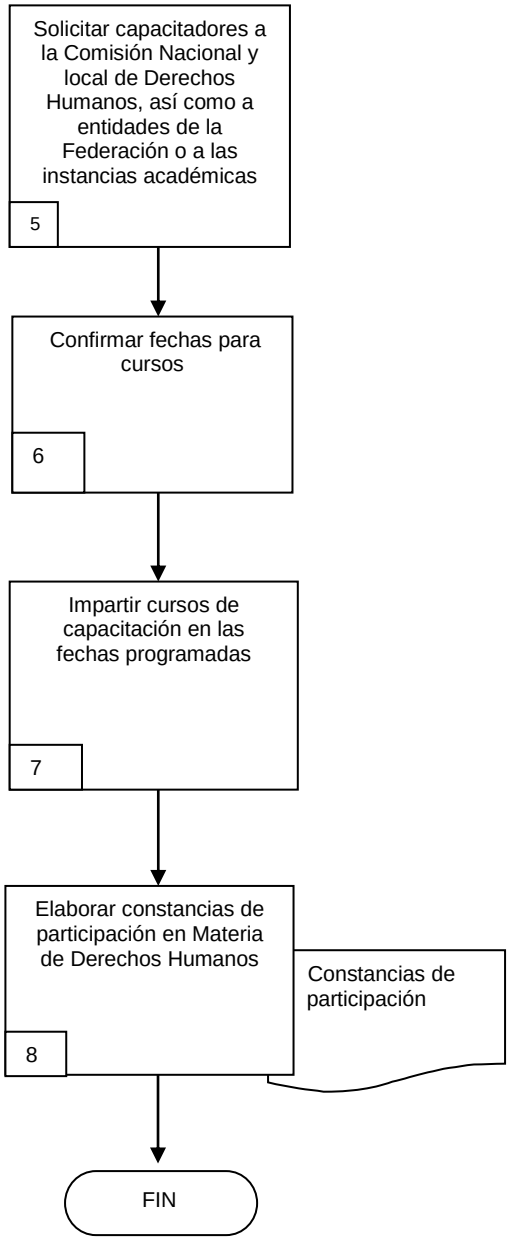
5.-Definiciones:

Autoridad responsable.- Autoridad responsable de la violación a los derechos humanos de la ciudadanía.
CDHM.- Comisión de Derechos Humanos del Estado de Morelos.
CNDH.- Comisión Nacional de los Derechos Humanos

6.-Método de Trabajo:

6.1 Diagrama de Flujo.




Solicitar capacitadores a la Comisión Nacional y local de Derechos Humanos, así como a entidades de la Federación o a las instancias académicas
5
Confirmar fechas para cursos
6
Impartir cursos de capacitación en las fechas programadas
7
Elaborar constancias de participación en Materia de Derechos Humanos
8
Constancias de participación
FIN

6.2.- Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Tipo de Documento (No. De Control)
1	Jefe de Departamento Técnico (JDT)	Recibe solicitud verbal o escrita, para impartir cursos de capacitación en materia de derechos humanos, de las diferentes Dependencias del Poder Ejecutivo.	Solicitud
2	JDT	Registra la solicitud en el sistema digital de registro y se turna a la Dirección de Atención a Derechos Humanos para su autorización y conocimiento	
3	Director de Atención a Derechos Humanos (DADH)	Recibe la Solicitud y analiza la pertinencia de la impartición de las capacitaciones y turna al Jefe de Departamento Técnico, para darle seguimiento a la solicitud de cursos.	Solicitud
4	Jefe de Departamento Técnico (JDT)	Consulta la agenda para determinar la fecha, hora y lugar para realizar el curso de capacitación de acuerdo a la disponibilidad de la Dirección de Atención A Derechos Humanos y lo consulta con el Director de Atención a derechos humanos para su autorización.	Agenda
5	DADH	Solicita vía telefónica a la Comisión Nacional y local de derechos humanos, así como a entidades de la Federación o a las instancias académicas, capacitadores para coordinar e impartir la capacitación, y le instruye al jefe de Departamento Técnico dar seguimiento a la logística del curso de capacitación en materia de Derechos Humanos	
6	JDT	Confirma con las dependencias solicitantes y con los capacitadores las fechas, hora y lugar para impartir los cursos de capacitación a los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo.	
7	DADH	Imparte los cursos de capacitación en coordinación con los capacitadores de la Comisión Nacional y Estatal de Derechos Humanos en el lugar, hora y fechas programadas.	
8	JDT	Elabora constancias de participación para ser entregadas a los servidores públicos asistentes con el fin de hacer constar que recibieron la capacitación en materia de derechos humanos. Con esta actividad se da fin al procedimiento.	Constancias de participación

7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
1	Solicitud	Jefe de Departamento Técnico	3 años
3	Agenda	Jefe de Departamento Técnico	3 años
4	Constancias de participación	Jefe de Departamento Técnico	3 años

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 Autorización
0	N/A	Emisión	Emisión	17/diciembre/2013

HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del Procedimiento de Capacitación a los tres poderes del Estado de Morelos en materia de Diversidad Sexual.

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:

Capacitar a los tres poderes del Estado de Morelos, para promover y difundir la defensa de los derechos humanos de las personas con preferencias sexuales diferentes que tiene la población lésbico, gay, bisexual, transgénero, transexual, travesti e intersexual (LGBTTTI) basándose en el respeto, equidad, tolerancia y la no discriminación para construir una autodefinición de respecto a su sexo, género y orientación sexual

2.- Alcance:

Este procedimiento aplica a:

- Director de Diversidad Sexual.
- Jefe de Departamento de Diversidad Sexual.

3.-Referencias:

Este procedimiento está basado en:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Tratados Internacionales
- 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.
- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Morelos
- Código Civil y de Procedimientos Civiles para el Estado de Morelos
- Código Penal y de Procedimientos Penales para el Estado de Morelos
- Reglamento Interior de la Secretaría de Gobierno
- Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Morelos
- Programa Estatal de Equidad de Género

4.-Responsabilidades:

Es responsabilidad del Personal Técnico y de apoyo apegarse a lo establecido en este procedimiento.
Es responsabilidad del Director de Diversidad Sexual, elaborar y mantener actualizado este procedimiento.
Es responsabilidad del Subsecretario de Asesoría y Atención Social, revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

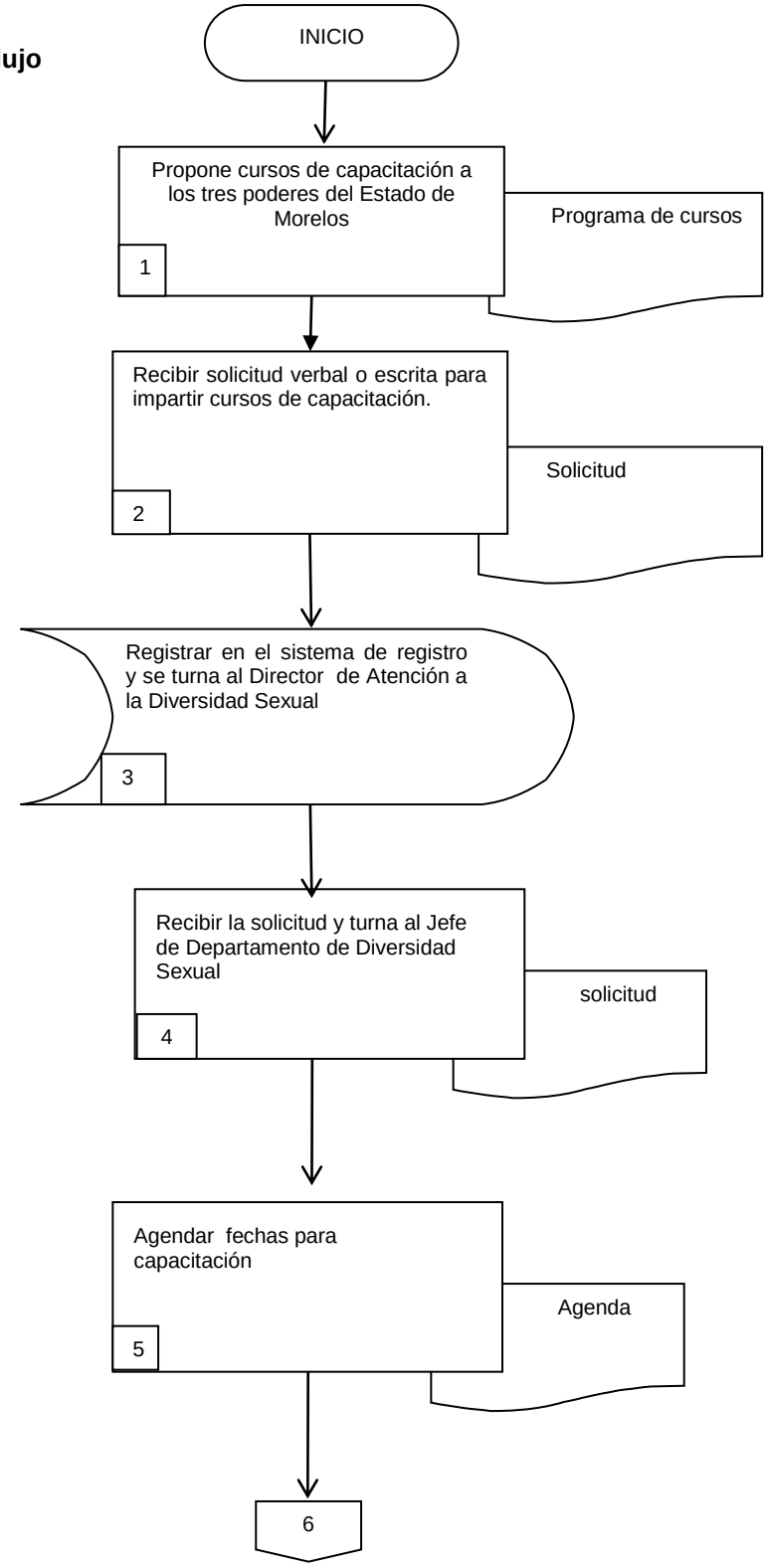
5.-Definiciones:

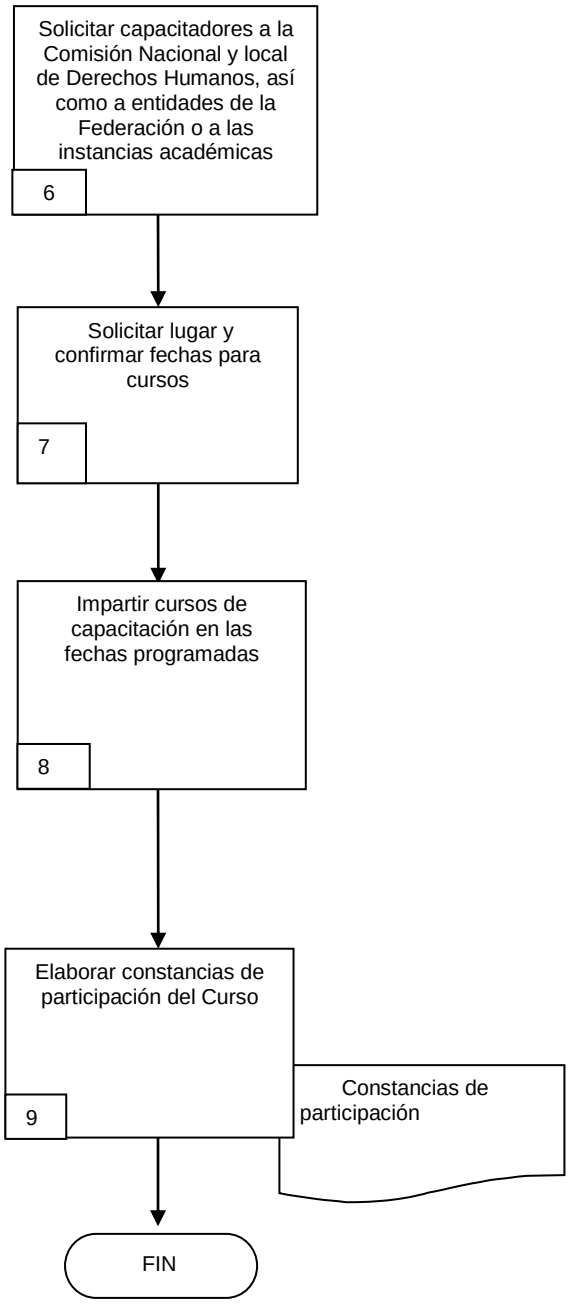
Autoridad responsable.- Autoridad responsable de la violación a los derechos humanos de la ciudadanía.
CDHM.- Comisión de Derechos Humanos del Estado de Morelos.
CNDH.- Comisión Nacional de los Derechos Humanos

6.-Método de Trabajo:

Elaboró	Revisó
Lic. Edgar Márquez Ortega **Director de Diversidad Sexual**	C. Marino Martínez Román **Subsecretario de Asesoría y Atención Social**
Fecha: 17 de diciembre de 2013	**Fecha:** 17 de diciembre de 2013

6.1 Diagrama de Flujo




Solicitar capacitadores a la Comisión Nacional y local de Derechos Humanos, así como a entidades de la Federación o a las instancias académicas
6
Solicitar lugar y confirmar fechas para cursos
7
Impartir cursos de capacitación en las fechas programadas
8
Elaborar constancias de participación del Curso
9
Constancias de participación
FIN

6.2. Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Tipo de Documento (No. De Control)
1	Director de Diversidad Sexual (DDS)	Propone la impartición de cursos de capacitación en materia de diversidad sexual a los poderes del Estado de Morelos estableciendo la planeación en un programa.	Programa de cursos
2	Jefe de Unidad (JU)	Recibe solicitud verbal o escrita de las unidades, organismos y dependencias solicitantes la impartición de cursos de capacitación en materia de diversidad sexual	Solicitud
3	JU	Registra la solicitud en el sistema de registro y se turna al Director de Diversidad Sexual para su autorización y conocimiento	
4	DDS	Recibe la Solicitud de capacitación para programar y gestionar el curso en materia de diversidad sexual y turna al Jefe de Departamento, para darle seguimiento a la petición	Solicitud
5	Jefe de Departamento de Diversidad Sexual (JDDS)	Agenda fechas para la capacitación en materia de diversidad sexual de la unidad, organismo y dependencia solicitante de acuerdo a la disponibilidad de la Dirección de la Diversidad Sexual	Agenda
6	JDDS	Solicita vía telefónica a la Comisión Nacional y local de derechos humanos, así como a entidades de la Federación o a las instancias académicas, capacitadores para coordinar el curso de capacitación en materia de diversidad sexual a la Unidad, Organismo o Dependencia solicitante.	
7	JDDS	Solicita el lugar estableciendo fecha y hora para impartir los cursos de capacitación en materia de diversidad sexual y confirma a la dependencia solicitante e informa al Director de diversidad sexual para que se presente el día acordado.	
8	DDS	Imparte los cursos de capacitación en materia de diversidad sexual en las fechas programadas a los Servidores Públicos de las Unidades, Organismos y Dependencias solicitantes y entrega lista del personal que asistió al jefe de departamento de diversidad sexual para la elaboración de las constancias de las personas que asistieron a la capacitación.	
9	JDDS	Elabora constancias de participación del curso de capacitación en materia de diversidad sexual para ser entregadas a los servidores públicos asistentes. Con esta actividad se da fin al procedimiento.	Constancias de participación

7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
1	Solicitud	Jefe de Departamento	3 años
2	Agenda	Jefe de Departamento	3 años
3	Constancias de participación	Jefe de Departamento	3 años

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
	Ninguno	

VII.- INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO

Unidad Administrativa/Organismo Auxiliar: Oficina del Subsecretario de Asesoría y Atención Social
Procedimiento Clave: Atención a las demandas de la ciudadanía y/o conflictos sociales

Denominación	Dimensión	Interpretación	Fórmula de cálculo	Frecuencia de medición
Porcentaje de demandas atendidas de los municipios del estado	Eficacia	A mayor valor del Indicador, se incrementa la cantidad de demandas cubiertas	Número de demandas atendidas/Total de demandas presentadas por los municipios del Estado * 100	Mensual
Porcentaje acciones de coordinación realizadas con los municipios del estado	Eficacia	A mayor valor del Indicador, se incrementa la cantidad de acciones coordinadas	Número de acciones de coordinación realizadas /Total de acciones de Coordinación solicitadas por municipios* 100	Mensual

VIII.- DIRECTORIO

Nombre y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
C. Marino Martínez Román Subsecretario de Asesoría y Atención Social	Directo: (777) 329-22-34 Conmutador: 329-22-00 Extensión: 1305	Plaza de Armas S/N, Primer Piso, casa Morelos Colonia Centro, Cuernavaca, Morelos. C.P. 62 000
C. Rosa Quiroz Ramírez Secretaria Técnica del Subsecretario de Asesoría y Atención Social	Directo: 329-22-34 Conmutador: 329-22-00 Extensión: 1319	Plaza de Armas S/N, Primer Piso, casa Morelos Colonia Centro, Cuernavaca, Morelos. C.P. 62 000
Prof. Noé Sandoval Morales Asesor	Directo: 329-22-34 Conmutador: 329-22-00 Extensión: 1358	Plaza de Armas S/N, Primer Piso, casa Morelos Colonia Centro, Cuernavaca, Morelos. C.P. 62 000
Lic. Jahzeel Díaz Ocampo Asesora	Directo: 329-22-34 Conmutador: 329-22-00 Extensión: 1319	Plaza de Armas S/N, Primer Piso, casa Morelos Colonia Centro, Cuernavaca, Morelos. C.P. 62 000
C. Selene Pérez Barberi Directora Jurídica	Directo: 329-22-34 Conmutador: 329-22-00 Extensión: 1358	Plaza de Armas S/N, Primer Piso, casa Morelos Colonia Centro, Cuernavaca, Morelos. C.P. 62 000
C. Jorge Cedillo Uribe Director Técnico	Directo: 329-22-34 Conmutador: 329-22-00 Extensión: 1311	Plaza de Armas S/N, Primer Piso, casa Morelos Colonia Centro, Cuernavaca, Morelos. C.P. 62 000
Lic. Cesar Hidalgo Valverde Director de Atención a Derechos Humanos	318-49-46 Ext.1368	C. Galeana Edificio 4 Despacho 201, Col. Centro, C.P. 62 000 Cuernavaca, Morelos.
Lic. Edgar Márquez Ortega Director de Diversidad Sexual	318-49-46 Ext. 1369	C. Galeana Edificio 4 Despacho 201, Col. Centro, C.P. 62 000 Cuernavaca, Morelos.
Lic. Jazmín Juárez Bernabé Subdirectora Técnica	Directo: 329-22-34 Conmutador: 329-22-00 Extensión: 1357	Plaza de Armas S/N, Primer Piso, casa Morelos Colonia Centro, Cuernavaca, Morelos. C.P. 62 000

VIII.- DIRECTORIO

Nombre y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
Lic. Olga Lidia Navarro Zamora Jefa del Departamento Administrativo	Directo: 329-22-34 Conmutador: 329-22-00 Extensión: 1357	Plaza de Armas S/N, Primer Piso, casa Morelos Colonia Centro, Cuernavaca, Morelos. C.P. 62 000
Lic. Luis Alberto Rodríguez Castro Jefe de Departamento de Derechos Humanos	318-49-46 Ext.1368	Calle Galeana Edificio 4, 2º Piso, Despacho 201, Colonia Centro, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000
C. Martha Cristina Berthadillo Castro Jefa de Departamento Técnico	318-49-46 Ext.1368	Calle Galeana Edificio 4, 2º Piso, Despacho 201, Colonia Centro, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000
C. Mariana Leticia Cruz Cuevas Jefa de Departamento de Diversidad Sexual	318-49-46 Ext.1369	Calle Galeana Edificio 4, 2º Piso, Despacho 201, Colonia Centro, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000

IX.- COLABORACIÓN

Nombre de las/los Colaboradores	Puesto
C. Iliana Montes García	Profesional Ejecutivo “D”

C. Alma Karen Viveros Ocampo
Profesional Ejecutivo “E”
Asesor/a Designado/a

Lic. Olga Lidia Navarro Zamora
Jefa de Departamento Administrativo
Enlace Designado/a