

REFERENCIA: PR-DGDO-CADI-01 Y IT-DGDO-CADI-01

Clave: FO-DGDO-CADI-04

Revisión: 7

Anexo 7 Pág. <u>1</u> de <u>1</u>



Manual de Organización Coordinación General de Atención Ciudadana

Cuernavaca, Mor., a 13 de agosto del 2014



REFERENCIA: PR-DGDO-CADI-01 Y IT-DGDO-CADI-01

Clave: FO-DGDO-CADI-04

Revisión: 7

Anexo 7 Pág. <u>1</u> de <u>1</u>

II.- CONTENIDO

Apartado	Consecutivo del Apartado
Portada	1
Contenido	II
Autorización	III
Introducción	IV
Antecedentes Históricos	V
Marco Jurídico – Administrativo	VI
Atribuciones	VII
Misión y Visión	VIII
Estructura Orgánica	IX
Organigrama	X
Funciones Principales	ΧI
Directorio	XII
Colaboración	XIII



REFERENCIA: PR-DGDO-CADI-01 Y IT-DGDO-CADI-01

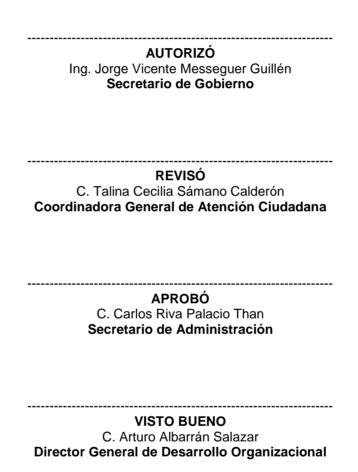
Clave: FO-DGDO-CADI-04	
Revisión: 7	

Anexo 7 Pág. 1 de 1

III.- AUTORIZACIÓN

Se expide el presente Manual de Organización de la Coordinación General de Atención Ciudadana, el cual contiene información referente a su estructura 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;



Fecha de Autorización Técnica: 13 de Agosto de 2014

Número de páginas: 14



REFERENCIA: PR-DGDO-CADI-01 Y IT-DGDO-CADI-01

Clave: FO-DGDO-CADI-04
Revisión: 7
Anexo 7 Pág. 1 de 1

IV.- INTRODUCCIÓN

El Manual de Organización 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:

- Proporcionar información sobre la estructura orgánica de la Unidad Administrativa u Organismo Auxiliar;
- Establecer los niveles jerárquicos;
- ♣ Indicar las funciones de las áreas constitutivas;
- 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 Organización está integrado por los siguientes apartados: autorización, antecedentes históricos, marco jurídico-administrativo, atribuciones, misión y visión, estructura orgánica, organigrama, funciones principales y colaboración.



REFERENCIA: PR-DGDO-CADI-01 Y IT-DGDO-CADI-01

Clave: FO-DGDO-CADI-04
Revisión: 7
Anexo 7 Pág. <u>1</u> de <u>1</u>

V.- ANTECEDENTES HISTÓRICOS

El 31 de Enero de 2011 se publica en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad" 4867, el Reglamento Interior de la Secretaria de Gobierno dentro del cual se generan cambios en la estructura y organización interna de la Secretaria, en la cual se adiciona la Dirección General de Atención a Municipios a efecto de dar cumplimiento a las diversas atribuciones encaminadas a fortalecer y desarrollar los vínculos Políticos y Sociales con los municipios del Estado, derivado de las atribuciones de la Secretaria de Asuntos Jurídicos.

El 1 de Octubre del 2012 se publica en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad", número 5031 el Decreto por el que se reformar diversas disposiciones del Reglamento Interior de la Secretaría de Gobierno a partir de las cuales La Coordinación General de Atención Ciudadana adquiere tal denominación, efectuados a partir de la necesidad de brindar respuestas oportunas e inmediatas a las demandas de la población. En dicha publicación se pone de manifiesto que la Dirección General de Atención a Municipios se transforma en la Coordinación de Atención Ciudadana y Municipal, conservando algunas de las atribuciones de aquélla, precisando que en lugar de centrar su atención a Ayuntamientos, se encargará de agilizar las acciones de la Secretaría de Gobierno en materia de desarrollo integral, a fin de atender de manera oportuna las actividades de carácter social en las que intervienen los ciudadanos de manera individual o colectiva, contribuyendo así a la estabilidad y gobernabilidad en la entidad federativa.

El 5 de Diciembre de 2012 se publica en el Periódico Oficial Tierra y Libertad número 5048 el Reglamento Interior de la Secretaría de Gobierno, en el cual se incluyen las atribuciones de la Coordinación General de Atención Ciudadana, de acuerdo a las nuevas disposiciones para cumplir adecuadamente con tal responsabilidad, estableciendo las funciones de las áreas constitutivas, así como los procedimientos para su coordinación integral, a efecto de que todo el personal obtenga los elementos normativos para el desempeño eficaz de sus respectivas tareas, además de contar con los elementos que le permitan comprender el grado en que ésta Coordinación General coadyuva con la función estratégica que la Secretaría de Gobierno desempeña para lograr los objetivos del Gobierno del Estado, plasmado en el Plan Estatal de Desarrollo 2013-2018.



REFERENCIA: PR-DGDO-CADI-01 Y IT-DGDO-CADI-01

Clave: FO-DGDO-CADI-04

Revisión: 7

Anexo 7 Pág. <u>1</u> de <u>2</u>

VI.- MARCO JURÍDICO - ADMINISTRATIVO

1. 1.1.	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
2. 2.1.	CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE MORELOS: Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos, que reforma la del año de 1888
3. 3.1. 3.1.1. Municipios 3.1.1.2. 3.1.1.3. 3.1.1.4. 3.1.1.5. 3.1.1.6. 3.1.1.7. 3.1.1.8. 3.1.1.9. 3.1.1.10. 3.2. 3.2.1. 3.2.1.1. 3.2.1.2. 3.2.2. 3.2.2.1. 3.2.2.3. 3.2.2.4. 3.2.2.5.	LEYES/CÓDIGOS: Leyes: Estatales: Ley de Entrega-Recepción de la Administración Pública para el Estado de Morelos y sus Ley de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales del Estado de Morelos Ley de Procedimiento Administrativo para el Estado de Morelos Ley de Procedimiento Administrativo para el Estado de Morelos Ley Estatal de Documentación y Archivos de Morelos Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos Ley General de Hacienda del Estado de Morelos Ley General de Protección Civil para el Estado de Morelos Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Morelos Ley Orgánica del Servicio Público de Estacionamiento y Guarda de Vehículos del Estado de Morelos Corgánica del Servicio Público de Estacionamiento y Guarda de Vehículos del Estado de Morelos Códigos: Federales: Código Civil Federal Código Federal de Procedimientos Civiles Estatales: Código Civil para el Estado Libre y Soberano de Morelos (Procesos Orales) Código de Procedimientos Penales para el Estado de Morelos Código Electoral para el Estado Libre y soberano de Morelos Código Electoral para el Estado Libre y soberano de Morelos
3.2.2.6. 3.2.2.7.	Código Penal para el Estado de Morelos Código Procesal Civil para el Estado Libre y Soberano de Morelos
4. 4.1. 4.1.1. 4.2. 4.2.1.	PLANES: Federales: Plan Nacional de Desarrollo vigente Estatales: Plan Estatal de Desarrollo vigente
5. 5.1. 5.1.1. 5.1.1.1. 5.1.2. 5.1.2.1. 5.1.2.2. 5.1.2.3. 5.1.2.4. 5.1.2.5. de Morelos	REGLAMENTOS/DECRETOS/ACUERDOS/PROGRAMAS: Reglamentos: Federales: Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaría Estatales: Reglamento de Escalafón para los Trabajadores al Servicio del Gobierno del Estado de Morelos Reglamento de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Morelos Reglamento de la Ley General de Protección Civil para el Estado de Morelos Reglamento Interior de la Secretaria de Gobierno Reglamento Interior del Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Poder Judicial del Estado



REFERENCIA: PR-DGDO-CADI-01 Y IT-DGDO-CADI-01

Clave: FO-DGDO-CADI-04 Revisión: 7

Anexo 7 Pág. <u>2</u> de <u>2</u>

VI.- MARCO JURÍDICO - ADMINISTRATIVO

- 5.1.2.6. Reglamento sobre la Clasificación de la Información Pública a que se Refiere la Ley de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales del Estado de Morelos
- 5.2. **Decretos:**
- 5.2.1. Federales:
- 5.2.1.1. Decreto por el que se aprueba el Programa Nacional de Rendición de Cuentas, Transparencia y Combate a la Corrupción vigente
- 5.2.1.2. Decreto por el que se aprueba el Programa Sectorial de Gobernación vigente
- 5.2.2. Estatales:
- 5.2.3. Decreto por el que se Emite el Programa Estatal de Administración Pública
- 5.2.4. Decreto por el que se Emite el Programa Estatal de Fortalecimiento Hacendario
- 5.2.5. Decreto por el que se Expide el Programa de Verificación Vehicular Obligatoria para el Estado de Morelos
- 5.3. Acuerdos:
- 5.3.1. **Federales:**
- 5.3.1.1. Acuerdo de Calidad Regulatoria
- 5.3.2. **Estatales:**
- 5.3.2.1. Acuerdo mediante el cual se da a conocer el Procedimiento para la Atención de Solicitudes de Acceso a la Información Pública en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado
- 5.4. **Programas:**
- **5.4.1. Estatales:**
- 5.4.1.1. Programa de Verificación Vehicular Obligatoria para el Estado de Morelos vigente
- 5.4.1.2. Programa Estatal de Equidad de Género
- 5.4.1.3. Programa Estatal de Prevención y Control de la Administración Pública
- 5.4.1.4. Programa Estatal de Protección Civil
- 5.4.1.5. Programa Estatal de Transparencia y Acceso a la Información
- 6. **MANUALES:**
- 6.1. Estatales:
- 6.1.1. Manual de Políticas y Procedimientos de la Coordinación General de Atención Ciudadana
- 7. **POLÍTICAS:**
- 8. LINEAMIENTOS:
- 8.1. Estatales:
- 8.1.1. Lineamientos Archivísticos para los Sujetos Obligados, en Términos de lo que Dispone la Ley de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales del Estado de Morelos
- 8.1.2. Lineamientos del Fondo Revolvente y Otros Gastos
- 8.1.3. Lineamientos y Criterios para el Cumplimiento de las Obligaciones de Transparencia
- 9. **GUÍAS/CATÁLOGOS:**
- 9.1. **Guías:**
- 9.1.1. **Estatales:**
- 9.1.1.1. Guía Práctica en la Elaboración y/o Actualización de Manuales Administrativos
- 10. **OTROS:**
- 10.1. Federales:
- 10.1.1. Norma para la capacitación de los servidores públicos, así como su Anexo
- 10.1.2. Norma para otorgar el Premio Nacional de Administración Pública
- 10.1.3. Norma que regula la designación del Empleado del Mes

Nota: los ordenamientos del marco jurídico–administrativo de referencia se encuentran vigentes mientras no existan otros que los deroguen o abroguen.



REFERENCIA: PR-DGDO-CADI-01 Y IT-DGDO-CADI-01

Clave: FO-DGDO-CADI-04
Revisión: 7
Anexo 7 Pág. 1 de 1

VII.- ATRIBUCIONES

De conformidad al Reglamento Interior de la Secretaría Gobierno vigente, se tienen las atribuciones genéricas siguientes:

Artículo 8. Los titulares de las Subsecretarías, de las Coordinaciones Generales y de la Secretaría Ejecutiva, tendrán las siguientes atribuciones genéricas:

- I. Planear, programar, coordinar, controlar y evaluar las actividades que tengan encomendadas las Unidades Administrativas a su cargo, de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias lineamientos, normas, políticas y procedimientos aplicables;
- II. Establecer de acuerdo con su competencia las políticas, criterios, sistemas y procedimientos de carácter técnico que deban regir en las Unidades Administrativas que se le hubieren adscrito;
- III. Ejercer, en su caso, de forma directa las atribuciones que otorga este Reglamento a las Unidades Administrativas que tenga adscritas;
- IV. Validar los proyectos de programas de actividades y presupuestos anuales de la Subsecretaría, Coordinación General o Secretaría Ejecutiva a su cargo y aprobar los de las Unidades Administrativas que tenga adscritas:
- V. Vigilar los programas de la Subsecretaría, Coordinación General o Secretaría Ejecutiva a su cargo, así como los de las Unidades Administrativas que tengan adscritas;
- VI. Acordar con el Secretario la pertinencia de los Manuales de Organización, y de Políticas y Procedimientos de las Unidades Administrativas que tenga adscritas;
- VII. Proponer al Secretario el nombramiento, promoción o remoción de los titulares de las Direcciones Generales, las Direcciones de Área, las Subdirecciones, Jefaturas de Departamento, y demás personal adscrito al área a su cargo;
- VIII. Suscribir los documentos relativos al ejercicio de sus atribuciones, incluso las que le sean señaladas por delegación o le correspondan por suplencia;
- IX. Coordinar con otros servidores públicos de la Secretaría las actividades que le hayan sido encomendadas;
- X. Acordar con el Secretario los asuntos de su competencia;
- XI. Representar al Secretario en los asuntos que éste le encomiende;
- XII. Coadyuvar con el Secretario en las tareas de coordinación de las entidades de la Administración Pública Paraestatal, en las materias de su competencia;
- XIII. Proponer programas de difusión en las materias de su competencia;
- XIV. Vigilar que se cumpla con las leyes y disposiciones aplicables en los asuntos que le competan;
- XV. Delegar sus atribuciones en los titulares de las Unidades Administrativas que estén adscritas a su cargo;
- XVI. Recibir en acuerdo a los titulares de las direcciones generales de su adscripción para la atención de los asuntos que estimen pertinentes;
- XVII. Expedir certificaciones, para efectos de carácter administrativo y jurisdiccional, de las constancias que obren en sus expedientes o archivos;
- XVIII. Solicitar el apoyo institucional por sí o previo acuerdo del Secretario, a los demás servidores públicos del Poder Ejecutivo, para la atención de los asuntos de su competencia, y
- XIX. Las demás que le confieran otros ordenamientos jurídicos o les delegue el Secretario.



REFERENCIA: PR-DGDO-CADI-01 Y IT-DGDO-CADI-01

Clave: FO-DGDO-CADI-04 Revisión: 7

Anexo 7 Pág. <u>1</u> de <u>1</u>

VIII.- MISIÓN Y VISIÓN

MISIÓN

Aportar iniciativas, programas, proyectos, gestiones, convenios y servicios de colaboración con instituciones públicas o privadas; Extranjeras, Nacionales y Estatales que de forma eficiente, involucren a la sociedad y a los Municipios dentro de las actividades del Gobierno con fines de mantener la gobernabilidad en el Estado, contribuyendo al Desarrollo, la Sustentabilidad, la Seguridad y la Paz en beneficio de los morelenses.

VISIÓN

Crear una conciencia social de responsabilidad, para que en Morelos prevalezca la gobernabilidad a través del compromiso recíproco entre ciudadano y Gobierno, donde todos los sectores y actores construyan el bien común, elevando la calidad de vida de las y los morelenses.



REFERENCIA: PR-DGDO-CADI-01 Y IT-DGDO-CADI-01

Clave: FO-DGDO-CADI-04
Revisión: 7
Anexo 7 Pág. 1 de 1

XI.- FUNCIONES PRINCIPALES

Puesto:

Coordinador General de Atención Ciudadana

Unidad Administrativa/Organismo Auxiliar:

Coordinación General de Atención Ciudadana

Nivel:

105

Número de plaza:

81

Jefe inmediato:

Secretario de Gobierno

Personal a su cargo:

•
1
1
•
•

Funciones Principales:

De conformidad al Reglamento Interior de la Secretaría de Gobierno vigente, se tienen las siguientes funciones principales:

Artículo 23. La Coordinación General de Atención Ciudadana tendrá las atribuciones siguientes:

- I. Propiciar la participación de los grupos y sectores de la sociedad y organismos no gubernamentales en los programas y políticas de gobierno;
- II. Desempeñar, dar seguimiento y evaluar el ejercicio de las atribuciones que en materia electoral se señalen a la Secretaría de Gobierno, las leyes o los convenios que al efecto se celebren;
- III. Dar seguimiento a los medios de consulta ciudadana, en términos de lo previsto por el artículo 19 bis de la Constitución;
- IV. Solicitar, previo acuerdo del Secretario, la agenda de los asuntos que pudieran convertirse en conflictos sociales, a los titulares de las demás Secretarías, Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal:
- V. Atender de manera oportuna las actividades de carácter social en las que intervengan los ciudadanos de manera individual o colectiva, contribuyendo en la estabilidad y gobernabilidad de la Entidad Federativa;
- VI. Llevar el padrón de representación social, para mantener atención de manera directa con la ciudadanía morelense, a través de sus liderazgos formales e informales;
- VII. Proponer al Secretario la celebración de instrumentos jurídicos con dependencias federales, estatales, municipales, instituciones, fundaciones y organizaciones de la sociedad civil, nacionales y extranjeras, que enriquezcan y fortalezcan al sector social;
- VIII. Planear, organizar, dirigir y promover acciones tendientes a apoyar las necesidades sociales que existen en el Estado, de conformidad con el diagnóstico que arrojen los resultados de cada una de las Secretarías, Dependencias y Entidades estatales;
- IX. Gestionar, vincular y canalizar por acuerdo del Secretario, los apoyos que se obtengan en las correspondientes Secretarías, Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, y
- X. Las demás que le otorquen otros ordenamientos legales o le sean delegadas expresamente



REFERENCIA: PR-DGDO-CADI-01 Y IT-DGDO-CADI-01

Clave: FO-DGDO-CADI-04
Revisión: 7
Anexo 7 Pág. <u>1</u> de <u>1</u>

XII.- DIRECTORIO

Nombre y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
C. Talina Cecilia Sámano Calderón Coordinadora General de Atención Ciudadana	Teléfono Directo: (777) 312 25 68 312 51 84	Gutemberg No. 2 piso 4, esq. con Plaza de Armas. Edificio Vitaluz, col. Centro, 26000, Cuernavaca, Morelos
Sandra Ileana Pimentel Velasco Directora de Relaciones Interinstitucionales	Directo: 312 25 68 312 51 84	Gutemberg No. 2 piso 4, esq. con Plaza de Armas. Edificio Vitaluz, col. Centro, 26000, Cuernavaca, Morelos
Beatriz Alejandra Soto Ayala Directora Operativa	Directo: 312 25 68 312 51 84	Gutemberg No. 2 piso 4, esq. con Plaza de Armas. Edificio Vitaluz, col. Centro, 26000, Cuernavaca, Morelos
Raúl Carranco Lechuga Subdirector de Relaciones Interinstitucionales	Directo: 312 25 68 312 51 84	Gutemberg No. 2 piso 4, esq. con Plaza de Armas. Edificio Vitaluz, col. Centro, 26000, Cuernavaca, Morelos
Pablo Jason Levy Morones Director Técnico	Directo: 312 25 68 312 51 84	Gutemberg No. 2 piso 4, esq. con Plaza de Armas. Edificio Vitaluz, col. Centro, 26000, Cuernavaca, Morelos
Ana Ruth Hernández Escobar Jefa de Departamento Regional Poniente Centro	Directo: 312 25 68 312 51 84	Gutemberg No. 2 piso 4, esq. con Plaza de Armas. Edificio Vitaluz, col. Centro, 26000, Cuernavaca, Morelos
Luis Alberto Duran Avilés Subdirector Operativo Oriente Centro	Directo: 312 25 68 312 51 84	Gutemberg No. 2 piso 4, esq. con Plaza de Armas. Edificio Vitaluz, col. Centro, 26000, Cuernavaca, Morelos
Vacante Director de Prospectiva	Directo: 312 25 68 312 51 84	Gutemberg No. 2 piso 4, esq. con Plaza de Armas. Edificio Vitaluz, col. Centro, 26000, Cuernavaca, Morelos
Vacante Jefe de Departamento Regional Oriente Centro	Directo: 312 25 68 312 51 84	Gutemberg No. 2 piso 4, esq. con Plaza de Armas. Edificio Vitaluz, col. Centro, 26000, Cuernavaca, Morelos
Vacante Jefe de Departamento Administrativo	Directo: 312 25 68 312 51 84	Gutemberg No. 2 piso 4, esq. con Plaza de Armas. Edificio Vitaluz, col. Centro, 26000, Cuernavaca, Morelos
Vacante Jefe de Departamento Técnico	Directo: 312 25 68 312 51 84	Gutemberg No. 2 piso 4, esq. con Plaza de Armas. Edificio Vitaluz, col. Centro, 26000, Cuernavaca, Morelos



REFERENCIA: PR-DGDO-CADI-01 Y IT-DGDO-CADI-01

Clave: FO-DGDO-CADI-04	
Revisión: 7	

Anexo 7 Pág. <u>1</u> de <u>1</u>

XIII.- COLABORACIÓN

Nombre de las/los Colaboradores	Puesto
C. Talina Cecilia Sámano Calderón	Coordinadora General de Atención Ciudadana

C. Alma Karen Viveros Ocampo Profesional Ejecutivo "E" Asesor/a Designado/a C. Beatriz Alejandra Soto Ayala Directora Operativa Enlace Designado/a