

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

Clave: FO-DGDO-CADI-06

Revisión: 3

Anexo 8 Pág. <u>1</u> de <u>1</u>



Manual de Políticas y Procedimientos Coordinacion General de Atencion Ciudadana



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

Clave: FO-DGDO-CADI-06

Revisión: 3

Anexo 8 Pág. <u>1</u> de <u>1</u>

II.- CONTENIDO

| Apartado | Consecutivo del Apartado |
|----------------|--------------------------|
| Portada | 1 |
| Contenido | II |
| Autorización | III |
| Introducción | IV |
| Políticas | V |
| Procedimientos | VI |
| Indicadores | VII |
| Directorio | VIII |
| Colaboración | IX |



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

Clave: FO-DGDO-CADI-06

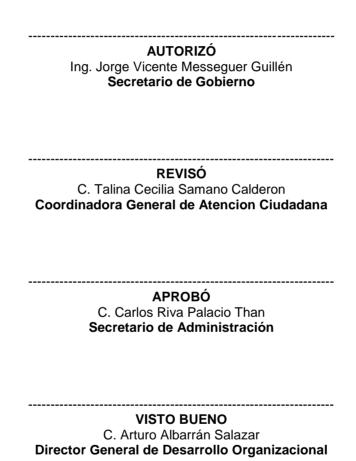
Revisión: 3

Anexo 8 Pág. <u>1</u> de <u>1</u>

III.- AUTORIZACIÓN

Se expide el presente Manual de Políticas y Procedimientos de la Coordinación General de Atención Ciudadana, 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:



Fecha de Autorización Técnica: 17 de diciembre de 2013

Número de páginas: 30



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

Clave: FO-DGDO-CADI-06

Revisión: 3

Anexo 8 Pág. 1 de 1

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.



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

Clave: FO-DGDO-CADI-06
Revisión: 3
Anexo 8 Pág. <u>1</u> de <u>1</u>

V.- POLÍTICAS

PROCEDIMIENTO: Atención Ciudadana

- 1.- La Dirección de Relaciones Interinstitucionales debe de aplicar encuestas de calidad en el servicio una vez que ha concluido las gestiones de las peticiones ciudadanas atendidas en la Coordinacion, con el fin de medir el nivel de satisfacción de los usuarios en cuanto a peticiones atendidas.
- 2.- La Dirección de Relaciones Interinstitucionales debe dar contestación a las peticiones ciudadanas de manera inmediata, en un plazo preferentemente de 10 dias hábiles apartir de la fecha de solicitud de atención.

PROCEDIMIENTO: Registro Institucional de las Organizaciones de la Sociedad Civil del Estado de Morelos.

- 1.- La Dirección Tecnica, debe atender en tiempo y forma las peticiones de registro institucional de las Organizaciones de la Sociedad Civil, que sean solicitadas a la Secretaría de Gobierno, conforme a los periodos establecidos en la convocatoria de conformidad con el Reglamento de la Ley de Fomento a las Actividades de las Organizaciones de la Sociedad Civil.
- 2.- La Dirección Tecnica debe implementar y mantener actualizado el registro de las organizaciones de la sociedad civil de manera mensual y rendir informes de trabajo del estatus de atención.
- 3.- La Dirección Tecnica debe informar en un periodo de 15 días hábiles a las Organizaciones de la Sociedad Civil que cumplieron con los requisitos estipulados en la convocatoria, de su aceptación para el registro.

PROCEDIMIENTO: Hermanamientos

1.- La Dirección Operativa debe presentar copia del documento generado del Hermanamiento, a la Secretaría de Relaciones Exteriores solicitando su inscripción en el Registro de Acuerdos Interinstitucionales, para registrar e informar vía escrito sobre la formalidad del proceso



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

| Clave: FO-DGDO-CADI-06 |
|------------------------|
| Revisión: 3 |
| Anexo 8 Pág. 1 de 1 |

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 Ciudadana | PR-CGAC-DRI-01 | 7 |
| 2 | Registro Institucional de las Organizaciones de la Sociedad Civil del Estado de Morelos | PRCGAC-DT-01 | 6 |
| 3 | Hermanamientos | PR-CGAC-DO-01 | 7 |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |



Clave: PR-CGAC-DRI-01
Revisión: 2
Pág. <u>1</u> de <u>7</u>

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 | Todas | Actualizacion del Procedimiento | Actualizacion del Manual | 17/diciembre/2013 |
| 2 | Todas | Actualizacion del Procedimiento | Actualizacion del Manual | 13/agosto/2014 |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |



| Clave: PR-CGAC-DRI-01 |
|---------------------------|
| Revisión: 2 |
| Pág. <u>2</u> de <u>7</u> |

HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Atención Ciudadana.

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 |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |



| Clave: PR-CGAC-DRI-01 |
|-----------------------|
| Revisión: 2 |
| Pág. 3 de 7 |

1.- Propósito.

Establecer un mecanismo institucional de atención oportuna a las necesidades planteadas por ciudadanos o grupos organizados, para canalizarlas a las dependencias que les corresponde su solución, en caso de que se requiera.

2.-Alcance.

Este Procedimiento aplica a:

- Coordinacion General de Atención Ciudadana
- Dirección de Relaciones Interinstitucionales
- Ciudadania
- Organizaciones de la Sociedad Civil

3.- Referencias

Este procedimiento está basado en:

- → Ley Estatal de Fomento de las Actividades de las Organizaciones de la Sociedad Civil del estado de Morelos
- Plan Estatal de Desarrollo vigente
- Reglamento Interior de la Secretaría de Gobierno
- Reglamento de la Ley de Fomento de las Actividades de las Organizaciones de la Sociedad Civil 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 Relaciones Interinstitucionales elaborar y mantener actualizado este procedimiento

Es responsabilidad del Coordinador General de Atención Ciudadana revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento

5.- Definiciones

Mecanismo Institucional: Gestión mediante la cual la Dirección de Relaciones Interinstitucionales canaliza los esfuerzos de Secretarias, Dependencias y/o Instituciones para alcanzar un fin establecido.

6.-Método de Trabajo:

| | Elaboró | Revisó |
|---|--|--|
| | | |
| | | |
| | | |
| | C. Sandra Ileana Pimentel Velasco | C. Talina Cecilia Samano Calderon |
| | Directora de Relaciones Interinstitucionales | Coordinadora General de Atencion Ciudadana |
| | Fraka 40 Americals 0044 | Forbs 40 Americals 2044 |
| 1 | Fecha: 13 Agosto de 2014 | Fecha: 13 Agosto de 2014 |

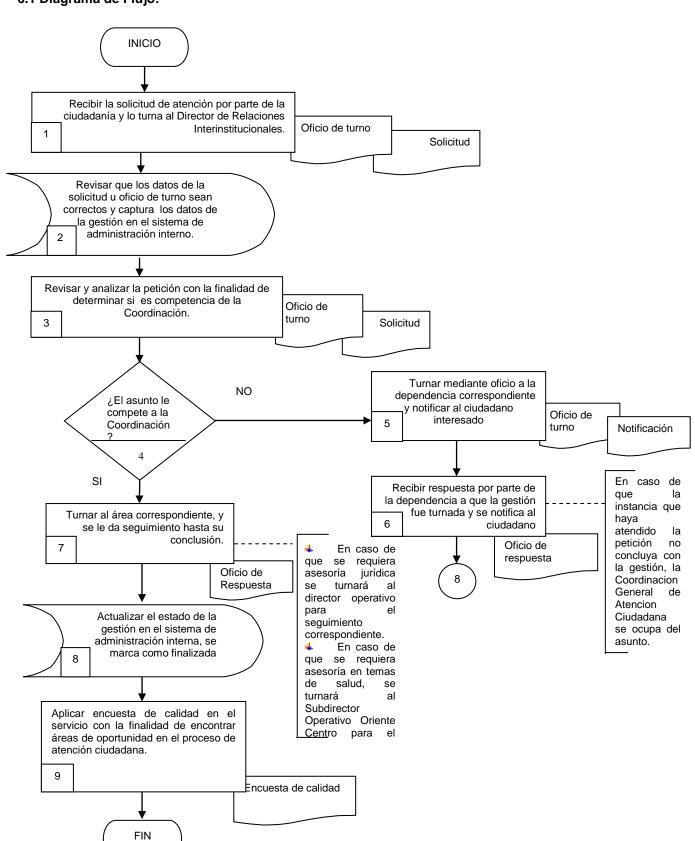


Clave: PR-CGAC-DRI-01

Revisión: 2

Pág. <u>4 de 7</u>

6.1 Diagrama de Flujo:





Clave: PR-CGAC-DRI-01 Revisión: 2

Pág. <u>6</u>de <u>7</u>

6.2 Descripción de Actividades:

| Paso | Responsable | Actividad | Tipo de Documento (No. de Control) |
|------|--|---|---------------------------------------|
| 1 | Jefe de Departamento Regional Oriente (JDRO) | Recibe la solicitud de atención por parte de la ciudadanía, así como oficios de turno de otras instancias, y turna al Director de Relaciones Interinstitucionales para su revisión. | Solicitud Oficios de turno |
| 2 | Director de Relaciones interinstitucionales (DRI) | Revisa que los datos de la solicitud u oficio de turno sean correctos y captura los datos de la gestión en el sistema de administración interno. Turna la gestión al Coordinador General de Atención Ciudadana para su seguimiento | |
| 3 | Coordinador General de Atencion Ciudadana (CGAC) | Revisa y analiza la petición con la finalidad de determinar si es competencia de la coordinación | Solicitud Oficio de turno |
| 4 | CGAC | ¿El asunto le compete a la Coordinacion? No, contiunua en el paso numero 5. Si, continua en el paso numero 7 | Oficio en Turno Notificación |
| 5 | Jefe de Departamento Regional Poniente Centro (JDRPC) | Turna mediante oficio a la dependencia correspondiente para la atención del asunto correspondiente. | Oficio de Turno Notificacion |
| 6 | JDRPC | Recibe respuesta por parte de la dependencia a la que la gestión fue turnada y notifica al ciudadano interesado de la resolución de la dependencia que atendera su caso y da seguimiento del estatus del asunto hasta su conclusión. Nota: En caso de que la instancia que haya atendido la petición no concluya con la gestión, la Coordinacion General de Atencion Ciudadana se ocupa del asunto nuevamente. Con esta actividad da fin al procedimiento | Oficio de respuesta |
| 7 | DRI | Turna la gestión al área correspondiente, dentro de la coordinación y da seguimientpo al asunto hasta su resolución. Nota: In caso de que se requiera asesoría jurídica se turnará al director operativo para el seguimiento correspondiente. In caso de que se requiera asesoría en temas de salud, se turnará al Subdirector Operativo Oriente Centro para el seguimiento correspondiente. In caso de que se requiera asesoría o apoyo en temas sociales, se turnará al Subdirector de Relaciones Interinstitucionales. | Oficio de respuesta |
| 8 | Director Tecnico (DT) | Actualiza el estado de la gestión en el sistema de administración interno y marcar como concluido. | |
| 9 | JDRPC | Aplica encuesta de calidad en el servicio al ciudadano, los resultados de estas se entregarán al Coordinador, con el fin de encontrar áreas de oportunidad en el proceso. | Encuesta de calidad |
| | | Con esta actividad se da fin al procedimiento. | |



Clave: PR-CGAC-DRI-01 Revisión: 2

Pág. <u>7</u>de <u>7</u>

7. Registros de Calidad:

| No. | Documentos (Clave) | Responsabilidad de su Custodia | Tiempo de Retención |
|-----|---------------------|--|------------------------|
| 1 | Oficio de turno | Director de Relaciones Interinstitucionales | Indefinido |
| 2 | Solicitud | Director de Relaciones Interinstitucionales | Indefinido |
| 3 | Oficio de respuesta | Director de Relaciones Interinstitucionales | Indefinido |
| 4 | Encuesta de calidad | Director de Relaciones Interinstitucionales | Indefinido |
| 5 | Notificacion | Director de Relaciones Interinstitucionales | Indefinido |
| | | | |
| | | | |

8. Anexos:

| Anexo No. | Descripción | Clave |
|--------------|-------------|-------|
| | Ninguno | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



Clave: PR-CGAC-DT-01
Revisión: 2
Pág. <u>1</u> de <u>6</u>

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 | Todas | Actualizacion del Procedimiento | Actualizacion del Manual | 17/diciembre/2013 |
| 2 | Todas | Actualizacion del Procedimiento | Actualizacion del Manual | 13/agosto/2014 |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |



| | Clave: PR-CGAC-DT-01 |
|---|---------------------------|
| • | Revisión: 2 |
| | Pág. <u>2</u> de <u>6</u> |

HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Registro Institucional de las Organizaciones de la Sociedad Civil del Estado de Morelos.

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



Clave: PR-CGAC-DT-01
Revisión: 2
Pág. <u>3</u> de <u>6</u>

1.- Propósito:

Establecer la secuencia de operación mediante la cual se logre el registro de todas las organizaciones civiles que lo soliciten, conforme a los ordenamientos legales vigentes que regulan sus actividades y llevar el control del padrón de registro de las mismas.

2.-Alcance:

Este Procedimiento aplica a:

- Coordinación General de Atención Ciudadana
- Dirección de Relaciones Interinstitucionales
- Organizaciones Civiles

3.- Referencias:

Este procedimiento está basado en:

- → Ley Estatal de Fomento de las Actividades de las Organizaciones de la Sociedad Civil del estado de Morelos
- Plan Estatal de Desarrollo vigente
- Reglamento Interior de la Secretaría de Gobierno
- Reglamento de la Ley de Fomento de las Actividades de las Organizaciones de la Sociedad Civil 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 Técnico elaborar y mantener actualizado este procedimiento Es responsabilidad del Coordinador General de Atención Ciudadana revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

5.- Definiciones:

Ninguna

6.-Método de Trabajo:

| Elaboró | Revisó |
|-----------------------------|--|
| | |
| | |
| C. Pablo Jason Levy Morones | C. Talina Cecilia Samano Calderon |
| • | |
| Director Técnico | Coordinadora General de Atencion Ciudadana |
| Fecha: 13 agosto de 2014 | Fecha: 13 agosto de 2014 |

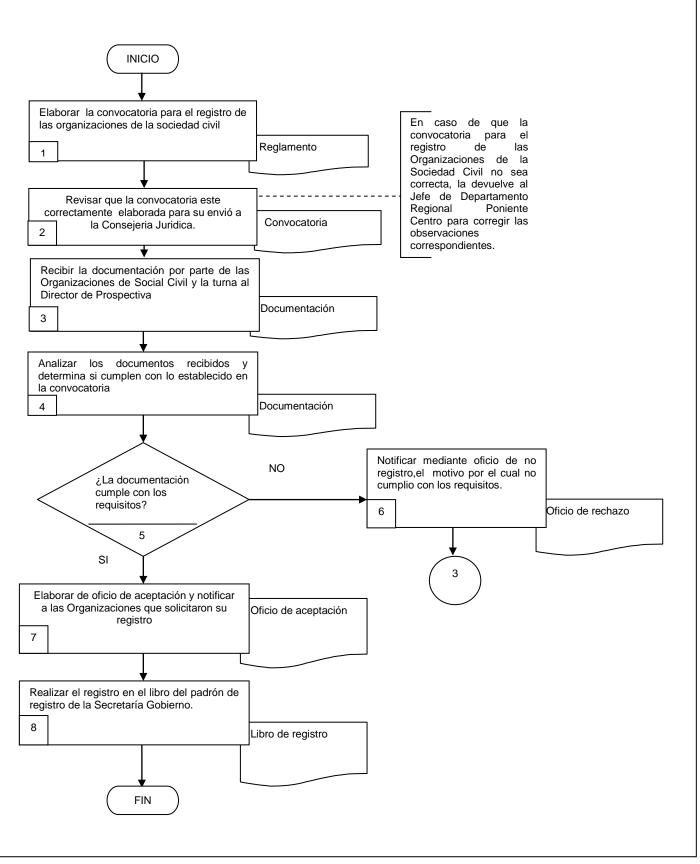


Clave PR-CGAC-DT-01

Revisión: 2

Pág. <u>4</u> de <u>6</u>

6.1 Diagrama de Flujo:





Clave PR-CGAC-DT-01
Revisión: 2
Pág.5 de <u>6</u>

6.2 Descripción de Actividades:

| Paso | Responsable | Actividad | Tipo Documento (No. de Control) |
|------|---|--|------------------------------------|
| 1 | Director Técnico (DT) | Elabora la convocatoria para el registro de las Organizaciones de la Sociedad Civil en base al Reglamento de la Ley de Fomento a las Actividades de las Organizaciones de la Sociedad Civil del Estado de Morelos vigente y lo turna al Coordinador General de Atencion Ciudadana para su autorización. | Reglamento |
| 2 | Coordinador General de Atención Ciudadana (CGAC) | Revisa que la Convocatoria esté correctamente elaborada para envíarla a la Consejeria Juridica para su publicación en el Diario Oficial "Tierra y Libertad". Nota: En caso de que la convocatoria para el registro de las Organizaciones de la Sociedad Civil no sea correcta, la devuelve al Jefe de Departamento Regional Poniente Centro para corregir las observaciones correspondientes. | Convocatoria |
| 3 | Jefe de Departamento Regional Oriente (JDRO) | Recibe la documentación establecida en la convocatoria por parte de las Organizaciones de la Sociedad Civil, y turna al director de prospectiva para su análisis y revisión. | Documentación |
| 4 | Director de Prospectiva (DP) | Analiza los documentos recibidos con la finalidad de determinar si cumplen con lo establecido en la convocatoria y proceder al registro de la Organizaciones de la Sociedad Civil. | Documentación |
| 5 | DP | ¿La documentación cumple con los requisitos? No, continúa en el paso 6. Si, continúa en el paso 7. | |
| 6 | JDRPC | Notifica mediante Oficio a las Organizaciones de la Sociedad Civil que solicitaron su registro que no procede por incumplimiento de los requisitos solicitados y se devuelve documentación para que verifiquen que sea correcta de acuerdo a lo establecido en la convocatoria. Se conecta con la actividad 3. | Oficio de rechazo |
| 7 | JDRPC | Elabora oficio de aceptación y notifica a las Organizaciones de la Sociedad Civil que solicitaron su registro informando al Coordinador General de Atencion Ciudadana para que proceda con el registro en el padrón de registro de la Secretaría de Gobierno una vez realizada la validación de la información y la documentación exhibida. | Oficio de aceptación |
| 8 | CGAC | Realiza el registro de la Organización de Sociedad Civil en el libro de padrón de registro de la Secretaría de Gobierno. Con esta actividad se da fin al procedimiento. | Libro de registro |



Clave: PR-CGAC-DT-01

Revisión: 2

Pág. 6 de <u>6</u>

7. Registros de Calidad:

| No. | Documentos (Clave) | Responsabilidad de su Custodia | Tiempo de Retención |
|-----|----------------------|--|------------------------|
| 1 | Reglamento | Jefe de Departamento Regional Poniente Centro | Indefinidio |
| 2 | Convocatoria | Jefe de Departamento Regional Poniente Centro | Indefinidio |
| 3 | Documentación | Jefe de Departamento Regional Poniente Centro | Indefinidio |
| 4 | Oficio de rechazo | Jefe de Departamento Regional Poniente Centro | Indefinidio |
| 5 | Oficio de aceptación | Coordinador General de Atención Ciudadana | Indefinidio |
| 6 | Libro de Registro | Coordinador General de Atención Ciudadana | Indefinidio |
| | | | |

8. Anexos:

| Anexo No. | Descripción | Clave |
|--------------|-------------|-------|
| | | |
| | Ninguno | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



PROCEDIMIENTO HERMANAMIENTOS

Clave: PR-CGAC-DO-01

Revisión: 0 Pág. 1 de <u>7</u>

HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

| No. Rev. | Pág. (s). Afectadas | Naturaleza del Cambio | Motivo del Cambio | Fecha de Autorización |
|-------------|------------------------|-----------------------|-------------------|-----------------------|
| 0 | | Emisión | Emisión | 13/agosto/2014 |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |



PROCEDIMIENTO HERMANAMIENTOS

| Clave: PR-CGAC-DO-01 |
|---------------------------|
| Revisión: 0 |
| Pág. <u>2</u> de <u>7</u> |

HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Hermanamientos.

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 |
| 2.100000.11 Contact at 7 familion action. | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |



PROCEDIMIENTO HERMANAMIENTOS

| Clave: PR-CGAC-DO-01 |
|----------------------|
| Revisión: 0 |
| Pág. 3 de 7 |

1.- Propósito:

Establecer acuerdos tanto a nivel Nacional como Internacional, con el fin de fortalecer los lazos de acercamiento y promover el fortalecimiento de las capacidades institucionales del gobierno estatal y municipal, y así poder dar soluciones a la problemática y conflictos que existan en el Estado de Morelos.

2.-Alcance:

Este Procedimiento aplica a:

- Coordinación General de Atención Ciudadana
- Director Operativo
- Estado de Morelos
- Secretaría de Relaciones Exteriores

3.- Referencias:

Este procedimiento está basado en:

- La Ley Orgánica de la Administración Publica Federal,
- Ley sobre la Celebración de Tratados
- Reglamento Interior de la Secretaria de Gobierno
- Programa Mexicano de Ciudades Hermanas y Cooperación Internacional Descentralizada
- Manual de Modelo de Acuerdos de Hermanamiento de amplio alcance

4.- Responsabilidades:

Es responsabilidad del personal técnico y de apoyo apegarse a lo establecido en este procedimiento Es responsabilidad del Director Operativo elaborar y mantener actualizado este procedimiento Es responsabilidad del Coordinador General de Atención Ciudadana revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento

5.- Definiciones:

Hermanamientos: Esquema de trabajo que permite definir estrategias de acción exterior del gobierno local, para promover el fortalecimiento de las capacidades institucionales de los gobiernos estatales y municipales mexicanos que impulsan sus propias relaciones internacionales.

6.-Método de Trabajo:

| Elaboró | Revisó |
|---------------------------------|--|
| C. Beatriz Alejandra Soto Ayala | C. Talina Cecilia Samano Calderon |
| Directora Operativa | Coordinadora General de Atencion Ciudadana |
| Fecha: 13 Agosto del 2014 | Fecha: 13 de agosto de 2014 |

| Recolor card de Hermanamiento, dirigido a la Secretaria de Relaciones Exteriores 3 | | | EDIMIENTO | Clave: PR-CGAC-DO-01 |
|--|---|---|---|--|
| 6.1 Diagrama de Flujo: Determinar las estatogiasde acción exterior a realizar. Elaborar Cartas de Intención, en la que se busca hacer la Invitación a la ciudad estado, per el cual se determina de común acuerdo, l'intención Recibir Carta de intención y elaborar solicitud de Hermanamiento, dirigido a la Secretaria de Relaciones Exteriores Solicitud de Hermanamiento Se lavos a cu directamente. Recibir Carta de intención y elaborar solicitud de Hermanamiento de la consultación propresentante del lugar de la solicitud presentada de la consultación per la SRE? SI Agendar reunión de trabajo con la Embajada o representante de la consultación de Hermanamiento de la consultada de La consultada de Hermanamiento de la consultada de La consultada de Hermanamiento de la consultada de Hermanamiento de la consultada de La consultada de Hermanamiento de la consultada de Hermanamiento de la consultada de Hermanamiento de la consultada de La consultada de La consultada de La consultada de L | Secretaría | HERMA | NAMIENTOS | Revisión: 0 |
| Determinar las estrategiasde acción exterior a realizar. I Elaborar Cartas de Intención, en la que se busca hacor la invitación a la ciudad, estado, ara el cual se determina de común acuerdo, a la cuada de intención y elaborar solicitud de Hermanamiento, dirigido a la Scretaria de Relaciones Exteriores Relaciones Exteriores Solicitud de Hermanamiento Carta de Intención presentante del lugar solicitud de se aprobada por la SRE? SI Agendar reurión de trabajo con la Entención de la solicitud presentada por la SRE? SI Agendar reurión de trabajo con la Entención de la solicitud presentada formanamiento se lleva a confirmación de la solicitud presentada formanamiento de la solicitud de la solici | MORELOS de Gobierno | | | Pág. <u>4</u> de <u>7</u> |
| Secretario de Gobierno | Recibir C de Herma 3 SI Age Comum 6 Propone 7 | ar las estrategiasde acción exterior a realizar. Cartas de Intención, en la que se acer la invitación a la ciudad, estado, ual se determina de común acuerdo, ual se determina de común acuerdo, de anamiento, dirigido a la Secretaria de Relaciones Exteriores Alcandar reunión de trabajo con la anbajada o representante de la anidad a Hermanar, para ampliar y carrollar el tema y los alcances La propuesta de Convenio es aceptada? SI Llevar el Acuerdo de dermanamiento de Amplio Alcance, para firma con el arcando el carro | Carta de Intención Solicitud de Hermanamiento Carta de Intención Recibir Oficio de Negativa de la solicitud presentada 5 FIN Propuesta de Convenio Oficio de Negativa de la solicitud presentada 5 FIN Propuesta de Convenio Oficio de Negativa de la solicitud presentada 5 FIN Propuesta de Convenio Oficio de Negativa de la solicitud presentada 5 | En caso de que al establecer comunicación con el representante del lugar solicite que no intervenga la Secretaria de Relaciones Exteriores, el Hermanamiento se lleva a cabo directamente. Oficio de Negativa fício de respuesta |
| Secretario de Gobierno | | + | | |
| Convenio | 11 | Secretario de Gobierno Con | nvenio | |



PROCEDIMIENTO HERMANAMIENTOS

Clave: PR-CGAC-DO-01 Revisión: 0

Pág. 5<u>de 7</u>

6.2 Descripción de Actividades:

| Paso | Responsable | Actividad | Tipo de Documento (No. de Control) |
|------|---|--|--|
| 1 | Coordinador General de Atención Ciudadana (CGAC) | Determina en base al Reglamento Interior de la Secretaria de Gobierno, estrategias de acción exterior del gobierno local, para promover el fortalecimiento de las capacidades institucionales de los gobiernos estatal y municipales con el fin de resolver las problematicas surgidas en el Estado de Morelos. | |
| 2 | CGAC | Elabora Cartas de Intención, en la que se busca hacer la invitación a la ciudad, estado, para el cual se determina de común acuerdo, las áreas a las que se encaminaran las acciones y los temas que se trataran en común y turna al Director de Relaciones Interinstitucionales para el seguimiento. | Carta de Intención |
| 3 | Director Operativo (DO) | Recibe Carta de Intención y elabora solicitud de Hermanamiento, dirigido a la Secretaria de Relaciones Exteriores (SER), para establecer comunicación contacto con el lugar a Hermanar, indicando las intenciones de la solicitud. Nota: En caso de que al establecer comunicación con el representante del lugar solicite que no intervenga la Secretaria de Relaciones Exteriores, el Hermanamiento se lleva a cabo directamente. | Solicitud de Hermanamiento Carta de Intención |
| 4 | CGAC | ¿La Solicitud es aprobada por la SRE? No, pasa a la Actividad 5. Si, pasa a la actividad 6. | |
| 5 | Coordinador General de Atención Ciudadana (CGAC) | Recibe oficio de Negativa, en la cual se especifican las razones y motivos por los cuales no aceptaron la invitación y propuesta de la Solicitud, misma que se guardara en el archivo interno para evidenciar el trámite solicitado. | Oficio de negativa |
| 6 | CGAC | Con esta actividad se da fin al procedimiento. Recibe oficio de respuesta y agenda reunión de trabajo con la Embajada o representante de la Comunidad a Hermanar, para ampliar y desarrollar el tema y los alcances de la propuesta de Hermanamiento, estableciendo una propuesta de convenio basada en la solicitud previa. | Oficio de respuesta Propuesta de Convenio |
| 7 | CGAC | Propone, cada uno de los Alcances y los temas de interes, basados en las atribuciones que marca el Reglamento Interior de la Secretaria de Gobierno y demás disposiciones vigentes aplicables en la materia. | Propuesta de Convenio |
| 8 | CGAC | ¿La propuesta de Convenio es aceptada? No, continua el paso número 11 Si, continua el paso número 9 | |



PROCEDIMIENTO HERMANAMIENTOS

Clave: PR-CGAC-DO-01
Revisión: 0
Pág. 6_de <u>7</u>

| Paso | Responsable | Actividad | Tipo de Documento (No. de Control) |
|------|-------------|---|---------------------------------------|
| O | CGAC | Elabora propuesta de modificación, mediante oficio y solo en caso de que alguna de las partes así lo consideren; o sea de relevancia para cualquiera de estos, siempre y cuando se llegue de común acuerdo, para después seguir trabajando en pro de las propias relaciones de los gobiernos estatales y municipales mexicanos, así como en sus relaciones internacionales. Se conecta con la actividad 6. | Propuesta de modificación |
| 10 | CGAC | Revisa en conjunto con los representantes del lugar a hermanar la versión Final de la Propuesta de Convenio, mediante la cual se detallan cada una de las propuestas y temas ya trabajados y desarrollados, para definir si existirá algún cambio importante. | Propuesta de Convenio |
| 11 | CGAC | Lleva el Acuerdo de Hermanamiento de Amplio Alcance para firma, con el Secretario de Gobierno y el representante de la embajada pertinente, con la finalidad de trabajar en conjunto para lo ya pactado y establecido. | Convenio |
| | | Con esta actividad se da fin al procedimiento. | |



PROCEDIMIENTO HERMANAMIENTOS

Clave: PR-CGAC-DO-01
Revisión: 0

Pág. 7_de <u>7</u>

7. Registros de Calidad:

| No. | Documentos (Clave) | Responsabilidad de su Custodia | Tiempo de Retención |
|-----|----------------------------|--|------------------------|
| 1 | Carta de Intención | Director de Relaciones Interinstitucionales | Indefinido |
| 2 | Solicitud de Hermanamiento | Director de Relaciones Interinstitucionales | Indefinido |
| 3 | Oficio de Respuesta | Director de Relaciones Interinstitucionales | Indefinido |
| 4 | Oficio de Negativa | Director de Relaciones Interinstitucionales | Indefinido |
| 5 | Propuesta de Convenio | Director de Relaciones Interinstitucionales | Indefinido |
| 6 | Propuesta de Modificación | Director de Relaciones Interinstitucionales | Indefinido |
| 7 | Convenio | Director de Relaciones Interinstitucionales | Indefinido |
| | | | |
| | | | |

8. Anexos:

| Anexo No. | Descripción | Clave |
|--------------|-------------|-------|
| | Ninguno | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



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

Clave: FO-DGDO-CADI-06

Revisión: 3

Anexo 8 Pág. <u>1</u> de <u>2</u>

VII.- INDICADORES

Unidad Administrativa: Coordinacion General de Atencion Ciudadana

Procedimientos Claves: Atención Ciudadana

| Denominación | Dimensión | Interpretación | Fórmula de Cálculo | Frecuencia de periodicidad |
|--|-----------|---------------------------------------|---|----------------------------|
| Porcentaje de solicitudes atendidas de gestión, asesoría, valoración, solución, canalización a otras dependencias, otorgamiento de apoyos económicos o en especie de ciudadanos, grupos sociales, grupos vulnerables y municipios. | Eficacia | existentes que llegan a la Secretaria | generan acuerdos y convenios con instituciones y municipios / | Trimestral |

Unidad Administrativa: Coordinacion General de Atencion Ciudadana

Procedimientos Claves: Hermanamientos

| Denominación | Dimensión | Interpretación | Fórmula de Cálculo | Frecuencia de periodicidad |
|---|-----------|---|---|----------------------------|
| Celebración de contratos, convenios y hermanamientos de colaboración a nivel Extranjero, Federal y Estatal, con sector público y privado con fines de generar unidad entre las Organizaciones de la Sociedad Civil (mediante registro a padrón de la SG), los municipios y el Gobiernogobernabilidad. | Eficacia | A mayor cantidad de convenios y hermanamientos de calidad, menos posibilidad de que crezcan las demandas, necesidades y solicitudes del sector social. Así como, a mayor número de Municipios consolidados y unidos por fines de responsabilidad social de forma estratégica, permite más sustento a decisiones para la gobernabilidad. | Número contratos, convenios y hermanamientos de colaboración celebrados / Total de contratos, convenios y hermanamientos de | Trimestral |



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

| Clave: FO-DGDO-CADI-06 |
|-----------------------------------|
| Revisión: 3 |
| Anexo 8 Pág. <u>2</u> de <u>2</u> |

VII.- INDICADORES

Unidad Administrativa: Coordinacion General de Atencion Ciudadana

Procedimientos Claves: Registro Institucional de las Organizaciones de la Sociedad Civil del Estado de Morelos

| Denominación | Dimensión | Interpretación | Fórmula de Cálculo | Frecuencia de periodicidad |
|--|------------|---|--|-------------------------------|
| Organizaciones de la Sociedad Civil inscritas en el padrón de registro de la Secretaria de Gobierno. | Eficiencia | A mayor número de Organizaciones de la Sociedad Civil inscritas al Padrón de Registro de la Secretaria de Gobierno, mayor participación de diversos sectores de la sociedad en los temas de la gobernabilidad del Estado. | Número de Organizaciones de la Sociedad Civil inscritas en el padrón | Anual |



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

Clave: FO-DGDO-CADI-06 Revisión: 3 Anexo 8 Pág. <u>1</u> de <u>2</u>

VIII.- DIRECTORIO

| Nombre y Puesto | Teléfonos Oficiales | Domicilio Oficial |
|--|---|--|
| C. Talina Cecilia Sámano Calderón Coordinadora General de Atención Ciudadana | Directo: (777)312 25 68 312 51 84 | Gutemberg No. 2 piso 4, esquina 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, esquina con Plaza de Armas.Edificio Vitaluz, col. Centro, 26000, Cuernavaca, Morelos |
| Beatriz Alejandra Soto Ayala Directora Operativa | 312 25 68 312 51 84 | Gutemberg No. 2 piso 4, esquina con Plaza de Armas.Edificio Vitaluz, col. Centro, 26000, Cuernavaca, Morelos |
| Pablo Jason Levy Morones Director Tecnico | Directo: 312 25 68 312 51 84 | Gutemberg No. 2 piso 4, esquina con Plaza de Armas.Edificio Vitaluz, col. Centro, 26000, Cuernavaca, Morelos |
| Raul Carranco Lechuga Sundirector de Relaciones Interinstitucionales | Directo: 312 25 68 312 51 84 | Gutemberg No. 2 piso 4, esquina con Plaza de Armas.Edificio Vitaluz, col. Centro, 26000, Cuernavaca, Morelos |
| Ana Ruth Hernández Escobar Jefa de Departamento Regiónal Poniente Centro | Directo: 312 25 68 312 51 84 | Gutemberg No. 2 piso 4, esquina con Plaza de Armas.Edificio Vitaluz, col. Centro, 26000, Cuernavaca, Morelos |
| Luis Alaberto Durán Avilés Subdirector Operativo Oriente Centro | Directo: 312 25 68 312 51 84 | Gutemberg No. 2 piso 4, esquina 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, esquina 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, esquina 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, esquina 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-06 |
|-----------------------------------|
| Revisión: 3 |
| Anexo 8 Pág. <u>2</u> de <u>2</u> |

VIII.- DIRECTORIO

| Nombre y Puesto | Teléfonos Oficiales | Domicilio Oficial |
|---|------------------------------------|--|
| Vacante Jefe de Departamento Técnico | Directo: 312 25 68 312 51 84 | Gutemberg No. 2 piso 4, esquina 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-06 | |
|------------------------|--|
| Revisión: 3 | |

Anexo 8 Pág. <u>1</u> de <u>1</u>

IX.- COLABORACIÓN

| Nombre de las/los Colaboradores | Puesto |
|-----------------------------------|--|
| C. Talina Cecilia Samano Calderon | 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