MORELOS
PODER EJECUTIVO

Secretaría
de Desarrollo Social

Manual de Políticas y Procedimientos Oficina del Subsecretario de Acciones Complementarias de Combate a la Pobreza

MORELOS
PODER EJECUTIVO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACION
Dirección General de
Desarrollo Organizacional
Documento
Controlado

Cuernavaca, Mor., a 27 de junio 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

MORELOS
PODER EJECUTIVO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACION
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

III.- AUTORIZACIÓN

Se expide el presente Manual de Políticas y Procedimientos de la oficina del Subsecretario de Acciones Complementarias de Combate a la Pobreza, 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;
- Artículo 8 fracción XVII del Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Social vigente;

AUTORIZO
C. Adriana Díaz Contreras
Secretaria de Desarrollo Social

REVISO
C. Marcelino Montes de Oca Domínguez
Subsecretario de Acciones Complementarias de Combate a la Pobreza

APROBO
C. Carlos Riva Palacio Than
Secretario de Administración

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

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

Fecha de Autorización Técnica: 27 de Junio de 2013

Número de páginas: 15

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 Desarrollo Social.

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.

MORELOS
PODER EJECUTIVO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACION
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

V.- POLÍTICAS

PROCEDIMIENTO: Trámite y Atención de Solicitudes de Apoyo.

1. La Subsecretaría de Acciones Complementarias de Combate a la pobreza, recibe las solicitudes de apoyo para vivienda básica, equipamiento e infraestructura social de la oficina de la Secretaria de la Secretaria de Desarrollo Social, mediante turno para fines procedentes.

2. La Subsecretaría de Acciones Complementarias de Combate a la Pobreza recibe los escritos de las solicitudes de apoyo, mediante turno de la oficina del Secretario de Desarrollo Social y se envía mediante turno de conocimiento, atención y seguimiento a las Direcciones Generales de Transferencias y subsidios patrimoniales e Infraestructura Social, para su valoración y atención de acuerdo a las atribuciones de las mismas.

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

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	Tramite y Atención de Solicitudes de Apoyo	PR–OSSACCP–DGS-01	6

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

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	27/junio/2013

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento Tramite y Atención de Solicitudes de Apoyo

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 y Presupuesto	01

SECRETARÍA DE ADMINISTRACION
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

1.- Propósito:
Implementar acciones que permitan dar una atención oportuna a las solicitudes de apoyo manifestadas en las gestorías de la Subsecretaría de Acciones Complementarias de Combate a la Pobreza, teniendo con esto un adecuado control de la correspondencia y de atención a los usuarios que tengan necesidades y quieran incorporarse como posibles beneficiarios de los Programas Sociales.

2.- Alcance:
Este procedimiento aplica a:
- Oficina del Subsecretario de Acciones Complementarias de Combate a la Pobreza

3.-Referencias:
Este procedimiento está basado en:
- Reglamento interno de la Secretaría de Desarrollo Social

4.-Responsabilidades:
Es responsabilidad del personal Técnico y de apoyo apegarse a lo establecido en este procedimiento.
Es responsabilidad del Jefe de Departamento de Gestión y Seguimiento elaborar y mantener actualizado este procedimiento.
Es responsabilidad del Subsecretario de Acciones Complementarias de Combate a la Pobreza, revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento

5.-Definiciones:
Ninguna

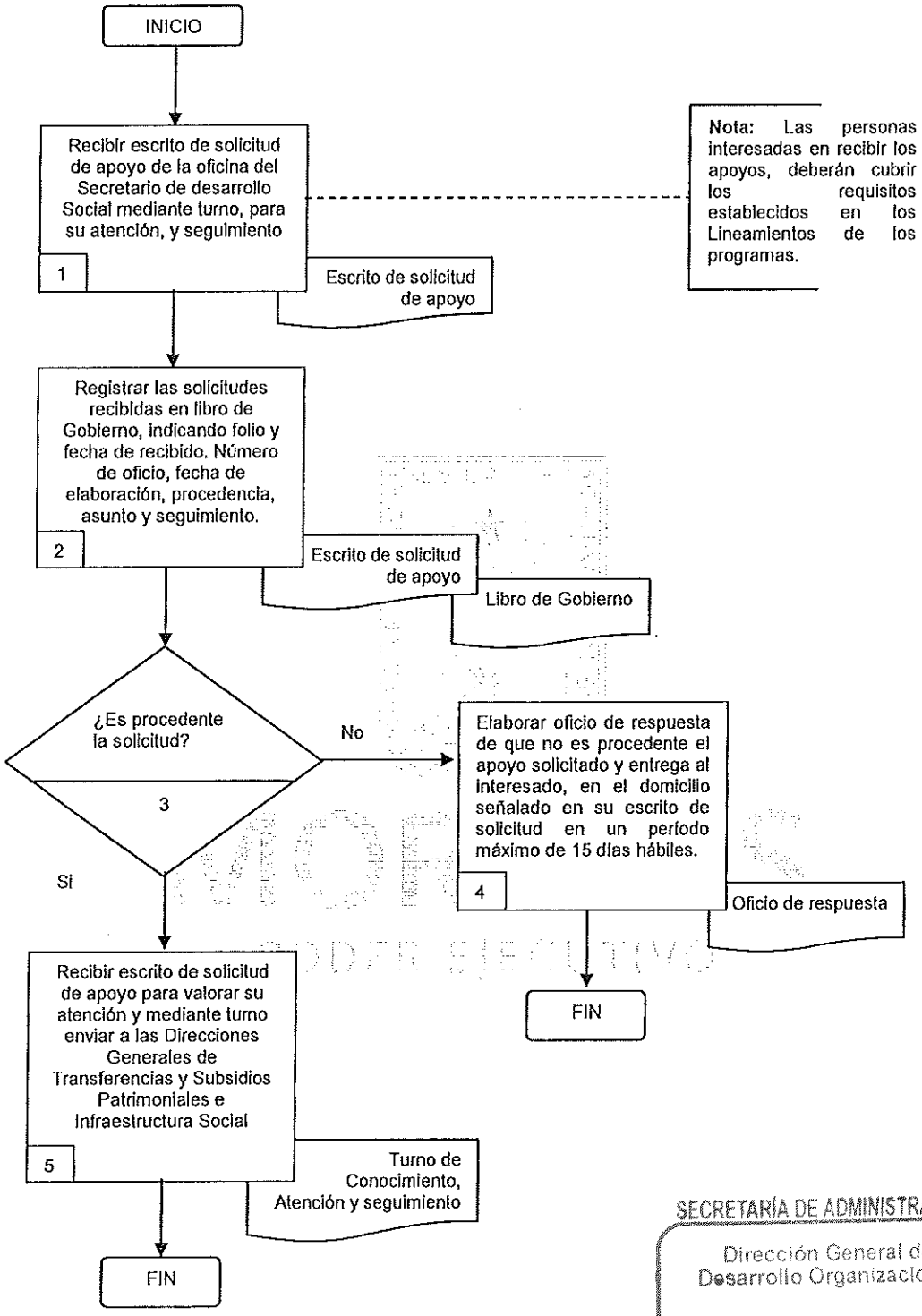
6.-Método de Trabajo:

MORELOS
PODER EJECUTIVO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

Elaboró	Revisó
C. Carmina Lima Flores **Jefe de Departamento de Gestión y Seguimiento**	C. Marcelino Montes de Oca Domínguez **Subsecretario de Acciones Complementarias de Combate a la Pobreza**
Fecha: 27 de junio de 2013	**Fecha:** 27 de junio de 2013

6.2. Diagrama de Flujo:



SECRETARÍA DE ADMINISTRACION
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Tipo de Documento (No. de Control)
1	Jefe de Departamento de Gestión y Seguimiento (JDGS)	Recibe escrito de solicitud de apoyo de la oficina del Secretario de Desarrollo Social para su atención, seguimiento y turno. **Nota:** Las personas interesadas en recibir los apoyos, deberán cubrir los requisitos establecidos en los lineamientos de los programas.	Escrito de Solicitud de apoyo
2	(JDGS)	Registra las solicitudes recibidas en libro de Gobierno, indicando folio y fecha de recibido. Número de oficio, fecha de elaboración, procedencia, asunto y seguimiento.	Escrito de Solicitud de apoyo Libro de Gobierno
3	Subsecretario de Acciones Complementarias de Combate a la Pobreza (SSACCP)	¿Es procedente la solicitud? No, continua en la actividad 4 Si, continua en la actividad 5	
4	(SSACCP)	Elabora oficio de respuesta de que no es procedente el apoyo solicitado y entrega al interesado, en el domicilio señalado en su escrito de solicitud en un período máximo de 15 días hábiles.	Oficio de respuesta
5	(SSACCP)	Recibe escrito de solicitud de apoyo para valorar su atención y mediante turno de conocimiento, atención y seguimiento, envía a las Direcciones Generales de Transferencias y Subsidios Patrimoniales e Infraestructura Social. Con esta actividad se da fin al procedimiento.	Turno de conocimiento, atención y seguimiento

MORELOS
PODER EJECUTIVO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
1	Escrito de Solicitud de apoyo	Subsecretario de Acciones Complementarias de Combate a la Pobreza	2 años
2	Libro de Gobierno	Subsecretario de Acciones Complementarias de Combate a la Pobreza	2 años
3	Oficio de respuesta	Subsecretario de Acciones Complementarias de Combate a la Pobreza	2 años
4	Turno de conocimiento, atención y seguimiento	Subsecretario de Acciones Complementarias de Combate a la Pobreza	2 años

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
	Ninguna	

MORELOS
PODER EJECUTIVO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

VII.- INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO

Unidad Administrativa/Organismo Auxiliar: Oficina del Subsecretario de Acciones Complementarias de Combate a la Pobreza
Procedimiento Clave: Trámite y atención de solicitudes de apoyo

Denominación	Dimensión	Interpretación	Fórmula de cálculo	Frecuencia de medición
Porcentaje de solicitudes atendidas de acciones complementarias de combate a la pobreza	Eficacia	A mayor valor del indicador, se incrementa la cantidad de respuestas atendidas de acciones complementarias de combate a la pobreza.	(Número de solicitudes atendidas/Total de solicitudes recibidas)* 100	Trimestral

SECRETARÍA DE ADMINISTRACION
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

VIII.- DIRECTORIO

Nombre y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
Marcelino Montes de Oca Domínguez Subsecretario de Acciones Complementarias de Combate a la Pobreza	(777) 3100640 3100356 3158511 Extensión 66440	Calle Miguel Hidalgo No. 4, Esq. Juan Aldama y Av. Plan de Ayala, Colonia Vicente Guerrero, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62430
Nora Velia Ramírez Arteaga Subdirectora de Enlace Administrativo	3100640 3100356 3158511 Extensiones 66442 y 66443	Calle Miguel Hidalgo No. 4, Esq. Juan Aldama y Av. Plan de Ayala, Colonia Vicente Guerrero, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62430
Vacante Subdirector de Focalización y Coordinación Institucional	3100640 3100356 3158511 Extensiones 66442 y 66443	Calle Miguel Hidalgo No. 4, Esq. Juan Aldama y Av. Plan de Ayala, Colonia Vicente Guerrero, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62430
Carmina Lima Flores Jefa de Departamento de Gestión y Seguimiento	3100640 3100356 3158511 Extensiones 66442 y 66443	Calle Miguel Hidalgo No. 4, Esq. Juan Aldama y Av. Plan de Ayala, Colonia Vicente Guerrero, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62430
Vacante Jefe de Departamento de Desarrollo Humano	3100640 3100356 3158511 Extensiones 66442 y 66443	Calle Miguel Hidalgo No. 4, Esq. Juan Aldama y Av. Plan de Ayala, Colonia Vicente Guerrero, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62430

MORELOS
PODER EJECUTIVO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACION
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

IX.- COLABORACIÓN

Nombre de las/los Colaboradores	Puesto
Marcelino Montes de Oca Domínguez	Subsecretario de Acciones Complementarias de Combate a la Pobreza

MORELOS
PODER EJECUTIVO

C. Alba B. García Robles
Profesional Ejecutivo "B"
Asesor/a Designado/a

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Dirección General de Desarrollo Organizacional

C. Nora Velia Ramírez Arteaga
Subdirectora de Enlace Administrativo
Enlace Designado/a