MORELOS PODER EJECUTIVO Secretaría de Gobierno

Manual de Políticas y Procedimientos
Dirección General de Atención a Municipios

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	VII
Directorio	VIII
Colaboración	IX

III.- AUTORIZACIÓN

Se expide el presente Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección General de Atención a Municipios, el cual contiene información referente a sus procedimientos y funcionamiento, y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal, con fundamento en los siguientes ordenamientos jurídicos:

- Artículo 13 fracción VI y artículo 39 fracción XI de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Morelos vigente;
- Artículo 16 fracción IV y V del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos vigente.

AUTORIZÓ
Ing. Jorge Vicente Messeguer Guillén
Secretario de Gobierno

REVISÓ
Lic. Ricardo Santos Robledo Chávez
Director General de Atención a Municipios

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: 18

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: Atención y fortalecimiento Municipal.

1. La Dirección General de Atención a Municipios debe atender en tiempo y forma las peticiones tanto de los Ayuntamientos que integran el Estado de Morelos, así como de sus autoridades auxiliares y de la ciudadanía en general, siempre y cuando sean solicitadas mediante oficio a la Secretaría de Gobierno.

2. La Dirección General de Atención a Municipios debe realizar la detección de necesidades y solventarlas a través de capacitaciones desarrolladas en los Ayuntamientos que integran el Estado de Morelos, a fin de identificar aquellas solicitudes que se encuentren dentro del marco de competencia de esta Unidad Administrativa.

3. La Dirección General de Atención a Municipios debe rendir informes a la Secretaría de Gobierno, respecto del estatus en que se encuentra la atención a las solicitudes recibidas por esta misma, a fin de cumplir en tiempo y forma con los requerimientos de atención solicitados.

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 a Municipios	PR-SG-DGAM-01	9

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	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 de Atención a Municipios.

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 del Administración	01

1. Propósito:

Contribuir al desarrollo sustentable de los 33 Municipios del Estado, a través del fortalecimiento de las relaciones que se generen con los Ayuntamientos.

2. Alcance:

Este procedimiento aplica a:

- Dirección de Vinculación
- Subdirección de Gestión
- 33 Municipios del Estado de Morelos

3. Referencias:

Este procedimiento está basado en:

- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Morelos.
- Plan Estatal de Desarrollo vigente.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Gobierno.

4. Responsabilidades:

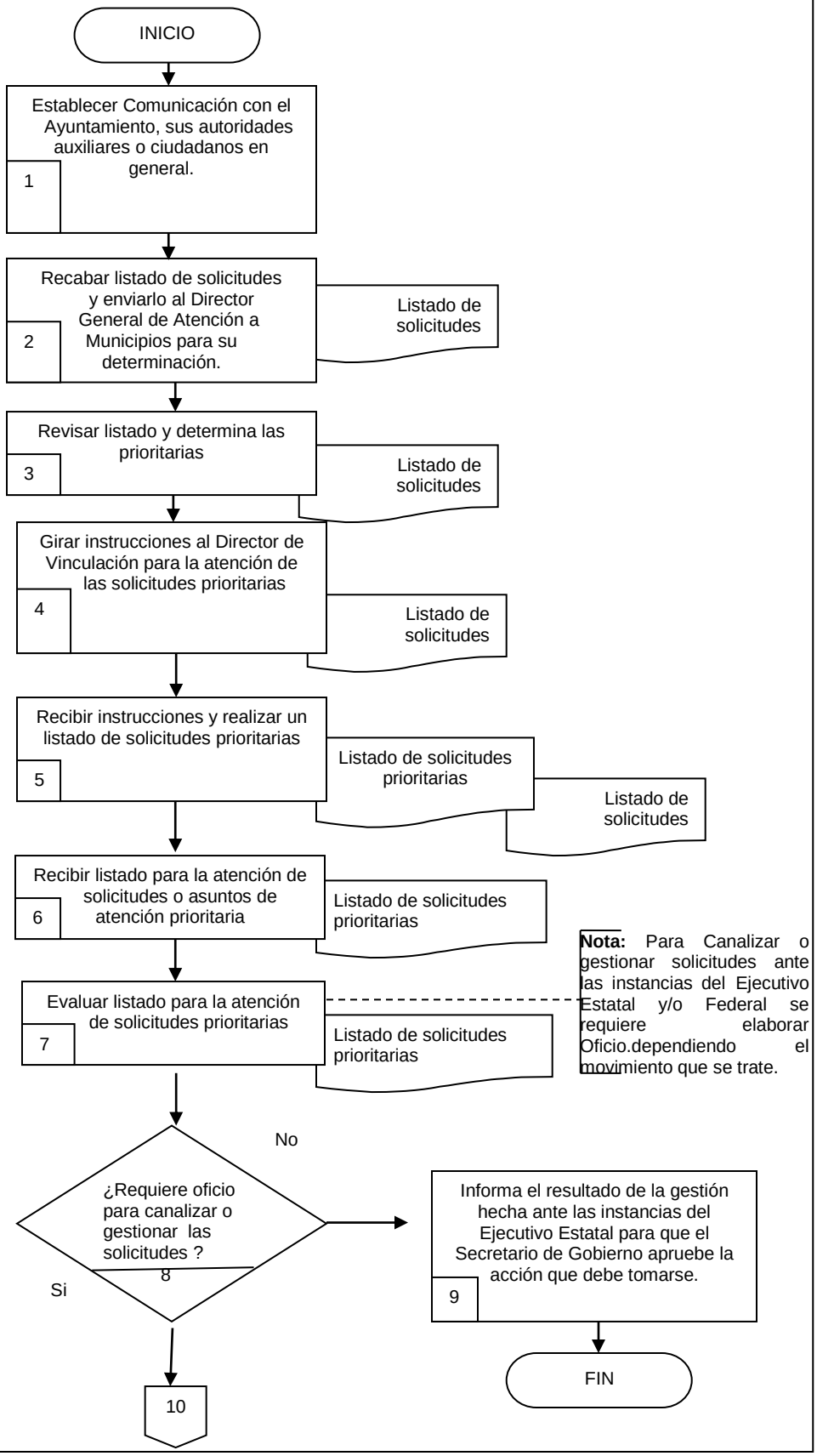
Es responsabilidad del personal técnico y de apoyo apegarse a lo establecido en este procedimiento.
Es responsabilidad del Director General de Atención a Municipios elaborar y mantener actualizado este procedimiento.
Es responsabilidad del Director General de Atención a Municipios revisar y vigilar el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

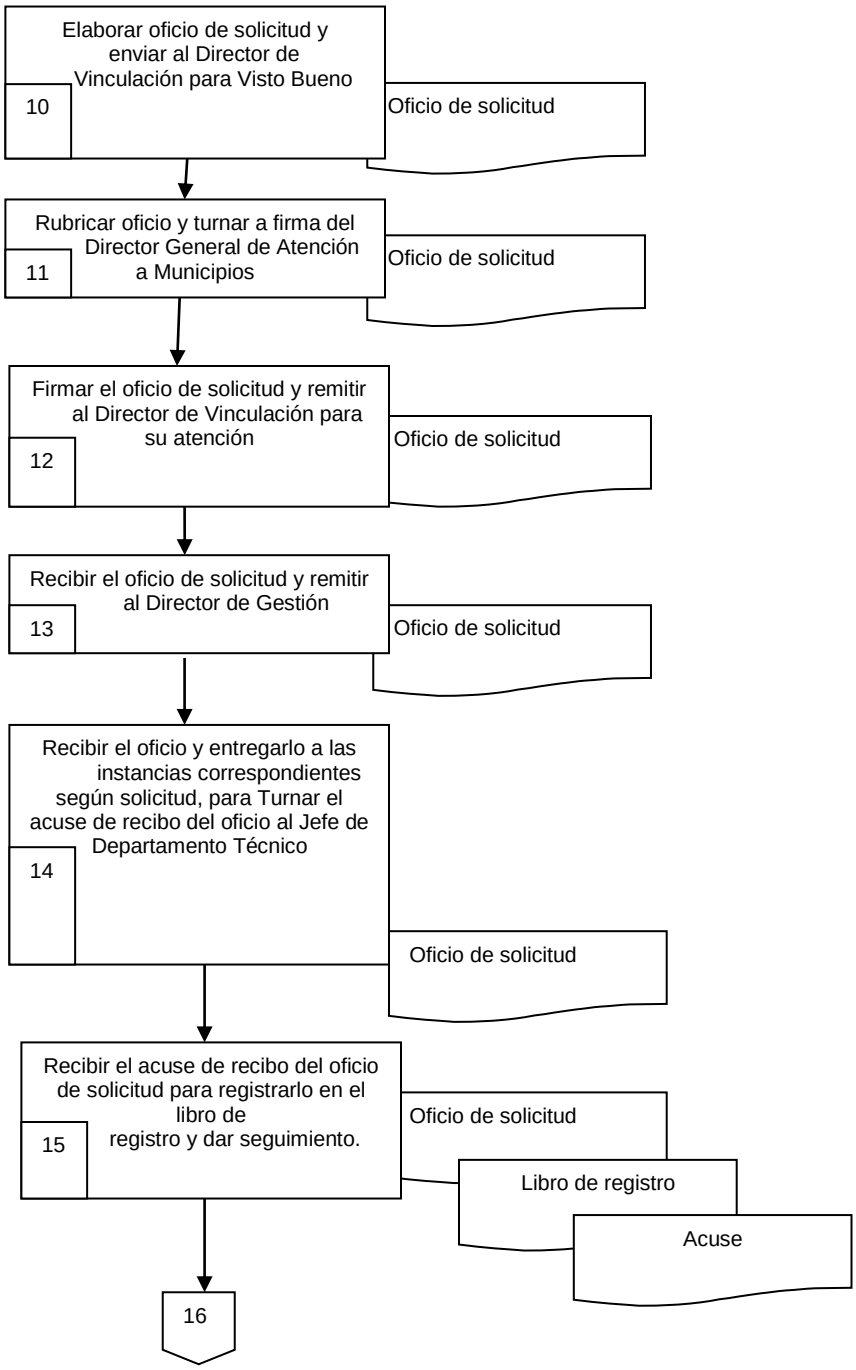
5. Definiciones:

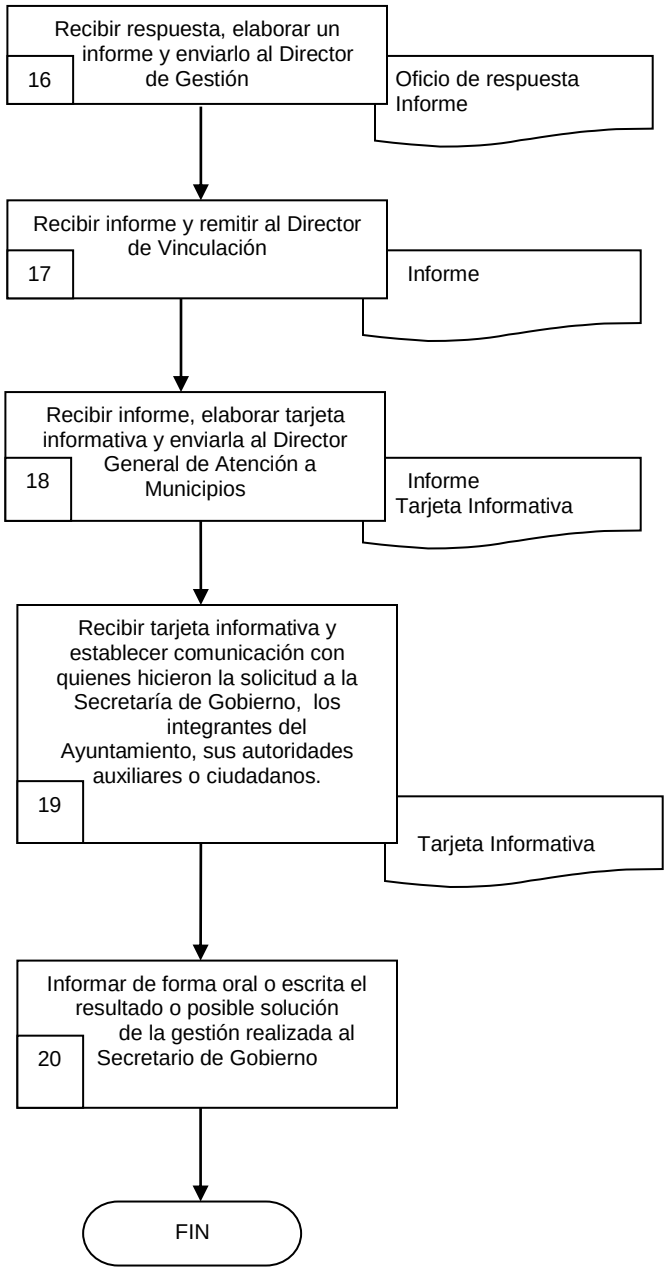
Fortalecimiento Municipal: Acción gubernamental a través de la cual las dependencias del Gobierno del Estado apoyan a los Ayuntamientos, mediante la búsqueda de recursos adicionales y asesoría para su adecuado manejo.
Vinculación Municipal: Acción de fincar y mantener la relación institucional entre los Presidentes Municipales y la Secretaría de Gobierno, a través de la Director General de Vinculación Municipal, Análisis y Estudios Gubernamentales.

6. Método de Trabajo:

6.1 Diagrama de Flujo




Elaborar oficio de solicitud y enviar al Director de Vinculación para Visto Bueno
10
Oficio de solicitud
Rubricar oficio y turnar a firma del Director General de Atención a Municipios
11
Oficio de solicitud
Firmar el oficio de solicitud y remitir al Director de Vinculación para su atención
12
Oficio de solicitud
Recibir el oficio de solicitud y remitir al Director de Gestión
13
Oficio de solicitud
Recibir el oficio y entregarlo a las instancias correspondientes según solicitud, para Turnar el acuse de recibo del oficio al Jefe de Departamento Técnico
14
Oficio de solicitud
Recibir el acuse de recibo del oficio de solicitud para registrarlo en el libro de registro y dar seguimiento.
15
Oficio de solicitud
Libro de registro
Acuse
16


16
Recibir respuesta, elaborar un informe y enviarlo al Director de Gestión
Oficio de respuesta
Informe
17
Recibir informe y remitir al Director de Vinculación
Informe
18
Recibir informe, elaborar tarjeta informativa y enviarla al Director General de Atención a Municipios
Informe
Tarjeta Informativa
19
Recibir tarjeta informativa y establecer comunicación con quienes hicieron la solicitud a la Secretaría de Gobierno, los integrantes del Ayuntamiento, sus autoridades auxiliares o ciudadanos.
Tarjeta Informativa
20
Informar de forma oral o escrita el resultado o posible solución de la gestión realizada al Secretario de Gobierno
FIN

6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Tipo de Documento (No. de Control)
1	Director de Vinculación (DV)	Establece comunicación personal con el o los integrantes del Ayuntamiento Municipal, sus autoridades auxiliares o ciudadanía en general; a través de la solicitud presentada ante la Secretaría de Gobierno para conocer la esfera de su competencia.	
2	DV	Recaba listado de solicitudes de asuntos susceptibles de fortalecimiento municipal que fueron hechos llegas a la Secretaría de Gobierno y lo presenta al Director General de Atención a Municipios para su revisión.	Listado de Solicitudes
3	Director General de Atención a Municipios (DGAM)	Revisa listado de solicitudes de asuntos susceptibles de fortalecimiento municipal para determinar los de atención prioritaria.	Listado de Solicitudes
4	DGAM	Gira instrucciones de manera oral al Director de Vinculación para la atención de solicitudes de atención prioritaria.	Listado de Solicitudes
5	DV	Recibe Instrucciones orales para la atención de solicitudes de atención prioritaria y organiza un listado de las mismas, y lo envía al Director de Gestión para su atención pertinente.	Listado de Solicitudes Listado de Solicitudes Prioritarias
6	Director de Gestión (DG)	Recibe listado de forma económica, para la atención de solicitudes de atención prioritaria y analiza la gestión que se dará a dichas peticiones.	Listado de Solicitudes Prioritarias
7	DG	En base al tipo de solicitud de que se trate, evalúa listado para la atención de solicitudes prioritarias. **Nota:** Para Canalizar o gestionar solicitudes de los Ayuntamientos, sus autoridades auxiliares o de la ciudadanía en general, ante las instancias del Ejecutivo Estatal y/o Federal, se requiere elaborar oficio.	Listado de Solicitudes Prioritarias
8	DG	¿Requiere tramitar oficios? NO, pasa a la actividad 20 SI, pasa a la actividad 13	
9	DG	Informa el resultado de la gestión hecha ante las instancias del Ejecutivo Estatal y/o Federal, respecto de la solicitud hecha al Secretario de Gobierno; para que este apruebe la acción que debe tomarse para la solución de la solicitud. Con esta actividad se da fin al procedimiento.	
10	DG	Elabora oficio de solicitud del tipo de atención prioritaria que debe darse, y lo envía al Director de Vinculación para rubrica de Visto Bueno	Oficio de solicitud
11	DV	Lo revisa en base a las solicitudes prioritarias; rubrica oficio de solicitud dirigido a instancias del Ejecutivo Estatal y/o Federal y lo turna a firma del Director General de Atención a Municipios	Oficio de solicitud
12	DGAM	Firma el Oficio de solicitud y se remite al Director de Vinculación para su atención	Oficio de solicitud
13	DV	Recibe oficio de solicitud y lo turna al Director de Gestión firmado y rubricado para la atención pertinente ante la instancia del Ejecutivo Estatal y/o Federal.	Oficio de solicitud

Paso	Responsable	Actividad	Tipo de Documento (No. de Control)
14	DG	Recibe oficio de solicitud firmado y rubricado e inicia la canalización o gestión de la misma, con la entrega de dicho oficio ante las instancias del Ejecutivo Estatal y/o Federal; para que una vez entregada la solicitud ante la instancia correspondiente, turne acuse de recibo del oficio de solicitud al Jefe de Departamento Técnico.	Oficio de solicitud
15	Jefe de Departamento Técnico (JDT)	Recibe acuse de recibo del oficio de solicitud para registrarlo en el Libro de registro y realizar seguimiento ante las instancias del Ejecutivo Estatal y/o Federal	Oficio de solicitud Acuse Libro de Registro
16	JDT	Recibe respuesta de oficio de solicitud y elabora un informe de la posible solución a la solicitud enviada ante la instancia, para enviarla al Director de Gestión para su visto bueno y remisión al Director General de Atención a Municipios.	Oficio de respuesta Informe
17	DG	Recibe informe o respuesta del Jefe de Departamento Técnico en base a la información proporcionada por la instancia, y lo remite al Director de Vinculación para la elaboración de Tarjeta Informativa	Informe
18	DV	Recibe informe y elabora tarjeta informativa en la que se contienen las posibles soluciones planteadas por parte de la instancia en base a la solicitud hecha, y la envía al Director General de Atención a Municipios	Informe Tarjeta Informativa
19	DGAM	Recibe tarjeta informativa y establece comunicación vía oral o por escrito con integrantes del Ayuntamiento, sus autoridades auxiliares o ciudadanos que realizaron la solicitud ante la Secretaría de Gobierno, con la finalidad de informar sobre el avance a su solicitud planteada ante la Secretaría de Gobierno y sus posibles soluciones a esta.	Tarjeta Informativa
20	DGAM	Informa de forma oral o escrita el resultado de la gestión hecha ante las instancias del Ejecutivo Estatal y/o Federal, respecto de la solicitud hecha al Secretario de Gobierno; para que este apruebe la acción que debe tomarse para la solución de la solicitud hecha ante la Secretaría de Gobierno. Con esta actividad da fin al procedimiento	

7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
1	Listado de Necesidades	Jefe de Departamento Técnico	Indefinido
2	Listado de Necesidades Prioritarias	Jefe de Departamento Técnico	Indefinido
3	Oficio de solicitud	Jefe de Departamento Técnico	Indefinido
4	Libro de registro	Jefe de Departamento Técnico	Indefinido
5	Oficio de respuesta	Jefe de Departamento Técnico	Indefinido
6	Informe	Jefe de Departamento Técnico	Indefinido
7	Tarjeta Informativa	Jefe de Departamento Técnico	Indefinido
	Acuse		

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
	Ninguno	

VII.- INDICADORES

Unidad Administrativa: Dirección General de Atención a Municipios
Procedimiento Clave: Atención a Municipios

Denominación	Dimensión	Interpretación	Fórmula de Cálculo	Frecuencia de periodicidad
Porcentaje de demandas atendidas de autoridades municipales	Eficacia	A mayor valor del indicador se incrementa la cantidad de demandas atendidas de autoridades municipales.	Número de demandas atendidas / total de demandas planteadas por autoridades municipales * 100	Mensual
Porcentaje de Municipios son difusión y seguimiento del Programa de Ciudades Hermanas.	Eficacia	Mide el porcentaje de gestiones de hermanamiento realizadas con relación al total de gestiones recibidas por los ayuntamientos del Estado.	Número de gestiones realizadas / total de gestiones recibidas * 100	Mensual

VIII.- DIRECTORIO

Nombre y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
Lic. Ricardo Santos Robledo Chávez Director General de Atención a Municipios	Conmutador: 329-22-00 Extensión: 1370	Plaza de Armas S/N Segundo Piso, Colonia Centro, Cuernavaca, Morelos. C.P. 62 000
Lic. Javier Osbar Gaviño Gutiérrez Director de Análisis Municipal	Conmutador: 329-22-00 Extensión: 1370	Plaza de Armas S/N Segundo Piso, Colonia Centro, Cuernavaca, Morelos. C.P. 62 000
Lic. Pedro Zavaleta Salgado Director de Vinculación	Conmutador: 329-22-00 Extensión: 1370	Plaza de Armas S/N Segundo Piso, Colonia Centro, Cuernavaca, Morelos. C.P. 62 000
C. Abel Husaí Espín Ramírez Director de Gestión Municipal	Conmutador: 329-22-00 Extensión: 1370	Plaza de Armas S/N Segundo Piso, Colonia Centro, Cuernavaca, Morelos. C.P. 62 000
C. Luis Alberto Robledo Luciano Subdirector Operativo	Conmutador: 329-22-00 Extensión: 1370	Plaza de Armas S/N Segundo Piso, Colonia Centro, Cuernavaca, Morelos. C.P. 62 000
C. Marco Antonio Bahena Estrada Subdirector de Procesamiento de Datos	Conmutador: 329-22-00 Extensión: 1370	Plaza de Armas S/N Segundo Piso, Colonia Centro, Cuernavaca, Morelos. C.P. 62 000
Lic. Mayumi Metztli Hernández Aguilar Jefa de Departamento Técnico	Conmutador: 329-22-00 Extensión: 1370	Plaza de Armas S/N Segundo Piso, Colonia Centro, Cuernavaca, Morelos. C.P. 62 000

IX.- COLABORACIÓN

Nombre de las/los Colaboradores	Puesto
Lic. Ricardo Santos Robledo Chávez	Director General de Atención a Municipios

C.Alma Karen Viveros Ocampo
Profesional Ejecutivo "E"
Asesora Designada

Lic. Mayumi Metztli Hernandez Aguilar
Jefa del Departamento Técnico
Enlace Designada