MORELOS
PODER EJECUTIVO

Secretaría
de Desarrollo Sustentable

VISTO BUENO

Manual de Políticas y Procedimientos Dirección General de Participación Ciudadana para el Desarrollo Sustentable

MORELOS
PODER EJECUTIVO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

Cuernavaca, Mor., a 13 de octubre de 2014

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

VISTO BUENO

MORELOS
PODER EJECUTIVO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

III.- AUTORIZACIÓN

Se expide el presente Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección General de Participación Ciudadana para el Desarrollo Sustentable, 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 6 fracción XI del Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Sustentable vigente;

AUTORIZÓ
M.en C. Einar Topiltzin Contreras MacBeath
Secretario de Desarrollo Sustentable

REVISÓ
Mtro. Ernesto Salvador Cobos
Director General de Participación Ciudadana para el Desarrollo Sustentable

APROBÓ
C. Carlos Riva Palacio Than
Secretario de Administración

VISTO BUENO
L.A. Noé Guadarrama Mariaca
Encargado de despacho de la
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Según oficio SA/510/2014

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

Fecha de Autorización Técnica: 13 de octubre de 2014

Número de páginas: 24

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 Sustentable.

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.

VISTO BUENO

MORELOS
PODER EJECUTIVO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACION
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

V.- POLÍTICAS

PROCEDIMIENTO: Demandas Ciudadanas

1.- La Dirección General de Participación Ciudadana para el Desarrollo Sustentable debe ser la instancia encargada de recibir y atender las demandas ciudadanas siempre que éstas sean presentadas por medio de un oficio y/o correo electrónico en las instalaciones de esta Dirección y/o en las cuentas oficiales de correo temáticas y estas reflejen afectaciones al medio ambiente.

PROCEDIMIENTO: Foros Informativos y de Consulta

1.- La Dirección General de Participación Ciudadana para el Desarrollo Sustentable debe ser la única instancia encargada de fomentar y organizar foros informativo y de consulta, cada que la Secretaría de Desarrollo Sustentable cuente con un proyecto que deba darse a conocer y/o consensuarse con la ciudadanía. Éstos se llevarán a cabo en los municipios y/o espacios públicos que le sean asignados a la Dirección General de Participación Ciudadana para el Desarrollo Sustentable.

VISTO BUENO

MORELOS
PODER EJECUTIVO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

VI.- PROCEDIMIENTOS

Se documentan a continuación los procedimientos y sus respectivos anexos:

Número de Procedimiento	Nombre	Clave	Pág.
1	Demandas ciudadanas	PR–DGPCDS–DEOPC–01	7
2	Foros Informativos y de Consulta	PR–DGPCDS-DEOPC-02	8

VISTO BUENO
MORELOS
PODER EJECUTIVO
SECRETARÍA DE ADMINISTRACION
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	---	Emisión	Emisión	13/octubre/2014

VISTO BUENO
MORELOS
PODER EJECUTIVO
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Demandas Ciudadanas.

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 Finanzas	01

VISTO BUENO

MORELOS
PODER EJECUTIVO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACION
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

1.- Propósito:
Dar atención a las demandas ciudadanas que necesitan ser atendidas ya que se trata de afectaciones el medio ambiente.

2.- Alcance:
Este procedimiento aplica a:
- Dirección General de Participación Ciudadana para el Desarrollo Sustentable
- Secretaría de Desarrollo Sustentable.

3.-Referencias:
Este procedimiento está basado en:
- Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Sustentable.

4.-Responsabilidades:
Es responsabilidad del personal Técnico y de apoyo apegarse a lo establecido en este procedimiento.
Es responsabilidad del Director de Enlace con Órganos de Participación Ciudadana elaborar y mantener actualizado este procedimiento.
Es responsabilidad del Director General de Participación Ciudadana para el Desarrollo Sustentable revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

5- Definiciones
Demanda Ciudadana: Toda aquella petición, solicitud, ciudadana que tenga como objetivo denunciar y solucionar alguna problemática que afecte el medio ambiente de nuestro estado.
Ruta Crítica: Plan de trabajo donde se definen qué instancias participarán y qué tareas atenderán para resolver la demanda ciudadana.

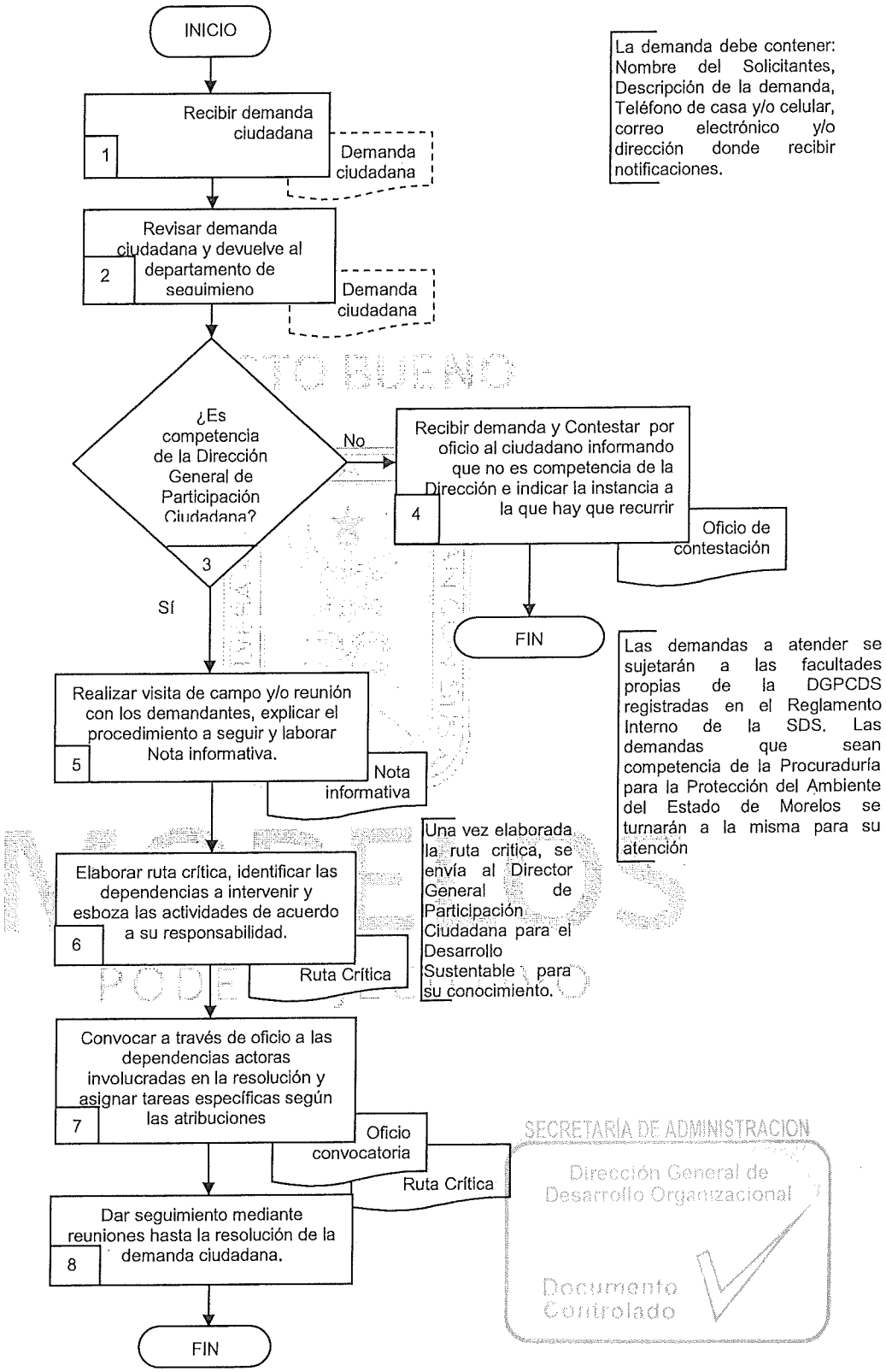
6.-Método de Trabajo:

MORELOS
PODER EJECUTIVO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACION
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

Elaboró	Revisó
Mtra. Stephanie Montero Bending **Director de Enlace con Órganos de Participación Ciudadana**	Mtro. Ernesto Salvador Cobos **Director General de Participación Ciudadana para el Desarrollo Sustentable**
Fecha: 13 de octubre de 2014	**Fecha:** 13 de octubre de 2014

6.1 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	Jefa de Departamento de Seguimiento (JDS)	Recibe demanda ciudadana por medio de oficio, e-mail o llamada telefónica en las oficinas de la Dirección General de Participación Ciudadana para el Desarrollo Sustentable **Nota**: La demanda debe contener: Nombre del solicitante Descripción de la demanda Teléfono de casa y/o celular, correo electrónico y/o dirección donde recibir notificaciones.	Demanda Ciudadana
2	Director de Enlace con Órganos de Participación Ciudadana (DEOPC)	Revisa el contenido de la demanda para definir si es competencia de la Dirección General de Participación Ciudadana y devuelve al Jefe de Departamento de Seguimiento con indicaciones para su trámite correspondiente según la naturaleza del asunto.	Demanda Ciudadana
3	JDS	¿Es competencia de la Dirección General de Participación Ciudadana? NO: pasar a actividad 4 Si: pasar a actividad 6	
4	JDS	Recibe Demanda ciudadana con indicaciones por parte del Director de Enlace con Órganos de Participación Ciudadana, elabora oficio de contestación al ciudadano e informa que el tema de la demanda no es competencia de la Dirección General de Participación Ciudadana, e índica las razones y recomendaciones a que instancia recurrir para que sea atendida. Con esta actividad finaliza el procedimiento.	Oficio de contestación
5	DEOPC	Realiza visita de campo y/o reunión de trabajo con los demandantes para aclarar dudas y explicar cuál será el procedimiento para atender la demanda según el caso, y elabora nota informativa de las actividades a realizar o acuerdo tomados. **Nota:** Las demandas a atender se sujetarán a las facultades propias de la Dirección General de Participación Ciudadana para el Desarrollo Sustentable, registradas en el Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Sustentable. Las demandas que sean competencia de la Procuraduría de Protección al Ambiente para el Estado de Morelos se turnarán por oficio a la misma para su atención.	Nota informativa
6	DEOPC	Elabora una ruta crítica para atender la demanda ciudadana. En ella identifica las dependencias y actores que deben intervenir para darle solución a la demanda ciudadana y esboza de manera general las actividades y/o atribuciones que cada área tendrá para atender la demanda ciudadana. **Nota:** Una vez elaborada, la ruta crítica se envía al Director General de Participación Ciudadana para el Desarrollo Sustentable para su conocimiento.	Ruta critica

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

Paso	Responsable	Actividad	Tipo de Documento (No. de Control)
7	DEOPC	Convoca por medio de oficio a las dependencias actoras involucradas en la resolución del problema y asignas tareas específicas según las atribuciones establecidas en sus reglamentos.	Oficio convocatoria Ruta critica
8	DEOPC	Da seguimiento mediante reuniones hasta la resolución de la demanda ciudadana. Con esta actividad finaliza el procedimiento.	

VISTO BUENO

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	Demanda Ciudadana	Jefe de Departamento de Seguimiento	Indefinido
2	Oficio de contestación	Jefe de Departamento de Seguimiento	Indefinido
3	Oficio de Convocatoria	Jefe de Departamento de Seguimiento	Indefinido
4	Nota Informativa	Jefe de Departamento de Seguimiento	Indefinido
5	Ruta critica	Jefe de Departamento de Seguimiento	Indefinido

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
	"Ninguno"	

VISTO BUENO
MORELOS
PODER EJECUTIVO
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	----	Emisión	Emisión	13/octubre/2014

VISTO BUENO
MORELOS
PODER EJECUTIVO
SECRETARÍA DE ADMINISTRACION
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Foros Informativos y de Consulta

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 Finanzas	01

VISTO BUENO

MORELOS
PODER EJECUTIVO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACION
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

1.- Propósito:
Establecer los lineamientos para la organización de foros de consulta para promover e impulsar la participación ciudadana en el establecimiento de políticas públicas.

2.- Alcance:
Este procedimiento aplica a la:
- Dirección General de Participación Ciudadana para el Desarrollo Sustentable

3.- Referencias:
Este procedimiento está basado en:
- Ley de Participación Ciudadana para el Estado de Morelos
- Ley Estatal del Equilibrio Ecológico para la Protección al Ambiente (LEEEPA)
- Ley de Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano Sustentable del Estado de Morelos
- Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Sustentable

4.- Responsabilidades:
Es responsabilidad del personal Técnico y de apoyo apegarse a lo establecido en este procedimiento.
Es responsabilidad del Director de Gestión de Proyectos y Enlace Técnico elaborar y mantener actualizado este procedimiento.
Es responsabilidad del Director General de Participación Ciudadana para el Desarrollo Sustentable revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

5.- Definiciones:
"Ninguna"

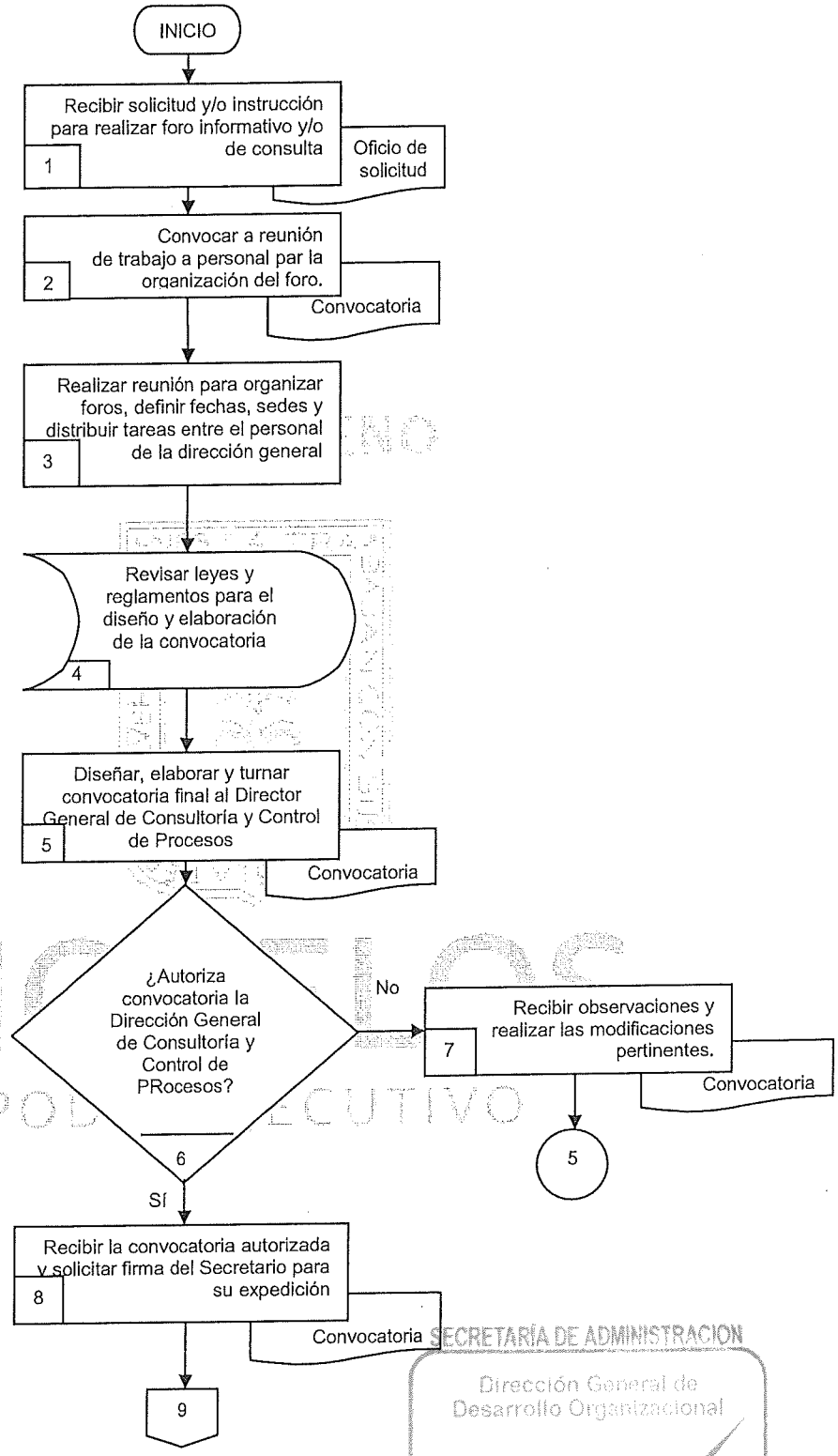
6.- Método de Trabajo:

MORELOS
PODER EJECUTIVO

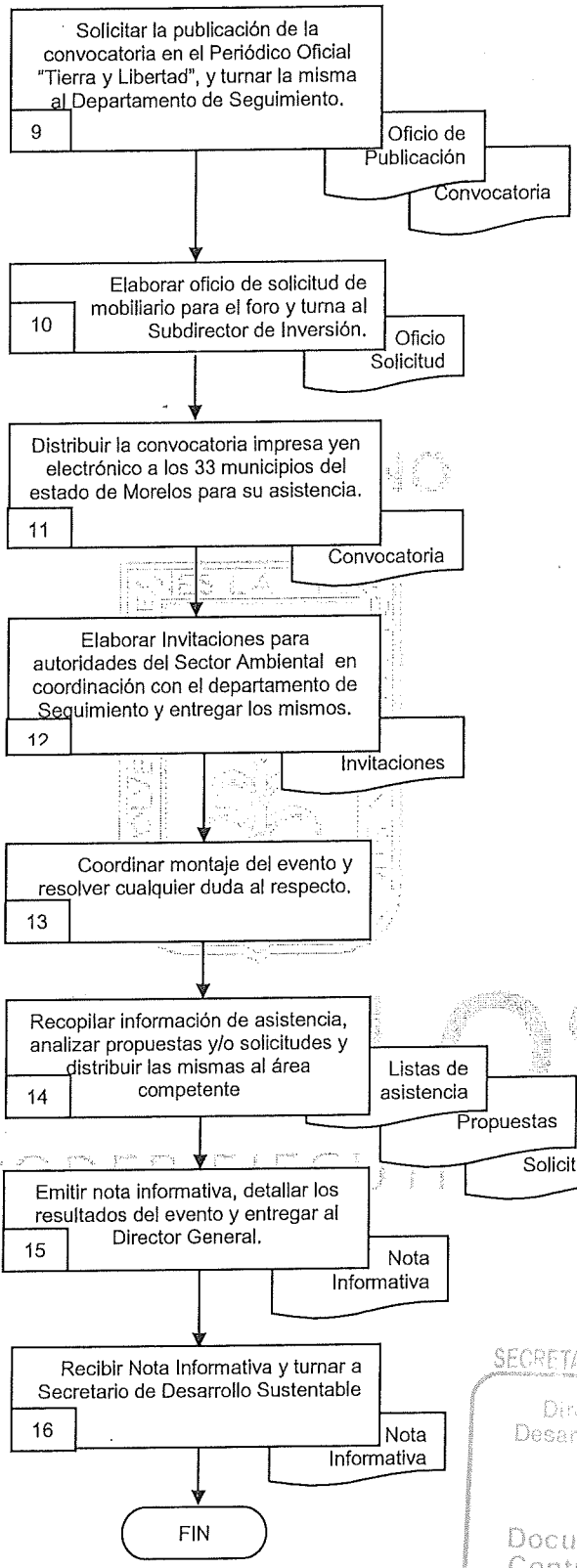
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

Elaboró	Revisó
Mtra. Stephanie Montero Bending **Director de Enlace con Órganos de Participación Ciudadana**	Mtro. Ernesto Salvador Cobos **Director General de Participación Ciudadana para el Desarrollo Sustentable**
Fecha: 13 de octubre de 2014	**Fecha:** 13 de octubre de 2014

6.1 Diagrama de Flujo:



SECRETARÍA DE ADMINISTRACION
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado



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	Director General de Participación Ciudadana para el Desarrollo Sustentable (DGPCDS)	Recibe solicitud por medio de oficio signado por el Secretario de Desarrollo Sustentable y/o algún Director General donde solicita realizar un foro informativo y/o de consulta	Oficio de solicitud
2	DGPCDS	Convoca al personal de su área y a las áreas administrativas que participarán en la organización, por medio de oficio y/o correo electrónico a reunión de trabajo para dicha organización del foro.	Convocatoria
3	DGPCDS	Realiza reunión en coordinación con el Director de Enlace con órganos de Participación Ciudadana para organizar foros, definen fechas y sedes, de acuerdo a las necesidades del solicitante y distribuye tareas entre el personal de la Dirección General.	
4	Director de Enlace con Órganos de Participación Ciudadana (DEOPC)	Revisa en la página Internet de Transparencia y/o en la página del Congreso del Estado las Leyes y Reglamentos aplicables al diseño y elaboración de la Convocatoria para el foro informativo y/o de consulta a realizar de acuerdo a la solicitud antes recibida.	
5	DEOPC	Diseña y elabora convocatoria apegado a los lineamientos conforme a las leyes y reglamentos antes consultados y aplicables en coordinación con el Jefe de Departamento de Seguimiento, y turna la convocatoria diseñada a la Dirección General de Consultoría y Control de Procesos para su autorización.	Convocatoria
6	DEOPC	¿Autoriza convocatoria la Dirección General de Consultoría y Control de Procesos? NO- pasar a actividad 7 SI -pasar a actividad 8	
7	DEOPC	Recibe las observaciones por parte de la Dirección General de Consultoría y Control de Procesos en la convocatoria y realiza las correcciones correspondientes en la misma para su autorización. Esta actividad se conecta con la actividad 5	Convocatoria
8	DEOPC	Recibe la convocatoria por parte de la Dirección General de Consultoría y Control de Procesos con la firma de autorización y solicita de manera económica al Secretario de Desarrollo Sustentable firme la convocatoria para que ésta sea expedida en el periódico oficial para el conocimiento de los ciudadanos y autoridades competentes.	Convocatoria

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

9	DGPCDS	Solicita de manera económica a la Dirección General de Consultoría y Control de Proceso publique la convocatoria en el periódico Oficial "Tierra y Libertad" y en los Diarios de mayor circulación por oficio y turna personalmente la convocatoria al Jefe de Departamento de Seguimiento para que la distribuya.	Convocatoria Oficio de Publicación
10	JDS	Elabora un oficio dirigido a Servicios Generales donde solicita el mobiliario necesario para el foro de consulta, indicando fecha, hora y lugar del evento y turna al Subdirector de Inversión para que realice su gestión.	Oficio de solicitud de mobiliriario
11	JDS	Distribuye la convocatoria de manera impresa y electrónica en los 33 Ayuntamientos, Casas Ejidales, Ayudantías Municipales y lugares de interés como escuelas, centros culturales etc. Para dar a conocer las bases y/o requisitos de participación.	Convocatoria
12	DEOPC	Elabora invitaciones para autoridades de los sectores ambientales, Presidentes Municipales, Regidores, Ayudantes Municipales y Comisariados Ejidales con apoyo del Jefe de Departamento de Seguimiento y entrega por correo electrónicas y/o de manera personal para que asistan al foro de consulta y/o informativo	Invitaciones
13	DEOPC	Coordina el montaje del foro el día programado revisando que se tenga todo el material y equipo necesario y que cada integrante del equipo esté realizando la tarea asignada por el Director General de Participación Ciudadana para el Desarrollo Sustentable y en caso de ser necesario resuelve cualquier duda tanto de asistentes como del personal de apoyo.	
14	DEOPC	Recopila la información de asistencia y analiza propuestas y/o solicitudes vertidas por los ciudadanos en el foro de consulta y distribuye las peticiones y/o problemáticas a cada área correspondiente según sea el caso para que se tomen en cuenta en la planeación de proyectos y planes de desarrollo sustentable a futuro.	Listas de registro
15	DEOPC	Emite un informe y/o nota informativa en los siguientes 10 días hábiles posterior al foro, donde comunica cuánta gente asistió, detalla las principales propuestas y si se presentó algún contratiempo en el evento y entrega al Director General de Participación Ciudadana para el Desarrollo Sustentable.	Nota informativa
16	DGPCDS	Recibe Nota Informativa por parte del Director de Enlace con Órganos de Participación Ciudadana para su conocimiento y turna al Secretario de Desarrollo Sustentable y/o la autoridad correspondiente para su conocimiento. Con esta actividad finaliza el procedimiento.	Nota informativa

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	Oficio de Solicitud	Jefe de Departamento de Seguimiento	Indefinido
2	Convocatoria	Jefe de Departamento de Seguimiento	Indefinido
3	Oficio de Solicitud de Mobiliario	Jefe de Departamento de Seguimiento	Indefinido
4	Invitaciones	Jefe de Departamento de Seguimiento	Indefinido
5	Nota Informativa	Jefe de Departamento de Seguimiento	Indefinido
6	Listas de Registro	Jefe de Departamento de Seguimiento	Indefinido
7	Oficio de Publicación	Jefe de Departamento de Seguimiento	Indefinido

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
	"Ninguno"	

VISTO BUENO
MORELOS
PODER EJECUTIVO
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

VII.- INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO

Unidad Administrativa/Organismo Auxiliar: Dirección General de Participación Ciudadana para el Desarrollo Sustentable
Procedimiento Clave: Foros Informativos y de Consulta

Denominación	Dimensión	Interpretación	Fórmula de cálculo	Frecuencia de medición
Espacios creados para la discusión y análisis de temas relacionados con el Desarrollo Sustentable	Eficacia	El indicador mide la cantidad de foros de consulta ciudadana, informativos y/o de debate, y encuentros con las Organizaciones de la Sociedad Civil que se llevan a cabo por parte de la Dirección General de Participación Ciudadana para el Desarrollo Sustentable en el Estado de Morelos.	Foros de consulta ciudadana, informativos y/o de debate en materia de desarrollo sustentable.	Semestral

MORELOS
PODER EJECUTIVO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

VIII.- DIRECTORIO

Nombre y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
Mtro. Ernesto Salvador Cobos Director General de Participación Ciudadana para el Desarrollo Sustentable	Directo: (777)312-63-23 312-37-96 Ext. 108	Av. Palmira No.10 Col. Miguel Hidalgo, Cuernavaca, Morelos C.P.62040
Mtra. Stephanie Montero Bending Directora de Enlace con Órganos de Participación Ciudadana	312-63-23 312-37-96 Ext. 219	Av. Palmira No.10 Col. Miguel Hidalgo, Cuernavaca, Morelos C.P.62040
Mtra. Percy Betanzos Ocampo Directora de Gestión de Proyectos y Enlace Técnico	312-63-23 312-37-96 Ext. 219	Av. Palmira No.10 Col. Miguel Hidalgo, Cuernavaca, Morelos C.P.62040
Vacante Subdirector de Cooperación y Seguimiento	312-63-23 312-37-96 Ext. 219	Av. Palmira No.10 Col. Miguel Hidalgo, Cuernavaca, Morelos C.P.62040
Ana Gabriela Gutiérrez Martínez Jefe de Departamento de Seguimiento	312-63-23 312-37-96 Ext. 219	Av. Palmira No.10 Col. Miguel Hidalgo, Cuernavaca, Morelos C.P.62040
Vacante Jefe de Departamento de Intersectorial	312-63-23 312-37-96 Ext. 219	Av. Palmira No.10 Col. Miguel Hidalgo, Cuernavaca, Morelos C.P.62040

MORELOS
PODER EJECUTIVO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

IX.- COLABORACIÓN

Nombre de las/los Colaboradores	Puesto
Ninguno	

SECRETARÍA DE ADMINISTRACION
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

Lic. Shanty Jazmín Brito Velázquez
Profesional Ejecutivo "B"
Asesor/a Designado/a

Percy Betanzos Ocampo
Directora General de Gestión de Proyectos y Enlace Técnico
Enlace Designado/a