

MORELOS

Secretaría
de Administración

FORMATO
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

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

Clave: FO-DGDO-CADI-06

Revisión: 3

Anexo 8 Pág. 1 de 1



Manual de Políticas y Procedimientos Oficina del Subsecretario de Justicia y Equidad Laboral

SECRETARÍA DE ADMINISTRACION

Dirección General de
Desarrollo Organizacional

Cuernavaca, Mor., a 05 de mayo de 2014

Documento
Controlado



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

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

**Dirección General de
 Desarrollo Organizacional**

**Documento
 Controlado**



III.- AUTORIZACIÓN

Se expide el presente Manual de Políticas y Procedimientos de la Oficina del Subsecretario de Justicia y Equidad Laboral, 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 11 fracción VII del Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo del vigente;

AUTORIZÓ
José de Jesús Pérez
Secretario del Trabajo

REVISÓ
Lic. Oscar Gabriel González Vilchis
Subsecretario de Justicia y Equidad Laboral

APROBÓ
C. Carlos Riva Palacio Than
Secretario de Administración

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

Fecha de Autorización Técnica: 5 de mayo de 2014

Número de páginas: 17

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

Dirección General de
Desarrollo Organizacional

Documento
Controlado



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 del Trabajo.

Este documento sirve para:

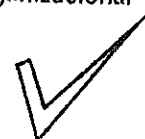
- ↓ Encomendar responsabilidades;
- ↓ Evitar duplicaciones y detectar omisiones en las funciones;
- ↓ Propiciar la uniformidad en el trabajo;
- ↓ Utilizar de manera racional los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos;
- ↓ Facilitar la inducción al puesto del personal de nuevo ingreso 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.

SECRETARÍA DE ADMINISTRACION

Dirección General de
Desarrollo Organizacional

Documento
Controlado





V.- POLÍTICAS

PROCEDIMIENTO: Atención a la ciudadanía en materia laboral

1. El Subsecretario de Justicia y Equidad Laboral, debe llevar a cabo reuniones conciliadoras para evitar conflictos laborales y en su caso celebrará acuerdos cuando así lo soliciten las partes y estén de acuerdo y no vaya en contra de lo moral y los derechos de las buenas costumbres, para que se elaboren convenios entre el patrón y el trabajador diariamente, así mismo las reuniones se suspenderán y pospondrán cuando no se tengan los elementos necesarios para poder celebrar las conciliaciones.
2. El Subsecretario de Justicia y Equidad Laboral debe determinar el momento en que el asunto sea razón o motivo para una audiencia de conciliación o atención personalizada por la dependencia o unidad administrativa correspondiente; misma canalización se llevará a cabo por oficio.

SECRETARÍA DE ADMINISTRACION

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	Atención a la ciudadanía en Materia Laboral.	PR-STr-SJEL-01	7

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	Todas	Emisión del procedimiento	Documentación de los procedimientos de la Subsecretaría de Justicia y Equidad Laboral	13/enero/2009
1	Todas	Modificación de fecha de vigencia y firmas de responsables del procedimiento	Actualización del Manual	10/febrero/2010
2	Todas	Modificación de fecha de vigencia y firmas de responsables del procedimiento, cambio del nombre de procedimiento, corrección de palabras por orden alfabético, modificación del procedimiento, adición de documentos clave, modificación de directorio, adición de indicadores y corrección de hoja de participación.	Actualización del Manual	20/abril/2011
3	Todas	Actualización del Procedimiento	Modificación del Manual	05/mayo/2014

SECRETARÍA DE ADMINISTRACION

Dirección General de Desarrollo Organizacional

Documento Controlado



HOJA DE CONTROL DE COPIAS


Esta es una copia controlada del procedimiento de Atención a la ciudadanía en materia laboral

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 Administrativa	01

SECRETARIA DE ADMINISTRACION
Dirección General de
Desarrollo Organizacional

Documento
Controlado 

1.- Propósito:

Facilitar las solicitudes en el desarrollo y gestión de los trámites y servicios que brinda la Secretaría del Trabajo.

2.- Alcance:

El presente procedimiento aplica a:

- Todas las Unidades Administrativas adscritas a la Secretaría del Trabajo.

3.-Referencias:

Este procedimiento está basado en:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 123 apartado A y B.
- Ley de Amparo.
- Ley Federal del Trabajo.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado Libre y Soberano de Morelos, artículo 37.
- Ley de Organismos Auxiliares para el Estado de Morelos.
- Reglamento Interior de la Secretaria del Trabajo.

4.-Responsabilidades:

Es responsabilidad del personal de apoyo apegarse a lo establecido en este procedimiento.

Es responsabilidad del Subsecretario de Justicia y Equidad Laboral elaborar y mantener actualizado este procedimiento.

Es responsabilidad del Subsecretario de Justicia y Equidad Laboral revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

5.-Definiciones:

Conciliación: Reunión, junta, que se lleva acabo con las partes de un procedimiento laboral con la finalidad de establecer un acuerdo.

Conflicto Laboral: Diferencia que enfrenta los intereses de quienes mantienen posturas antagónicas en las Relaciones Laborales y en relación con las condiciones de trabajo entendido en sentido más amplio.

Solicitud de Atención a la Ciudadanía en Materia Laboral: Escrito que contienen la petición efectuada por una persona física o moral para recibir asesoría por parte de la Subsecretaría de Justicia y Equidad Laboral para llevar a cabo una conciliación o una problemática competencia de la Secretaría del Trabajo como puede ser en función a denuncia por falta de inscripción en Seguridad Social, despidos injustificados, falta de pago de prestaciones.

6. Método de Trabajo:

SECRETARÍA DE ADMINISTRACION

Dirección General de
Desarrollo Organizacional

Documento
Controlado

Elaboró

Lic. Oscar Gabriel González Vilchis
Subsecretario de Justicia y Equidad Laboral

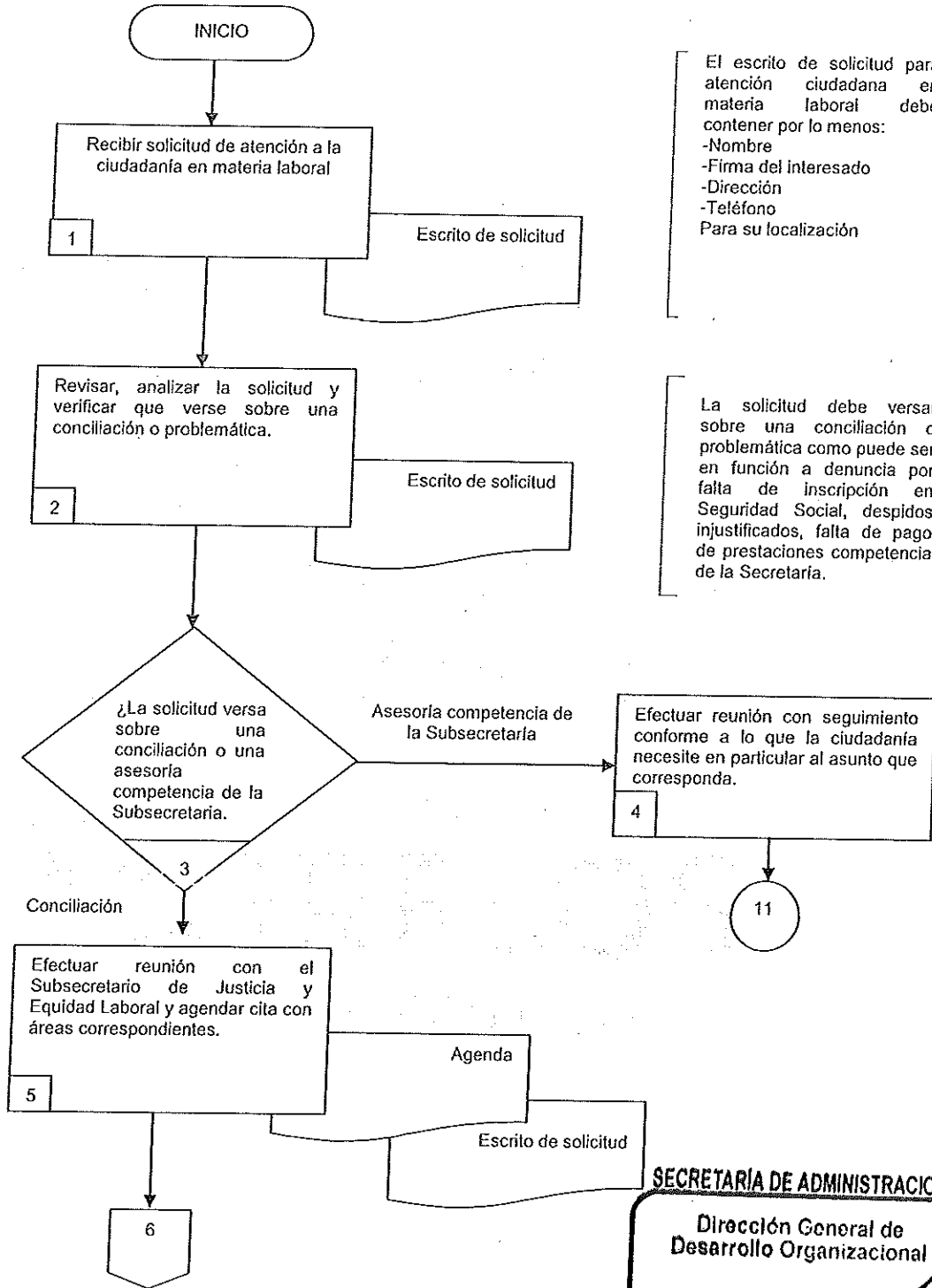
Fecha: 05 de mayo de 2014

Revisó

Lic. Oscar Gabriel González Vilchis
Subsecretario de Justicia y Equidad Laboral

Fecha: 05 de mayo de 2014

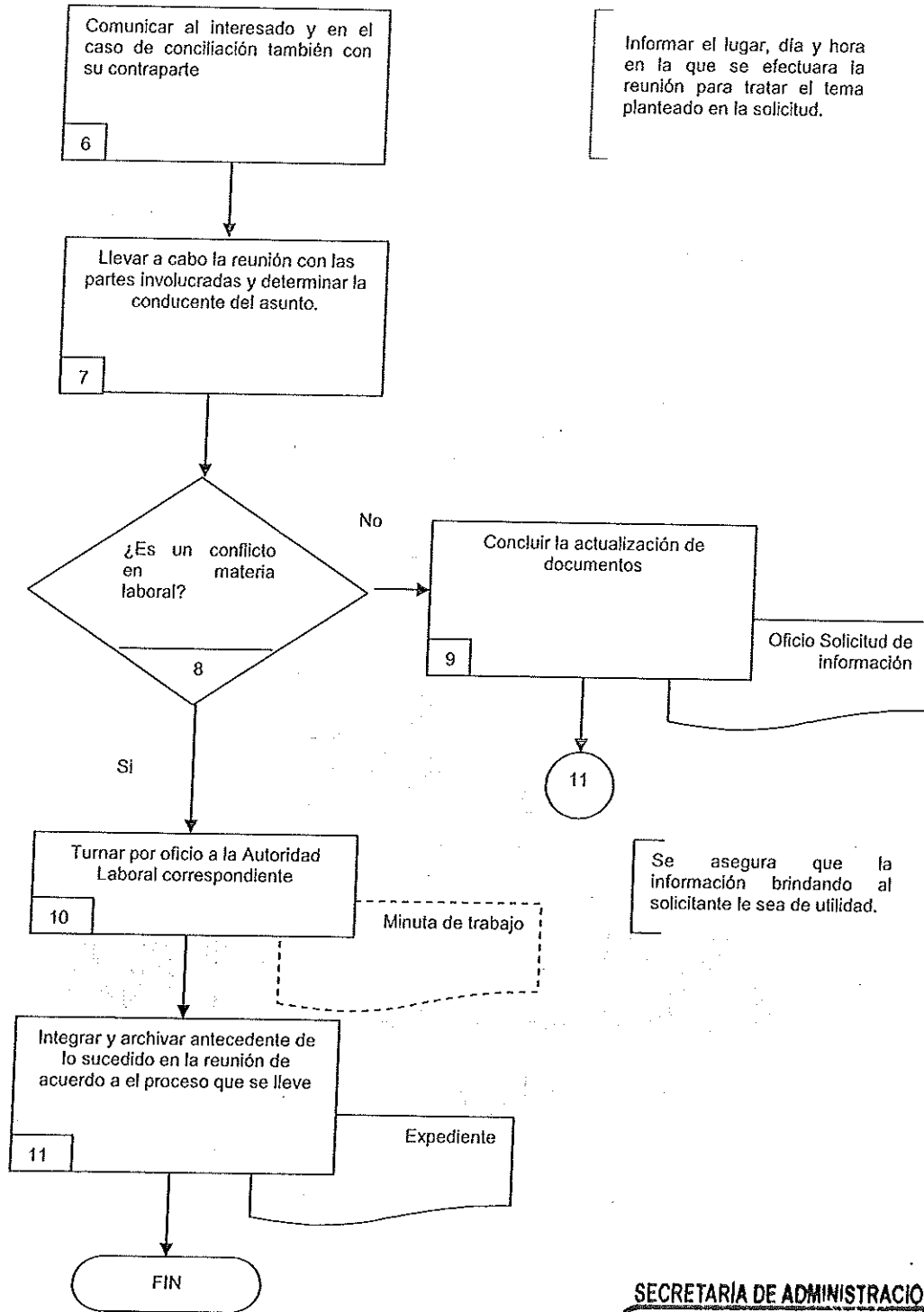
6.1 Diagrama de Flujo:



El escrito de solicitud para atención ciudadana en materia laboral debe contener por lo menos:
-Nombre
-Firma del interesado
-Dirección
-Teléfono
Para su localización

La solicitud debe versar sobre una conciliación o problemática como puede ser en función a denuncia por falta de inscripción en Seguridad Social, despidos injustificados, falta de pago de prestaciones competencia de la Secretaría.

SECRETARÍA DE ADMINISTRACION
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado ✓



SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

Dirección General de
Desarrollo Organizacional

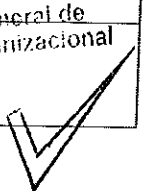
Documento
Controlado



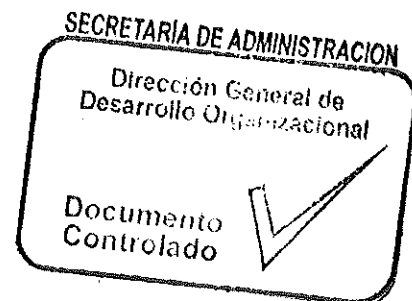
6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Tipo de Documento (No. de Control)
1	Coordinador Procedimientos Jurídicos (CPJ)	<p>Recibe mediante escrito libre solicitud de atención de la ciudadanía con el objeto de ser asesorados en materia laboral o conciliar conflictos laborales.</p> <p>Tratándose de conciliación el interesado además deberá brindar los datos de identificación y localización de su contraparte.</p> <p>Que la solicitud verse sobre una conciliación o problemática competencia de la Secretaría.</p> <p>Nota: El escrito de solicitud para atención ciudadana en materia laboral debe contener por lo menos nombre y firma del interesado, dirección o teléfono para su localización.</p>	Escrito de solicitud.
2	CPJ	<p>Revisa, analiza la prioridad de la solicitud de atención de la ciudadanía y verifica que verse sobre una conciliación o problemática laboral.</p> <p>Nota: La solicitud verse sobre una conciliación o una problemática como puede ser en función a denuncia por falta de inscripción en Seguridad Social, despidos injustificados, falta de pago de prestaciones competencia de la Secretaría.</p>	Escrito de solicitud.
3	CPJ	<p>¿La solicitud versa sobre una conciliación o sobre la solicitud de una asesoría competencia de la Subsecretaría?</p> <p>Asesoría competencia de la Subsecretaría, continúa en la actividad 4.</p> <p>Conciliación, continúa en la actividad 5.</p>	
4	CPJ	<p>Efectúa reunión con el Subsecretario de Justicia y Equidad Laboral y con el Coordinador de Procedimientos Jurídicos A, para exponer el asunto laboral planteado y efectúe el seguimiento que conforme a lo que la ciudadanía necesite en particular del asunto correspondiente.</p> <p>Con esta actividad termina el procedimiento.</p>	
5	CPJ	<p>Efectúa reunión con el Subsecretario de Justicia y Equidad Laboral para comentar los pormenores del asunto laboral que la ciudadanía solicite y exponga, a su vez agenda una cita, para la atención del caso laboral en las áreas correspondientes para su atención y solución.</p>	Agenda
6	CPJ	<p>Comunica al interesado y en el caso de conciliación también con su contraparte</p> <p>Nota: Informar el lugar, día y hora en que se efectuará la reunión para tratar el tema planteado en la solicitud.</p>	
7	CPJ	<p>Lleva a cabo la reunión con las partes involucradas, a través del dialogo conciliatorio y determinar lo conducente dependiendo la problemática expuesta</p>	

SECRETARIA DE ADMINISTRACION
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado



8	CPJ	¿Es un conflicto en materia laboral? No , continua en la actividad 9 Si, continúa en la actividad 11	
9	CPJ	Concluye la actualización de documentos, asegurando mediante una breve encuesta que la información brindando al solicitante le sea de utilidad. Se conecta con la actividad 11	Encuesta
10	CPJ	Turna por oficio a la Autoridad Laboral Correspondiente. Con esta actividad termina el procedimiento. Nota: Se asegura que la información brindando al solicitante le sea de utilidad.	Minuta de Trabajo (opcional)
11	Coordinador de Vinculación (CV)	Integra y archiva el Expediente, de acuerdo al procedimiento que se lleve, dando un número de Archivo, con el fin de tener un respaldo de la atención recibida, Con esta actividad se concluye este procedimiento.	Expediente



7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
1	Escrito de solicitud.	Subsecretario de Justicia y Equidad Laboral	Indefinido
2	Agenda	Subsecretario de Justicia y Equidad Laboral	Indefinido
3	Encuesta	Subsecretario de Justicia y Equidad Laboral	Indefinido
4	Expediente	Subsecretario de Justicia y Equidad Laboral	Indefinido
5	Minuta de Trabajo	Subsecretario de Justicia y Equidad Laboral	Indefinido

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
	Ninguna	

SECRETARÍA DE ADMINISTRACION

Dirección General de Desarrollo Organizacional

Documento Controlado



VII.- INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO

Unidad Administrativa/Organismo Auxiliar: Oficina del Subsecretario de Justicia y Equidad Laboral
Procedimiento Clave: Porcentaje de solicitudes atendidas de la ciudadanía en materia laboral.

Denominación	Dimensión	Interpretación	Fórmula de cálculo	Frecuencia de medición
Porcentaje de la relación entre las solicitudes atendidas y recibidas en materia laboral.	Eficacia SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN	Cumplir al 100% de las solicitudes de asesoría efectuadas por la ciudadanía.	(Número de solicitudes atendidas en materia laboral / Total de solicitudes de atención ciudadana en materia laboral) *100	Trimestral

Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

