MORELOS
PODER EJECUTIVO

Secretaría de Movilidad y Transporte

Manual de Políticas y Procedimientos
Oficina del Secretario de Movilidad y Transporte

SECRETARÍA DE ADMINISTRACION
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

Cuernavaca, Mor., a 21 de marzo 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

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 Secretario de Movilidad y Transporte , 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
M. en D. David Gómez Basilio
Secretario de Movilidad y Transporte

REVISÓ
M. en D. David Gómez Basilio
Secretario de Movilidad y Transporte

APROBÓ
C. Carlos Riva Palacio Than
Secretario de Administración

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

Fecha de Autorización Técnica: 21 de marzo de 2013

Número de páginas: 30

SECRETARÍA DE ADMINISTRACION
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 Secretaria de Movilidad y Transporte

- Proporcionar información sobre la estructura orgánica de la Unidad Administrativa u Organismo Auxiliar;
- Establecer los niveles jerárquicos;
- Indicar las funciones de las áreas constitutivas;
- 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: Portada, contenido, autorización, introducción, políticas, procedimientos, indicadores clave de desempeño, directorio y colaboración.

MORELOS
PODER EJECUTIVO

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

V.- POLITICAS

PROCEDIMIENTO: Control de Agenda del Secretario

1. La/El Secretario/a Particular debe acordar o determinar con el C. Secretario/a de Movilidad y Transporte su asistencia a las solicitudes recibidas en la oficina mediante oficio o vía fax de atención al personal público ó particular y dependencias tanto gubernamentales como sociales cuando lo considere pertinente.

PROCEDIMIENTO: Control y Seguimiento de Audiencias con el Secretario.

1. La/El Secretario/a Particular debe entrevistar al solicitante cuando requiera audiencia, antes de conceder la cita con la/el Secretario/a de Movilidad y Transporte, en los casos de que la solicitud sea de carácter personal, se determina la relevancia de los asuntos a tratar o bien se canaliza u orienta al área o Dependencia de su competencia.

PROCEDIMIENTO: Control y Seguimiento de Peticiones Ciudadanas.

1. La/El Secretario/a Particular debe dar la atención personalizada cuando lo considere pertinente, para que el peticionario encuentre una respuesta directa y oportuna, mediante un análisis minucioso de la petición para determinar su procedencia o improcedencia del análisis de cada petición, resolviéndola si ésta tiene el carácter de demanda ciudadana, turnándola en el sector al que corresponda.

SECRETARÍA DE ADMINISTRACION
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

VI.- PROCEDIMIENTOS

Se incluye dentro de este apartado las siguientes cedulas de proceso:

- Ninguna

Se documentan a continuación los procedimientos y sus respectivos anexos:

Número de Procedimiento	Nombre	Clave	Pág.
1	Control de Agenda del Secretario.	PR-OSMT-SP-01	7
2	Control y Seguimiento de Audiencias con el Secretario.	PR-OSMT-SP-02	6
3	Control y Seguimiento de Peticiones Ciudadanas.	PR-OSMT-SP-03	8

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	21/marzo/2013

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Control de Agenda del Secretario

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

SECRETARÍA DE ADMINISTRACION
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

1.- Propósito:
Auxiliar al personal de la Oficina del Secretario de Movilidad y Transporte en el control de la agenda con la finalidad de optimizar el tiempo para el desempeño de las actividades relevantes de la oficina y brindar con ello un mejor servicio a la ciudadanía.

2.- Alcance:
El presente procedimiento aplica a:
- Secretarías y Dependencias de la Administración Pública del Estado de Morelos.
- Direcciones Generales y Organismos Auxiliares adscritos a la Secretaría de Movilidad y Transporte y a la población en general.

3.-Referencias:
El presente procedimiento esta besado en:
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Morelos.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Movilidad y Transporte.

4.-Responsabilidades:
Es responsabilidad del personal técnico y de apoyo apegarse a lo establecido en este procedimiento.
Es responsabilidad de la/el Secretario Particular, elaborar y mantener actualizado este procedimiento.
Es responsabilidad de la/el Secretario de Movilidad y Transporte, revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

5.-Definiciones:
Ninguno

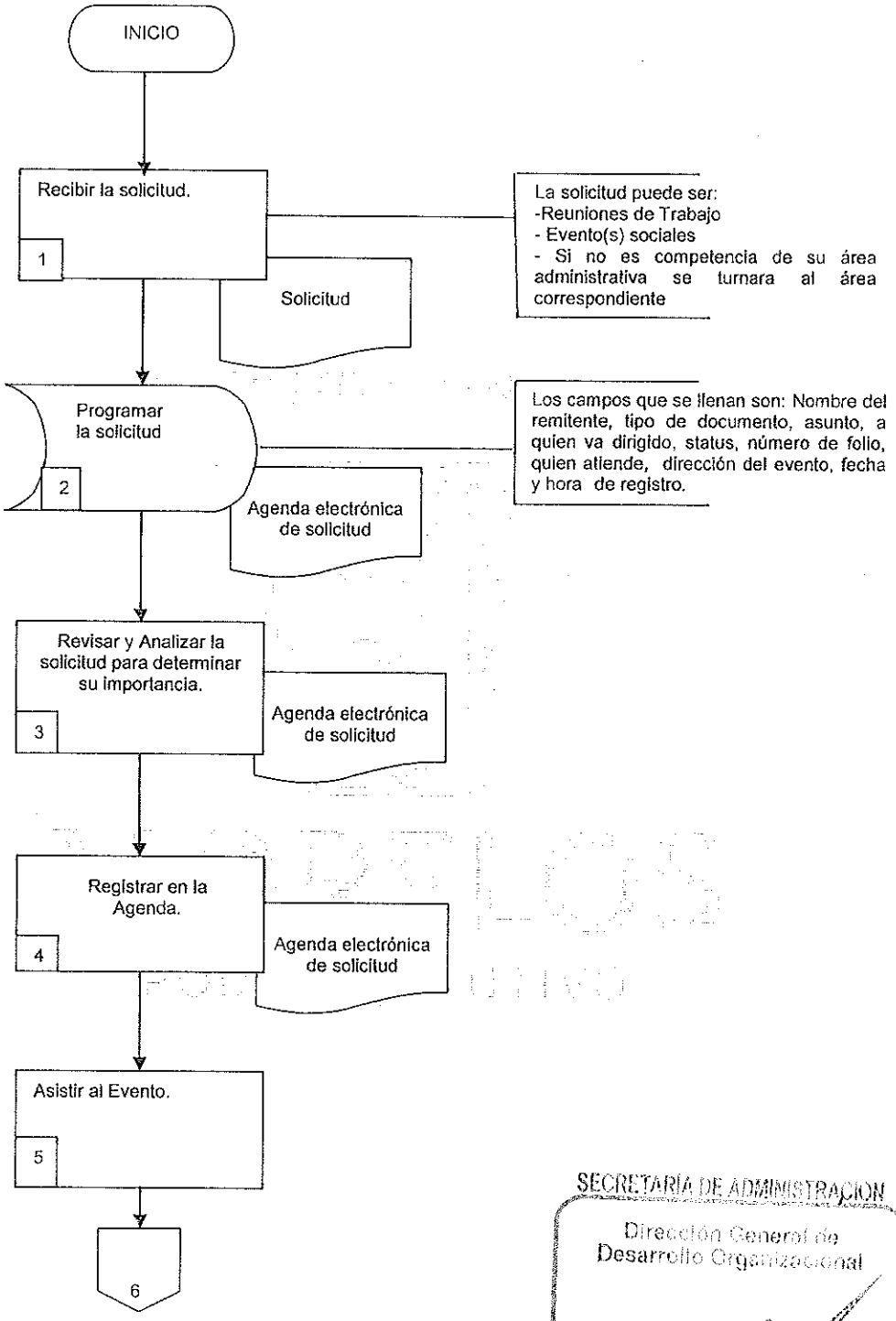
6.-Método de Trabajo:

MORELOS
CONTROLADA

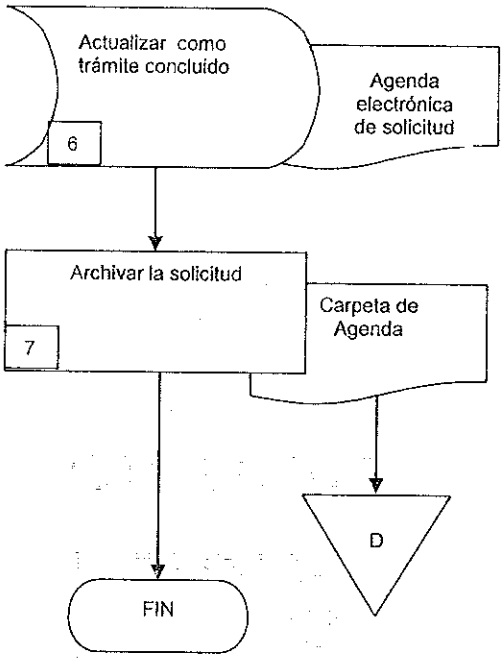
SECRETARÍA DE ADMINISTRACION
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

Elaboró	Revisó
C. Oscar Cruz Santana **Director de Procesos Internos**	M.en D. David Gómez Basilio **Secretario de Movilidad y Transporte**
Fecha: 21 de marzo de 2013	**Fecha:** 21 de marzo de 2013

6.1- Diagrama de Flujo:



SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
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	Profesional Ejecutivo B (PEB)	Recibe la solicitud, sella, registra y anota en el sello fecha, día y hora de recepción, numero de folio consecutivo de control interno y coloca su nombre o rubrica para identificar a la persona que recibe el documento, posteriormente la turna al Secretario Particular para su programación. **Nota:** La solicitud puede ser: - Reuniones de Trabajo - Eventos sociales - Si no es competencia de su área administrativa se turnara al área correspondiente.	Solicitud
2	Secretario Particular (SP)	Programa la solicitud en la "Agenda electrónica" y la turna al Secretario de Movilidad y Transporte, para su valoración. **Nota:** Los campos que se llenan son: Nombre del remitente, tipo de documento, asunto, a quien va dirigido, status, número de folio, quien atienda, dirección del evento, fecha y hora estos últimos tomando como referencia los datos contenidos en el sello de registro. Para tener un control exhaustivo de la Agenda.	Solicitud
3	Secretario de Movilidad y Transporte (SMT)	Revisa y analiza la solicitud, para determinar la importancia o si se hará acompañar de algún funcionario de la Secretaría, o de lo contrario si no es necesaria su presencia designara mediante oficio a un funcionario de la misma para que asista en su representación.	Solicitud
4	SP	Registra en la "Agenda Electrónica" el trámite de quien atenderá el evento o reunión.	Solicitud
5	SMT	Asiste al evento al que fue invitado o si designo a un funcionario de la misma en su representación, solicita nota informativa del status.	
6	PEB	Actualiza en la "Agenda electrónica", en el status como tramite concluido.	Agenda Electrónica
7	PEB	Archiva la solicitud, en caso de que haya designado a algún funcionario, se deberá anexar nota informativa a la misma. Con esta actividad se pone fin al procedimiento	Carpeta de Agenda

SECRETARÍA DE ADMINISTRACION
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
1	Solicitud	Secretario Particular	2 Años
2	Carpeta de Agenda	Secretario Particular	2 Años

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
	"Ninguno"	

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	21/marzo/2013

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Control y Seguimiento de Audiencias con el Secretario

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

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

1.- Propósito:
Permitir o proporcionar al personal de la Secretaría de Movilidad y Transporte una herramienta eficaz que les ayude a controlar las audiencias con la/el Secretario brindando un mejor servicio y atención personalizada a la ciudadanía.

2.- Alcance:
El presente procedimiento aplica a:
- Todas las Secretarías y Dependencias de la Administración Pública del Poder Ejecutivo,
- Direcciones Generales y Organismos Auxiliares de la Secretaría de Movilidad y Transporte.

3.-Referencias:
El presente procedimiento esta besado en:
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Morelos.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Movilidad y Transporte.

4.-Responsabilidades:
Es responsabilidad del personal técnico y de apoyo, apegarse a este procedimiento.
Es responsabilidad de la/el Secretario Particular, elaborar y mantener actualizado este procedimiento.
Es responsabilidad de la/el Secretario de Movilidad y Transporte revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

5.-Definiciones:
Ninguno

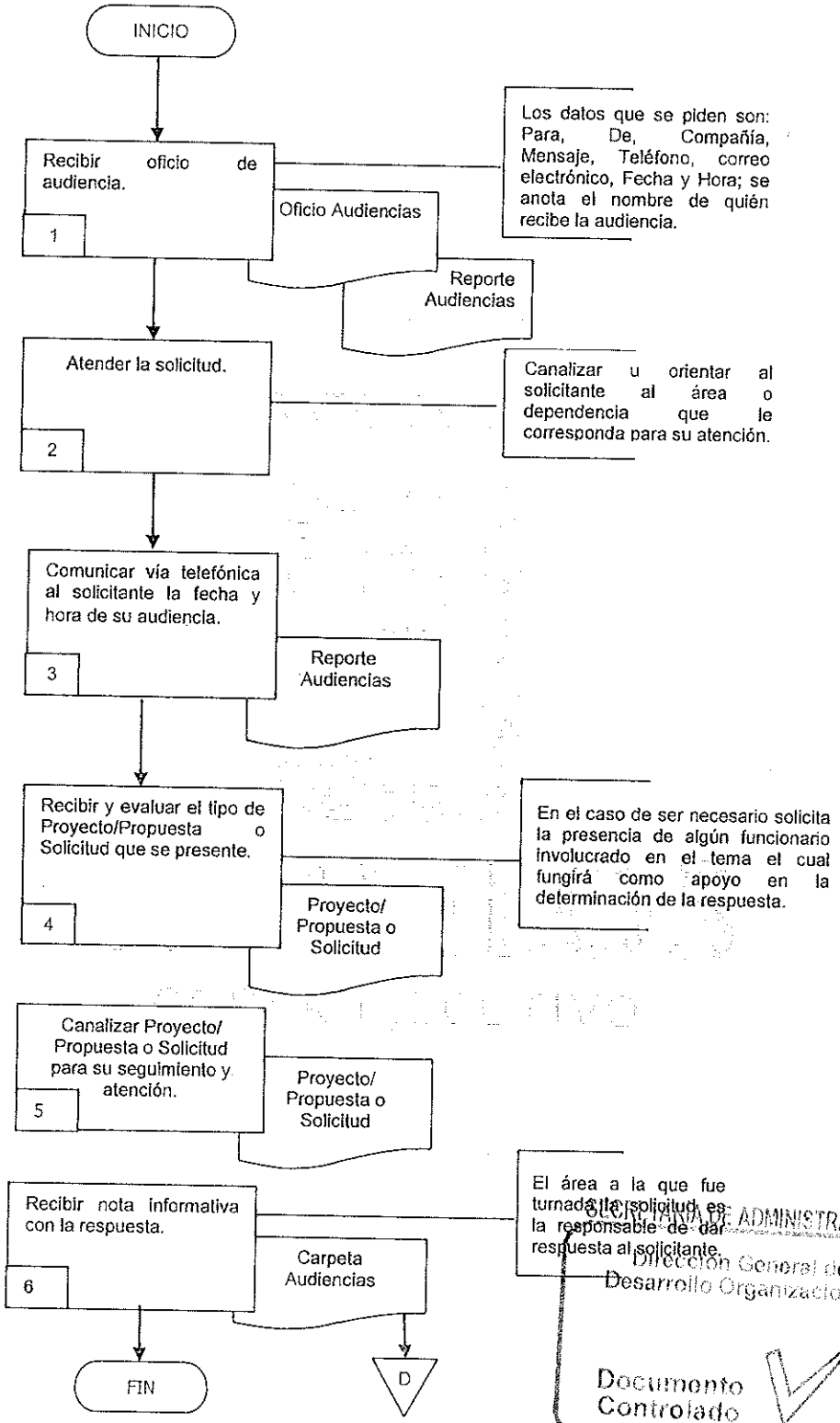
6.-Método de Trabajo:

MORELOS
PODER EJECUTIVO

SECRETARIA DE ADMINISTRACION
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

Elaboró	Revisó
C. Rosario Martínez Carvajal **Secretaria particular**	M. en D. David Gómez Basilio **Secretario de Movilidad y Transporte**
Fecha: 21 de marzo de 2013	**Fecha:** 21 de marzo de 2013

6.1- Diagrama de Flujo:



SECRETARIA DE ADMINISTRACION
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Tipo de Documento (No. de Control)
1	Profesional Ejecutivo B (PEB)	Recibe oficio de audiencia del solicitante con el Secretario de Movilidad y Transporte y así mismo se solicita que se llenen los datos que se requieren de los apartados del "Reporte Audiencias" en la fecha en que es recibido, este registro de solicitud se turna a la/el Secretario Particular. **Nota:** Los datos que se piden son: Para, De, Compañía, Mensaje, Teléfono, correo electrónico, Fecha y Hora; se anota el nombre de quién recibe el oficio de audiencia.	Oficio de Audiencias Reporte Audiencias
2	Secretario Particular (SP)	Atiende la solicitud de audiencia y determina dependiendo el asunto a tratar si se le concede la cita con el/la Secretario. **Nota:** Canaliza u orienta al solicitante al Área/Dependencia que le corresponda para su atención y seguimiento.	
3	SP	Comunica al solicitante vía telefónica fecha y hora de la audiencia con el C. Secretario/a de Movilidad y Transporte, con esta actividad se da por confirmada la cita.	Reporte Audiencias
4	Secretario de Movilidad y Transporte (SMT)	Recibe al solicitante de audiencia y evalúa el tipo de proyecto/propuesta o solicitud que se presente y le proporciona alternativas de solución al solicitante. **Nota:** En el caso de ser necesario solicita la presencia de algún funcionario involucrado en el tema el cual fungirá como apoyo en la determinación de la respuesta.	Propuesta/Proyecto o Solicitud
5	SP	Canaliza el proyecto/propuesta o solicitud de alternativa de solución que se decidió con el Secretario/a para su seguimiento y se archiva temporalmente una copia para dar seguimiento	Propuesta/Proyecto o Solicitud
6	PEB	Recibe la nota informativa con la respuesta y la archiva junto con todo el expediente, en su carpeta de Audiencia correspondiente para control y consulta. **Nota:** El área a la que fue turnada la solicitud es la responsable de dar respuesta al solicitante. Con esta actividad se pone fin al procedimiento	Carpeta de Audiencia

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 audiencias	Secretario Particular	2 Años
2	Reporte de Audiencias	Secretario Particular	2 Años
3	Propuesta/Proyecto o solicitud	Secretario Particular	2 Años
4	Carpeta de Audiencia	Secretario Particular	2 Años

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
	"Ninguno"	

SECRETARIA 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	N/A	Emisión	Emisión	21/marzo/2013

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Control y Seguimiento de Peticiones 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	01

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

1.- Propósito:

Ser una herramienta eficaz que le permita al personal de la Secretaría, atender las peticiones y demandas ciudadanas que sean presentadas en la oficina de la/el Secretario de Movilidad y Transporte.

2.- Alcance:

El presente procedimiento aplica a:

- Todas las Secretarías y Dependencias de la Administración Pública del Poder Ejecutivo,
- Direcciones Generales y Organismos Auxiliares de la Secretaría de Movilidad y Transporte.

3.-Referencias:

El presente procedimiento esta besado en:

- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Morelos.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Movilidad y Transporte.

4.-Responsabilidades:

Es responsabilidad de la/el Secretario Particular, elaborar y mantener actualizado este procedimiento.
Es responsabilidad de la/el Secretario de Movilidad y Transporte revisar, autorizar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

5.-Definiciones:

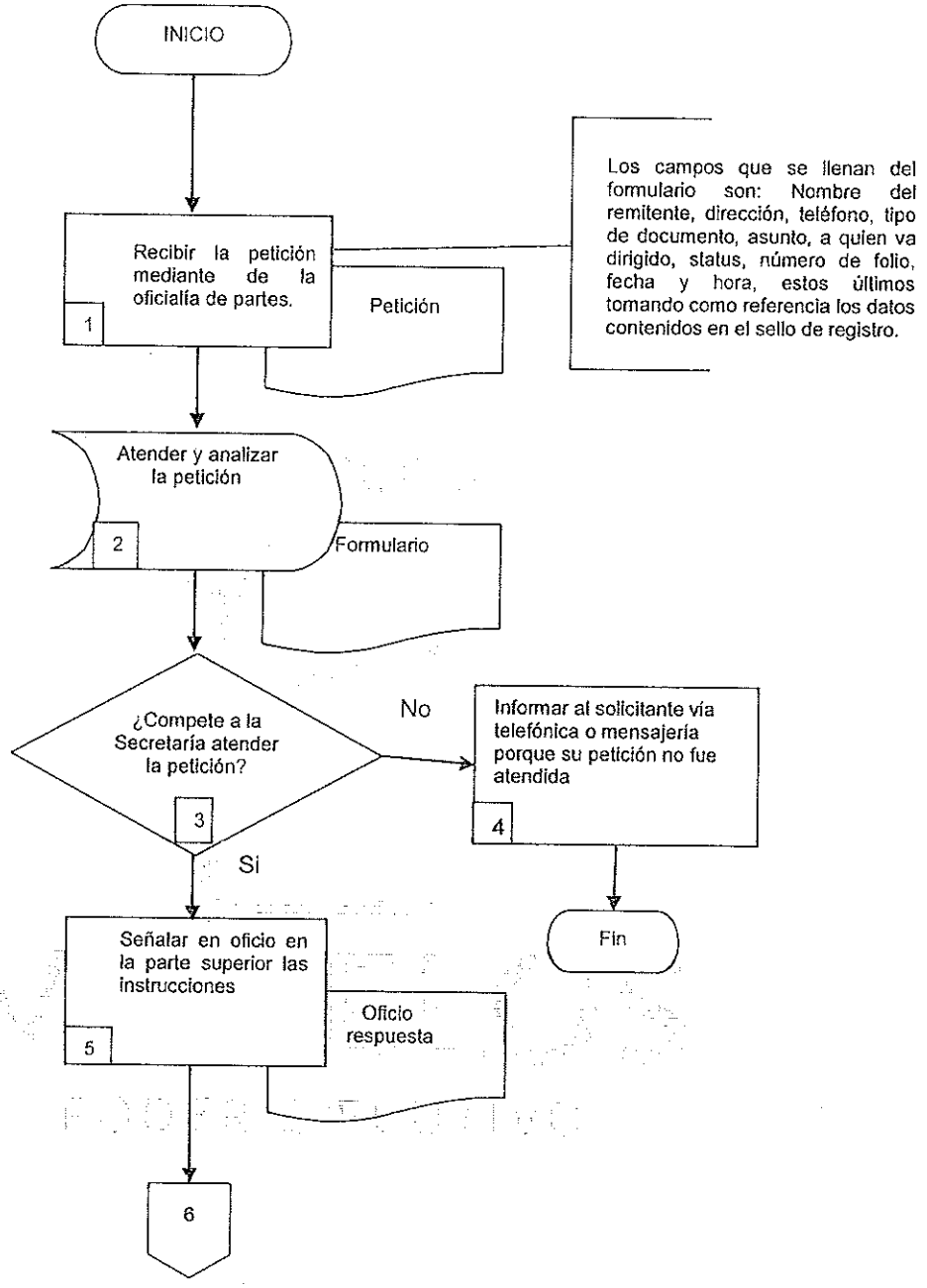
Ninguna

6.-Método de Trabajo:

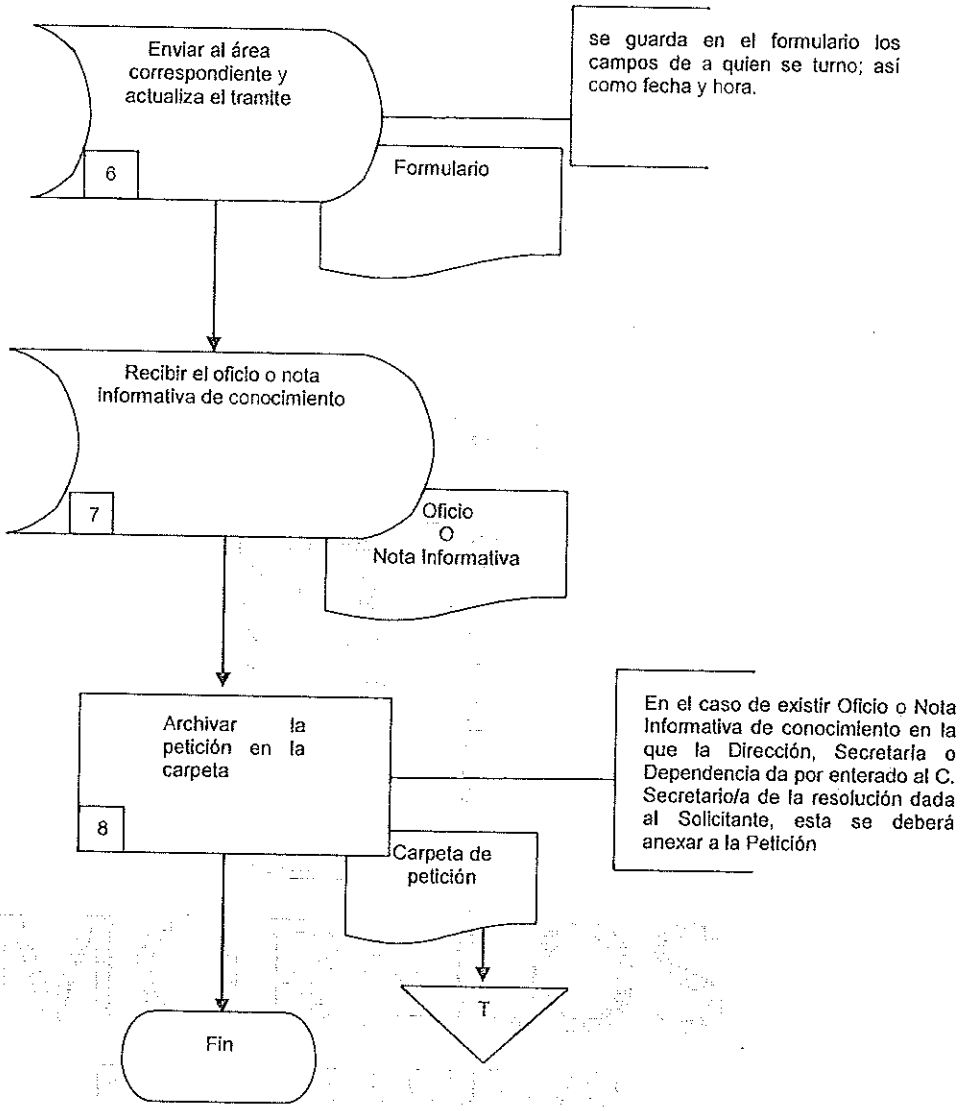
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

Elaboró	Revisó
C. Oscar Cruz Santana **Director de procesos Internos**	M. en D. David Gómez Basilio **Secretario de Movilidad y Transporte**
Fecha: 21 de marzo de 2013	**Fecha:** 21 de marzo de 2013

6.1 Diagrama de Flujo:



SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
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	Profesional Ejecutivo B (PEB)	Recibe la petición mediante oficio, de oficialía de partes, verifica que contenga el sello de la misma, así como nombre y firma del solicitante; se registra con sello, numero de folio consecutivo de control interno y la fecha del día de su recepción y coloca su nombre o rubrica para identificar a la persona que recibe el documento. **Nota:** Los campos que se llenan del formulario son: Nombre del remitente, dirección, teléfono, tipo de documento, asunto, a quien va dirigido, status, número de folio, fecha y hora, estos últimos tomando como referencia los datos contenidos en el sello de registro.	Petición
2	Secretario Particular (SP)	Atiende la petición y analiza la competencia de la solicitud de audiencia con el Secretario/a de Movilidad y Transporte y lo hace de su conocimiento.	Formulario
3	Secretario/a Particular (SP)	¿Le compete a la Secretaría de Movilidad y Transporte atender la solicitud? • NO, continua en la actividad 4 • SI, continua en la actividad 5	
4	SP	Contacta al solicitante vía telefónica o por mensajería para darle a conocer las causas del porque su petición no fue atendida. Con esta actividad se da por terminado el procedimiento.	
5	SP	Señala en oficio, en la parte superior del mismo las instrucciones pertinentes y el nombre del responsable de dar respuesta a la petición.	Oficio respuesta

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Tipo de Documento (No. de Control)
6	PEB	Envía al área correspondiente mediante el servicio de mensajería y actualiza el trámite en el formulario; requisita el llenado de los campos de nombre/s y puesto/s de quienes darán seguimiento y respuesta a la petición, requisita los campos de fecha y hora del día que se de turno el oficio y llena el campo de instrucciones según las descritas por el/la Secretario/a Particular. **NOTA:** Se guarda en el formulario los campos de a quien se turno, así como fecha y hora.	formulario
7	PEB	Recibe el Oficio o Nota Informativa de conocimiento, mediante la cual dan respuesta a la petición respecto al número de oficio que se turnó en la que la Dirección General, Secretaría o Dependencia da por enterado al C. Secretario/a de la resolución dada al Solicitante; y actualiza el status a concluido.	Oficio o Nota Informativa
8	PEB	Archiva la Petición en la carpeta para el control de registro de correspondencia Interna. **NOTA:** En el caso de existir Oficio o Nota Informativa de conocimiento en la que la Dirección General, Secretaría o Dependencia da por enterado al C. Secretario/a de la resolución dada al Solicitante, esta se deberá anexar a la Petición. Con esta actividad se pone fin al procedimiento	Carpeta de Petición

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	Petición	Secretario Particular	2 Años
2	Formulario	Secretario Particular	2 Años
3	Oficio de respuesta	Secretario Particular	2 Años
4	Propuesta/Proyecto o solicitud	Secretario Particular	2 Años
5	Carpeta de petición	Secretario Particular	2 Años
6	Oficio o Nota informativa	Secretario Particular	2 Años

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
	"Ninguno"	

SECRETARÍA DE ADMINISTRACION
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

VII.- INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO

Unidad Administrativa/Organismo Auxiliar: Oficina del Secretario de Movilidad y Transporte.
Procedimiento Clave: Dar Atención a Solicitudes y demandas ciudadanas

Denominación	Dimensión	Interpretación	Fórmula de cálculo	Frecuencia de medición
Solicitudes y demandas ciudadanas atendidas.	Solicitud/demanda	Mide las solicitudes y demandas ciudadanas atendidas en materia de apoyo a la ciudadanía y en particular a la problemática del transporte.	No. de solicitudes y/o demandas atendidas /Total de solicitudes y/o demandas recibidas *100	Trimestral

SECRETARIA DE ADMINISTRACION
Direccion General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

VIII.- DIRECTORIO

Nombre y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
M. en D. David Gómez Basilio Secretario de Movilidad y Transporte	Directo: (777) 329-15-96 Conmutador: 329-15-00 Extensión: 1410 y 1423	Av. Emiliano Zapata 803 Col Buenavista, Cuernavaca, Morelos. C.P. 62138
Rosario Martínez Carvajal Secretaria Particular	Directo: 329-15-96 Conmutador: 329-15-00 Extensión: 1408	Av. Emiliano Zapata 803 Col Buenavista, Cuernavaca, Morelos. C.P. 62138
Oscar Cruz Santana Director de Procesos Internos	Directo: 329-15-96 Conmutador: 329-15-00 Extensión: 1408	Av. Emiliano Zapata 803 Col Buenavista, Cuernavaca, Morelos. C.P. 62138

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

IX.- COLABORACIÓN

Nombre de las/los Colaboradores	Puesto
Ninguno	

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

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

C. Oscar Cruz Santana
Director de procesos Internos
Enlace Designado/a