MORELOS PODER EJECUTIVO | Secretaría de Movilidad y Transporte

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

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
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 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 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 articulo 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
Ing. Enrique de la O Ramos.
Subsecretario 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: 17

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 Secretaría de Movilidad y Transporte.

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.
- Control y gestión de recursos.

El Manual de Políticas y Procedimientos está integrado por los siguientes apartados: autorización, políticas, procedimientos, indicadores clave de desempeño y colaboración.

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

V.- POLITICAS

PROCEDIMIENTO: Atenciòn y control de audiencias al pùblico.

1. La/el profesional ejecutivo B de la Oficina del Subsecretario de Movilidad y Transporte debe recibir, asentando en el libro de gobierno, los oficios y escritos de petición de audiencia cuando sean enviados por La Oficialía de Partes; así también aquellos que el Secretario de Movilidad y Transporte le asigne al Subsecretario para su atención.

2. La/el profesional ejecutivo B de la Oficina del Subsecretario debe entrevistar al solicitante sobre el objeto de su audiencia, así como registrar sus datos a más tardar un día después de haber recibido el oficio o escrito de petición. Posteriormente tomará acuerdo con el Subsecretario para determinar si al solicitante se le concede audiencia o es canalizado al área adecuada para su debida atención.

3. El/a profesional ejecutivo B de la Oficina del Subsecretario debe llevar registro de la agenda del Subsecretario para que, cuando sea solicitada una audiencia pueda programarla en tiempo y forma o en su caso, cancelarla y reprogramarla.

4. La/el profesional ejecutivo B de la Oficina del Subsecretario debe tener un expediente de audiencias, donde se lleve registro y seguimiento de las mismas, integrando primero los oficios o escritos de petición de audiencia en cuanto lleguen, anexando, después, consecutivamente todos los oficios y escritos que se generen para proporcionar la atención a la petición.

SECRETARÍA DE ADMINISTRACION
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	Atenciòn y control de audiencias al pùblico.	PR–OSSMT-SSMT–01	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 Atenciòn y control de audiencias al pùblico.

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

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Dirección General de Desarrollo Organizacional

Documento Controlado

1.- Propósito:
Que la oficina de la/el Subsecretario de Movilidad y Transporte proporcione una atención responsable, eficaz y de calidad a los ciudadanos que soliciten audiencia directamente a la oficina y aquellos que la/el Secretario de Movilidad y Transporte designe para su atención.

2.- Alcance:
Este procedimiento aplica a:
- Subsecretaría de Movilidad y Transporte.
- Todas las Direcciones Generales de la Secretaría de Movilidad y Transporte responsables en la atención de las peticiones ciudadanas.

3.-Referencias:
Este procedimiento está basado en:
- Reglamento Interior de la Secretaría de Movilidad y Transporte.

4.-Responsabilidades:
- Es responsabilidad de la/el profesional ejecutivo B apegarse a lo establecido en este procedimiento.
- Es responsabilidad de la/el Subsecretario de Movilidad y Transporte, elaborar y mantener actualizado este procedimiento.
- Es responsabilidad de la/el Subsecretario de Movilidad y Transporte, vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

5.-Definiciones:

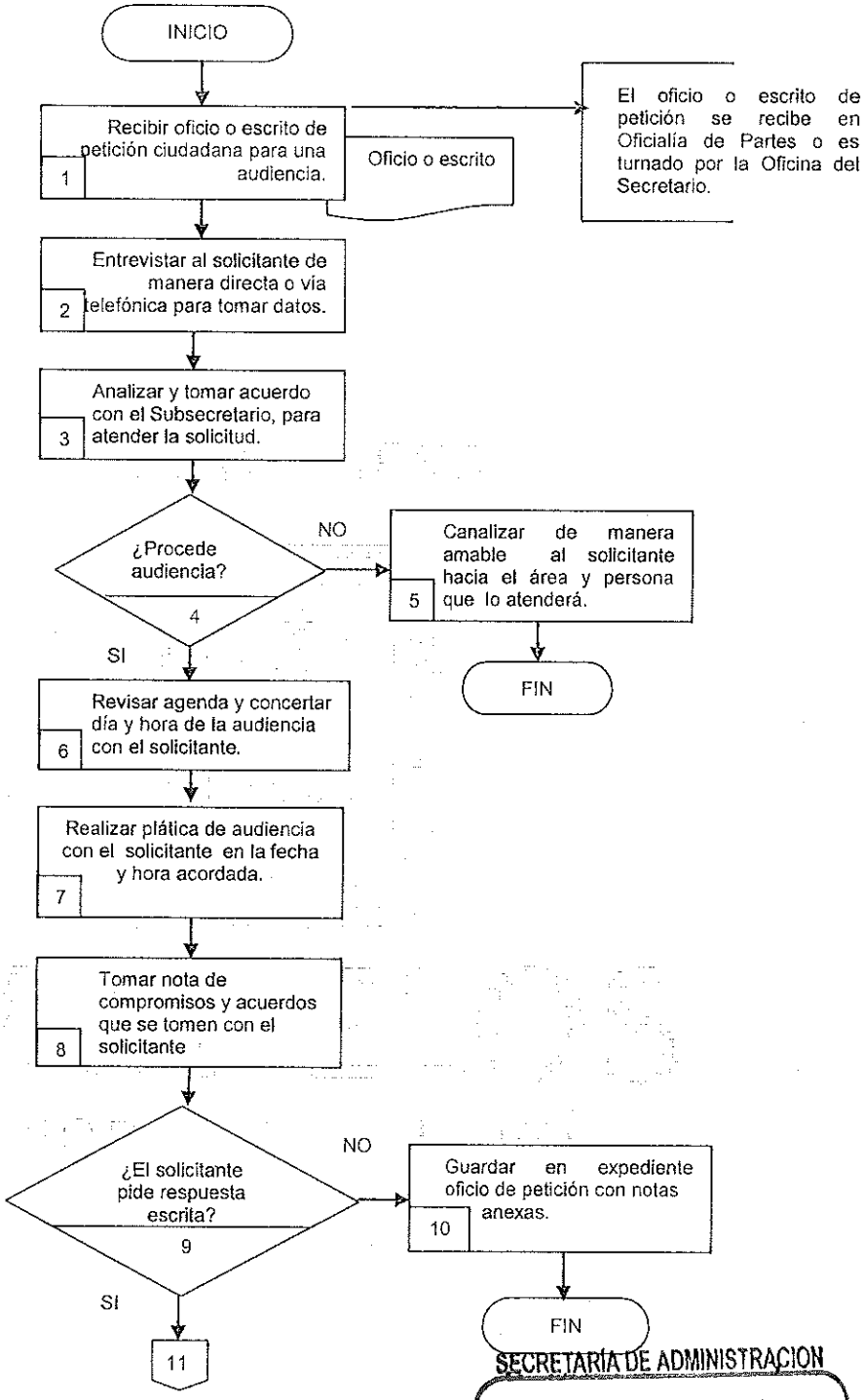
Audiencia. Consiste en dar la atención personalizada a una persona o grupo de personas que pide ser escuchada para expresar una problemática o una opinión sobre algún asunto del sector transporte.

6.-Método de Trabajo:

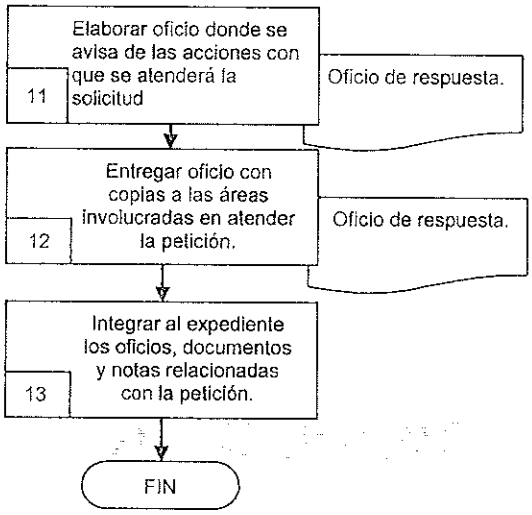
SECRETARÍA DE ADMINISTRACION
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

Elaboró	Revisó
Ing. Enrique de la O Ramos **Subsecretario de Movilidad y Transporte**	Ing. Enrique de la O Ramos **Subsecretario de Movilidad y Transporte**
Fecha: 21 de Marzo de 2013	**Fecha:** 21 de marzo de 2013

6.1 Diagrama de flujo



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	Profesional Ejecutivo B (PEB)	Recibe de la Oficialía de Partes un oficio o escrito de petición ciudadana cuando una persona o grupo de personas, solicita ser atendida en audiencia para un asunto o problemática del transporte. **Nota**: El oficio o escrito de petición también puede ser remitido, para su atención por la oficina de la/el Secretario de Movilidad y Transporte.	Oficio o escrito de petición.
2	PEB	Entrevista al solicitante de manera directa o vía telefónica, al menos 2 días después de recibida su solicitud, con el objeto de conocer el motivo de su petición y tomar sus datos para la cita.	
3	Subsecretario de Movilidad y Transporte (SSMT)	Analiza la solicitud de audiencia, toma acuerdo y valora las alternativas de atención, junto con el Profesional Ejecutivo B, cuando ya conocen el motivo de la petición y los datos del solicitante.	
4	SSMT	¿Se considera procedente la audiencia? No, continúa en la actividad 5. Si, continua en la actividad 6	
5	PEB	Canaliza al solicitante de manera amable, cuando lo instruye el Subsecretario al área correcta y ante la persona que atenderá su petición. Con esta actividad finaliza el procedimiento	
6	PEB	Revisa la agenda y acuerda la cita con el solicitante cuando haya día y hora disponible, de manera directa o a través de una llamada telefónica y previendo que puede haber alteraciones de última hora.	
7	SSMT	Realiza plática de audiencia con el el solicitante en la fecha y hora programada en la agenda, dentro de su oficina o en el espacio acordado.	
8	SSMT	Toma nota de los compromisos y acuerdos viables que ambas partes establecen durante la audiencia, para atender la petición.	
9	SSMT	¿El solicitante desea que lo acordado en la audiencia se ponga por escrito? No, continúa en la actividad 10. Si, continúa en la actividad 11	

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

Paso	Responsable	Actividad	Tipo de Documento (No. de Control)
10	PEB	Guarda en el expediente los oficios o escritos de la petición con notas anexas, de manera que se compruebe la atención dada a la solicitud, cuando el Subsecretario le indica que el solicitante queda satisfecho de lo acordado en la audiencia. Con esta actividad finaliza el procedimiento	
11	PEB	Elabora oficio de respuesta al solicitante, con copia a las áreas de la Secretaría responsables en llevar a cabo las acciones que responden a la solicitud	Oficio de Respuesta
12	PEB	Entrega oficio de respuesta al solicitante, en máximo una semana, después de la audiencia, con copia a las áreas responsables de las acciones de respuesta.	Oficio de Respuesta
13	PEB	Integra en el expediente el oficio de respuesta, una vez que el solicitante lo firmó de recibido, adjunta también notas escritas con los datos y referencias que respalden la respuesta dada a la solicitud. Con este paso termina el procedimiento	Oficio de respuesta notas

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

6.1Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Referencia
1	Oficio o escrito de petición	Subsecretario de Movilidad y Transporte	Indeterminado.
2	Oficios de respuesta	Subsecretario de Movilidad y Transporte	Indeterminado.

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
	"Ninguno"	

SECRETARÍA DE ADMINISTRACION
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

VII.- INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO

Unidad Administrativa/ Subsecretaría de Movilidad y Transporte.
Procedimiento Clave: Atenciòn y control de audiencias al pùblico.

Denominación	Dimensión	Interpretación	Fórmula de cálculo	Frecuencia de medición
Porcentaje de asuntos atendidos con las peticiones ciudadanas	Eficacia	A mayor valor del indicador, se incrementa la cantidad de audiencias atendidas relacionadas con el transporte.	(Número de audiencias atendidas / Total de asuntos y audiencias solicitadas) *100	Mensual

SECRETARÍA DE ADMINISTRACION
Direccion General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

VIII.- DIRECTORIO

Nombre y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
Ing. Enrique de la O Ramos Subsecretario de Movilidad y Transporte	Conmutador: (777) 329-15-02 Extensión: 1417 y 1409	Av. Emiliano Zapata No. 803 Col. Buena Vista C.P. 62130
Comandante José Eduardo Baca Osorio Delegado de Movilidad y Transporte en Jonacatepec.	Oficina: (735) 35 50010	Almada No. 17, Local 2 Plaza Emiliano Zapata, Col. Centro, Jonacatepec, Morelos C.P. 62930
Vacante Delegado de Movilidad y Transporte en Jojutla.	Oficina: (734) 34 20492	Pensador Mexicano, No. 402, Plaza Bonita, Col. Centro, Jojutla, Morelos C.P. 62900
C. Eusebio Maya Espinoza Delegado de Movilidad y Transporte en Yautepec.	Oficina: (735) 39 40280	Paseo Tlahuica, Esq. Del Ganado s/n, Col. Rancho Nuevo, Yautepec de Zaragoza, Morelos C.P. 62730
Comandante José Eduardo Baca González Delegado de Movilidad y Transporte en Cuautla.	Oficina: (735) 35 30531 35 30475	Av. Insurgentes No. 363-A, Col. Emiliano Cuautla, Morelos. C.P. 62743
Lic. Raúl Barranco Román Delegado de Movilidad y Transporte en Xochitepec.	Oficina: 361 2052	Av. República de Costa Rica No. 17 Col. Centro, Xochitepec, Morelos C.P. 62790
Lic. Roberto Yáñez Tapia Delegado de Movilidad y Transporte en Jiutepec.	Oficina: 320 6521	Av. Centenario No. 54 Col. CIVAC, Jiutepec, Morelos C.P. 62553
Lic. Dávid Orozco Orañegui Delegado de Movilidad y Transporte en Puente de Ixtla.	Oficina: (751) 34 40095 FAX 34 40032	Av. Nicolás Bravo No. 225 Col. Centro, Puente de Ixtla, Morelos. C.P. 62660

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado

IX.- COLABORACIÓN

Nombre de las/los colaboradores	Puesto
Cmte. José Eduardo Baca Osorio	Delegado de Movilidad y Transporte en Jonacatepec.
C. Eusebio Maya Espinoza	Delegado de Movilidad y Transporte en Yautepec.
Cmte. José Eduardo Baca González	Delegado de Movilidad y Transporte en Cuautla.
Lic. Raúl Barranco Román	Delegado de Movilidad y Transporte en Xochitepec.
Lic. Roberto Yáñez Tapia	Delegado de Movilidad y Transporte en Jiutepec.
Lic. Dávid Orozco Orañegui	Delegado de Movilidad y Transporte en Puente de Ixtla.

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

Ing. Enrique de la O Ramos
Subsecretaría de Movilidad y Transporte
Enlace Designado/a

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Dirección General de Desarrollo Organizacional
Documento Controlado