



MORELOS
2018 - 2024

Consejería Jurídica del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos.
Dirección General de Legislación.
Subdirección de Jurisprudencia.

Última Reforma: Texto Original



**CONSEJERÍA
JURÍDICA**

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECRETARÍA PARTICULAR DE LA JEFATURA.

OBSERVACIONES GENERALES.-



MORELOS
2018 - 2024

Consejería Jurídica del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos.
Dirección General de Legislación.
Subdirección de Jurismática.

Última Reforma: Texto Original

		MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS		000001	
				Clave: JOGE-SPJ-MPP	
				Revisión: 0	
				Pág. 1 de 9	

**JEFATURA DE LA OFICINA
DE LA GUBERNATURA
DEL ESTADO**

**Manual de Políticas y Procedimientos
Secretaría Particular de la Jefatura**

MORELOS
2018 - 2024

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL
DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL
REVISADO
DEPARTAMENTO DE MANUALES
ADMINISTRATIVOS

Cuernavaca, Mor., a 08 de diciembre de 2023.

Formato:	Manual de Políticas y Procedimientos	Referencia:	6
Clave:	DGDO-DMA-PR01-FO02	Revisión:	09
Anexo:	4	Número de páginas:	



MORELOS
2018 - 2024

Consejería Jurídica del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos.
Dirección General de Legislación.
Subdirección de Jurisprudencia.

Última Reforma: Texto Original

		MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS		000002	
JEFATURA DE LA OFICINA DE LA GOBERNATURA DEL ESTADO				Clave: JOGE-SPJ-MPP	
				Revisión: 0	
				Pág. 2 de 9	

II.- CONTENIDO	
Apartado	Consecutivo del Apartado
Portada	I
Contenido	II
Autorización	III
Introducción	IV
Hoja de Control	V
Políticas	VI
Procedimientos	VII
Directorio	VIII
Colaboración	IX

MORELOS
2018 - 2024

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL
REVISADO
DEPARTAMENTO DE MANUALES ADMINISTRATIVOS

Formato:	Manual de Políticas y Procedimientos	Referencia:	
Clave:	DGDO-DMA-PR01-FO02	Revisión:	6
Anexo:	4	Número de páginas:	09



Consejería Jurídica del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos.
Dirección General de Legislación.
Subdirección de Jurisprudencia.

000003

	JEFATURA DE LA OFICINA DE LA GUBERNATURA DEL ESTADO	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	Clave: JOGE-SPJ-MPP
			Revisión: 0
			Pág. 3 de 9

III.- AUTORIZACIÓN

Se expide el presente Manual de Políticas y Procedimientos de la Secretaría Particular de la Jefatura, 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 XXIII y artículo 29 fracción XI de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado Libre y Soberano de Morelos vigente;
- Artículo 15 fracción V, VI y VII del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración vigente;
- Artículo 11 fracciones XVII y XXV del Reglamento Interior de la Jefatura de la Oficina de la Gubernatura del Estado vigente.

APROBÓ
Mónica Boggio Tomasaz Merino
Jefa de la Oficina de la Gubernatura del Estado

ELABORÓ
Maribel Rosas Pérez
Secretaría Particular de la Jefatura

VALIDÓ
Erick Fernando Hernández Medina
Director General de Desarrollo Organizacional

2018 - 2024

Fecha de Autorización: 08 de diciembre del 2023

Número de páginas: 16

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL
DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL
REVISADO
DEPARTAMENTO DE MANUALES
ADMINISTRATIVOS

Se considera autorizado el Manual, cuando contenga las firmas de "Elaboró", "Aprobó" y "Validó" en la presente hoja de autorización."

Formato: Manual de Políticas y Procedimientos
Clave: DGDO-DMA-PR01-FO02
Anexo: 4

Referencia:
Revisión: 6
Número de páginas: 09



MORELOS
2018 - 2024

Consejería Jurídica del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos.
Dirección General de Legislación.
Subdirección de Jurismática.

		JEFATURA DE LA OFICINA DE LA GUBERNATURA DEL ESTADO		MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS		Clave: JOGE-SPJ-MPP	
						Revisión: 0	
						Pág. 4 de 9	

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 Jefatura de la Oficina de la Gubernatura del Estado.

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: portada, contenido, autorización, introducción, hoja de control, políticas, procedimientos, directorio y colaboración.

En cumplimiento a la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado Libre y Soberano de Morelos y de conformidad con el Reglamento Interior de la Jefatura de la Oficina de la Gubernatura del Estado, se ha integrado el Manual de Políticas y Procedimientos de la Secretaría Particular de la Jefatura, en donde se describe su ámbito de acción enmarcado por las disposiciones jurídicas aplicables.


MORELOS
2018 - 2024

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL
REVISADO
DEPARTAMENTO DE MANUALES ADMINISTRATIVOS

Formato:	Manual de Políticas y Procedimientos	Referencia:	6
Clave:	DGDO-DMA-PR01-FO02	Revisión:	09
Anexo:	4	Número de páginas:	



MORELOS
2018 - 2024

Consejería Jurídica del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos.
Dirección General de Legislación.
Subdirección de Jurismática.

Última Reforma: Texto Original

000005				
	JEFATURA DE LA OFICINA DE LA GOBERNATURA DEL ESTADO			
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS				
Clave: JOGE-SPJ-MPP				
Revisión: 0				
Pág. 5 de 9				
V.- HOJA DE CONTROL				
EMISIÓN Y REVISIÓN				
No. Rev.	Pág. (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Autorización
0	Todas	Emisión	Emisión	08/diciembre/2023

CONTROL DE DOCUMENTOS

Los originales de este documento quedan bajo resguardo de:

1. El Departamento de Manuales Administrativos de la Dirección General de Desarrollo Organizacional.
2. Secretaría Particular de la Jefatura.

El presente manual se encuentra disponible para su consulta en el sitio electrónico "manuales.morelos.gob.mx".

MORELOS
2018 - 2024

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL
REVISADO
DEPARTAMENTO DE MANUALES ADMINISTRATIVOS

Formato: Manual de Políticas y Procedimientos
Clave: DGDO-DMA-PR01-FO02
Anexo: 4

Referencia:
Revisión: 6
Número de páginas: 09



MORELOS
2018 - 2024

Consejería Jurídica del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos.
Dirección General de Legislación.
Subdirección de Jurismática.

Última Reforma: Texto Original

000006

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	Clave: JOGE-SPJ-MPP
		Revisión: 0
		Pág. 6 de 9

VI.- POLÍTICAS

No se documentan políticas en el presente manual.



MORELOS
2018 - 2024



Formato: Manual de Políticas y Procedimientos
Clave: DGDO-DMA-PR01-FO02
Anexo: 4


Referencia:
Revisión: 6
Número de páginas: 09



Consejería Jurídica del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos.
Dirección General de Legislación.
Subdirección de Jurismática.

 <p>JEFATURA DE LA OFICINA DE LA GOBERNATURA DEL ESTADO</p>	<p>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Clave: JOGE-SPJ-MPP Revisión: 0 Pág. 7 de 9</p>
--	---	--

Se documentan a continuación los procedimientos y sus respectivos anexos:

No.	Nombre	Clave	Total Pág.
1	Atender o canalizar las solicitudes de audiencias y/o peticiones ciudadanas	SPJ-DCCA-PR01	7
	Se consideran las páginas de los apartados generales de este manual	JOGE-SPJ-MPP	9
		TOTAL DE PAGINAS	16
			
<h1>MORELOS</h1>			

MORELOS

2018 - 2024

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL
DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL
REVISADO
DEPARTAMENTO DE MANUALES
ADMINISTRATIVOS

Formato:	Manual de Políticas y Procedimientos
Clave:	DGDO-DMA-PR01-FO02
Anexo:	4


Referencia:
Revisión: 6
Número de páginas: 09



MORELOS
2018 - 2024

Consejería Jurídica del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos.
Dirección General de Legislación.
Subdirección de Jurismática.

000008

 JEFATURA DE LA OFICINA DE LA SUBSECRETARÍA DEL ESTADO	PROCEDIMIENTO ATENDER O CANALIZAR LAS SOLICITUDES DE AUDIENCIA Y/O PETICIONES CIUDADANAS	Clave: SPJ-DCCA-PR01
		Revisión: 0
		Pág. 1 de 2

HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág. (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Autorización
0	Todas	Emisión	Emisión	08/diciembre/2023

Los originales de este documento quedan bajo resguardo de:

1. El Departamento de Manuales Administrativos de la Dirección General de Desarrollo Organizacional.
2. Secretaría Particular de la Jefatura.

El presente manual se encuentra disponible para su consulta en el sitio electrónico "manuales.morelos.gob.mx".



MORELOS
2018 - 2024



Formato:
Clave:
Anexo:

Procedimiento
DGDO-DMA-PR01-FO03
5

Referencia:
Revisión:

DGDO-DMA-PR01 Y DGDO-DMA-PR01-IT02
0



MORELOS
2018 - 2024

Consejería Jurídica del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos.
Dirección General de Legislación.
Subdirección de Jurismática.

000009

	PROCEDIMIENTO	Clave: SPJ-DCCA-PR01
	ATENDER O CANALIZAR LAS SOLICITUDES DE AUDIENCIA Y/O PETICIONES CIUDADANAS	Revisión: 0
		Pág. 2 de 2

1.- Propósito:
Asegurar el oportuno, eficaz trámite y seguimiento de las solicitudes de audiencia o peticiones ciudadanas, a través de un monitoreo de la gestión hasta su resolución, con la finalidad de garantizar la debida atención de manera oportuna.

2.- Alcance:

- Este procedimiento aplica a:
- Gobernador Constitucional
- Jefe de la Oficina de la Gubernatura del Estado.
- Secretario Privado del Gobernador
- Secretario Particular de la Jefatura

3.- Referencias:
Este procedimiento está basado en:

- Artículo 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Artículo 21, fracción X, XII, XIII de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado Libre y Soberano de Morelos.
- Artículo 4, fracción IV; artículo 6 fracción II; artículo 11 fracciones XVII y XXV; artículo 14, fracción IX del Reglamento Interior de la Jefatura de la Oficina de la Gubernatura del Estado.

4.- Responsabilidades:
Es responsabilidad de la persona titular del puesto Auxiliar Técnico y Profesional Ejecutivo A apegarse a lo establecido en este procedimiento.
Es responsabilidad de la persona titular de la Dirección de Control de Correspondencia y de Archivo, elaborar y mantener actualizado el procedimiento.
Es responsabilidad de la persona titular de la Secretaría Particular de la Jefatura, revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

5. Definiciones:
Ninguna

6. Método de trabajo
6.1 Diagrama de flujo
6.2 Descripción de Actividades


MORELOS
2018 - 2024



<p>Elaboró</p>  Judith Cortés Salazar Directora de Control de Correspondencia y Archivo Fecha: 08 de diciembre de 2023	<p>Revisó</p>  Maribel Rojas Pérez Secretaría Particular de la Jefatura Fecha: 08 de diciembre de 2023
--	--

Formato: Procedimiento
Clave: DGDO-DMA-PR01-FO03
Anexo: 5


Referencia: DGDO-DMA-PR01 Y DGDO-DMA-PR01-IT02
Revisión: 0



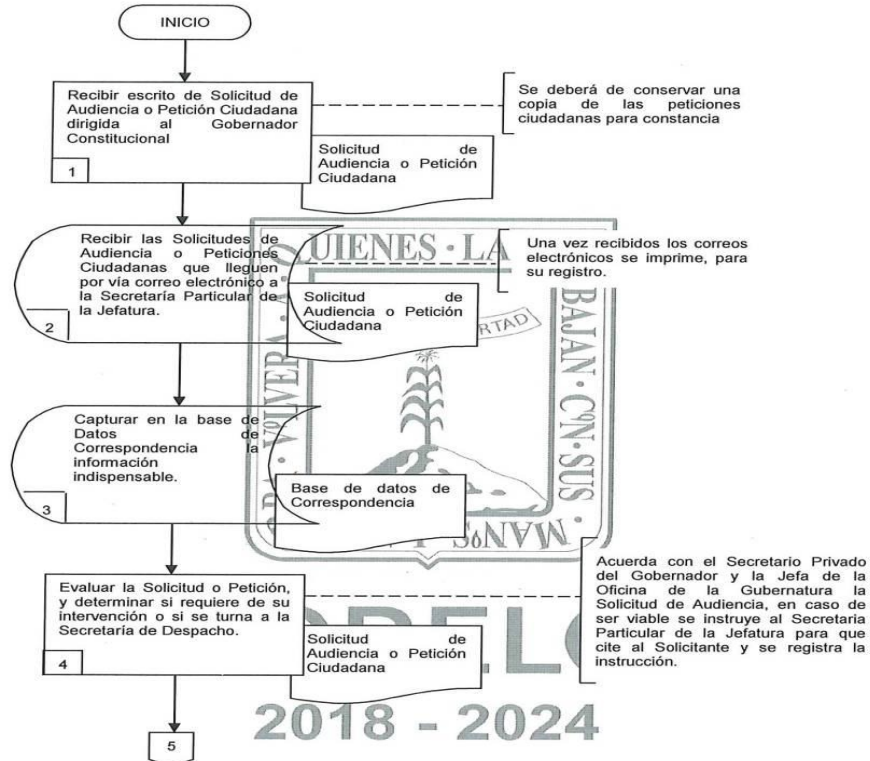
MORELOS
2018 - 2024

Consejería Jurídica del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos.
Dirección General de Legislación.
Subdirección de Jurismática.

000010

 JEFATURA DE LA OFICINA DE LA GOBERNATURA DEL ESTADO	PROCEDIMIENTO ATENDER O CANALIZAR LAS SOLICITUDES DE AUDIENCIA Y/O PETICIONES CIUDADANAS	Clave: SPJ-DCCA-PR01
		Revisión: 0
		Pág. 3 de 7

6.1 Diagrama de Flujo



SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL
DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL
REVISADO
DEPARTAMENTO DE MANUALES
ADMINISTRATIVOS

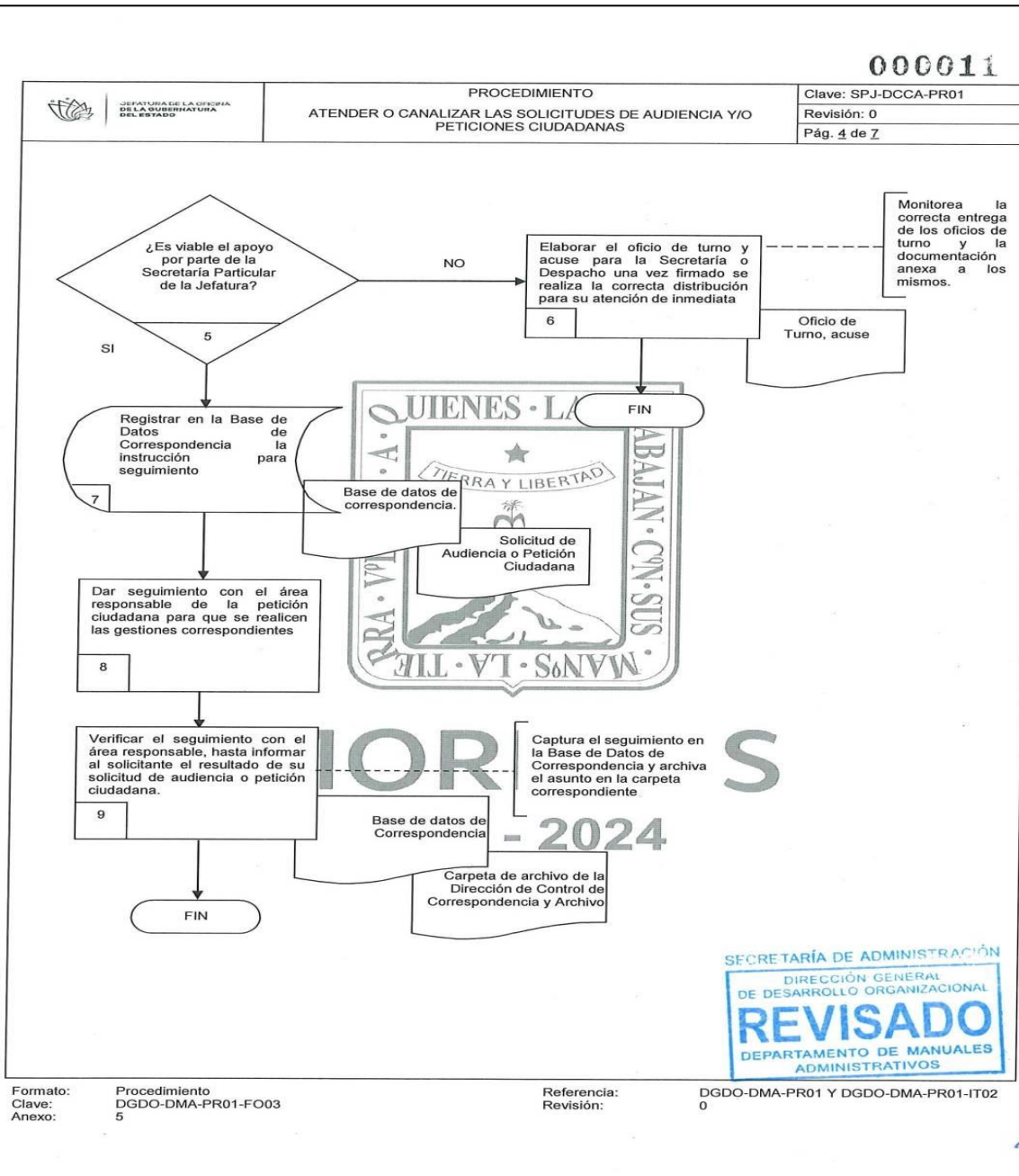
Formato:
Clave: DGDO-DMA-PR01-FO03
Anexo: 5

Referencia: DGDO-DMA-PR01 Y DGDO-DMA-PR01-IT02
Revisión: 0



MORELOS
2018 - 2024


Consejería Jurídica del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos.
Dirección General de Legislación.
Subdirección de Jurismática.





Consejería Jurídica del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos.
Dirección General de Legislación.
Subdirección de Jurisprudencia.

000012

	SECRETARÍA DE LA OFICINA DE LA GUBERNATURA DEL ESTADO	PROCEDIMIENTO ATENDER O CANALIZAR LAS SOLICITUDES DE AUDIENCIA Y/O PETICIONES CIUDADANAS	Clave: SPJ-DCCA-PR01 Revisión: 0 Pág. 5 de 7
---	---	--	--

6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Tipo de Documento (No. de Control)
1	Auxiliar Técnico (AT)	Recibe peticiones ciudadanas o solicitudes de audiencia en la Dirección de Control de Correspondencia y Archivo de la Jefatura de la Oficina de la Gubernatura, así como las que se reciben en las giras del Gobernador, las cuales son dirigidas al Gobernador y estas son entregadas a la Dirección de Control de Correspondencia y Archivo para su registro y control, para su conocimiento a la Secretaría Particular de la Jefatura. Las peticiones ciudadanas pueden ser recibida de manera escrita o verbal y el Profesional Ejecutivo "A" deberá cerciorarse de recabar la información indispensable para su trámite, como nombre del peticionario, localidad de residencia, domicilio de ser posible, teléfono de contacto y asunto, verificando si se puede resolver en el momento. Nota: Se deberá de conservar una copia de las peticiones ciudadanas para constancia.	Solicitud de audiencia o petición ciudadana
2	Director de Control de Correspondencia y Archivo (DCCA)	Recibe solicitudes de audiencia o peticiones ciudadanas que lleguen vía electrónica al correo oficial del Gobernador, Jefe de la Oficina de la Gubernatura, Secretaría Particular de la Jefatura, Secretario Privado de Gobernador. Nota: Una vez recibidos los correos, se imprimen, para su registro y los turna al Profesional Ejecutivo A para su registro.	Solicitud de audiencia o petición ciudadana
3	Profesional Ejecutivo A (PEA)	Captura en la base de datos de Correspondencia la información esencial Solicitud de Audiencia o Petición Ciudadana como: remitente, dependencia del remitente, municipio o entidad, número de oficio, asunto, a quien va dirigido, fecha de recibido, observaciones y turna al a la Secretaría Particular de la Jefatura para su análisis.	Base de datos de Correspondencia
4	Secretaría Particular de la Jefatura (SPJ)	Evalúa la solicitud de audiencia o petición ciudadana y determina si requiere de su intervención o si se turna a la Secretaría o Despacho que por competencia le corresponda, garantizando la debida atención a la ciudadanía. Nota: Acuerda con el Jefe de la Oficina de la Gubernatura y el Secretario Privado del Gobernador la solicitud de audiencia, en caso de ser viable se instruye a la Secretaría Particular de la Jefatura de la Oficina de la Gubernatura para que cite al solicitante.	Solicitud de Audiencia o Petición Ciudadana

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL
DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL
REVISADO
DEPARTAMENTO DE MANUALES
ADMINISTRATIVOS

Formato: Procedimiento
Clave: DGDO-DMA-PR01-FO03
Anexo: 5

Referencia: DGDO-DMA-PR01 Y DGDO-DMA-PR01-IT02
Revisión: 0



MORELOS
2018 - 2024

Consejería Jurídica del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos.
Dirección General de Legislación.
Subdirección de Jurisprudencia.

000013

PROCEDIMIENTO		Clave: SPJ-DCCA-PR01	
ATENDER O CANALIZAR LAS SOLICITUDES DE AUDIENCIA Y/O PETICIONES CIUDADANAS		Revisión: 0	
		Pág. 6 de 7	
Paso	Responsable	Actividad	Tipo de Documento (No. de Control)
5	SPJ	¿Es viable otorgar el apoyo por parte de la Secretaría Particular? No, continua en el paso 6 Si, continua en el paso 7	
6	(PEA)	Elabora el oficio de turno y acuse para la Secretaría o Despacho correspondiente y una vez firmado se realiza la correcta distribución para su atención de inmediata de parte de la Secretaría o Despacho. Nota: Monitorea la correcta entrega de los oficios de turno y la documentación anexa a los mismos. Con esta actividad finaliza el procedimiento	Oficio de turno y acuse
7	PEA	Registra en la base de datos de correspondencia la instrucción que gira el Secretario Particular de la Jefatura para seguimiento de la Solicitud de Audiencia o Petición Ciudadana.	Base de datos de Correspondencia Solicitud de Audiencia o Petición Ciudadana
8	SPJ	Da seguimiento con el área responsable de la petición ciudadana para que se realicen las gestiones correspondientes a favor de la misma e informar al solicitante de la resolución de su petición.	
9	PEA	Verifica el seguimiento con el área responsable, hasta el momento en que se le informa al solicitante el resultado de su solicitud de audiencia o petición ciudadana. Nota: Captura el seguimiento en la Base de Datos de Correspondencia y archiva el asunto en la carpeta de archivo de la Dirección de Control y Correspondencia y Archivo Con esta actividad finaliza el procedimiento	Base de datos de Correspondencia Carpeta de archivo de la Dirección de Control de Correspondencia y Archivo

2018 - 2024



Formato: Procedimiento
Clave: DGDO-DMA-PR01-FO03
Anexo: 5

Referencia: DGDO-DMA-PR01 Y DGDO-DMA-PR01-IT02
Revisión: 0



Consejería Jurídica del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos.
Dirección General de Legislación.
Subdirección de Jurismática.

000014

 JEFATURA DE LA OFICINA DE LA GOBERNATURA DEL ESTADO	PROCEDIMIENTO ATENDER O CANALIZAR LAS SOLICITUDES DE AUDIENCIA Y/O PETICIONES CIUDADANAS	Clave: SPJ-DCCA-PR01
		Revisión: 0
		Pág. 7 de 7

7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
1	Solicitud de audiencia o petición ciudadana	Titular de la Dirección de Control de Correspondencia y Archivo	1 año
2	Carpeta de archivo de la Dirección de Control de Correspondencia y Archivo	Titular de la Dirección de Control de Correspondencia y Archivo	1 año
3	Carpeta de Turnos	Titular de la Dirección de Control de Correspondencia y Archivo	1 año

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
	Ninguno	

MORELOS
2018 - 2024

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL
DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL
REVISADO
DEPARTAMENTO DE MANUALES
ADMINISTRATIVOS

Formato: Procedimiento
Clave: DGDO-DMA-PR01-FO03
Anexo: 5

Referencia: DGDO-DMA-PR01 Y DGDO-DMA-PR01-IT02
Revisión: 0

[Handwritten signature]



MORELOS
2018 - 2024

Consejería Jurídica del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos.
Dirección General de Legislación.
Subdirección de Jurisprudencia.

000015

	SECRETARÍA DE LA OFICINA DE LA GOBERNATURA DEL ESTADO	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	Clave: JOGE-SPJ-MPP
			Revisión: 0
			Pág. 8 de 9

VIII.- DIRECTORIO

Nombre y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
Maribel Rosas Pérez Secretaría Particular de la Jefatura	Directo: 777 3 29 23 30 al 40 Ext. 1110	Plaza de Armas s/n "Gral. Emiliano Zapata Salazar" Palacio de Gobierno Primer Piso, Col. Centro Cuernavaca, Morelos C.P. 62000
Judith Cortés Salazar Directora de Control de Correspondencia y Archivo	Directo: 777 3 29 23 30 al 40 Ext. 1125	Plaza de Armas s/n "Gral. Emiliano Zapata Salazar" Palacio de Gobierno Primer Piso, Col. Centro Cuernavaca, Morelos C.P. 62000
Víctor Gael Martínez Rivera Auxiliar Técnico	Directo: 777 3 29 23 30 al 40 Ext. 1125	Plaza de Armas s/n "Gral. Emiliano Zapata Salazar" Palacio de Gobierno Primer Piso, Col. Centro Cuernavaca, Morelos C.P. 62000

MORELOS

2018 - 2024



Formato: Manual de Políticas y Procedimientos
Clave: DGDO-DMA-PR01-FO02
Anexo: 4

Referencia:
Revisión: 6
Número de páginas: 09



Consejería Jurídica del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos.
Dirección General de Legislación.
Subdirección de Jurismática.