



GACETA DEL GOBIERNO



ESTADO DE MÉXICO

Periódico Oficial del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México
REGISTRO DGC NUM. 001 1021 CARACTERISTICAS 113282801

Mariano Matamoros Sur No. 308 C.P. 50130
Tomo CXC A:202/3/001/02
Número de ejemplares impresos: 500

Toluca de Lerdo, Méx., miércoles 18 de agosto de 2010
No. 30

SUMARIO:

SECRETARIA GENERAL DE GOBIERNO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SUBSECRETARIA GENERAL
DE GOBIERNO.

"2010. AÑO DEL BICENTENARIO DE LA INDEPENDENCIA DE MEXICO"



1810-2010

SECCION TERCERA

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO

SECRETARIA GENERAL DE GOBIERNO



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



Compromiso
Gobierno que cumple

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SUBSECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO

JULIO DE 2010

SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO
SUBSECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO

© Derechos Reservados.
Primera Edición, Julio de 2010.
Secretaría General de Gobierno.
Subsecretaría General de Gobierno.
Lerdo Poniente No. 300 Primer piso, puerta 228.
Palacio del Poder Ejecutivo, Col. Centro.
Toluca, México.
Impreso y hecho en Toluca, México.
Printed and made in Toluca, Mexico.
La reproducción total o parcial de este documento
podrá efectuarse mediante la autorización ex profesa
de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SUBSECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO	Edición:	Primera
	Fecha:	Julio de 2010
	Código:	202100000
	Página:	

CONTENIDO

PRESENTACIÓN

I. OBJETIVO GENERAL

II. IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS

III. RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

PROCESO: FORTALECIMIENTO DE LA VIDA DEMOCRÁTICA Y POLÍTICA INTERIOR DEL ESTADO

4.1 Atención y Seguimiento de Peticiones Socio-Políticas

4.2 Atención de Conflictos Socio-Políticos

4.3 Elaboración de Diagnósticos Socio-Políticos de los 125 municipios de la entidad

4.4 Realización de Visitas de Supervisión a las Unidades Administrativas Regionales

V. SIMBOLOGÍA

VI. REGISTRO DE EDICIONES

VII. DISTRIBUCIÓN

VIII. VALIDACIÓN

PRESENTACIÓN

La sociedad mexiquense exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr, con hechos, obras y acciones, mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

Por ello, el licenciado Enrique Peña Nieto, Gobernador Constitucional del Estado de México, impulsa la construcción de un gobierno eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. El ciudadano es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos su prioridad.

En este contexto, la Administración Pública Estatal transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y el buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de sistemas de gestión de calidad.

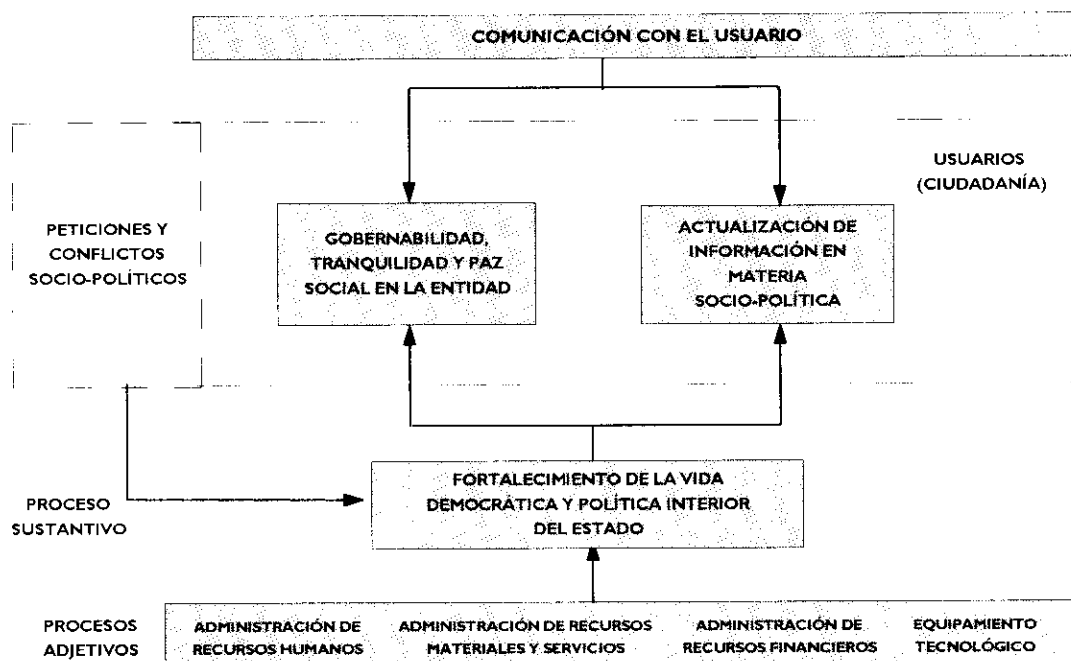
El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de la Subsecretaría General de Gobierno. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delimitan la gestión de esta unidad administrativa.

Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

I. OBJETIVO GENERAL

Mejorar la calidad, eficiencia y eficacia de las actividades que tiene encomendadas la Subsecretaría General de Gobierno, en materia de atención de peticiones y conflictos socio-políticos, así como de la supervisión y evaluación de las unidades administrativas regionales, mediante la formalización y estandarización de los métodos de trabajo, y la difusión de las políticas que regulan su aplicación.

II. IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS



III. RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO: Fortalecimiento de la Vida Democrática y Política Interior del Estado.- De la recepción de peticiones, a la atención y/o soluciones de conflictos socio-políticos.

PROCEDIMIENTOS:

- Atención y Seguimiento de Peticiones Socio-Políticas.
- Atención de Conflictos Socio-Políticos.
- Elaboración de Diagnósticos Socio-Políticos de los 125 municipios de la entidad.
- Realización de Visitas de Supervisión a las Unidades Administrativas Regionales.

IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO 4.1: ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES SOCIO-POLÍTICAS.

OBJETIVO:

Mantener el clima de estabilidad social en el Estado de México, mediante la atención y seguimiento de las peticiones socio-políticas presentadas por la sociedad.

ALCANCE:

- Aplica a los servidores públicos adscritos a la Subsecretaría General de Gobierno que tienen a su cargo la recepción y seguimiento de las peticiones socio-políticas presentadas por los habitantes del Estado de México.

REFERENCIAS:

- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Capítulo Primero. Artículos 5 y 6; Capítulo Segundo. Artículos 14, 16 y 17; Capítulo Tercero. Artículo 19, fracción I, 20 y 21, fracciones I, III, VIII, X y XXIX. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 11 de diciembre de 2008.
- Reglamento Interior de la Secretaría General de Gobierno. Capítulo II. Artículos 9 a 12 y 19. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 9 de febrero de 2009.
- Plan de Desarrollo del Estado de México. Cimiento I sobre Coordinación Interinstitucional para Mejores Políticas Públicas. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 2 de marzo de 2006.
- Programa Institucional de Mediano Plazo. Manual de Normas y Políticas para la Emisión de Publicaciones Oficiales, 2006. Página 6 punto 2.3.1 de las Publicaciones Gubernamentales.
- Manual General de Organización de la Secretaría General de Gobierno. Apartado correspondiente al Objetivo y Funciones de la Subsecretaría General de Gobierno. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 23 de marzo de 2007.

RESPONSABILIDADES:

La Subsecretaría General de Gobierno es la unidad administrativa responsable de atender y dar respuesta a las demandas sociopolíticas presentadas por los diferentes sectores sociales de la entidad.

El Subsecretario General de Gobierno deberá:

- Atender y dar respuesta a las peticiones socio-políticas presentadas por los diferentes sectores sociales en la entidad.
- Atender y controlar los conflictos que presentan los diferentes grupos sociales, políticos y ciudadanía en general, derivado de la problemática que aqueja a la sociedad.
- Coordinar planes, proyectos, estudios, dictámenes, opiniones o informes que se elaboren.

El Coordinador de Concertación deberá:

- Brindar a la Subsecretaría General de Gobierno el apoyo que requiera para la atención de las solicitudes y demandas de la ciudadanía, referentes a los servicios que proporciona.
- Establecer coordinación con las dependencias y organismos auxiliares de la Administración Pública Estatal, para conocer el resultado en la atención de los compromisos adquiridos por el Subsecretario General de Gobierno o el C. Gobernador Constitucional del Estado.
- Llevar a cabo los procesos de concertación que se formalicen con los sectores social y privado, en los términos de los acuerdos correspondientes.
- Promover el trabajo colegiado entre las dependencias y los actores sociales.

El Asesor del Subsecretario General de Gobierno deberá:

- Recibir, atender e identificar el tipo de petición de acuerdo a su origen y determinar su viabilidad.
- Mantener informado al Subsecretario General de Gobierno de la situación que guardan las peticiones recibidas.

La Secretaría Particular deberá:

- Recibir las peticiones escritas y registrarlas en su bitácora. En caso de peticiones verbales, hacer un reporte por escrito.
- Turnar las peticiones al Asesor del Subsecretario General de Gobierno.
- Archivar en expediente la documentación generada durante el procedimiento.

DEFINICIONES:

Concertación: Es la acción conjunta que pretende un entendimiento entre los actos de un suceso, para complementar esfuerzos en la búsqueda de objetivos comunes. Este entendimiento deberá tener resultados que incidan en los procesos sociales, económicos y políticos en una localidad, ciudad o país. Concertación implica negociación entre las partes, en donde deberá resolver el problema o asunto; lograr la voluntad de los actores, así como resolver el problema técnico: obtener resultados con eficiencia y eficacia.

Demanda: Acto a partir del cual la población solicita bienes y servicios para elevar su nivel de vida.

Petición: Es la solicitud verbal o escrita por la cual una persona se puede dirigir a las autoridades demandando algo que sea justo o conveniente, puede ser un bien o servicio. En materia política sólo pueden hacer uso de este derecho los ciudadanos de la República. En nuestra Carta Magna se consigna el derecho de petición, el cual debe formularse por escrito de manera pacífica y respetuosa, debiendo recaer en toda petición un acuerdo o respuesta escrita de la autoridad a quien se haya dirigido, misma que tiene obligación de hacer del conocimiento en breve término al peticionario.

Sector: Agrupamiento convencional de las entidades de la administración pública paraestatal, para ser coordinados por una Secretaría de Estado, conforme a las características comunes de sus objetivos y funciones.

Seguimiento: Atención permanente que se da a una demanda hasta su solución.

INSUMOS:

- Petición que puede ser por escrito (volantes, panfletos, dípticos, trípticos, folletos, carteles, boletines, etc.) o de manera verbal.

RESULTADOS:

- Atención de peticiones socio-políticas.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Elaboración de Diagnósticos Socio-Políticos de los 125 Municipios de la Entidad.

POLÍTICAS:

- Es requisito que los peticionarios formalicen sus demandas socio-políticas mediante escrito, a fin de llevar un registro y seguimiento de las mismas.

- Se dará atención inmediata a las demandas que presenten situación de conflicto social, a fin de garantizar la paz social.
- La atención de las peticiones socio-políticas deberá brindarse de manera oportuna y con base en los principios de civilidad, tolerancia y respeto, con el propósito de salvaguardar la tranquilidad y la paz social en la entidad.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO 4.1: ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES SOCIO-POLÍTICAS.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Peticionario/Grupos sociales, políticos, religiosos y ciudadanía	Elabora petición por escrito en original y copia, y la presenta en el Área de Ventanilla de la Subsecretaría General de Gobierno. Archiva copia del escrito de petición para su control, previo acuse de recibo.
2	Subsecretaría General de Gobierno/Ventanilla	Recibe petición por escrito, efectúa su ingreso en el registro de control de gestión, asigna número de folio y turna la petición al Asesor.
3	Subsecretaría General de Gobierno/Asesor	Recibe petición, se entera y clasifica de acuerdo a su origen, sector y región, implementa las acciones necesarias para su atención y solucionar el problema o situación. Elabora Notas Informativas en original y copia, como identificación de antecedentes de los peticionarios y turna originales al Coordinador de Concertación. Resguarda para su control las peticiones recibidas junto con las copias de las Notas Informativas.
4	Coordinación Concertación/Coordinador	Recibe Notas Informativas, valora las peticiones conforme al impacto social que éstas generan y obtiene información que coadyuve a la adecuada toma de decisiones para la atención de las peticiones, apoyándose de los reportes generados en el Sistema de Informes Socio-políticos (SISPO). Elabora propuestas para su atención y las presenta al Subsecretario General de Gobierno. Resguarda las Notas Informativas e información recabada para su control.
5	Subsecretaría General de Gobierno/Subsecretario	Recibe las propuestas para la atención de las peticiones socio-políticas, las analiza conjuntamente con el Asesor de la Subsecretaría General de Gobierno y el Coordinador de Concertación para definir alternativas de solución a las peticiones planteadas. Acuerdan y gira instrucciones para su atención, entrega las propuestas al Coordinador de Concertación.
6	Coordinación Concertación/Coordinador	Recibe propuestas de atención e instrucciones y procede según el caso: ¿Se aprobaron las propuestas?
7	Coordinación Concertación/Coordinador	No, las valora nuevamente para generar otras alternativas para su atención y las somete para su aprobación al Subsecretario General de Gobierno. Se conecta con la operación número 5.
8	Coordinación Concertación/Coordinador	Sí, elabora oficios en original y copia dirigidos a las diferentes instancias que atenderán las peticiones de acuerdo con las propuestas planteadas. Recaba firma del Subsecretario General de Gobierno y envía los oficios a las instancias correspondientes, recaba acuse de recibo en las copias y las archiva para su control junto con las propuestas de atención.
9	Instancias correspondientes	Reciben oficio para la atención de las peticiones socio-políticas, se entera y archiva. Procede a su atención de acuerdo a su competencia.
10	Coordinación Concertación/Coordinador	Establece relaciones de vinculación interinstitucional, a través de mesas de trabajo con el propósito de dar soluciones a las peticiones planteadas y promover el trabajo colegiado entre las dependencias, actores sociales y organismos auxiliares de la Administración Pública Estatal. Elabora minutas de trabajo, acuerdos y convenios y para atender la petición, integra expediente y lo archiva para su control.
11	Coordinación Concertación/Coordinador	Mantiene comunicación constante con las dependencias y organismos auxiliares de la Administración Pública Estatal para la atención de las

peticiones sociales y coordina acciones, con el fin de reducir los riesgos de conflicto.

Realiza el registro en bitácora de las reuniones y mesas de trabajo efectuadas en el seguimiento de la atención de la petición hasta su conclusión.

Elabora Nota Informativa de la situación que guarda cada uno de los asuntos y las turna al Subsecretario General de Gobierno.

12 Subsecretaría General de Gobierno/Subsecretario

Recibe Notas Informativas y las turna a la Secretaría Particular.

13 Subsecretaría General de Gobierno/Secretario Particular

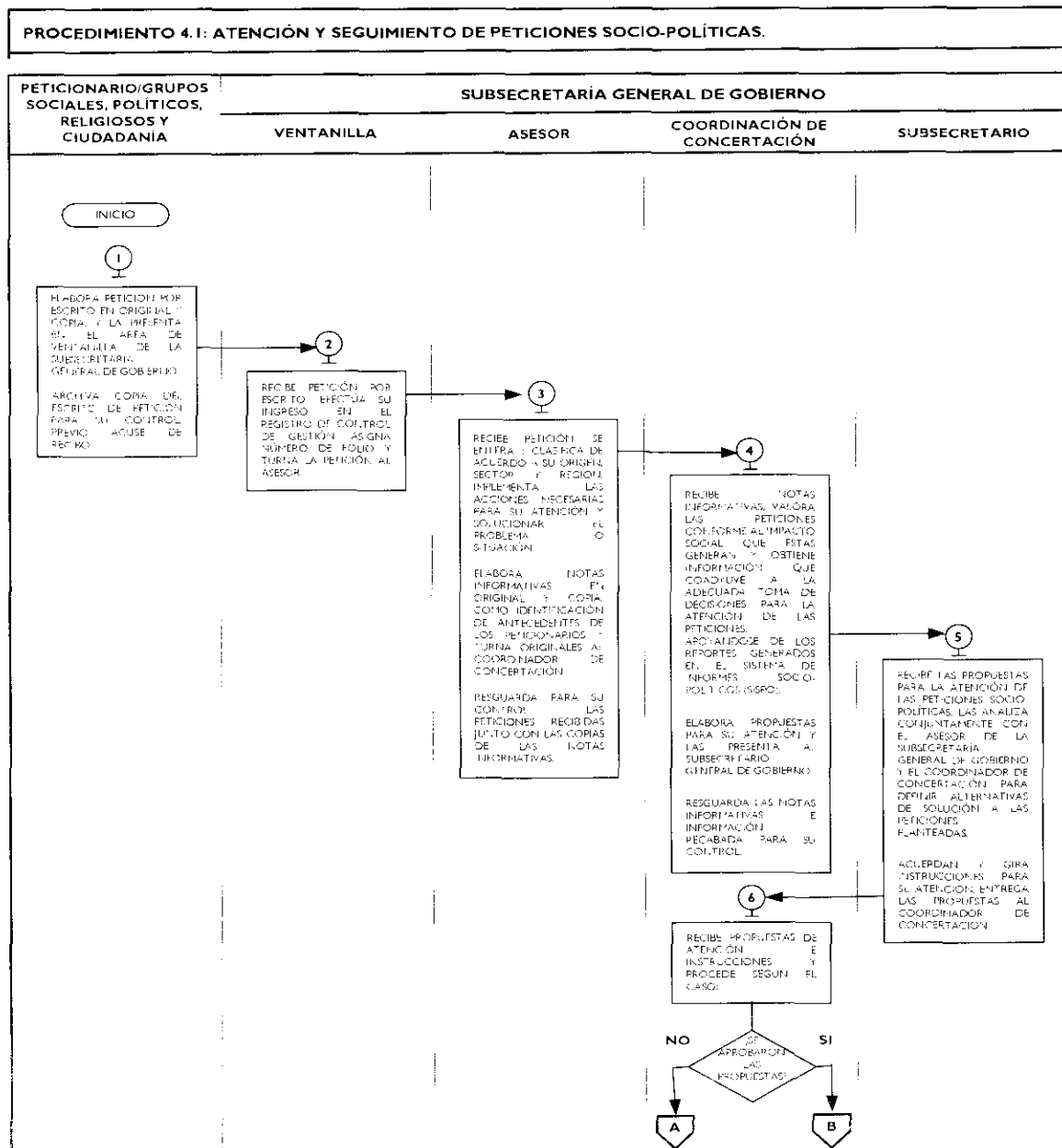
Recibe Notas Informativas, se entera, informa verbalmente al Subsecretario General de Gobierno, así como al peticionario vía telefónica o mediante oficio en original y copia, recaba la firma del Subsecretario General de Gobierno y envía original.

14 Peticionario/Grupos sociales, políticos, religiosos y ciudadanía

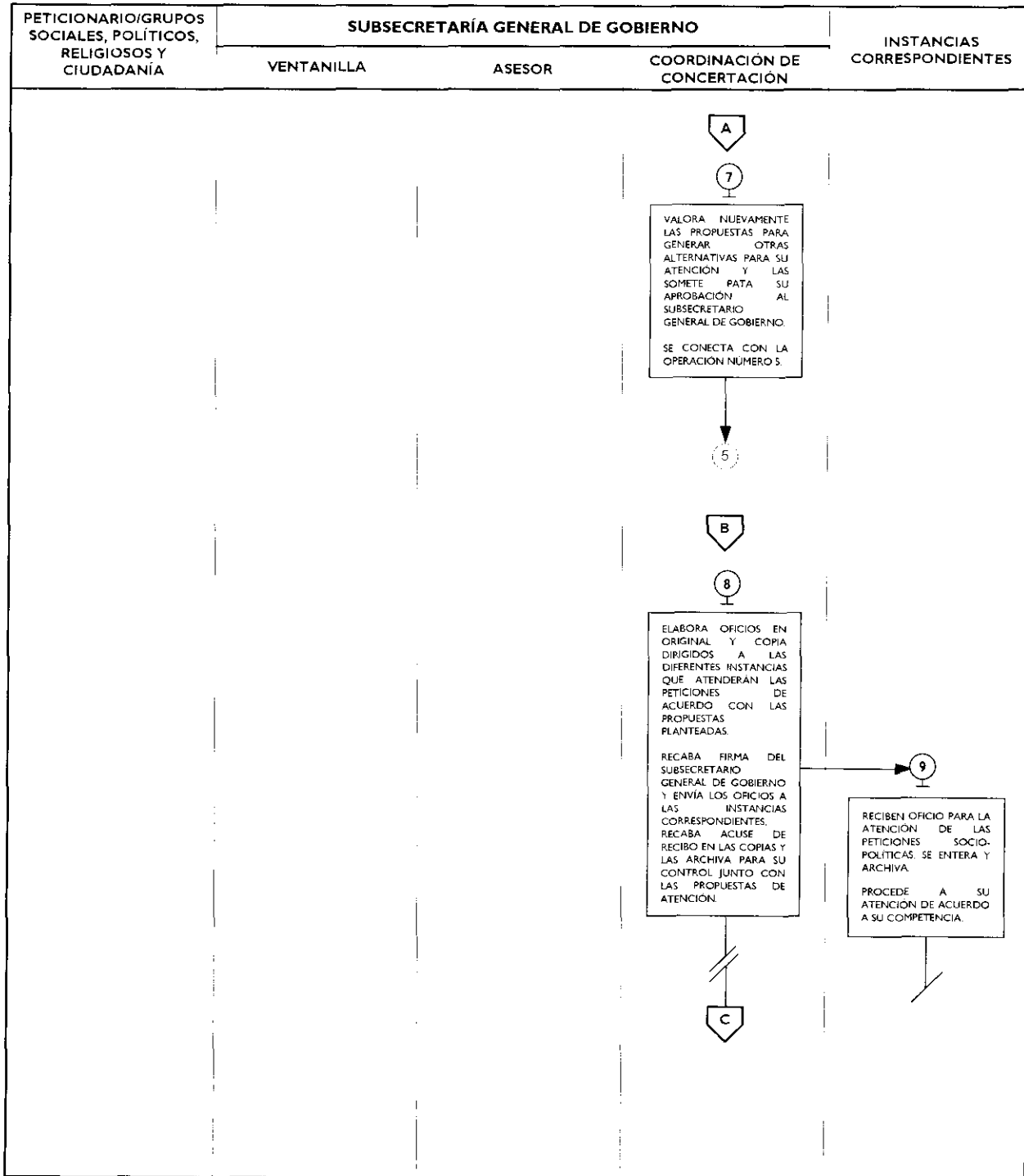
Recaba acuse de recibo en la copia del oficio y archiva para su control.

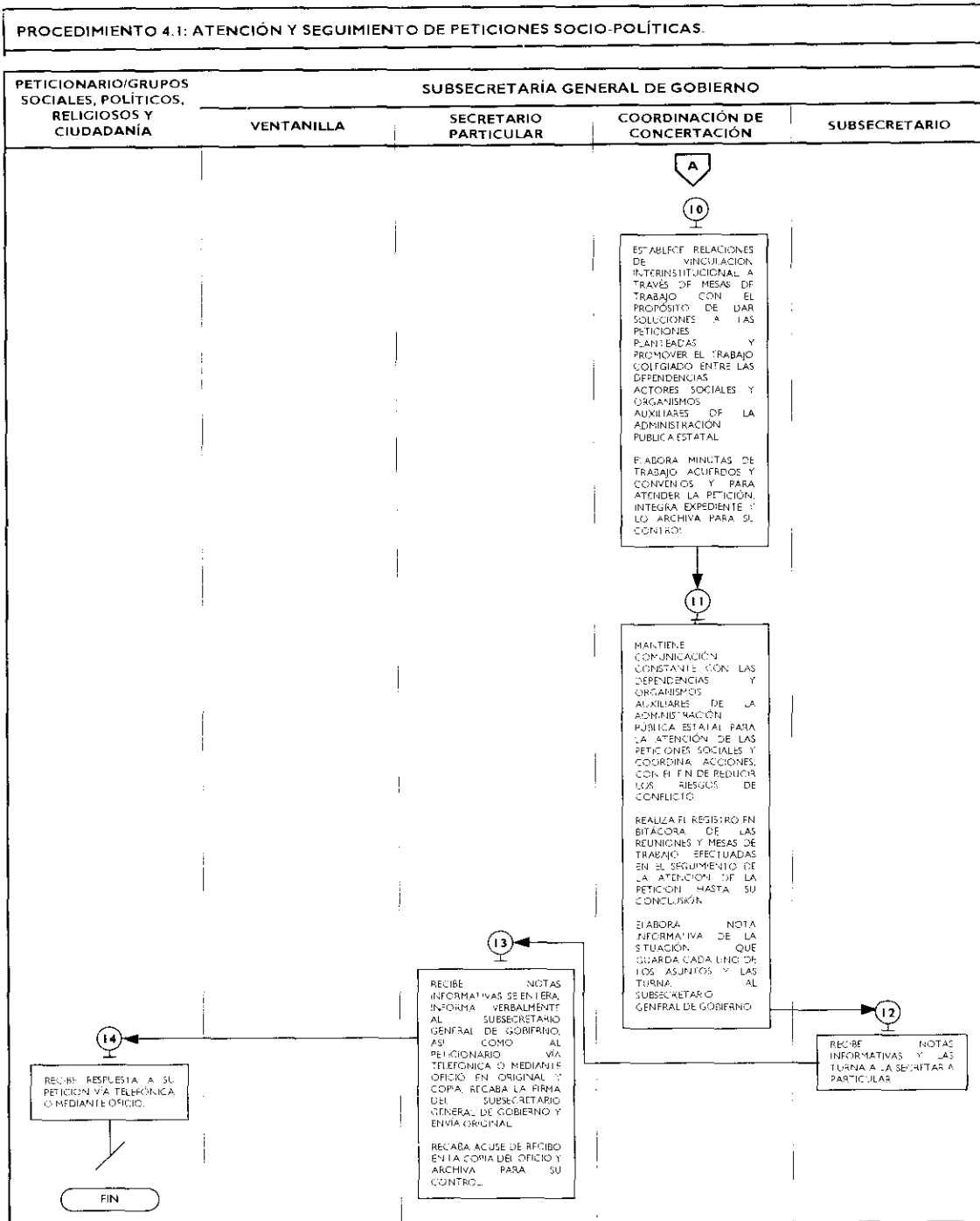
Recibe respuesta a su petición vía telefónica o mediante oficio.

DIAGRAMA:



PROCEDIMIENTO 4.1: ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES SOCIO-POLÍTICAS.





MEDICIÓN:

$$\frac{\text{Número mensual de peticiones socio-políticas registradas}}{\text{Número mensual de peticiones socio-políticas recibidas}} \times 100 = \text{Porcentaje de peticiones socio-políticas atendidas}$$

REGISTRO DE EVIDENCIAS:

La atención y seguimiento de peticiones socio-políticas queda registrada en Sistema de Informes Socio-políticos (SISPO) y la bitácora.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

No aplica.

PROCEDIMIENTO 4.2: ATENCIÓN DE CONFLICTOS SOCIO-POLÍTICOS.**OBJETIVO:**

Reducir el número de conflictos de la entidad en materia socio-política, mediante su identificación oportuna y atención respectiva, con el propósito de procurar y restablecer la tranquilidad y paz social de la entidad.

ALCANCE:

- Aplica a los servidores públicos de la Subsecretaría General de Gobierno encargados de dar atención o solución a los conflictos que afecten la estabilidad política y social del Estado.

REFERENCIAS:

- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Capítulo Primero. Artículos 5 y 6; Capítulo Segundo. Artículos 14, 16 y 17; Capítulo Tercero. Artículo 19, fracción I. Artículos 20 y 21, fracciones I, III, VIII, X y XXIX. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 11 de diciembre de 2008.
- Reglamento Interior de la Secretaría General de Gobierno. Capítulo II. Artículos 9 a 12 y 19. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 9 de febrero de 2009.
- Plan de Desarrollo del Estado de México. Cimiento I sobre Coordinación Interinstitucional para Mejores Políticas Públicas. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 2 de marzo de 2006.
- Programa Institucional de Mediano Plazo. Manual de Normas y Políticas para la Emisión de Publicaciones Oficiales, 2006. Página 6 punto 2.3.1 de las Publicaciones Gubernamentales.
- Manual General de Organización de la Secretaría General de Gobierno. Apartado correspondiente al Objetivo y Funciones de la Subsecretaría General de Gobierno. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 23 de marzo de 2007.

RESPONSABILIDADES:

La Subsecretaría General de Gobierno es la unidad administrativa responsable de atender y dar solución a los conflictos socio-políticos generados en el Estado de México.

El Subsecretario General de Gobierno deberá:

- Atender y canalizar a los diferentes sectores de la entidad los conflictos que se generen, para dar solución a la problemática.

El Coordinador de Seguimiento, Evaluación y Apoyo Técnico deberá:

- Generar información que coadyuve a la adecuada toma de decisiones en la atención del conflicto.

El Coordinador de Concertación deberá:

- Analizar e identificar el tipo de conflicto de acuerdo a su origen, sector y región.
- Establecer acuerdos y compromisos con las distintas dependencias del Gobierno del Estado, de acuerdo a la naturaleza de las demandas.

El Asesor del Subsecretario General de Gobierno deberá:

- Atender el conflicto y determinar su impacto en la gobernabilidad, tranquilidad y paz social de la entidad.
- Elaborar Notas Informativas del conflicto para conocimiento del Subsecretario General de Gobierno.
- Solicitar la presencia de un Agente del Ministerio Público y/o Notario Público, cuando así se requiera.
- Exhortar al peticionario a sostener un diálogo para resolver el conflicto.
- Integrar una Comisión para establecer mesas de negociación para resolver el conflicto.
- Establecer acuerdos y compromisos con las distintas dependencias del Gobierno del Estado, de acuerdo a la naturaleza de las demandas.

DEFINICIONES:

Bloqueo: Interrumpir la marcha de un proceso mediante la acción de un agente externo.

Concertación: Es la acción conjunta que pretende un entendimiento entre los actos de un suceso, para complementar esfuerzos en la búsqueda de objetivos comunes. Este entendimiento deberá tener resultados que incidan en los procesos sociales, económicos y políticos en una localidad, ciudad o país. Concertación implica negociación entre las partes, en donde deberá resolver el problema o asunto; lograr la voluntad de los actores, así como resolver el problema técnico: obtener resultados con eficiencia y eficacia.

Conflicto: Proceso o situación en la que personas o grupos de personas intentan poseer el mismo objeto, ocupar el mismo espacio o la misma posición privativa, desempeñar papeles incompatibles, defender objetivos opuestos o utilizar medios que se excluyen mutuamente para alcanzar sus objetivos. Surge siempre que al menos una de las partes percibe que uno o varios de sus fines, preferencias o medios para alcanzarlos, es amenazado o estorbado por las intenciones o actividades de otra de las partes.

Fe pública: Es una presunción legal de veracidad respecto a ciertos funcionarios a quienes la ley reconoce como probos y verdaderos facultándoles para darla a los hechos y convenciones que pasan entre los ciudadanos.

Huelga: Suspensión de una determinada acción, destinada a presionar para obtener alguna reivindicación.

Mitin: Acto público de propaganda, especialmente sobre cuestiones políticas o sociales, en el que intervienen uno o varios oradores.

Manifestación: Demostración colectiva, generalmente al aire libre, en favor de una opinión o de una reivindicación.

Plantón: Grupo de personas que se congrega y permanece cierto tiempo en un lugar público, con el propósito de protestar por algo o para exigir ciertas demandas.

Sector: Agrupamiento convencional de las entidades de la administración pública paraestatal, para ser coordinados por una secretaría de Estado, conforma a las características comunes de sus objetivos y funciones.

INSUMOS:

- Conflictos socio-políticos dentro del territorio estatal.

RESULTADOS:

- Solución a problemas o conflictos socio-políticos.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Atención y Seguimiento de Peticiones Socio-Políticas.
- Elaboración de Diagnósticos Socio-Políticos de los 125 Municipios de la Entidad.
- Realización de Visitas de Supervisión a las Unidades Administrativas Regionales.

POLÍTICAS:

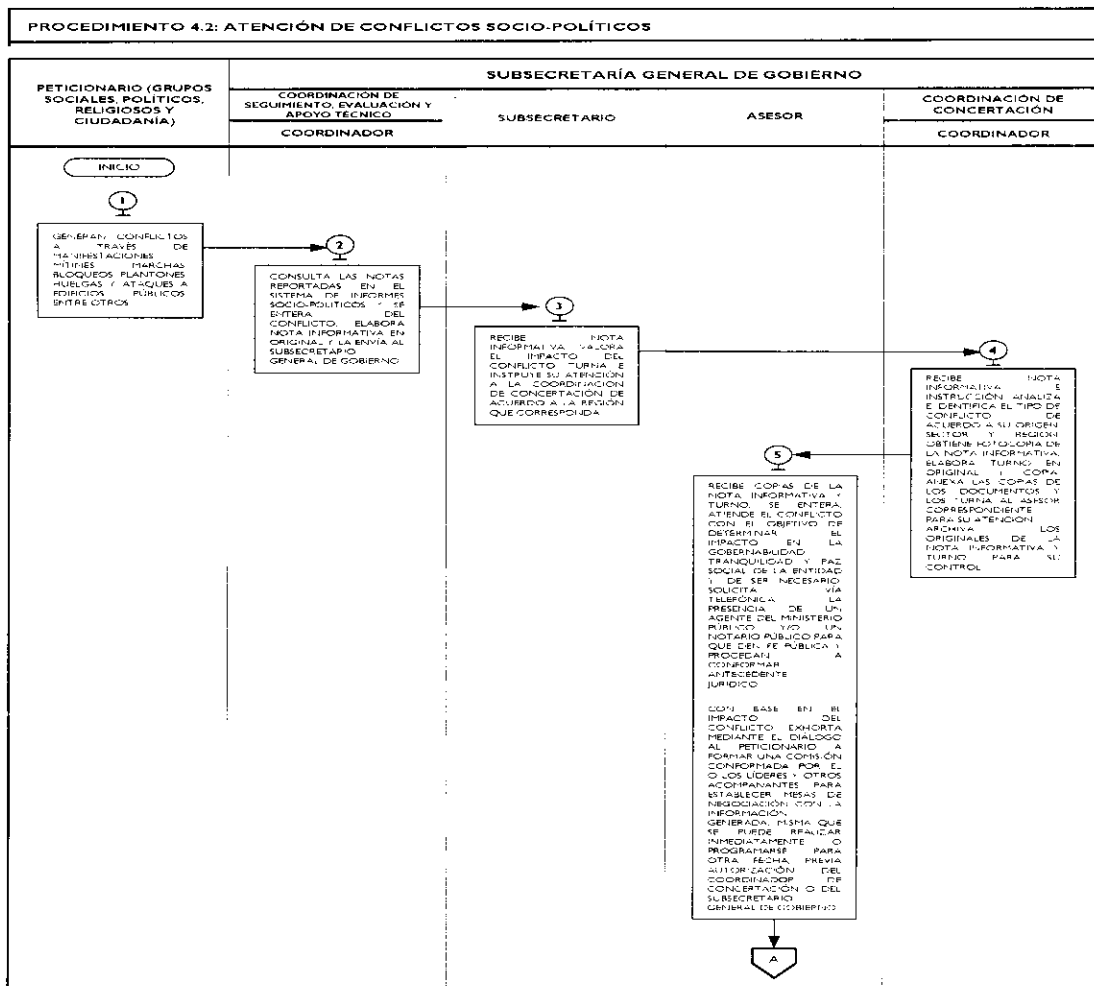
- La Coordinación de Seguimiento, Evaluación y Apoyo Técnico deberá establecer mesas de trabajo donde impere el diálogo, el respeto y la tolerancia, para mediar los desacuerdos que se originen de los conflictos socio-políticos.
- Se deberá agilizar los tiempos de respuesta para prevenir con oportunidad cualquier conflicto sociopolítico que se derive de la respuesta no oportuna a la demanda.

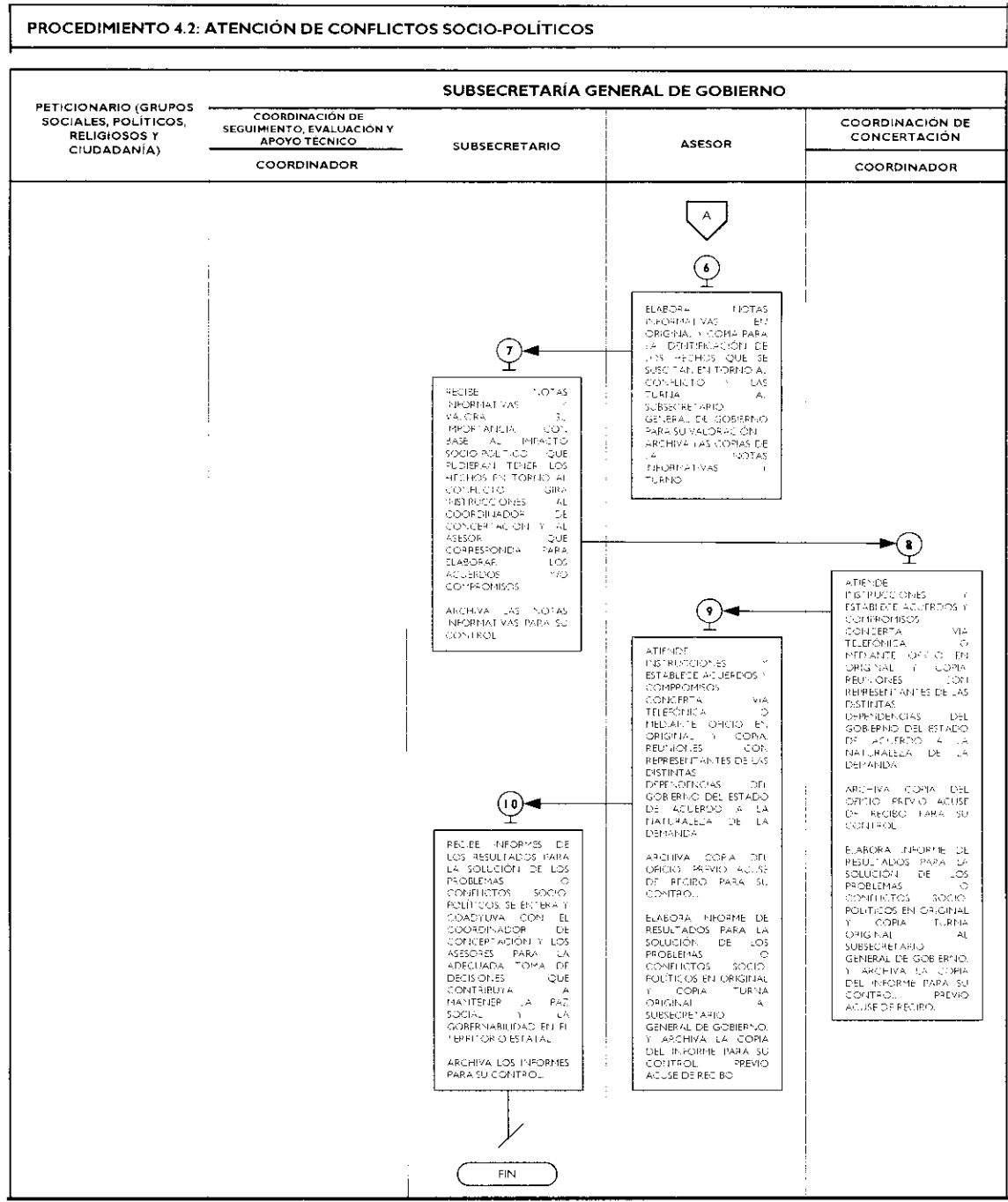
DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO 4.2: ATENCIÓN DE CONFLICTOS SOCIO-POLÍTICOS.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Peticionario (Grupos sociales, políticos, religiosos y ciudadanía)	Generan conflictos a través de manifestaciones, mítines, marchas, bloqueos, plantones, huelgas y ataques a edificios públicos, entre otros.
2	Coordinación de Seguimiento, Evaluación y Apoyo Técnico/Coordinador	Consulta las notas reportadas en el Sistema de Informes Socio-políticos y se entera del conflicto, elabora Nota Informativa en original y la envía al Subsecretario General de Gobierno.
3	Subsecretaría General de Gobierno/Subsecretario	Recibe Nota Informativa, valora el impacto del conflicto, turna e instruye su atención a la Coordinación de Concertación de acuerdo a la región que corresponda.
4	Coordinación de Concertación/ Coordinador	Recibe Nota Informativa e instrucción, analiza e identifica el tipo de conflicto de acuerdo a su origen, sector y región, obtiene fotocopia de la Nota Informativa, elabora Turno en original y copia, anexa las copias de los documentos y los turna al Asesor correspondiente para su atención. Archiva los originales de la Nota Informativa y Turno para su control.
5	Subsecretaría General de Gobierno/Asesor	Recibe copias de la Nota Informativa y Turno, se entera, atiende el conflicto con el objetivo de determinar el impacto en la gobernabilidad, tranquilidad y paz social de la entidad y, de ser necesario, solicita vía telefónica la presencia de un Agente del Ministerio Público y/o un Notario Público para que den fe pública y procedan a conformar antecedente jurídico. Con base en el impacto del conflicto, exhorta mediante el diálogo al peticionario a formar una comisión conformada por el o los líderes y otros acompañantes para establecer mesas de negociación con la información generada, misma que se puede realizar inmediatamente o programarse para otra fecha, previa autorización del Coordinador de Concertación o del Subsecretario General de Gobierno.
6	Subsecretaría General de Gobierno/Asesor	Elabora Notas Informativas en original y copia para la identificación de los hechos que se suscitan en torno al conflicto y las turna al Subsecretario General de Gobierno para su valoración. Archiva las copias de la Notas Informativas y Turno.

- | | | |
|----|---|--|
| 7 | Subsecretaría General de Gobierno/Subsecretario | <p>Recibe Notas Informativas y valora su importancia con base al impacto socio-político que pudieran tener los hechos en torno al conflicto, gira instrucciones al Coordinador de Concertación y al Asesor que corresponda para elaborar los acuerdos y/o compromisos.</p> <p>Archiva las Notas Informativas para su control.</p> |
| 8 | Coordinación de Concertación/ Coordinador | <p>Atiende instrucciones y establece acuerdos y compromisos, concierta vía telefónica o mediante oficio en original y copia, reuniones con representantes de las distintas dependencias del Gobierno del Estado de acuerdo a la naturaleza de la demanda.</p> <p>Archiva copia del oficio, previo acuse de recibo para su control.</p> <p>Elabora Informe de Resultados para la solución de los problemas o conflictos socio-políticos en original y copia, turna original al Subsecretario General de Gobierno, y archiva la copia del informe para su control, previo acuse de recibo.</p> |
| 9 | Subsecretaría General de Gobierno/Asesor | <p>Atiende instrucciones y establece acuerdos y compromisos, concierta vía telefónica o mediante oficio en original y copia, reuniones con representantes de las distintas dependencias del Gobierno del Estado de acuerdo a la naturaleza de la demanda.</p> <p>Archiva copia del oficio, previo acuse de recibo para su control.</p> <p>Elabora Informe de Resultados para la solución de los problemas o conflictos socio-políticos en original y copia, turna original al Subsecretario General de Gobierno, y archiva la copia del informe para su control, previo acuse de recibo.</p> |
| 10 | Subsecretaría General de Gobierno/Subsecretario | <p>Recibe informes de los resultados para la solución de los problemas o conflictos socio-políticos, se entera y coadyuva con el Coordinador de Concertación y los Asesores para la adecuada toma de decisiones que contribuya a mantener la paz social y la gobernabilidad en el territorio estatal.</p> <p>Archiva los informes para su control.</p> |

DIAGRAMA:





MEDICIÓN:

Número mensual de conflictos atendidos

$\times 100 =$ Porcentaje de conflictos resueltos

Número mensual de conflictos presentados

Registro de evidencias:

La atención de conflictos socio-políticos queda registrada en el Sistema de Informes Socio-políticos.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

No aplica.

PROCEDIMIENTO 4.3: ELABORACIÓN DE DIAGNÓSTICOS SOCIO-POLÍTICOS DE LOS 125 MUNICIPIOS DE LA ENTIDAD.**OBJETIVO:**

Mantener actualizada la base de datos de la información de los fenómenos de carácter social y político que se registren en los 125 municipios de la entidad.

ALCANCE:

- Aplica a los servidores públicos de la Subsecretaría General de Gobierno responsables de la actualización de la información socio-política de los 125 municipios de la entidad.

REFERENCIAS:

- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Capítulo Primero. Artículos 5 y 6; Capítulo Segundo. Artículos 14, 16 y 17; Capítulo Tercero. Artículo 19, fracción I, Artículos 20 y 21, fracciones I, III, VIII, X y XXIX. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 11 de diciembre de 2008.
- Reglamento Interior de la Secretaría General de Gobierno. Capítulo II. Artículos 9 a 12 y 19. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 9 de febrero de 2009.
- Plan de Desarrollo del Estado de México. Cimiento I sobre Coordinación Interinstitucional para Mejores Políticas Públicas. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 2 de marzo de 2006.
- Manual de Normas y Políticas para la Emisión de Publicaciones Oficiales 2006. Programa Institucional de Mediano Plazo. Página 6 punto 2.3.1 de las Publicaciones Gubernamentales.
- Manual General de Organización de la Secretaría General de Gobierno. Apartado correspondiente al Objetivo y Funciones de la Subsecretaría General de Gobierno. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 23 de marzo de 2007.

RESPONSABILIDADES:

La Subsecretaría General de Gobierno es la unidad administrativa responsable de recabar información respecto de la situación socio-política que se presenta en el Estado de México, con el fin de prevenir conflictos que afecten su estabilidad.

El Subsecretario General de Gobierno deberá:

- Atender y canalizar a los diferentes sectores de la entidad los conflictos que se generen, para dar posible solución a la problemática.

El Coordinador de Seguimiento, Evaluación y Apoyo Técnico deberá:

- Generar información que coadyuve a la adecuada toma de decisiones en la atención del conflicto.

El Coordinador de Concertación deberá:

- Analizar e identificar el tipo de conflicto de acuerdo a su origen, sector y región.
- Establecer acuerdos y compromisos con las distintas dependencias del Gobierno del Estado, de acuerdo a la naturaleza de las demandas.

El Asesor del Subsecretario General de Gobierno deberá:

- Atender el conflicto y determinar su impacto en la gobernabilidad, tranquilidad y paz social de la entidad.
- Elaborar Notas Informativas del conflicto para conocimiento del Subsecretario General de Gobierno.
- Solicitar la presencia de un Agente del Ministerio Público y/o Notario Público, cuando así se requiera.
- Exhortar al peticionario a sostener un diálogo para resolver el conflicto.
- Integrar una Comisión para establecer mesas de negociación para resolver el conflicto.
- Establecer acuerdos y compromisos con las distintas dependencias del Gobierno del Estado, de acuerdo a la naturaleza de las demandas.

DEFINICIONES:

Conflicto: Proceso o situación en la que personas o grupos de personas intentan poseer el mismo objeto, ocupar el mismo espacio o la misma posición privativa, desempeñar papeles incompatibles, defender objetivos opuestos o utilizar medios que se excluyen mutuamente para alcanzar sus objetivos. Surge siempre que al menos una de las partes percibe que uno o varios de sus fines, preferencias o medios para alcanzarlos, es amenazado o estorbado por las intenciones o actividades de otra de las partes.

Diagnóstico: Proceso a través del cual se identifican y analizan los antecedentes, limitaciones y deficiencias, sin dejar de considerar los logros alcanzados, en torno a un tema, problema o funcionamiento de una organización para encontrar las formas y mecanismos que contribuyan a su solución o mejoramiento.

INSUMOS:

- Información sobre la situación socio-política que se genera en las regiones de la entidad.

RESULTADOS:

- Diagnósticos socio-políticos de los 125 municipios de la entidad.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Atención y Seguimiento de Peticiones Socio-Políticas.
- Atención de Conflictos Socio-Políticos.
- Realización de Visitas de Supervisión a las Unidades Administrativas Regionales.

POLÍTICAS:

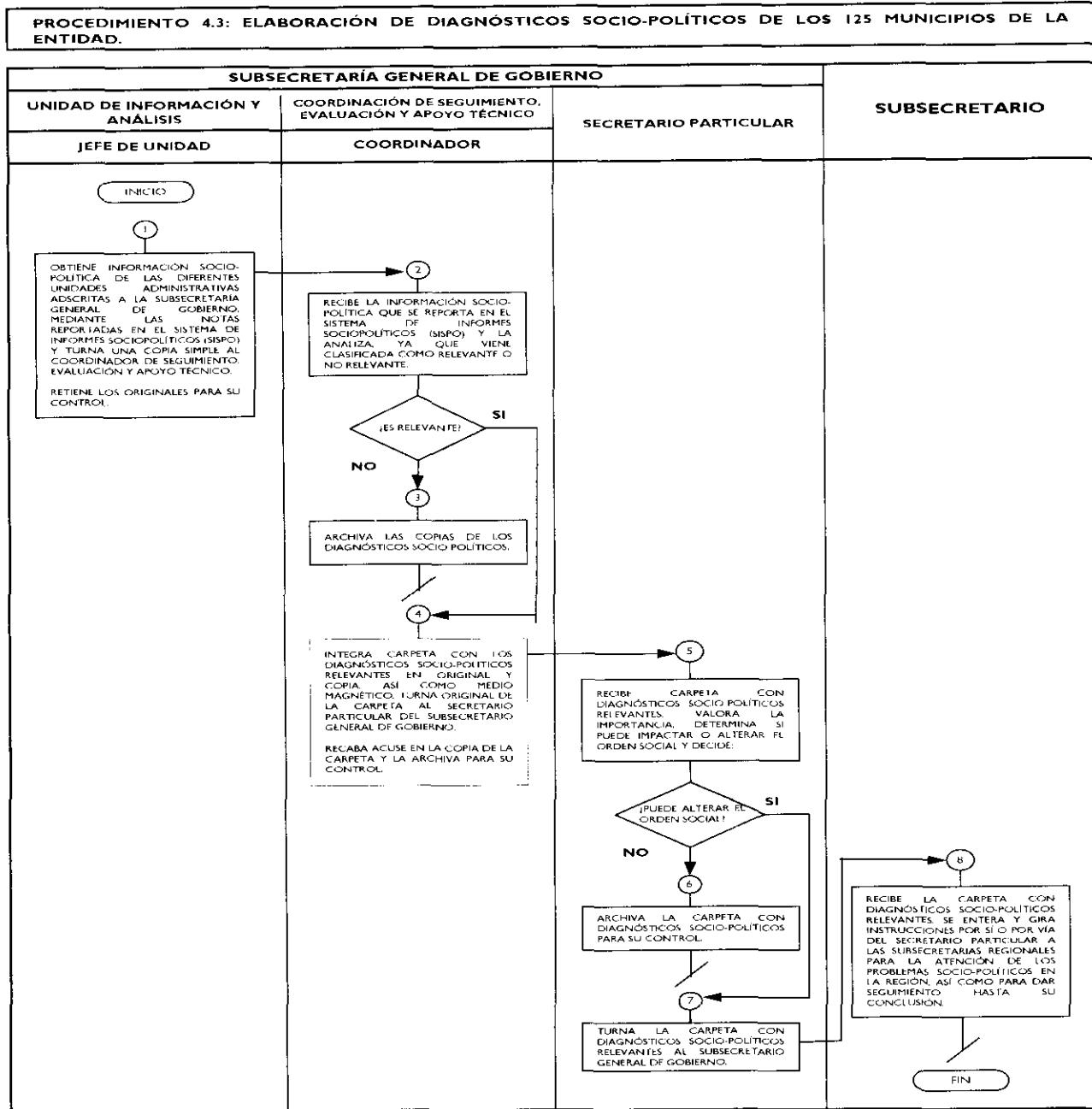
- Establecer y mantener actualizado un proceso sistematizado para la recopilación de información de los diferentes sectores de la entidad, a fin de contar con datos que permitan el análisis de la problemática socio-política en la entidad.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO 4.3: ELABORACIÓN DE DIAGNÓSTICOS SOCIO-POLÍTICOS DE LOS 125 MUNICIPIOS DE LA ENTIDAD.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Unidad de Información y Análisis/Jefe de la Unidad	Obtiene información socio-política de las diferentes unidades administrativas adscritas a la Subsecretaría General de Gobierno, mediante las notas reportadas en el Sistema de Informes Sociopolíticos (SISPO) y turna una copia simple al Coordinador de Seguimiento, Evaluación y Apoyo Técnico. Retiene los originales para su control.
2	Coordinación de Seguimiento, Evaluación y Apoyo Técnico/Coordinador	Recibe la información socio-política que se reporta en el Sistema de Informes Sociopolíticos (SISPO) y la analiza, ya que viene clasificada como relevante o no relevante. ¿Es relevante?
3	Coordinación de Seguimiento, Evaluación y Apoyo Técnico/Coordinador	No, archiva las copias de los Diagnósticos Socio-Políticos.
4	Coordinación de Seguimiento, Evaluación y Apoyo Técnico/Coordinador	Si, integra carpeta con los Diagnósticos Socio-Políticos relevantes en original y copia, turna original de la carpeta al Secretario Particular del Subsecretario General de Gobierno. Recaba acuse en la copia de la carpeta y la archiva para su control.
5	Subsecretaría General de Gobierno/Secretario Particular	Recibe carpeta con Diagnósticos Socio-Políticos relevantes, valora la importancia, determina si puede impactar o alterar el orden social y decide: ¿Puede alterar el orden social?
6	Subsecretaría General de Gobierno/Secretario Particular	No, archiva la carpeta con Diagnósticos Socio-Políticos para su control.
7	Subsecretaría General de Gobierno/Secretario Particular	Si, turna la carpeta con Diagnósticos Socio-Políticos relevantes al Subsecretario General de Gobierno.
8	Subsecretaría General de Gobierno/Subsecretario	Recibe la carpeta con Diagnósticos Socio-Políticos relevantes, se entera y gira instrucciones por sí o por vía del Secretario Particular a las Subsecretarías Regionales para la atención de los problemas socio-políticos en la región, así como para dar seguimiento hasta su conclusión.

Archiva la carpeta con Diagnósticos Socio-Políticos para su control.

DIAGRAMA:



MEDICIÓN:

$$\frac{\text{Número mensual de diagnósticos socio-políticos de los 125 municipios realizados}}{\text{Número mensual de diagnósticos socio-políticos de los 125 municipios programados}} \times 100 = \text{Porcentaje de diagnósticos elaborados}$$

Registro de evidencias:

La elaboración de diagnósticos socio-políticos de los 125 municipios de la entidad queda registrada en las carpetas de Diagnósticos Socio-Políticos integradas en forma impresa y en medio magnético resguardadas en la Coordinación de Seguimiento, Evaluación y Apoyo Técnico.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

No aplica.

PROCEDIMIENTO 4.4: REALIZACIÓN DE VISITAS DE SUPERVISIÓN A LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS REGIONALES.**OBJETIVO:**

Mantener la corresponsabilidad de la gestión pública, mediante visitas supervisión a las diferentes unidades administrativas regionales, con el propósito de evaluar su desempeño en el cumplimiento de programas y proyectos interinstitucionales.

ALCANCE:

- Aplica a los servidores públicos de la Subsecretaría General de Gobierno encargados del control de programas y proyectos, mediante la realización de visitas de supervisión a las unidades administrativas regionales.

REFERENCIAS:

- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Capítulo Primero. Artículos 5 y 6; Capítulo Segundo. Artículos 14, 16 y 17; Capítulo Tercero. Artículo 19, fracción I, Artículos 20 y 21, fracciones I, III, VIII, X y XXIX. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 11 de diciembre de 2008.
- Reglamento Interior de la Secretaría General de Gobierno. Capítulo II. Artículos 9 a 12 y 19. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 9 de febrero de 2009.
- Plan de Desarrollo del Estado de México. Cimiento I sobre Coordinación Interinstitucional para Mejores Políticas Públicas. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 2 de marzo de 2006.
- Manual de Normas y Políticas para la Emisión de Publicaciones Oficiales 2006. Programa Institucional de Mediano Plazo. Página 6 punto 2.3.1 de las Publicaciones Gubernamentales.
- Manual General de Organización de la Secretaría General de Gobierno. Apartado correspondiente al Objetivo y Funciones de la Subsecretaría General de Gobierno. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 23 de marzo de 2007.

RESPONSABILIDADES:

La Subsecretaría General de Gobierno es la unidad administrativa responsable de programar y llevar a cabo las visitas de supervisión para la evaluación de los programas y proyectos gubernamentales asignados a las diferentes unidades administrativas regionales.

El Subsecretario General de Gobierno deberá:

- Firmar los oficios de comisión del personal designado para realizar las visitas de supervisión a las unidades administrativas regionales.
- Recibir la Carpeta de Supervisión Física e Informe Ejecutivo para su control.

El Coordinador de Seguimiento, Evaluación y Apoyo Técnico deberá:

- Elaborar Calendario Anual de Visitas de Supervisión a las Unidades Administrativas Regionales y Programa de Trabajo.

El Secretario Particular deberá:

- Enviar los oficios de comisión autorizados al personal designado para la supervisión a las Unidades Administrativas Regionales.

El personal comisionado deberá:

- Realizan visitas de supervisión y elaboran minutas de trabajo de las mismas.
- Integrar Carpeta de Supervisión Física y elaborar Informe Ejecutivo para conocimiento del Subsecretario General de Gobierno.

DEFINICIONES:

Evaluación: Proceso permanente de confrontación de los resultados obtenidos, que permite medir la eficacia, eficiencia, congruencia, calidad y productividad de los programas institucionales.

Programa: Instrumento que permite la organización secuencial de las tareas globales de una institución y la integración de los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos, a través de un plan coordinado integralmente por objetivos preestablecidos.

Proyecto: Conjunto ordenado y coherente de acciones que habrá de realizar una organización y que tiene cobertura institucional; están orientados al logro de objetivos específicos, previa definición de las estrategias y actividades concretas para alcanzar las metas establecidas en un período y coadyuvar al logro de los objetivos previstos.

Supervisión: Tarea atribuida a los puestos gerenciales de organización para vigilar al personal inferior a su cargo en la ejecución y calidad de su trabajo. En aquellas organizaciones donde no se encuentran definidas totalmente las funciones y

tareas, la supervisión del personal cumple dos objetivos básicos: apoyarlo en sus dudas e incentivarlo en el desempeño de sus actividades.

Minuta: Borrador de un documento para su posterior formalización.

INSUMOS:

- Calendario anual de visitas de supervisión a las unidades administrativas regionales.

RESULTADOS:

- Carpeta de Supervisión Física e Informe Ejecutivo.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

- Atención y Seguimiento de Peticiones Socio-Políticas.
- Atención de Conflictos Socio-Políticos.
- Elaboración de Diagnósticos Socio-Políticos de los 125 Municipios de la Entidad.

POLÍTICAS:

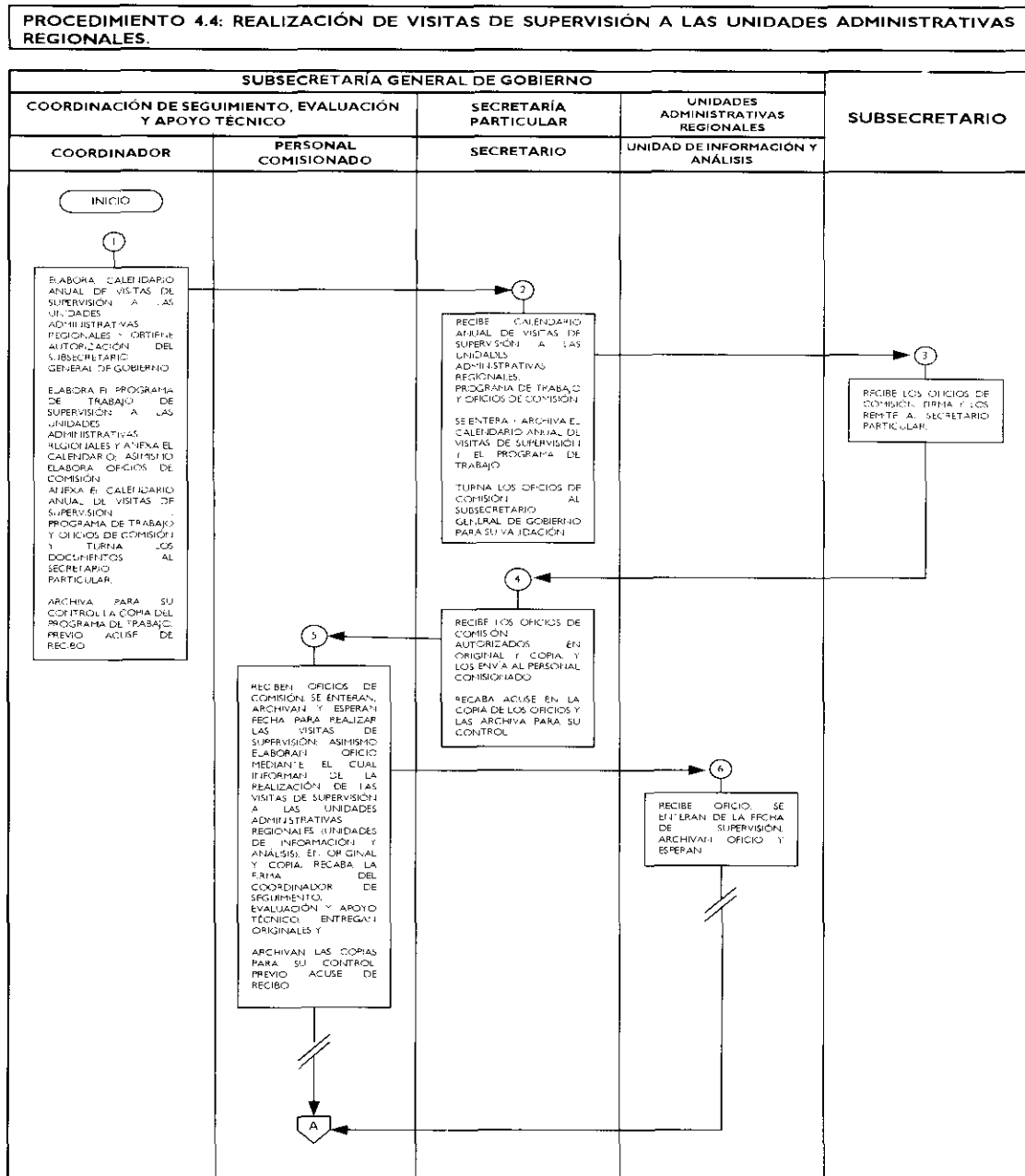
- Las visitas de supervisión física a las diferentes unidades administrativas regionales de la entidad, deberán realizarse mediante acciones de inspección de la gestión pública, con el fin de asegurar que sus acciones contribuyen a mantener la gobernabilidad en la entidad.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO 4.4: REALIZACIÓN DE VISITAS DE SUPERVISIÓN A LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS REGIONALES.

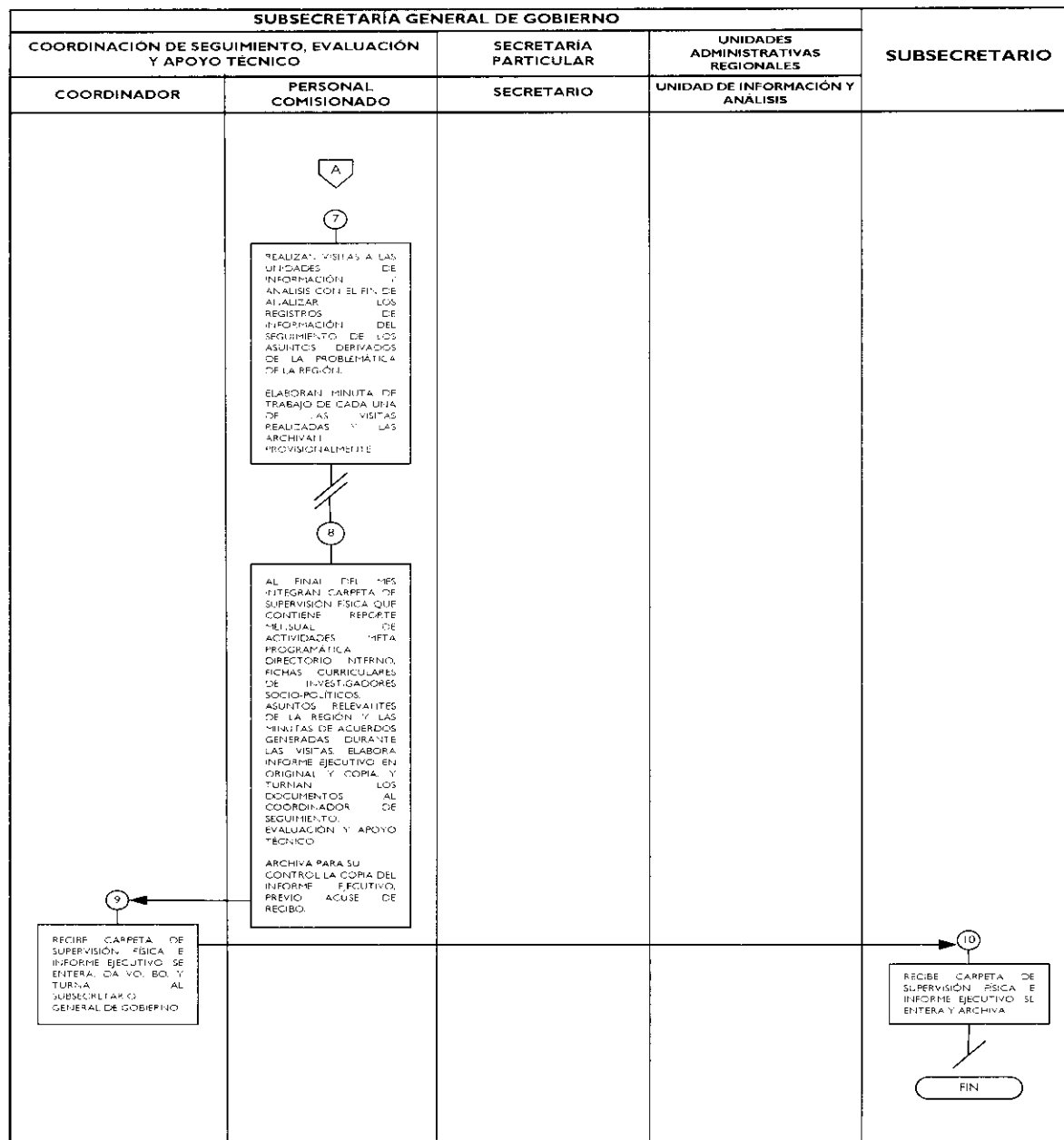
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Coordinación de Seguimiento, Evaluación y Apoyo Técnico/Coordinador	Elabora Calendario Anual de Visitas de Supervisión a las Unidades Administrativas Regionales con el objeto de mantener el control de programas y proyectos interinstitucionales, y obtiene autorización del Subsecretario General de Gobierno. Con base en este, elabora en original y copia el Programa de Trabajo de Supervisión a las Unidades Administrativas Regionales y anexa el calendario; asimismo elabora los oficios de comisión del personal designado para realizar las visitas de supervisión en original y copia, Anexa el Calendario Anual de Visitas de Supervisión a las Unidades Administrativas Regionales, Programa de Trabajo y oficios de comisión en original y copia, y turna los documentos al Secretario Particular. Archiva para su control la copia del Programa de Trabajo, previo acuse de recibo.
2	Secretaría Particular/Secretario	Recibe Calendario Anual de Visitas de Supervisión a las Unidades Administrativas Regionales, Programa de Trabajo y oficios de comisión. Se entera y archiva el Calendario Anual de Visitas de Supervisión a las Unidades Administrativas Regionales y el Programa de Trabajo. Turna los oficios de comisión del personal designado para la realización de las visitas a las unidades administrativas regionales al Subsecretario General de Gobierno para su validación.
3	Subsecretaría General de Gobierno/Subsecretario	Recibe los oficios de comisión, firma y los remite al Secretario Particular.
4	Secretaría Particular/Secretario	Recibe los oficios de comisión autorizados en original y copia, y los envía al personal comisionado. Recaba acuse en la copia de los oficios y las archiva para su control.
5	Coordinación de Seguimiento, Evaluación y Apoyo Técnico/Personal Comisionado	Reciben oficios de comisión, se enteran, archivan y esperan fecha para realizar las visitas de supervisión; asimismo elaboran oficio mediante el cual informan de la realización de las visitas de supervisión a las unidades administrativas regionales (Unidades de Información y Análisis), en original y copia, recaba la firma del Coordinador de Seguimiento, Evaluación y Apoyo Técnico, entregan originales y archivan las copias para su control, previo acuse de recibo.
6	Unidades Administrativas Regionales/Unidades de Información y Análisis	Recibe oficio, se enteran de la fecha de supervisión, archivan oficio y esperan.
7	Coordinación de Seguimiento, Evaluación y Apoyo Técnico/Personal Comisionado	Realizan visitas a las Unidades de Información y Análisis con el fin de analizar los registros de información del seguimiento de los asuntos derivados de la problemática de la región.

- | | | |
|----|--|---|
| 8 | Coordinación de Seguimiento, Evaluación y Apoyo Técnico/Personal Comisionado | Elaboran minuta de trabajo de cada una de las visitas realizadas y las archivan provisionalmente.
Al final del mes integran Carpeta de Supervisión Física que contiene Reporte Mensual de Actividades, Meta Programática, Directorio Interno, fichas curriculares de investigadores socio-políticos, asuntos relevantes de la región y las minutas de acuerdos generadas durante las visitas, elabora Informe Ejecutivo en original y copia, y turnan los documentos al Coordinador de Seguimiento, Evaluación y Apoyo Técnico.
Archiva para su control la copia del Informe Ejecutivo, previo acuse de recibo. |
| 9 | Coordinación de Seguimiento, Evaluación y Apoyo Técnico/Coordinador | Recibe Carpeta de Supervisión Física e Informe Ejecutivo, se entera, da Vo. Bo. y turna al Subsecretario General de Gobierno. |
| 10 | Subsecretaría General de Gobierno/Subsecretario | Recibe Carpeta de Supervisión Física e Informe Ejecutivo, se entera y archiva. |

DIAGRAMA:



PROCEDIMIENTO 4.4: REALIZACIÓN DE VISITAS DE SUPERVISIÓN A LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS REGIONALES.



MEDICIÓN:

$$\frac{\text{Número mensual de visitas de supervisión realizadas}}{\text{Número mensual de visitas de supervisión programadas}} \times 100 = \text{Porcentaje de visitas de supervisión efectuadas}$$









Registro de evidencias:

La realización de visitas de supervisión a las unidades administrativas regionales queda registrada en la Carpeta de Supervisión Física y el Informe Ejecutivo.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

No aplica.

V. SIMBOLOGÍA

Símbolo	Representa
	Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	Conector de Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación lejana dentro del mismo procedimiento.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso.
	Línea continua. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	Fuera de flujo. Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.
	Decisión. Indica las opciones que se puedan seguir en caso de que sea necesario tomar caminos alternativos.
	Conector de página. Mediante el símbolo se pueden unir, cuando las tareas quedan separadas en diferentes páginas; dentro del símbolo se utilizará un número arábigo que indicará la tarea a la cual continúa el diagrama.
	Archivo definitivo. Esta representación marca el fin de la participación de un documento o material en un procedimiento, por lo que se procede a archivar de manera definitiva, con la salvedad de emplearse en otros procesos. En el caso de que en alguna actividad se archive y concluya el proceso, es válido utilizar, ambos símbolos (archivo definitivo y FIN).

VI. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición, julio de 2010. Elaboración del Manual.

VII. DISTRIBUCIÓN

El original del manual se encuentra bajo resguardo de la Subsecretaría General de Gobierno.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

1. Secretaría Particular de la Subsecretaría General de Gobierno.
2. Coordinación de Concertación.
3. Coordinación de Seguimiento, Evaluación y Apoyo Técnico.

VIII. VALIDACIÓN

Lic. Luis Enrique Miranda Nava
Secretario General de Gobierno
(Rúbrica).

M. en A. P. Alejandro Ozuna Rivero
Subsecretario General de Gobierno
(Rúbrica).