

*SUPLEMENTO*. Tomo II. Ejemplar 12. Tercera Sección. Año 101. 16 de marzo de 2018

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. JEFATURA DE GABINETE. PROCESOS CIUDADANOS**

# DIRECTORIO



**Maestro Juan Enrique Ibarra Pedroza**  
*Presidente Municipal de Guadalajara*

**Maestro Oscar Villalobos Gámez**  
*Secretario General*

**Licenciado Luis Eduardo Romero Gómez**  
*Director de Archivo Municipal*

**Comisión Editorial**

Mónica Ruvalcaba Osthoff  
Mirna Lizbeth Oliva Gómez  
Karla Alejandrina Serratos Ríos  
Gloria Adriana Gasga García  
Lucina Yolanda Cárdenas del Toro  
Sandra Julissa Navarro Guevara  
Margarita Martín del Campo Hajar

**Registro Nacional de Archivo  
Código**

**MX14039 AMG**

**Archivo Municipal de Guadalajara**

Esmeralda No. 2486  
Col. Verde Valle  
C.P. 44550 Tel/Fax 3122 6581

**Edición, diseño e impresión**

Esmeralda No. 2486  
Col. Verde Valle  
C.P. 44550 Tel/Fax 3122 6581

La Gaceta Municipal es el órgano oficial del  
Ayuntamiento de Guadalajara

# Gaceta

Fecha de publicación: 16 de marzo de 2018

## SUMARIO

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. JEFATURA DE  
GABINETE. PROCESOS CIUDADANOS**



Gobierno de  
**Guadalajara**



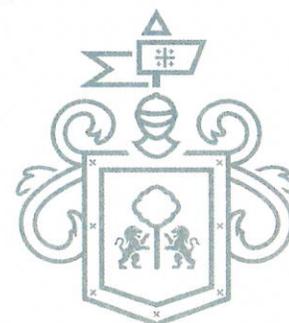
# Manual de Procedimientos

**JEGA-DPRC-MP-00-0817**

**Fecha de elaboración:** Agosto 2017

**Fecha de actualización:** N/A

**Versión:** 00



Gobierno de  
**Guadalajara**

# Índice

A. Presentación .....	1
B. Políticas Generales de Uso del Manual de Procedimientos .....	2
C. Objetivos del Manual de Procedimientos .....	3
1. Inventario de Procedimientos .....	4
2. Diagramas de Flujo .....	5
3. Glosario.....	24
4. Autorizaciones .....	25

## **A. Presentación**

El presente Manual de Procedimientos tiene como propósito contar con una guía rápida y específica que incluya la operación y desarrollo de las actividades de las diferentes áreas del Gobierno Municipal de Guadalajara; así como servir de instrumento de apoyo para la mejora institucional.

Incluye en forma ordenada y secuencial las operaciones de los procedimientos a seguir para las actividades laborales, motivando con ello un buen desarrollo administrativo y dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de la Administración Pública Municipal de Guadalajara.

Este documento está sujeto a actualización conforme se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos, en la normatividad establecida, en la estructura orgánica o bien en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo.

## B. Políticas Generales de Uso del Manual de Procedimientos

1. El Manual de Procedimientos debe estar disponible para consulta del personal que labora en el Gobierno Municipal de Guadalajara, así como de la ciudadanía en general.
2. El Funcionario de primer nivel y/o Director del área responsable de la elaboración y del contenido del manual, es el encargado de difundir al personal interno el presente documento, así mismo en los casos en que se actualice el documento informarles oportunamente.
3. El Manual de Procedimientos es un documento oficial e institucional, el cual debe presentar las firmas de autorización de los siguientes funcionarios:

- Presidente Municipal
- Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental
- Coordinador general o titular de la dependencia del área que elabora el manual
- Director de área que elabora el manual
- Jefe de Unidad Departamental de Gestión de la Calidad de la Dirección de Innovación Gubernamental

4. El Manual de Procedimientos contiene un cuadro de control ubicado en la portada con las siguientes especificaciones:

<i>Fecha de elaboración:</i>	Mes y año en que se elaboró la 1ª versión del manual. Para las áreas que lo elaboren por primera vez éste será el manual vigente.
<i>Fecha de actualización:</i>	Mes y año de la versión más reciente y vigente del manual para las áreas que lo actualicen.
<i>Versión:</i>	Número consecutivo que representa las veces en que el manual se ha actualizado y que va en relación con el campo de “Fecha de actualización”.
<i>Código del manual:</i>	Código asignado al Manual de Procedimientos y representado por las iniciales de la Coordinación General o Dependencia (AAAA), seguido por las iniciales de la Dirección de Área (BBBB), tipo de documento (MP), número de versión (00), y fecha de elaboración o actualización (MMAA).

## C. Objetivos del Manual de Procedimientos

Este Manual de Procedimientos es un documento informativo, cuyos objetivos son:

- Servir de marco de referencia y guía para llevar a cabo el trabajo diario de cada unidad, orientadas a la consecución de los objetivos de la dependencia además de contribuir a la división del trabajo, capacitación y medición de su desempeño.
- Delimitar las responsabilidades y competencias de todas las áreas que componen la organización, para detectar omisiones e impedir duplicidad de funciones, que repercutan en el buen uso de los recursos.
- Actuar como medio de información, comunicación y difusión para apoyar la inducción del personal de nuevo ingreso al contexto de la institución.
- Contribuir a fundamentar los programas de trabajo y presupuestos de las dependencias.
- Describir los procesos sustantivos del área, así como los procedimientos que lo conforman y sus operaciones en forma ordenada, secuencial y detallada.
- Implementar formalmente los métodos y técnicas de trabajo que deben seguirse para la realización de las actividades.
- Otorgar al servidor público una visión integral de sus funciones y responsabilidades operativas al ofrecerle la descripción del procedimiento en su conjunto, así como las interrelaciones de éste con otras unidades de trabajo para la realización de las funciones asignadas.
- Servir como base para identificar áreas de oportunidad de mejora en los procedimientos.

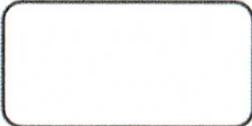
# 1. Inventario de Procedimientos

Procedimiento	Código	Pág.
Georeferencia del área de atención	JEGA-DPRC-PRO-00-01	6
Planeación del mensaje	JEGA-DPRC-PRO-00-02	8
Atención del ciudadano objetivo	JEGA-DPRC-PRO-00-03	10
Análisis de resultados	JEGA-DPRC-PRO-00-04	12
Socialización de obra	JEGA-DPRC-PRO-00-05	14
Seguimiento de obra	JEGA-DPRC-PRO-00-06	16
Socialización de eventos y programas	JEGA-DPRC-PRO-00-07	18
Canalización y seguimiento	JEGA-DPRC-PRO-00-08	20
Programas y registro de actividades	JEGA-DPRC-PRO-00-09	22

## Código del procedimiento

Código asignado al procedimiento y representado por las iniciales de la Coordinación General o Dependencia (AAAA), seguido por las iniciales de la Dirección de Área (BBBB), tipo de documento (PRO), número de versión (00), y número consecutivo (00).

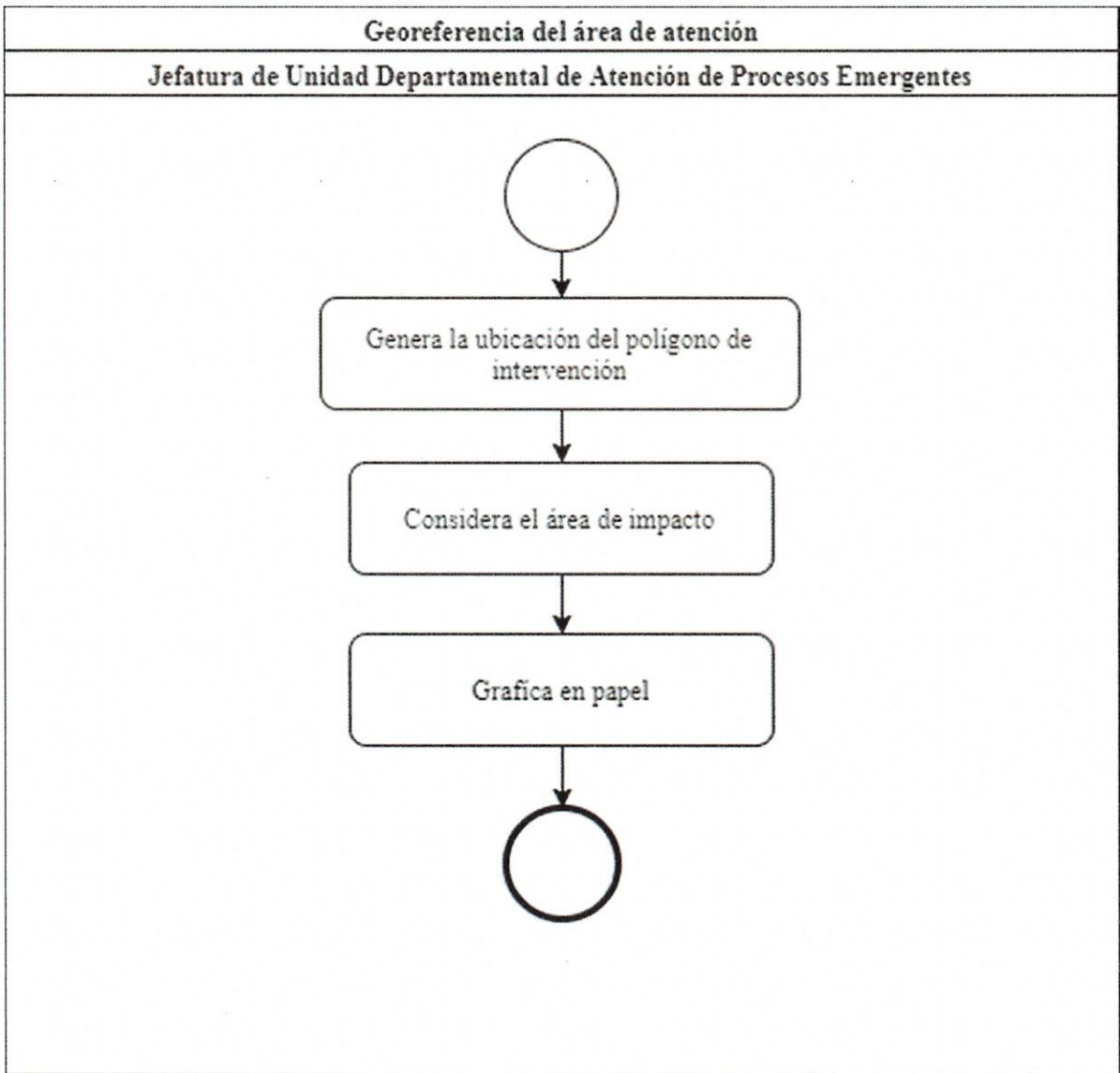
## 2. Diagramas de Flujo

Símbolo	Significado
	Inicio de diagrama de flujo
	Conector intermedio
	Espera
	Fin de diagrama de flujo
	Actividad
	Decisión exclusiva
	Flujo de secuencia

Identificación Organizacional	
<b>Coordinación o Dependencia:</b>	Jefatura de Gabinete
<b>Dirección:</b>	Procesos Ciudadanos
<b>Jefatura:</b>	Jefatura de Unidad Departamental de Atención de Procesos Emergentes
<b>Procedimiento:</b>	Georeferencia del área de atención
<b>Código de procedimiento:</b>	JEGA-DPRC-PRO-00-01
<b>Insumo(s):</b>	Ubicación
<b>Salida(s):</b>	Graficar

Cuadro de Control	
<b>Fecha de documentación:</b>	17 de julio de 2017
<b>Nombre de quien documenta:</b>	Leticia Natalhi Domínguez Martínez
<b>Puesto nominal de quien documenta:</b>	Auxiliar Administrativo A
<b>Firma de quien documenta:</b>	
<b>Fecha de validación:</b>	28 de agosto de 2017
<b>Nombre de quien valida:</b>	Marco Esly Espinosa Gudiño
<b>Puesto nominal de quien valida:</b>	Jefe de Unidad Departamental B
<b>Firma de quien valida:</b>	

Diagrama de Flujo	
Georeferencia del área de atención	JEGA-DPRC-PRO-00-01



Identificación Organizacional	
<b>Coordinación o Dependencia:</b>	Jefatura de Gabinete
<b>Dirección:</b>	Procesos Ciudadanos
<b>Jefatura:</b>	Jefatura de Unidad Departamental de Atención de Procesos Emergentes
<b>Procedimiento:</b>	Planeación del mensaje
<b>Código de procedimiento:</b>	JEGA-DPRC-PRO-00-02
<b>Insumo(s):</b>	Planeación de objetivo
<b>Salida(s):</b>	Puntos impactables

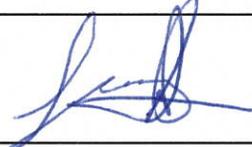
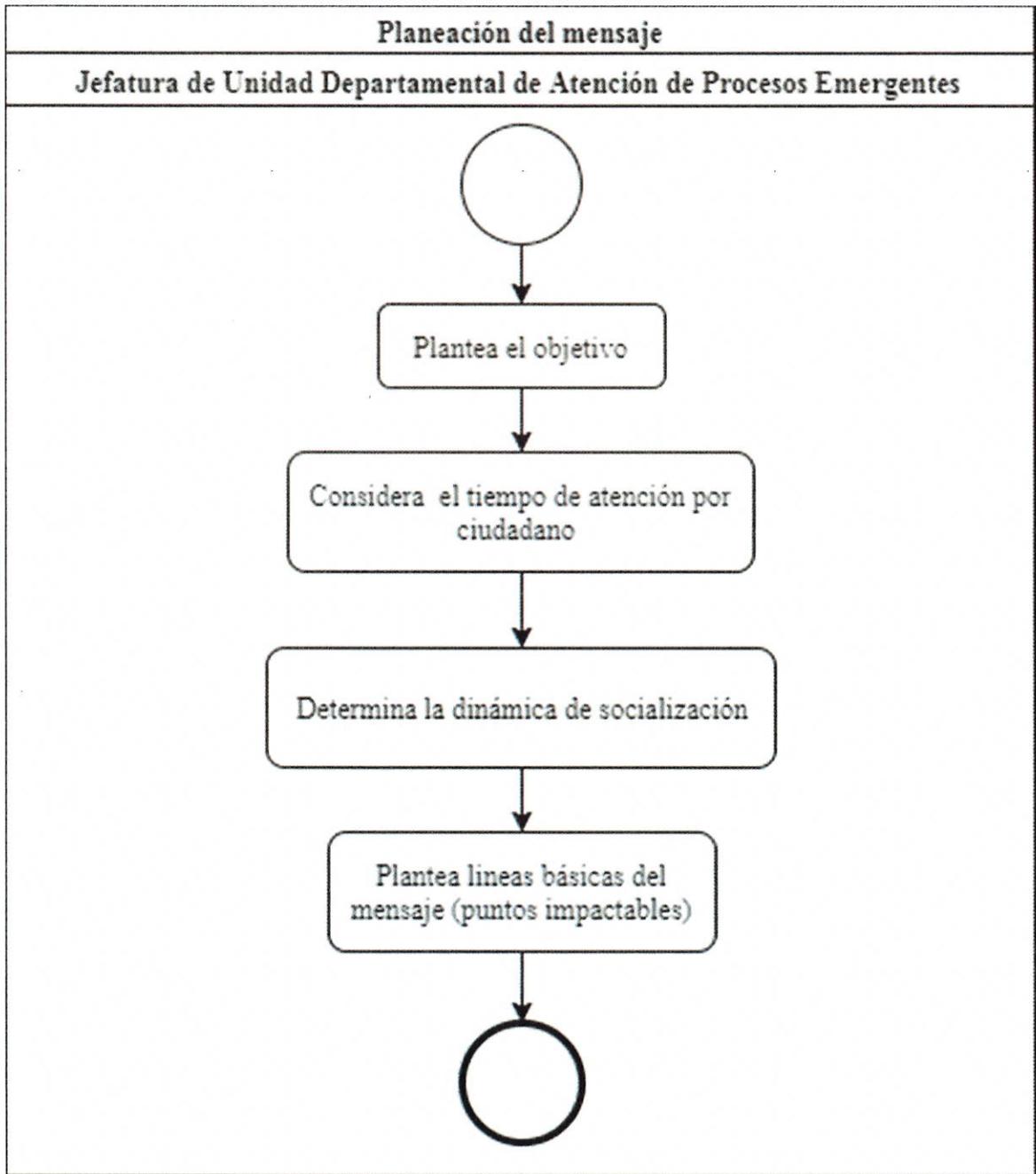
Cuadro de Control	
<b>Fecha de documentación:</b>	17 de julio de 2017
<b>Nombre de quien documenta:</b>	Leticia Natalhi Domínguez Martínez
<b>Puesto nominal de quien documenta:</b>	Auxiliar Administrativo A
<b>Firma de quien documenta:</b>	
<b>Fecha de validación:</b>	28 de agosto de 2017
<b>Nombre de quien valida:</b>	Marco Esly Espinosa Gudiño
<b>Puesto nominal de quien valida:</b>	Jefe de Unidad Departamental B
<b>Firma de quien valida:</b>	

Diagrama de Flujo	
Planeación del mensaje	JEGA-DPRC-PRO-00-02



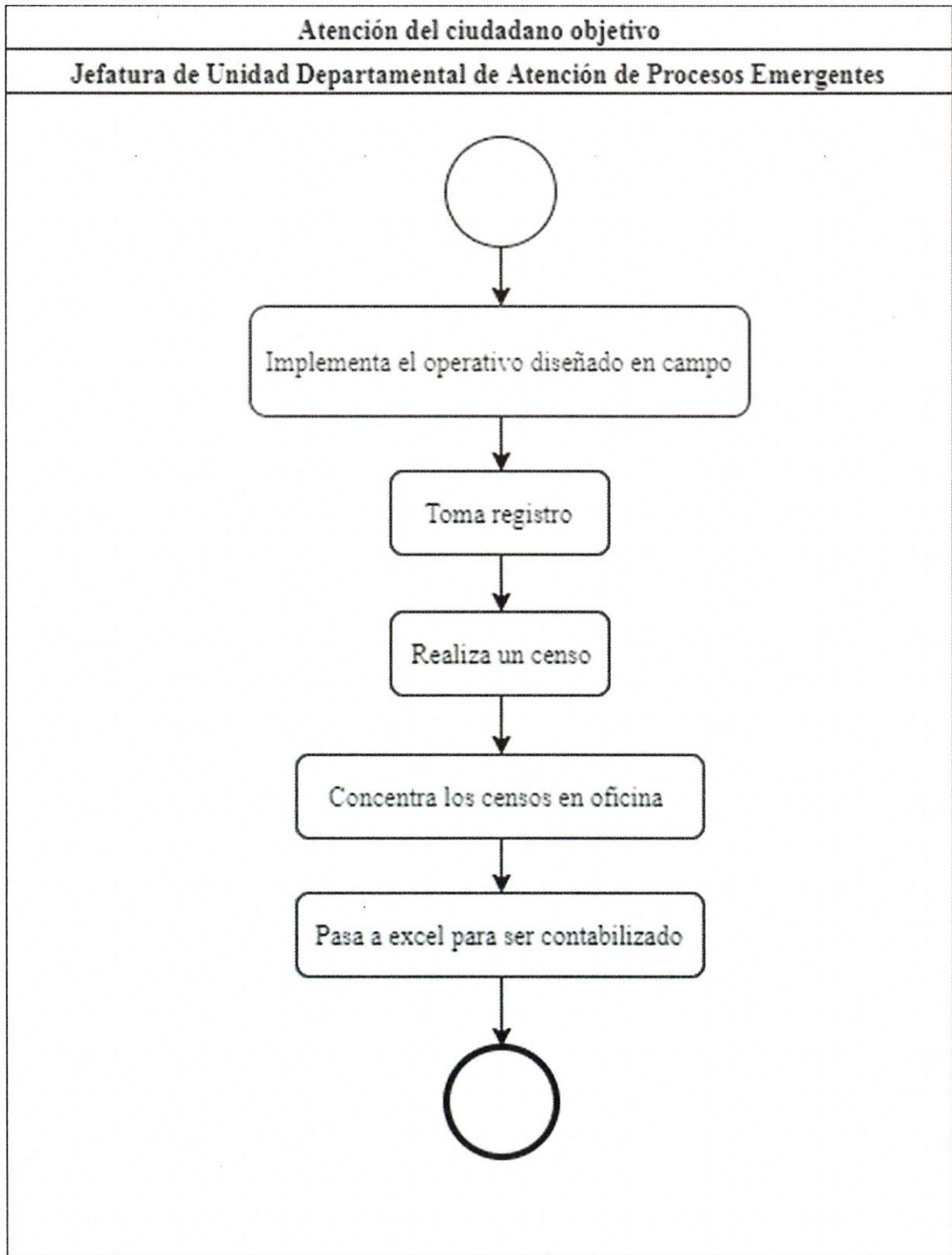
Identificación Organizacional	
<b>Coordinación o Dependencia:</b>	Jefatura de Gabinete
<b>Dirección:</b>	Procesos Ciudadanos
<b>Jefatura:</b>	Jefatura de Unidad Departamental de Atención de Procesos Emergentes
<b>Procedimiento:</b>	Atención del ciudadano objetivo
<b>Código de procedimiento:</b>	JEGA-DPRC-PRO-00-03
<b>Insumo(s):</b>	Operativo diseñado
<b>Salida(s):</b>	Contabilización en excel

Cuadro de Control	
<b>Fecha de documentación:</b>	17 de julio de 2017
<b>Nombre de quien documenta:</b>	Leticia Natalhi Domínguez Martínez
<b>Puesto nominal de quien documenta:</b>	Auxiliar Administrativo A
<b>Firma de quien documenta:</b>	
<b>Fecha de validación:</b>	28 de agosto de 2017
<b>Nombre de quien valida:</b>	Marco Esly Espinosa Gudiño
<b>Puesto nominal de quien valida:</b>	Jefe de Unidad Departamental B
<b>Firma de quien valida:</b>	

### Diagrama de Flujo

Atención del ciudadano objetivo

JEGA-DPRC-PRO-00-03



Identificación Organizacional	
<b>Coordinación o Dependencia:</b>	Jefatura de Gabinete
<b>Dirección:</b>	Procesos Ciudadanos
<b>Jefatura:</b>	Jefatura de Unidad Departamental de Atención de Procesos Emergentes
<b>Procedimiento:</b>	Análisis de resultados
<b>Código de procedimiento:</b>	JEGA-DPRC-PRO-00-04
<b>Insumo(s):</b>	Observaciones
<b>Salida(s):</b>	Evaluación en campo

Cuadro de Control	
<b>Fecha de documentación:</b>	17 de julio de 2017
<b>Nombre de quien documenta:</b>	Leticia Natalhi Domínguez Martínez
<b>Puesto nominal de quien documenta:</b>	Auxiliar Administrativo A
<b>Firma de quien documenta:</b>	
<b>Fecha de validación:</b>	28 de agosto de 2017
<b>Nombre de quien valida:</b>	Marco Esly Espinosa Gudiño
<b>Puesto nominal de quien valida:</b>	Jefe de Unidad Departamental B
<b>Firma de quien valida:</b>	

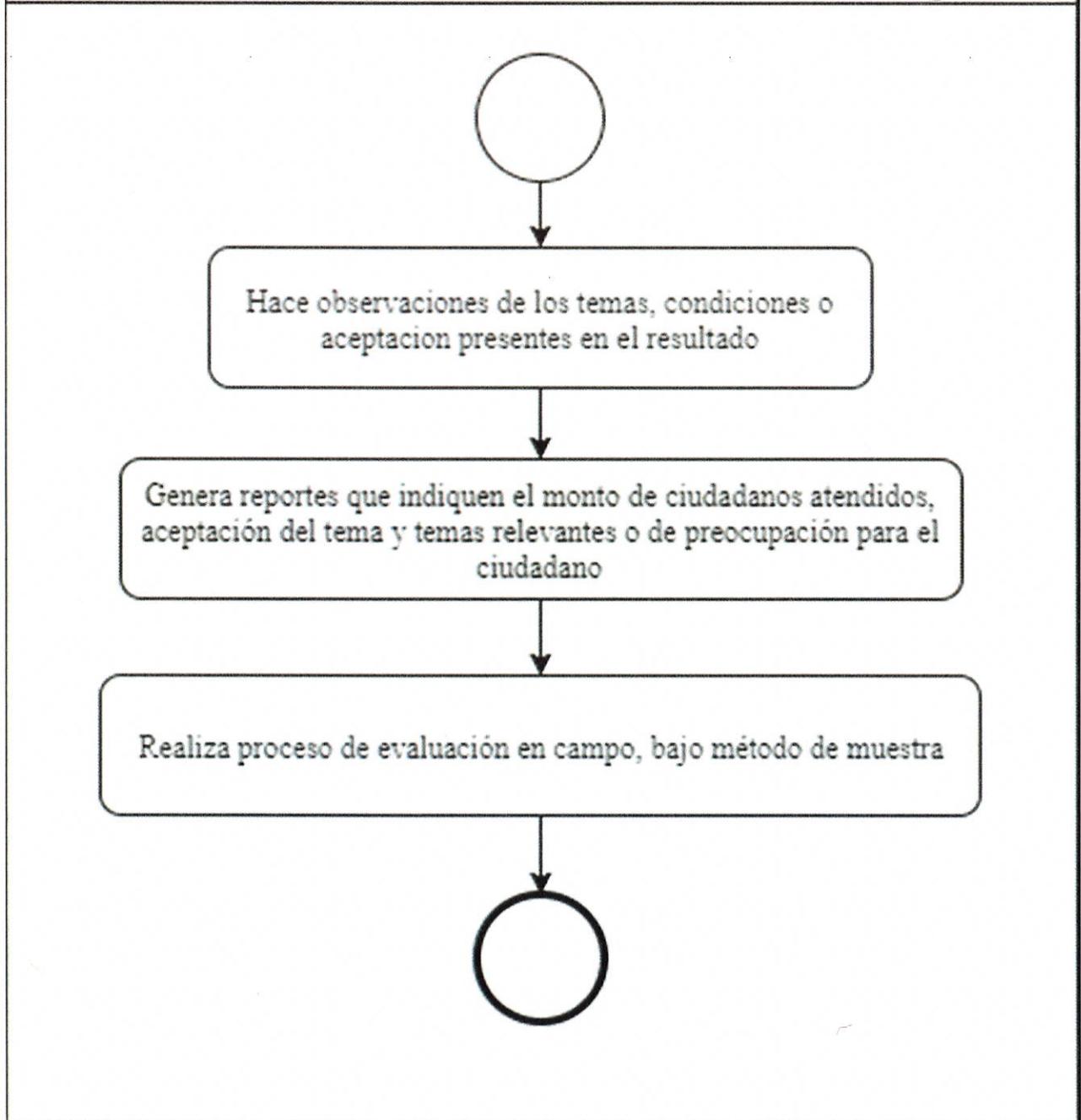
### Diagrama de Flujo

Análisis de resultados

JEGA-DPRC-PRO-00-04

#### Análisis de resultados

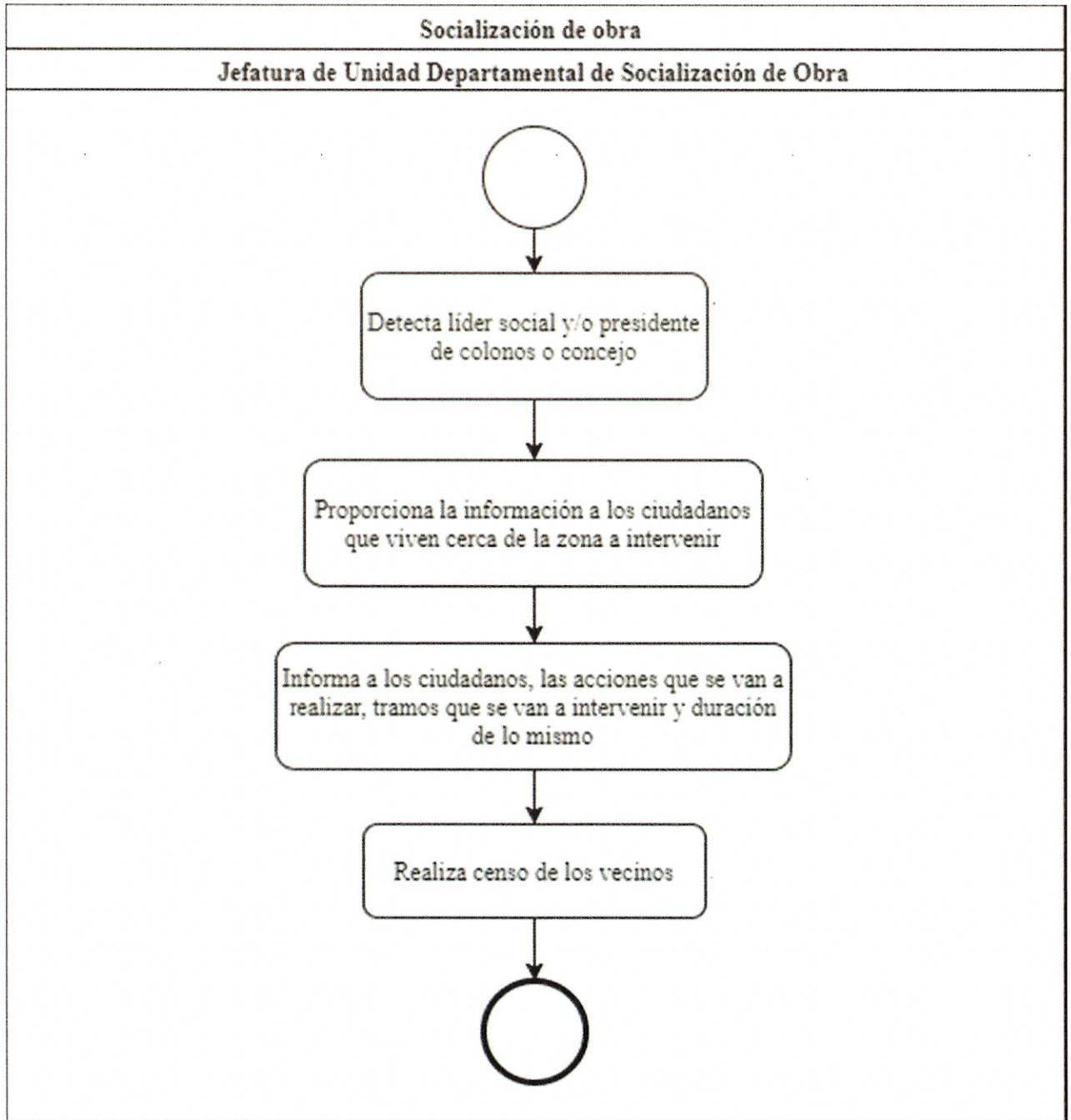
#### Jefatura de Unidad Departamental de Atención de Procesos Emergentes



Identificación Organizacional	
<b>Coordinación o Dependencia:</b>	Jefatura de Gabinete
<b>Dirección:</b>	Procesos Ciudadanos
<b>Jefatura:</b>	Jefatura de Unidad Departamental de Socialización de Obra
<b>Procedimiento:</b>	Socialización de obra
<b>Código de procedimiento:</b>	JEGA-DPRC-PRO-00-05
<b>Insumo(s):</b>	Información
<b>Salida(s):</b>	Censo de vecinos

Cuadro de Control	
<b>Fecha de documentación:</b>	17 de julio de 2017
<b>Nombre de quien documenta:</b>	Leticia Natalhi Domínguez Martínez
<b>Puesto nominal de quien documenta:</b>	Auxiliar Administrativo A
<b>Firma de quien documenta:</b>	
<b>Fecha de validación:</b>	28 de agosto de 2017
<b>Nombre de quien valida:</b>	Carlos Gutiérrez Gonzales
<b>Puesto nominal de quien valida:</b>	Jefe de Unidad Departamental
<b>Firma de quien valida:</b>	

Diagrama de Flujo	
Socialización de obra	JEGA-DPRC-PRO-00-05

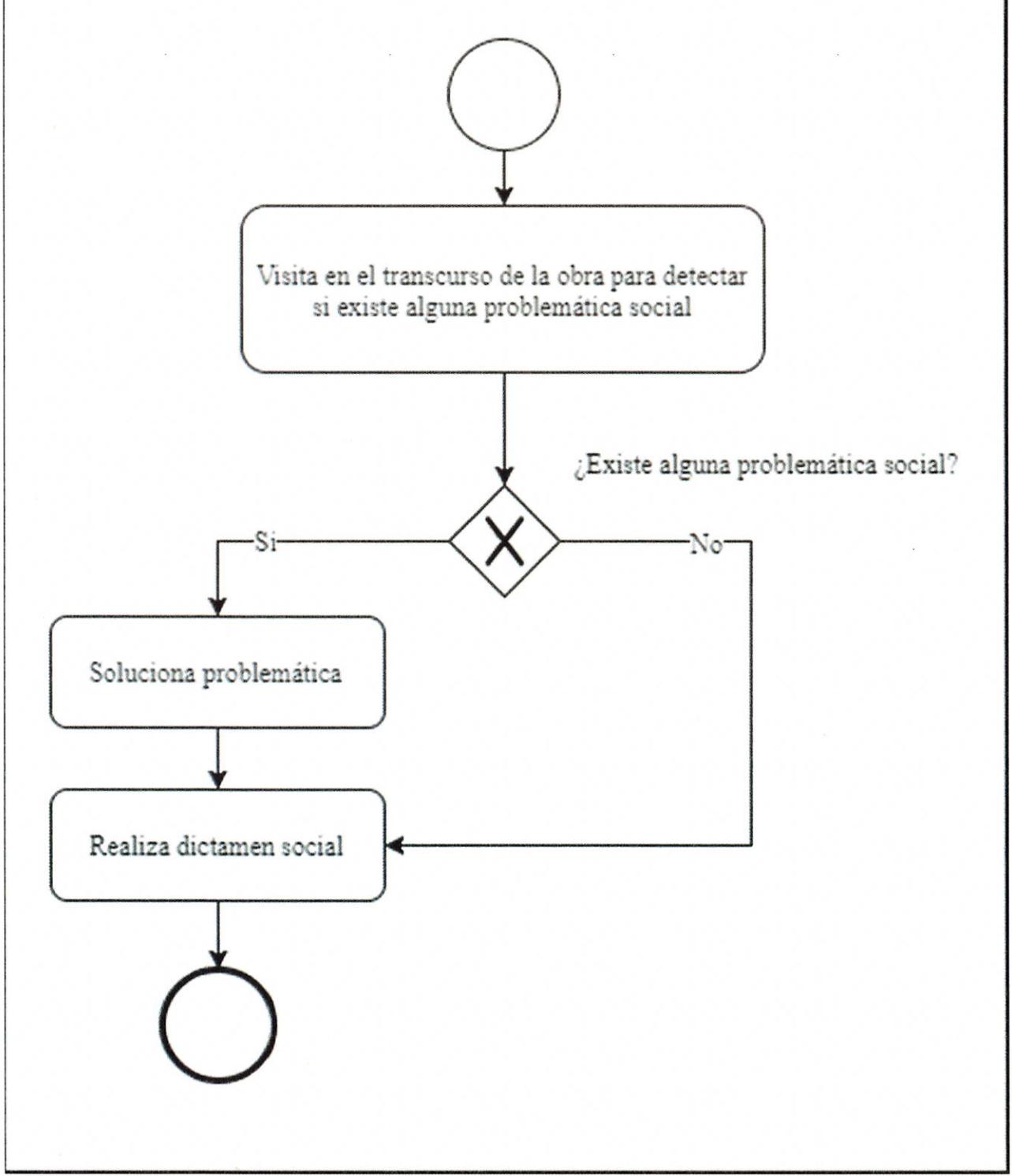


Identificación Organizacional	
<b>Coordinación o Dependencia:</b>	Jefatura de Gabinete
<b>Dirección:</b>	Procesos Ciudadanos
<b>Jefatura:</b>	Jefatura de Unidad Departamental de Socialización de Obra
<b>Procedimiento:</b>	Seguimiento de obra
<b>Código de procedimiento:</b>	JEGA-DPRC-PRO-00-06
<b>Insumo(s):</b>	Supervisión
<b>Salida(s):</b>	Dictamen social

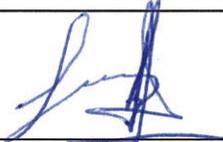
Cuadro de Control	
<b>Fecha de documentación:</b>	17 de julio de 2017
<b>Nombre de quien documenta:</b>	Leticia Natalhi Domínguez Martínez
<b>Puesto nominal de quien documenta:</b>	Auxiliar Administrativo A
<b>Firma de quien documenta:</b>	
<b>Fecha de validación:</b>	28 de agosto de 2017
<b>Nombre de quien valida:</b>	Carlos Gutiérrez Gonzales
<b>Puesto nominal de quien valida:</b>	Jefe de Unidad Departamental
<b>Firma de quien valida:</b>	

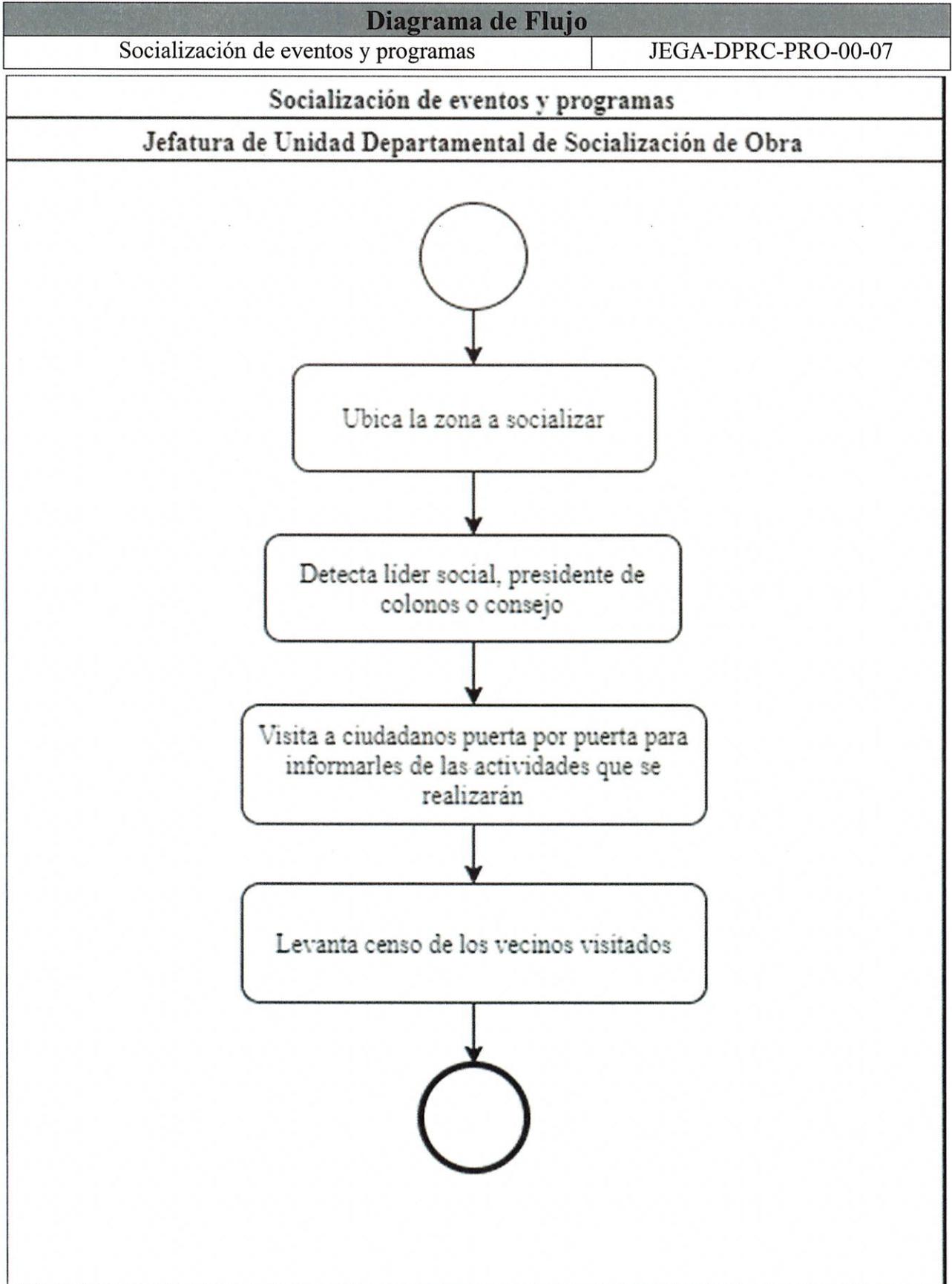
Diagrama de Flujo	
Seguimiento de obra	JEGA-DPRC-PRO-00-06

Seguimiento de obra
Jefatura de Unidad Departamental de Socialización de Obra



<b>Identificación Organizacional</b>	
<b>Coordinación o Dependencia:</b>	Jefatura de Gabinete
<b>Dirección:</b>	Procesos Ciudadanos
<b>Jefatura:</b>	Jefatura de Unidad Departamental de Socialización de Obra
<b>Procedimiento:</b>	Socialización de eventos y programas
<b>Código de procedimiento:</b>	JEGA-DPRC-PRO-00-07
<b>Insumo(s):</b>	Ubicación de zona a socializar
<b>Salida(s):</b>	Censo

<b>Cuadro de Control</b>	
<b>Fecha de documentación:</b>	17 de julio de 2017
<b>Nombre de quien documenta:</b>	Leticia Natalhi Domínguez Martínez
<b>Puesto nominal de quien documenta:</b>	Auxiliar Administrativo A
<b>Firma de quien documenta:</b>	
<b>Fecha de validación:</b>	28 de agosto de 2017
<b>Nombre de quien valida:</b>	Carlos Gutiérrez Gonzales
<b>Puesto nominal de quien valida:</b>	Jefe de Unidad Departamental
<b>Firma de quien valida:</b>	



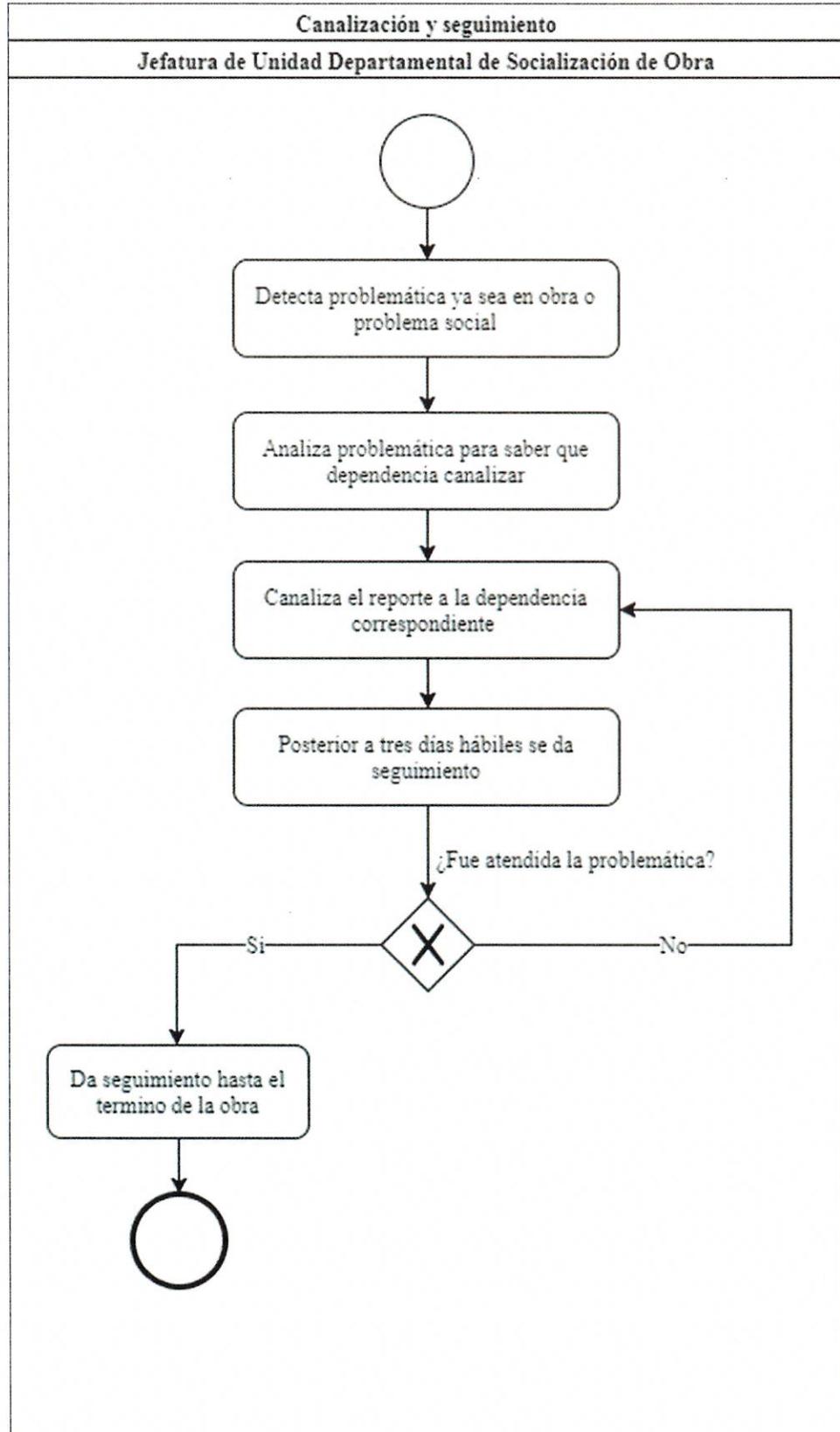
Identificación Organizacional	
<b>Coordinación o Dependencia:</b>	Jefatura de Gabinete
<b>Dirección:</b>	Procesos Ciudadanos
<b>Jefatura:</b>	Jefatura de Unidad Departamental de Socialización de Obra
<b>Procedimiento:</b>	Canalización y seguimiento
<b>Código de procedimiento:</b>	JEGA-DPRC-PRO-00-08
<b>Insumo(s):</b>	Detectar problemática
<b>Salida(s):</b>	Seguimiento

Cuadro de Control	
<b>Fecha de documentación:</b>	17 de julio de 2017
<b>Nombre de quien documenta:</b>	Leticia Natalhi Domínguez Martínez
<b>Puesto nominal de quien documenta:</b>	Auxiliar Administrativo A
<b>Firma de quien documenta:</b>	
<b>Fecha de validación:</b>	28 de agosto de 2017
<b>Nombre de quien valida:</b>	Carlos Gutiérrez Gonzales
<b>Puesto nominal de quien valida:</b>	Jefe de Unidad Departamental
<b>Firma de quien valida:</b>	

### Diagrama de Flujo

Canalización y seguimiento

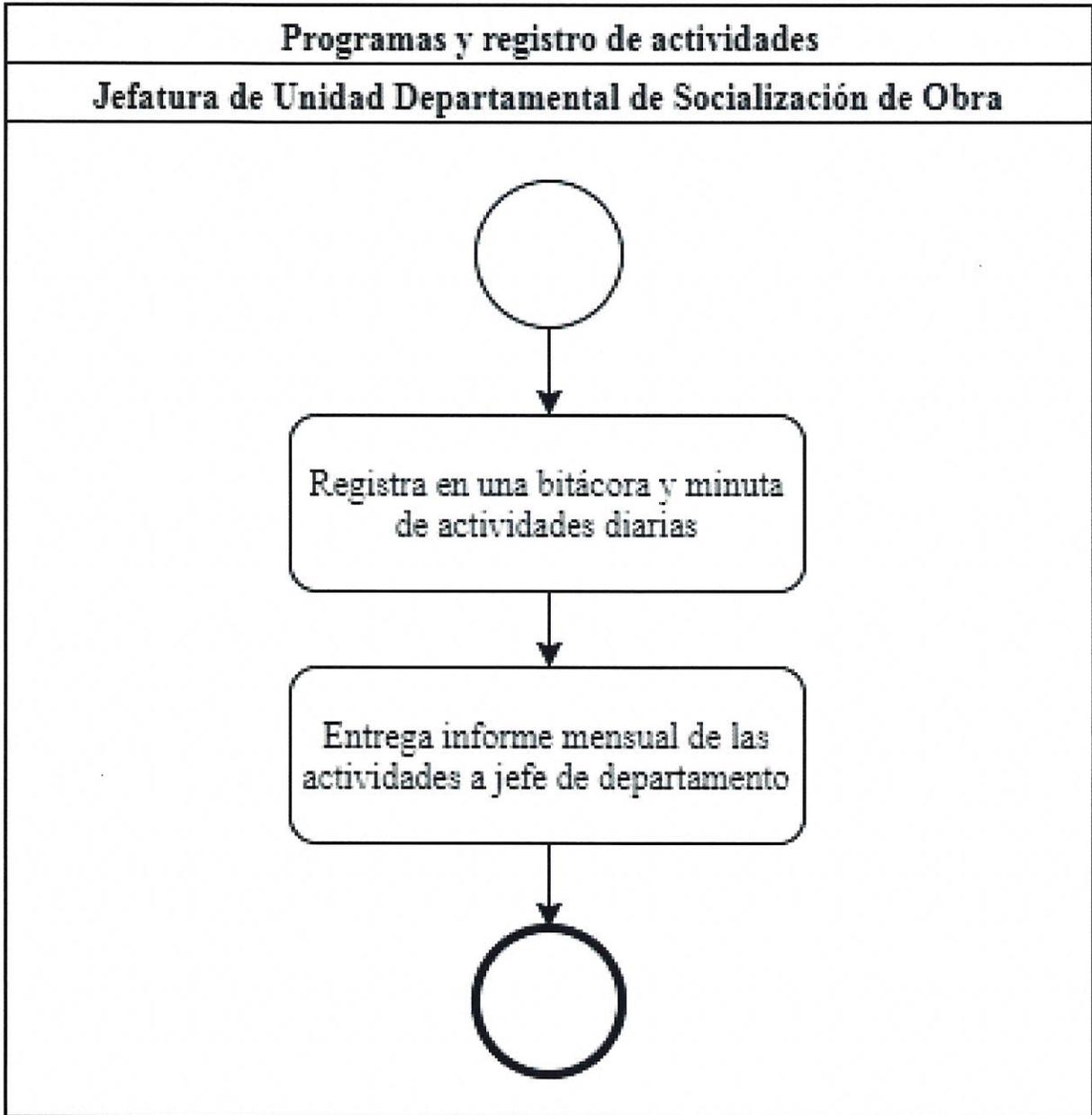
JEGA-DPRC-PRO-00-08



Identificación Organizacional	
<b>Coordinación o Dependencia:</b>	Jefatura de Gabinete
<b>Dirección:</b>	Procesos Ciudadanos
<b>Jefatura:</b>	Jefatura de Unidad Departamental de Socialización de Obra
<b>Procedimiento:</b>	Programas y registro de actividades
<b>Código de procedimiento:</b>	JEGA-DPRC-PRO-00-09
<b>Insumo(s):</b>	Bitácora y minuta
<b>Salida(s):</b>	Informe

Cuadro de Control	
<b>Fecha de documentación:</b>	17 de julio de 2017
<b>Nombre de quien documenta:</b>	Leticia Natalhi Domínguez Martínez
<b>Puesto nominal de quien documenta:</b>	Auxiliar Administrativo A
<b>Firma de quien documenta:</b>	
<b>Fecha de validación:</b>	28 de agosto de 2017
<b>Nombre de quien valida:</b>	Carlos Gutiérrez Gonzales
<b>Puesto nominal de quien valida:</b>	Jefe de Unidad Departamental
<b>Firma de quien valida:</b>	

Diagrama de Flujo	
Programas y registro de actividades	JEGA-DPRC-PRO-00-09



### 3. Glosario

**Bitácora.** Página web, generalmente de carácter personal, con una estructura cronológica que se actualiza regularmente y que se suele dedicar a tratar un tema concreto.

**Canaliza.** Orientar una cosa o una serie de cosas hacia una vía de manifestación única para evitar que se pierda, se disperse o se utilice de manera inconveniente.

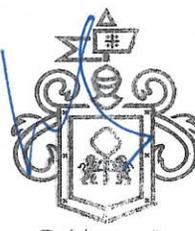
**Censo.** Lista oficial de los habitantes de una población o de un estado, con indicación de sus condiciones sociales, económicas, etc.

**Dictamen social.** Informe técnico que sirve de instrumento documental que elabora y firma con carácter exclusivo un trabajador social.

**Minuta.** Sirve para guardar en forma escrita la información tratada de manera oral, y mantenerla como un archivo permanente, disponible para revisar en cualquier momento y por cualquier razón.

**Polígono.** Superficie de terreno delimitada que constituye una unidad urbanística y está destinada a fines administrativos, industriales, militares o de otro tipo.

## 4. Autorizaciones

Autorización	
  Gobierno de <b>Guadalajara</b> Presidencia Municipal <b>Mtro. Juan Enrique Ibarra Pedroza</b> <b>Presidente Municipal</b>	
Autorización	Visto bueno
  Gobierno de <b>Guadalajara</b> Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental <b>Mtro. Agustín Araujo Padilla</b> <b>Coordinador General de Administración            e Innovación Gubernamental</b>	  Gobierno de <b>Guadalajara</b> <b>Mtro. Hugo Manuel Luna Vázquez</b> <b>Jefe de Gabinete</b>
Asesoría y supervisión	Elaboración
  Gobierno de <b>Guadalajara</b> Dirección de Innovación Gubernamental Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental <b>Ing. María Elena Valenzuela García</b> <b>Jefe de Unidad Departamental de            Gestión de la Calidad de la Dirección de            Innovación Gubernamental</b>	  Gobierno de <b>Guadalajara</b> Jefatura de Gabinete <b>Lic. Verónica Magdalena Jiménez Vázquez</b> <b>Director de Procesos Ciudadanos</b>