SUPLEMENTO. Tomo III. Ejemplar 24. Segunda Sección. Año 100. 8 de junio de 2017

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. ADMINISTRACIÓN E INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL. DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

D I R E C T O R I O

Ingeniero Enrique Alfaro Ramírez
Presidente Municipal de Guadalajara

Licenciado Juan Enrique Ibarra Pedroza
Secretario General

Licenciado Luis Eduardo Romero Gómez
Director de Archivo Municipal

Comisión Editorial
Mónica Ruvalcaba Osthoff
Karla Alejandrina Serratos Ríos
Gloria Adriana Gasga García
Mirna Lizbeth Oliva Gómez
Lucina Yolanda Cárdenas del Toro

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 Municipal

Fecha de publicación: 8 de junio de 2017

SUMARIO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. ADMINISTRACIÓN E INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL. DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

Gobierno de
Guadalajara

Atención Ciudadana
Administración e
Innovación Gubernamental

Manual de Procedimientos

CGAI-ATCI-MP-00-1016

Fecha de elaboración: Octubre 2016
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. Formatos de Procedimientos 17
4. Glosario 19
5. Autorizaciones 20

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:

- 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 Calidad

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

Fecha de elaboración:	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.
Fecha de actualización:	Mes y año de la versión más reciente y vigente del manual para las áreas que lo actualicen.
Versión:	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".
Código del manual:	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 y evitar duplicidad de funciones, que repercutan en el uso indebido 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.

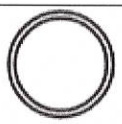
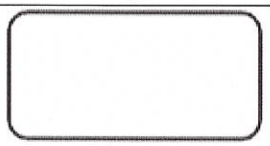
1. Inventario de Procedimientos

Procedimiento	Código	Pág.
Atención al ciudadano	CGAI-ATCI-PRO-00-01	6
Recepción de correspondencia dirigida a DAC	CGAI-ATCI-PRO-00-02	9
Seguimiento de reportes	CGAI-ATCI-PRO-00-03	11
Elaboración de encuestas de calidad	CGAI-ATCI-PRO-00-04	13
Evaluación de la capacidad de respuesta de las dependencias	CGAI-ATCI-PRO-00-05	15

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	
Coordinación o Dependencia:	Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental
Dirección:	Dirección de Atención Ciudadana
Jefatura:	Jefe de Unidad de Recepción y Enlace
Procedimiento:	Atención al ciudadano
Código de procedimiento:	CGAI-ATCI-PRO-00-01
Insumo(s):	Recibe petición del ciudadano
Salida(s):	Canaliza al ciudadano de acuerdo a la incidencia que reporte

Cuadro de Control	
Fecha de documentación:	24 de junio de 2016
Nombre de quien documenta:	María del Rocío López García
Puesto nominal de quien documenta:	Colaborador 4 PET
Firma de quien documenta:	
Fecha de validación:	20 de octubre de 2016
Nombre de quien valida:	Paloma Belén Quintero Solís
Puesto nominal de quien valida:	Jefe de Unidad Departamental "C"
Firma de quien valida:	

Diagrama de Flujo	
Atención al ciudadano	CGAI-ATCI-PRO-00-01

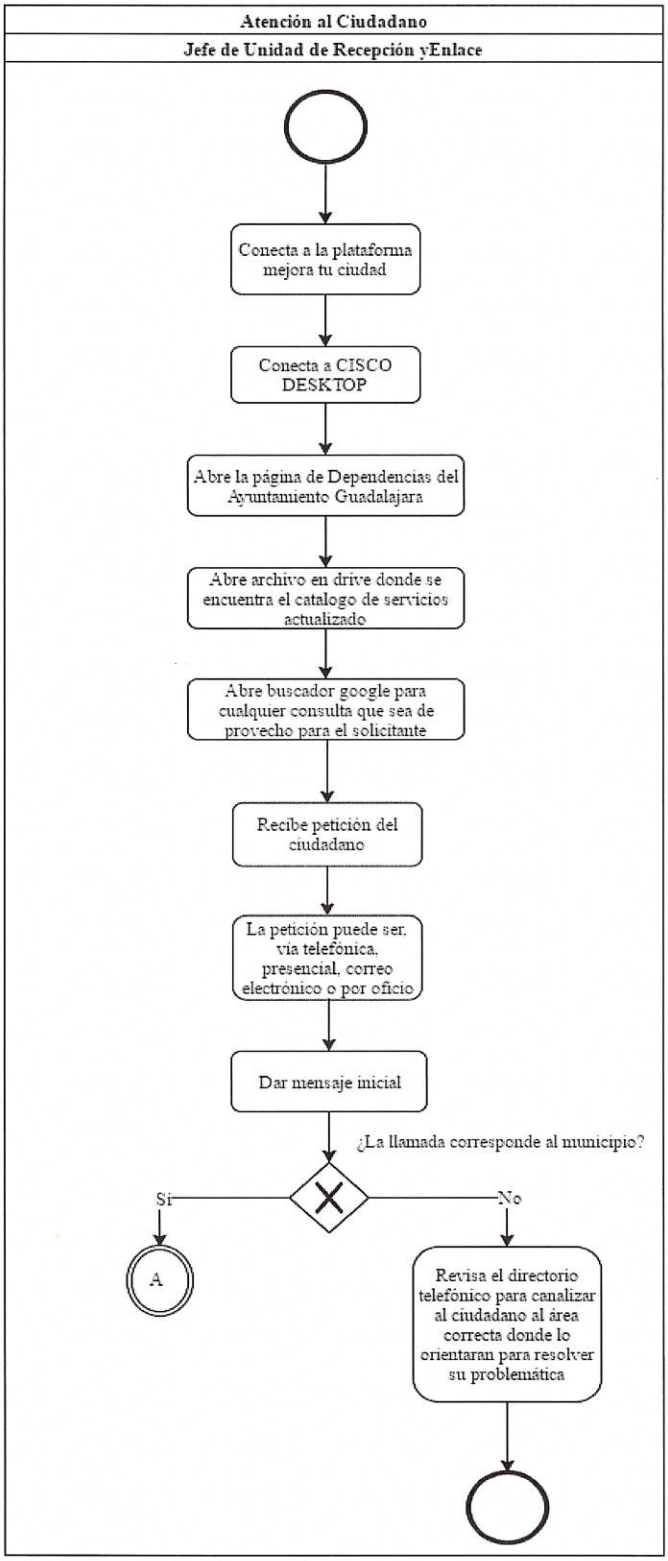
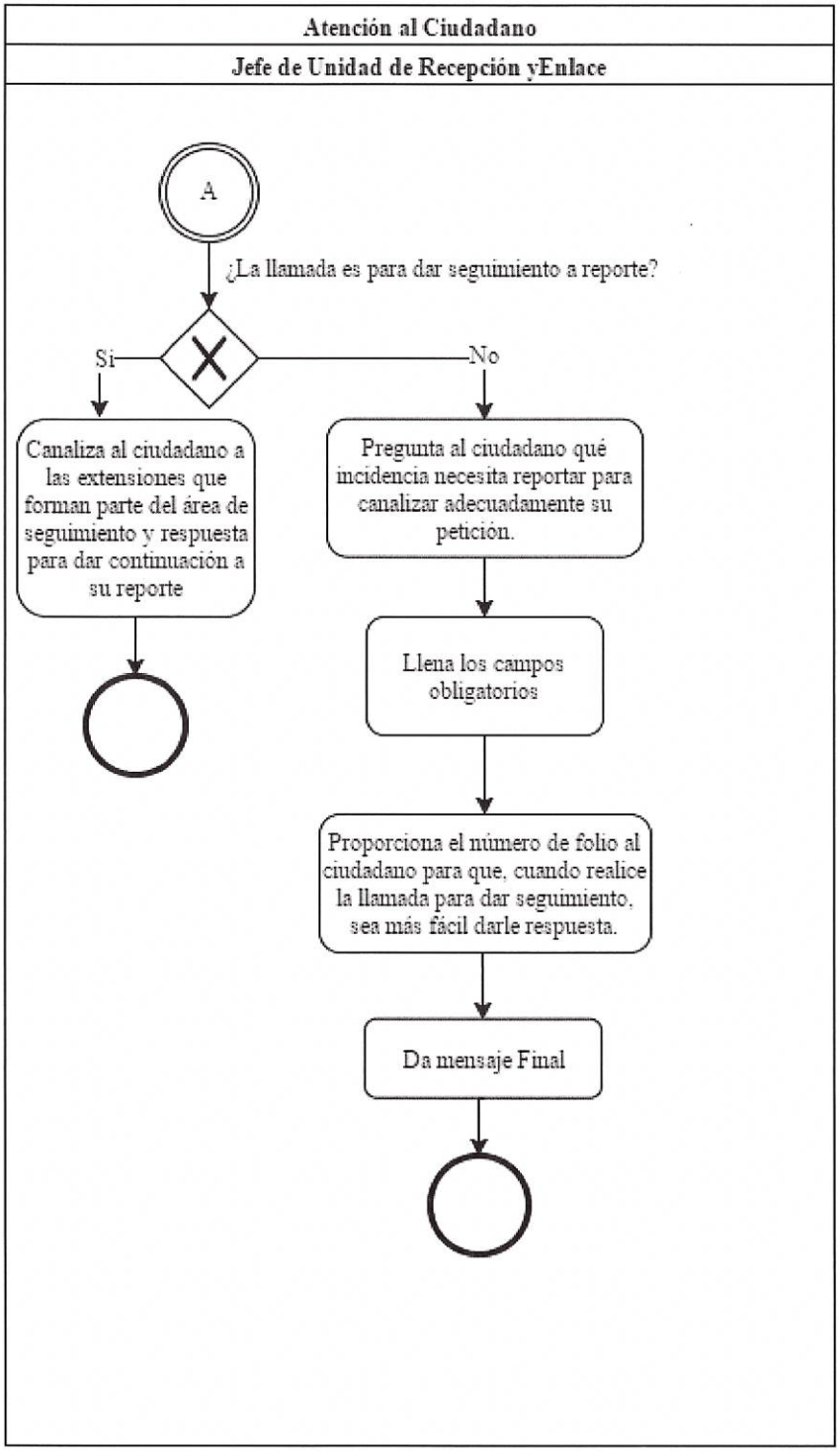


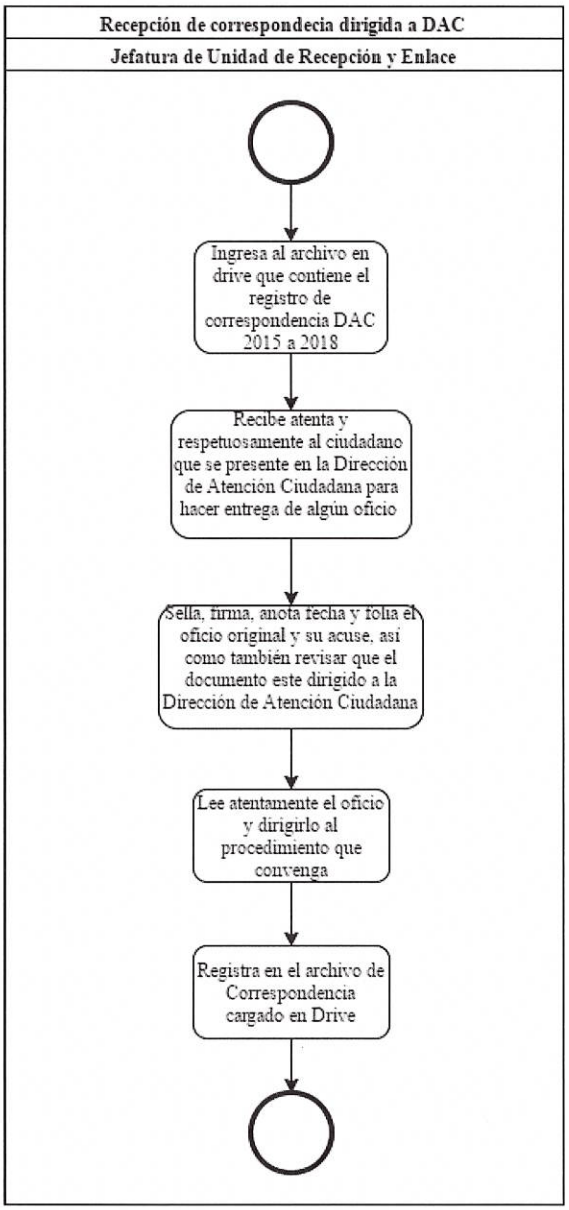
Diagrama de Flujo	
Atención al ciudadano	CGAI-ATCI-PRO-00-01



Identificación Organizacional	
Coordinación o Dependencia:	Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental
Dirección:	Dirección de Atención Ciudadana
Jefatura:	Jefe de Unidad de Recepción y Enlace
Procedimiento:	Recepción de correspondencia dirigida a DAC
Código de procedimiento:	CGAI-ATCI-PRO-00-02
Insumo(s):	Recepción de correspondencia del ciudadano
Salida(s):	Registra el archivo de correspondencia

Cuadro de Control	
Fecha de documentación:	29 de septiembre de 2016
Nombre de quien documenta:	María del Rocío López García
Puesto nominal de quien documenta:	Colaborador 4 PET
Firma de quien documenta:	
Fecha de validación:	20 de octubre de 2016
Nombre de quien valida:	Paloma Belén Quintero Solís
Puesto nominal de quien valida:	Jefe de Unidad Departamental "C"
Firma de quien valida:	

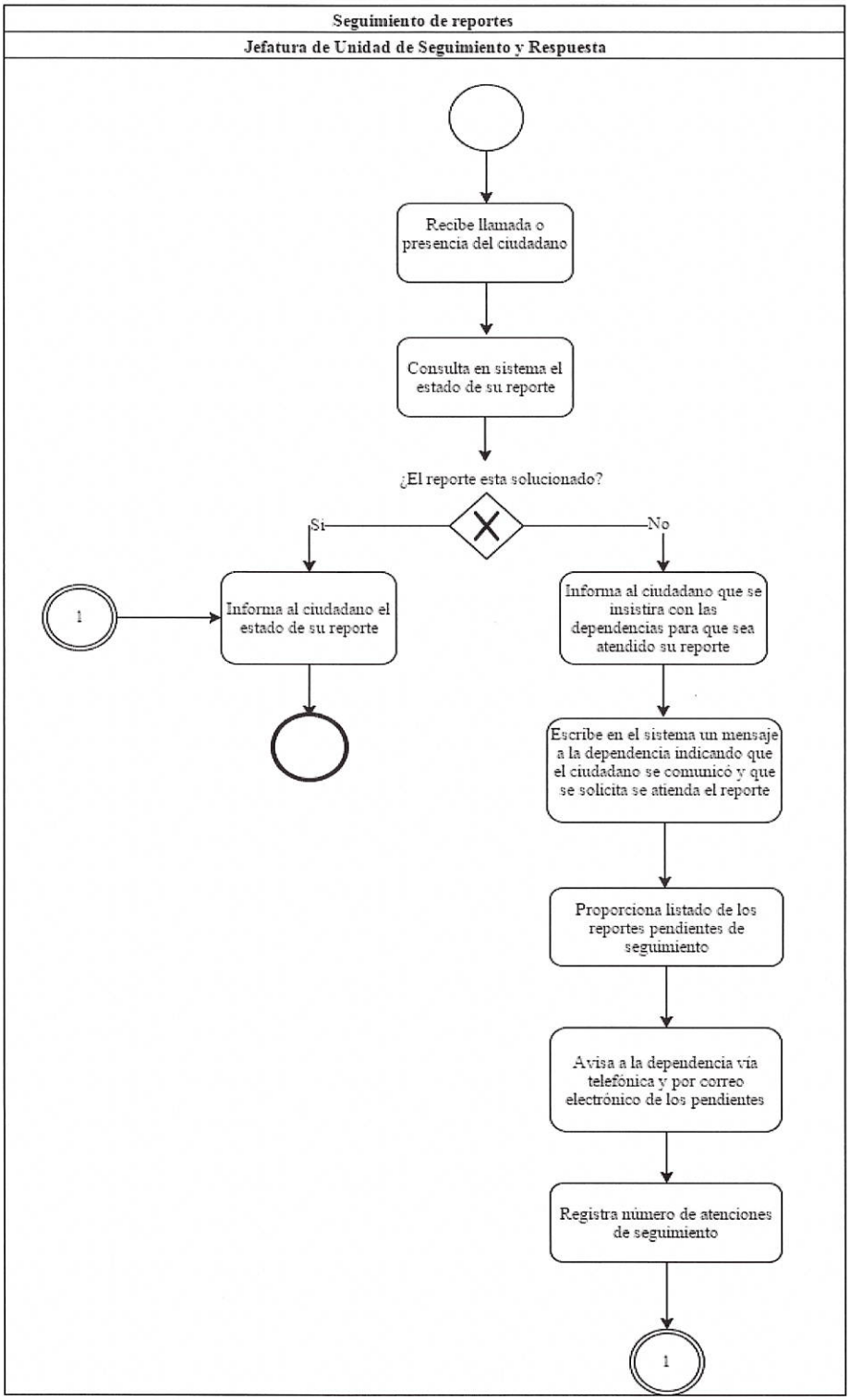
Diagrama de Flujo	
Recepción de correspondencia dirigida a DAC	CGAI-ATCI-PRO-00-02



Identificación Organizacional	
Coordinación o Dependencia:	Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental
Dirección:	Dirección de Atención Ciudadana
Jefatura:	Jefe de Unidad de Seguimiento y Respuesta
Procedimiento:	Seguimiento de reportes
Código de procedimiento:	CGAI-ATCI-PRO-00-03
Insumo(s):	Recepción al ciudadano
Salida(s):	Información al ciudadano el estado de reportes

Cuadro de Control	
Fecha de documentación:	24 de junio de 2016
Nombre de quien documenta:	María del Rocío López García
Puesto nominal de quien documenta:	Colaborador 4 PET
Firma de quien documenta:	
Fecha de validación:	20 de octubre del 2016
Nombre de quien valida:	Paloma Belén Quintero Solís
Puesto nominal de quien valida:	Jefe de Unidad Departamental "C"
Firma de quien valida:	

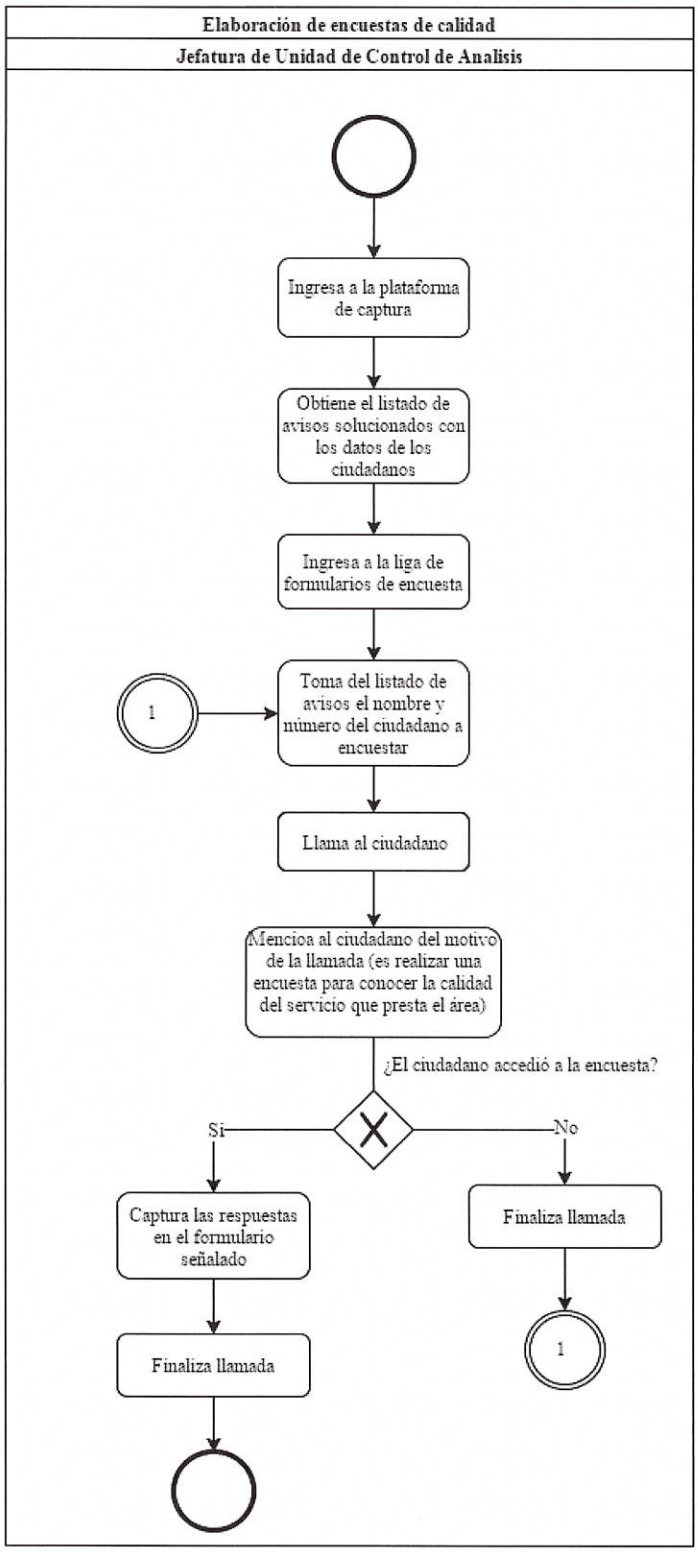
Diagrama de Flujo	
Seguimiento de reportes	CGAI-ATCI-PRO-00-03



Identificación Organizacional	
Coordinación o Dependencia:	Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental
Dirección:	Dirección de Atención Ciudadana
Jefatura:	Jefe de Unidad de Control de Análisis
Procedimiento:	Elaboración de encuestas de calidad
Código de procedimiento:	CGAI-ATCI-PRO-00-04
Insumo(s):	Llamar al ciudadano
Salida(s):	Capturar respuestas de la encuesta

Cuadro de Control	
Fecha de documentación:	29 de septiembre de 2016
Nombre de quien documenta:	María del Rocío López García
Puesto nominal de quien documenta:	Colaborador 4 PET
Firma de quien documenta:	
Fecha de validación:	20 de octubre de 2016
Nombre de quien valida:	Paloma Belén Quintero Solís
Puesto nominal de quien valida:	Jefe de Unidad Departamental "C"
Firma de quien valida:	

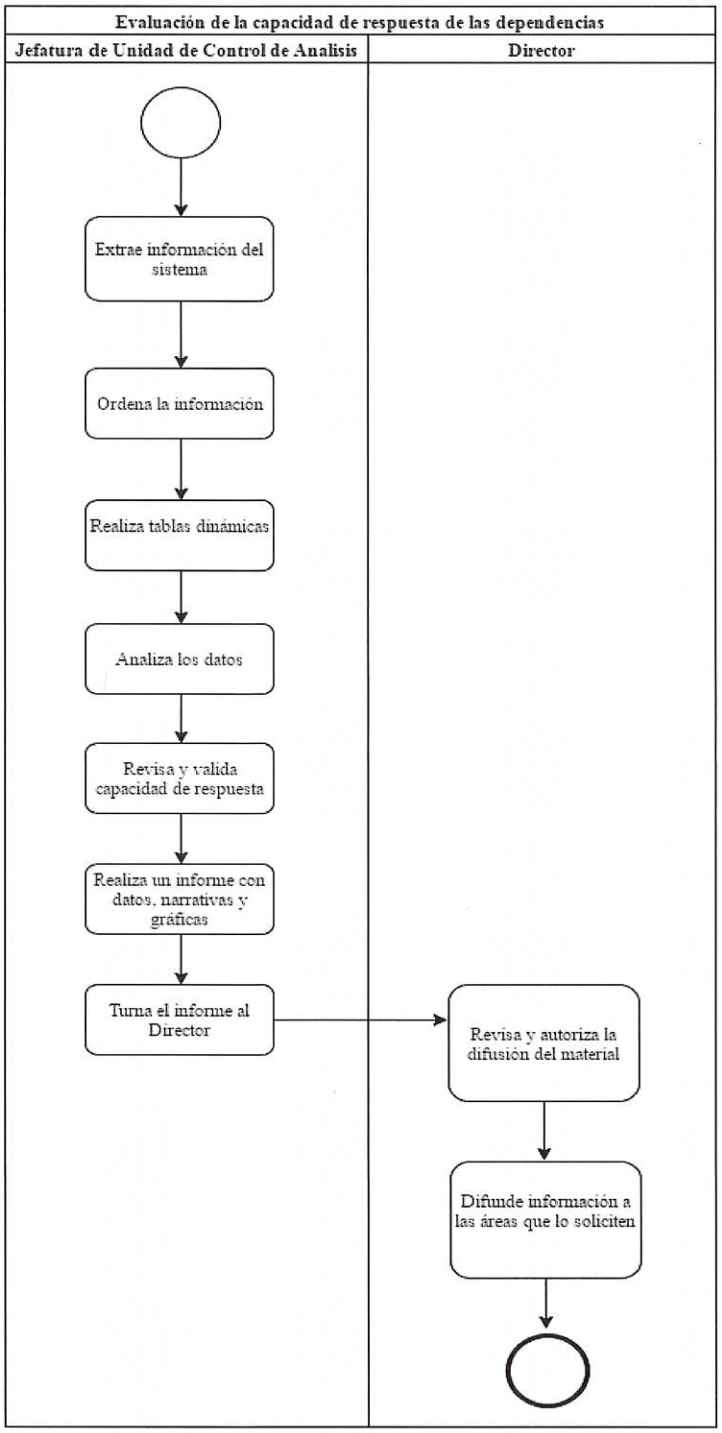
Diagrama de Flujo	
Elaboración de encuestas de calidad	CGAI-ATCI-PRO-00-04



Identificación Organizacional	
Coordinación o Dependencia:	Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental
Dirección:	Dirección de Atención Ciudadana
Jefatura:	Jefe de Unidad de Control de Análisis
Procedimiento:	Evaluación de la capacidad de respuesta de las dependencias
Código de procedimiento:	CGAI-ATCI-PRO-00-05
Insumo(s):	Extrae información de sistema
Salida(s):	Difundir evaluaciones a las áreas que lo soliciten

Cuadro de Control	
Fecha de documentación:	24 de junio de 2016
Nombre de quien documenta:	María del Rocío López García
Puesto nominal de quien documenta:	Colaborador 4 PET
Firma de quien documenta:	
Fecha de validación:	20 de octubre de 2016
Nombre de quien valida:	Paloma Belén Quintero Solís
Puesto nominal de quien valida:	Jefe de Unidad Departamental "C"
Firma de quien valida:	

Diagrama de Flujo	
Evaluación de la capacidad de respuesta de las dependencias	CGAI-ATCI-PRO-00-05



3. Formatos de Procedimientos

Pág.	Nombre del Formato	Código del Formato
18	Formato de registro de peticiones ciudadanas del portal en línea	CGAI-ATCI-F-00-01

Código del formato.
Código asignado al formato 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 (F), número de versión (00), y número consecutivo (00).

Formato	
Formato de registro de peticiones ciudadanas del portal en línea	CGAI-ATCI-F-00-01

Administración e Innovación Gubernamental

El **Centro de Atención Ciudadana** es el servicio para la recepción, solución y seguimiento de demandas ciudadanas relacionadas con servicios ó servidores públicos del Municipio de Guadalajara.

Nota: Toda la información que lleve un * se requiere para que proceda la solicitud, esta información se solicita con la finalidad de ofrecer un servicio rápido y adecuado. En ningún caso el Ayuntamiento de Guadalajara dará a conocer a terceros la información enviada por el usuario. Si desea que el reporte sea levantado en calidad de ANÓNIMO, complete todos los campos del formulario con sus datos y notifique en la descripción del problema su interés en que sus datos permanezcan anónimos durante y después del proceso de solución a su demanda.

Datos del ciudadano

Nombre: *	Nombre del ciudadano
Apellidos: *	Apellidos del ciudadano
Calle y Número: *	Domicilio del ciudadano
Colonia: *	Colonia del ciudadano
Teléfono: *	00000000
Edad: *	00
Correo Electrónico: *	Correo Electrónico del ciudadano

Datos del reporte

Calle y Número: *	Domicilio del reporte
Entre la calle: *	Cruce de calle 1 del reporte
Y la calle: *	Cruce de calle 2 del reporte
Colonia: *	Colonia del reporte
Descripción detallada del problema: *	Descripción detallada del problema, reporte o denunica

4. Glosario

Archivo Drive. Es un archivo compartido en la plataforma de google drive.

Canalizar. 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.

Ciudadano. Persona que forma parte de una sociedad. La condición de miembro de dicha comunidad conlleva una serie de deberes y una serie de derechos que cada ciudadano debe respetar y hacer lo suyo para que se cumplan como un ciudadano. Tienen la condición de ciudadanos todas las personas mayores de edad. Ser Ciudadano es tener desarrollado el sentido de identidad y pertenencia en el lugar donde se interactúa socialmente en el hábitat donde se desenvuelven los individuos con responsabilidad, derechos y obligaciones. El término ciudadano puede definirse en términos generales como «una persona que co-existe en una sociedad.

DAC. Dirección de Atención Ciudadana

Encuesta. Serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado.

Folia. Numerar ordenadamente las páginas de un escrito o impreso.

Google Drive. Es el lugar donde se accede a todos tus archivos, incluidos los documentos de Google Docs y los archivos locales que Utiliza Google Drive para guardar todo tipo de archivos, incluidos documentos, presentaciones, música, fotos y vídeos.

Incidencia. Cosa que se produce en el transcurso de un asunto, un relato, etc., y que repercute en él alterándolo o interrumpiéndolo.

Manual. Es toda guía de instrucciones que sirve para el uso de un dispositivo, la corrección de problemas o el establecimiento de procedimientos de trabajo.

Ayuntamiento. Corporación o grupo de personas integrado por un alcalde o intendente y varios concejales que se encarga de administrar y gobernar un municipio.

Procedimiento. Es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.

Reporte. Un reporte es un informe o una noticia. Este tipo de documento (que puede ser impreso, digital, audiovisual, etc.) pretende transmitir una información, aunque puede tener diversos objetivos.

5. Autorizaciones

Autorización
Gobierno de Guadalajara Presidencia Municipal Ing. Enrique Alfaro Ramírez **Presidente Municipal**

Autorización
Gobierno de Guadalajara Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental Mtro. Agustín Araujo Padilla **Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental**

Asesoría y supervisión	Elaboración
Gobierno de Guadalajara Dirección de Innovación Gubernamental Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental Ing. Saúl Eduardo Jiménez Camacho **Jefe de Unidad Departamental de Gestión de la Calidad**	Gobierno de Guadalajara Dirección de Atención Ciudadana Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental Marcela Gómez Ramírez **Dirección de Atención Ciudadana**