

SUPLEMENTO. Tomo V. Ejemplar 27. Primera Sección. Año 100. 20 de octubre de 2017

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. PRESIDENCIA. COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y ANÁLISIS ESTRATÉGICO. DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

DIRECTORIO



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
Mirna Lizbeth Oliva Gómez
Karla Alejandrina Serratos Ríos
Gloria Adriana Gasga García
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

Fecha de publicación: 20 de octubre de 2017

SUMARIO

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. PRESIDENCIA.
COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN Y ANÁLISIS
ESTRATÉGICO. DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN
INSTITUCIONAL**



Comunicación y
Análisis Estratégico
Presidencia

Manual de Procedimientos

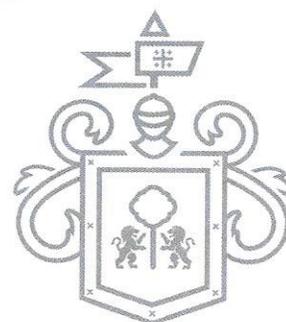
CCAE-DCIN-MP-00-0617

Dirección de Comunicación Institucional

Fecha de elaboración: Junio 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	28
4. Autorizaciones	30



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
 - Jefatura de Unidad Departamental de Gestión de la 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

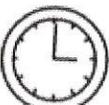
PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	PÁG.
Consulta de agenda	CCAЕ- DCIN-PRO-00-01	6
Administración de tiempo oficial	CCAЕ- DCIN-PRO-00-02	8
Convocatoria de prensa	CCAЕ- DCIN-PRO-00-03	10
Atención a medios	CCAЕ- DCIN-PRO-00-04	12
Monitoreo	CCAЕ- DCIN-PRO-00-05	14
Fotografía y video	CCAЕ- DCIN-PRO-00-06	16
Parrilla de contenidos	CCAЕ- DCIN-PRO-00-07	18
Publicaciones	CCAЕ- DCIN-PRO-00-08	20
Amplificación mediante pauta digital	CCAЕ- DCIN-PRO-00-09	22
Atención a plataformas	CCAЕ- DCIN-PRO-00-10	24
Contenidos web	CCAЕ- DCIN-PRO-00-11	26

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

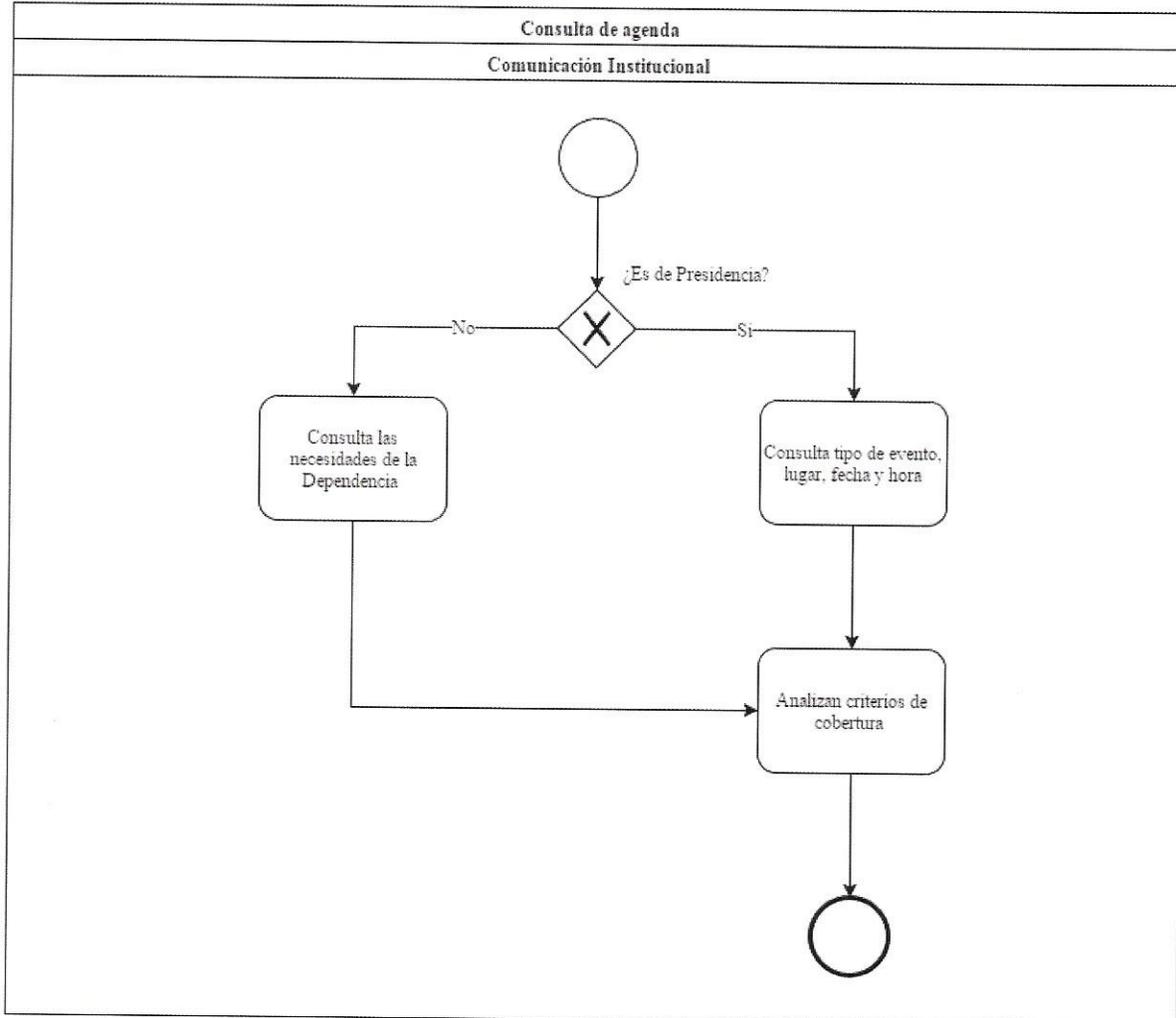


Identificación Organizacional	
Coordinación o Dependencia:	Coordinación de Comunicación y Análisis Estratégico
Dirección:	Comunicación Institucional
Procedimiento:	Consulta de agenda
Código de procedimiento:	CCAE- DCIN-PRO-00-01
Insumo(s):	Agenda o solicitud
Salida(s):	Criterios de cobertura

Cuadro de Control	
Fecha de documentación:	6 de Junio de 2017
Nombre de quien documenta:	Omar Corona Rosales
Puesto nominal de quien documenta:	Jefe de Unidad Departamental "B"
Firma de quien documenta:	
Fecha de validación:	20 de Junio de 2017
Nombre de quien valida:	Lic. Héctor Daniel Padilla Gutiérrez
Puesto nominal de quien valida:	Director "B"
Firma de quien valida:	



Diagrama de Flujo	
Consulta de agenda	CCAE- DCIN-PRO-00-01





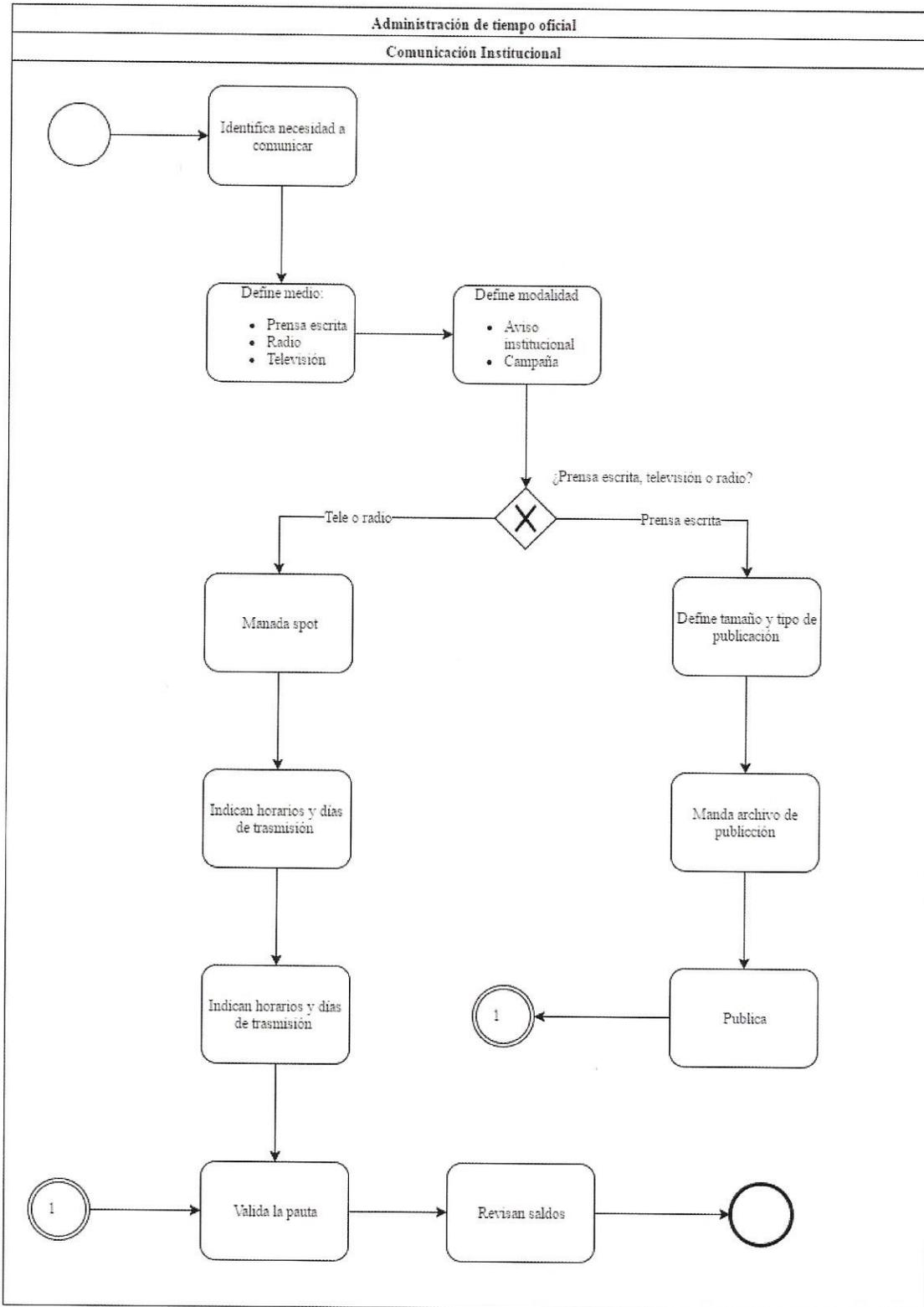
Identificación Organizacional	
Coordinación o Dependencia:	Coordinación de Comunicación y Análisis Estratégico
Dirección:	Comunicación Institucional
Procedimiento:	Administración de tiempo oficial
Código de procedimiento:	CCAE-DCIN-PRO-00-02
Insumo(s):	Necesidad a comunicar
Salida(s):	Spot o publicación

Cuadro de Control	
Fecha de documentación:	6 de Junio de 2017
Nombre de quien documenta:	Omar Corona Rosales
Puesto nominal de quien documenta:	Jefe de Unidad Departamental "B"
Firma de quien documenta:	
Fecha de validación:	20 de Junio de 2017
Nombre de quien valida:	Lic. Héctor Daniel Padilla Gutiérrez
Puesto nominal de quien valida:	Director "B"
Firma de quien valida:	



Diagrama de Flujo

Administración de tiempo oficial	CCAE-DCIN-PRO-00-02
----------------------------------	---------------------





Identificación Organizacional	
Coordinación o Dependencia:	Coordinación de Comunicación y Análisis Estratégico
Dirección:	Comunicación Institucional
Jefatura:	Jefatura de Unidad Departamental Atención a Medios
Procedimiento:	Convocatoria de prensa
Código de procedimiento:	CCAE-DCIN-PRO-00-03
Insumo(s):	Convocatoria
Salida(s):	Cobertura del evento

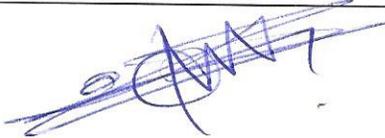
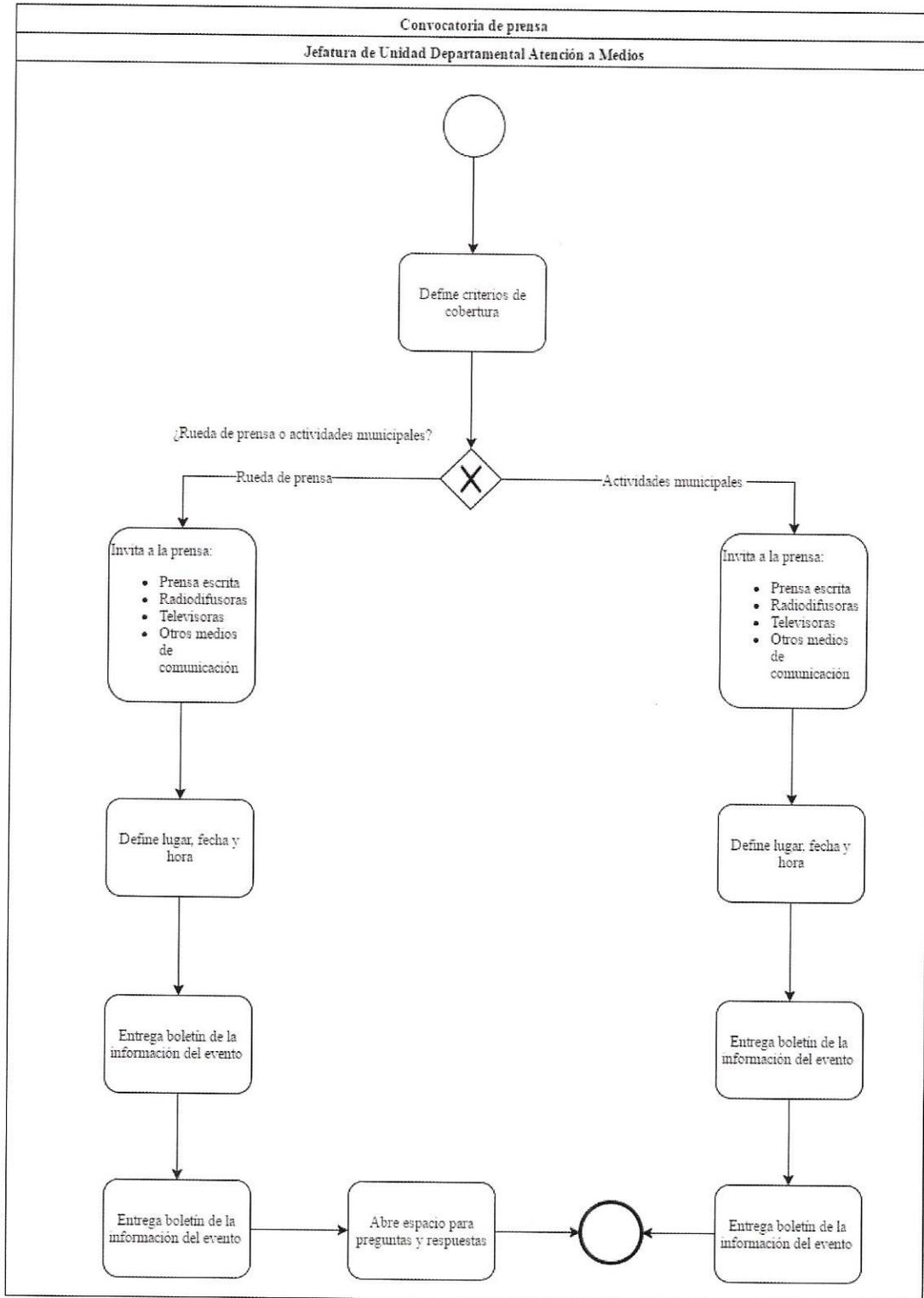
Cuadro de Control	
Fecha de documentación:	6 de Junio de 2017
Nombre de quien documenta:	Omar Corona Rosales
Puesto nominal de quien documenta:	Jefe de Unidad Departamental "B"
Firma de quien documenta:	
Fecha de validación:	20 de Junio de 2017
Nombre de quien valida:	Mtro. Álvaro Alonso González Ramírez
Puesto nominal de quien valida:	Jefe de Unidad Departamental "A"
Firma de quien valida:	



Diagrama de Flujo	
Convocatoria de prensa	CCAEE-DCIN-PRO-00-03





Identificación Organizacional	
Coordinación o Dependencia:	Coordinación de Comunicación y Análisis Estratégico
Dirección:	Comunicación Institucional
Jefatura:	Jefatura de Unidad Departamental Atención a Medios
Procedimiento:	Atención a medios
Código de procedimiento:	CCAIE-DCIN-PRO-00-04
Insumo(s):	Solicitud de información
Salida(s):	Información

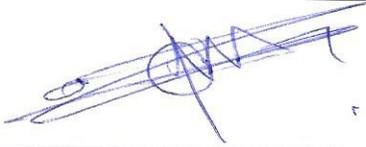
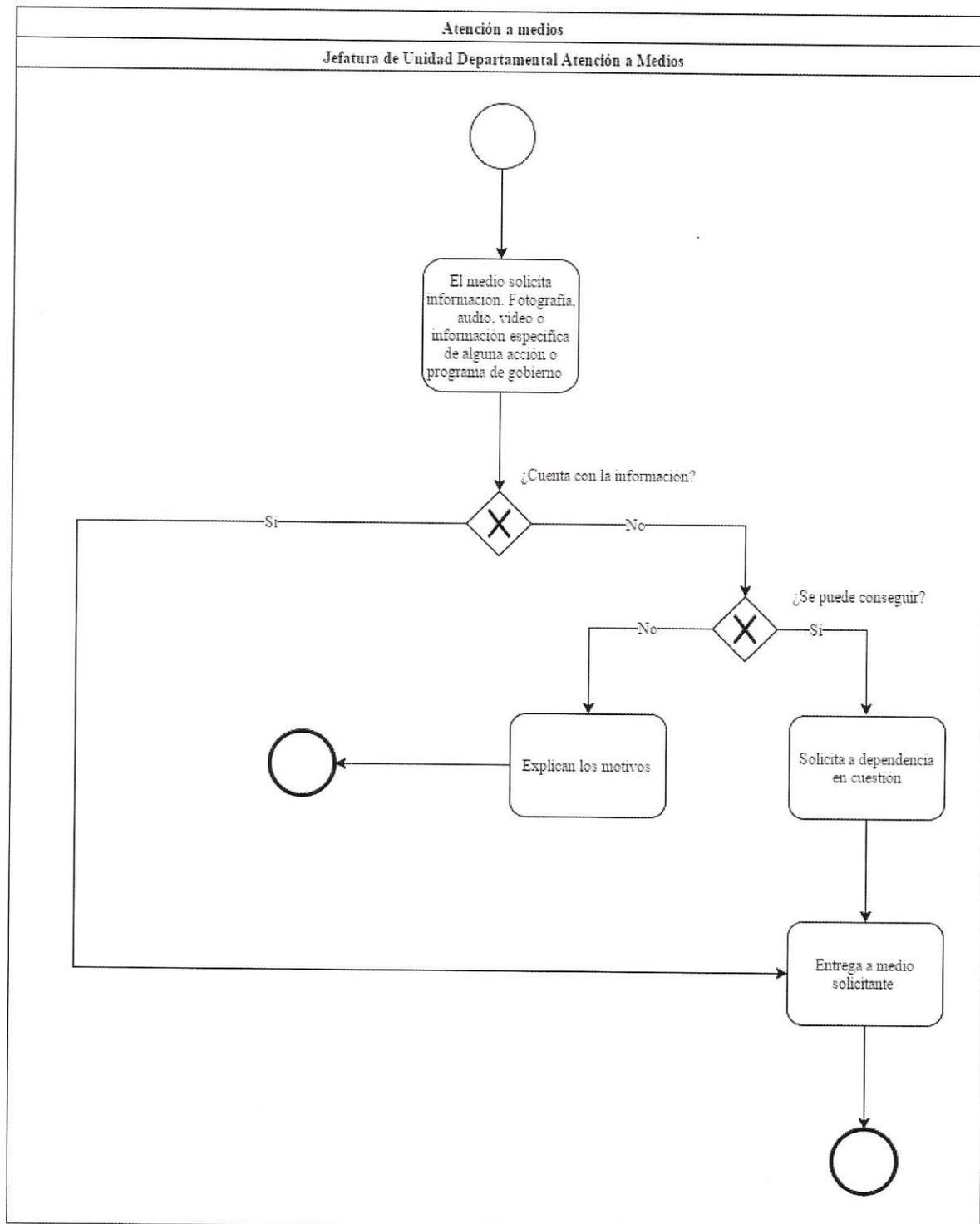
Cuadro de Control	
Fecha de documentación:	6 de Junio de 2017
Nombre de quien documenta:	Omar Corona Rosales
Puesto nominal de quien documenta:	Jefe de Unidad Departamental "B"
Firma de quien documenta:	
Fecha de validación:	20 de Junio de 2017
Nombre de quien valida:	Mtro. Álvaro Alonso González Ramírez
Puesto nominal de quien valida:	Jefe de Unidad Departamental "A"
Firma de quien valida:	



Diagrama de Flujo	
Atención a medios	CCAЕ-DCIN-PRO-00-04





Identificación Organizacional	
Coordinación o Dependencia:	Coordinación de Comunicación y Análisis Estratégico
Dirección:	Comunicación Institucional
Jefatura:	Jefatura de Unidad Departamental Monitoreo
Procedimiento:	Monitoreo
Código de procedimiento:	CCAE-DCIN-PRO-00-05
Insumo(s):	Análisis de noticia; en periódico, radio o televisión
Salida(s):	Entrega de noticia al Director

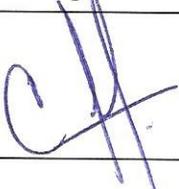
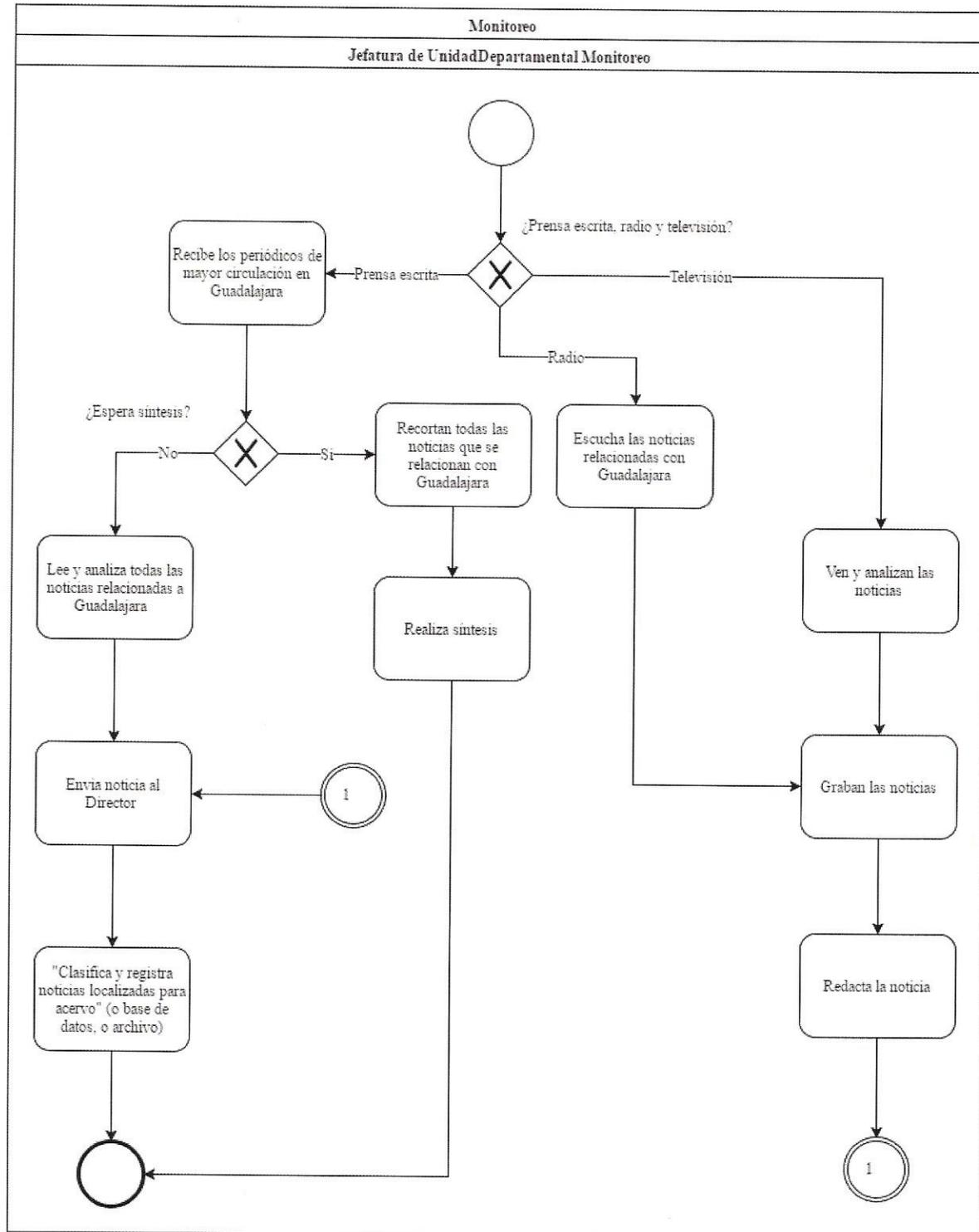
Cuadro de Control	
Fecha de documentación:	6 de Junio de 2017
Nombre de quien documenta:	Omar Corona Rosales
Puesto nominal de quien documenta:	Jefe de Unidad Departamental "B"
Firma de quien documenta:	
Fecha de validación:	20 de Junio de 2017
Nombre de quien valida:	Lic. Catalina del Carmen Ceballos Rivas
Puesto nominal de quien valida:	Jefe de Unidad Departamental "B"
Firma de quien valida:	



Diagrama de Flujo	
Monitoreo	CCAIE-DCIN-PRO-00-05





Identificación Organizacional	
Coordinación o Dependencia:	Coordinación de Comunicación y Análisis Estratégico
Dirección:	Comunicación Institucional
Jefatura:	Jefe de Unidad Departamental Fotografía y Video
Procedimiento:	Fotografía y video
Código de procedimiento:	CCAE-DCIN-PRO-00-06
Insumo(s):	Evento
Salida(s):	Fotografías y videos

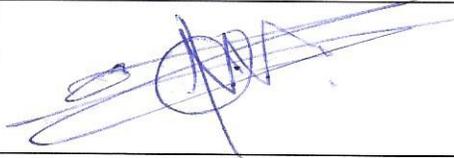
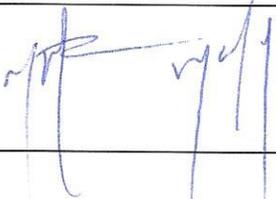
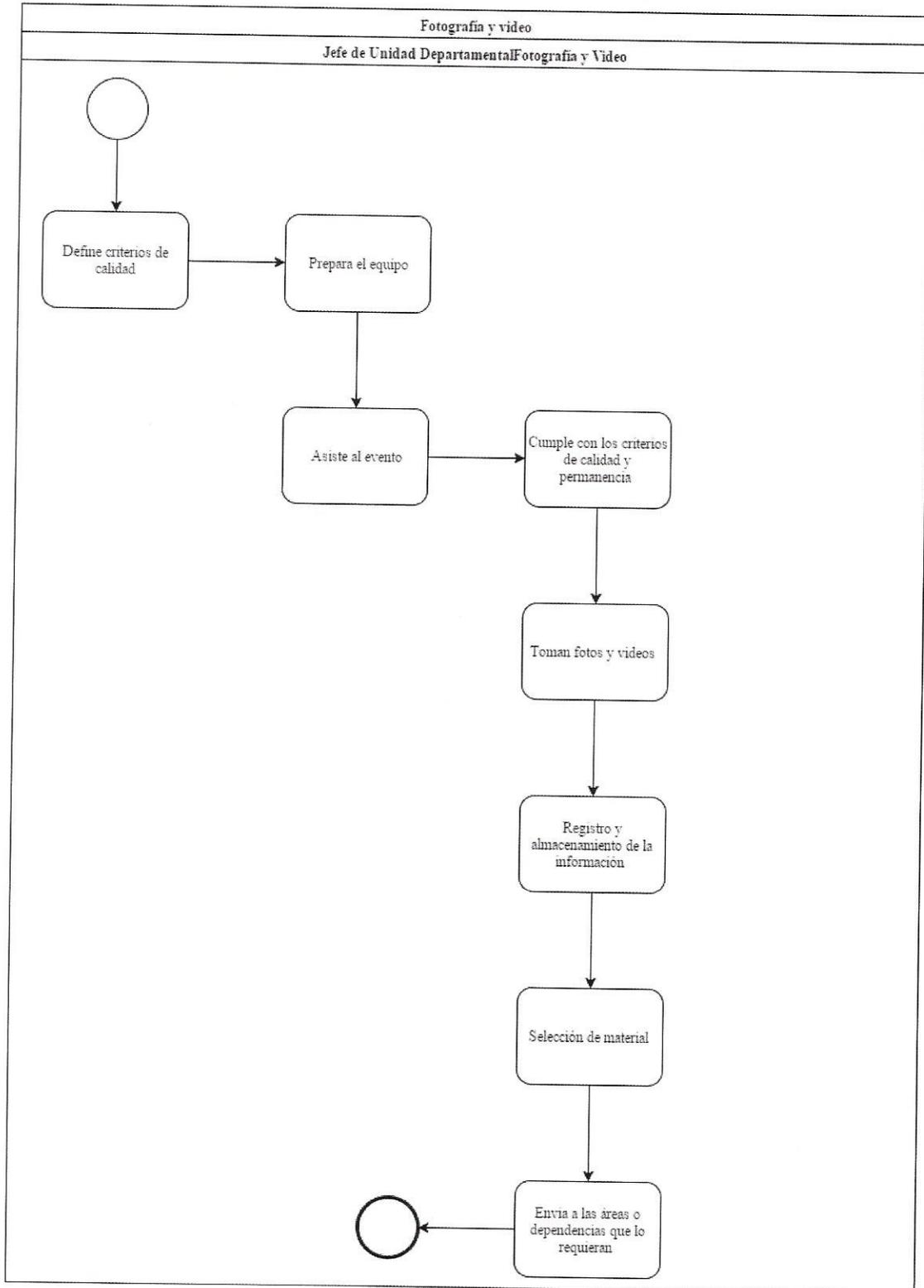
Cuadro de Control	
Fecha de documentación:	6 de Junio de 2017
Nombre de quien documenta:	Omar Corona Rosales
Puesto nominal de quien documenta:	Jefe de Unidad Departamental "B"
Firma de quien documenta:	
Fecha de validación:	20 de Junio de 2017
Nombre de quien valida:	Lic. Marte Merlos Lopez
Puesto nominal de quien valida:	Jefe de Unidad Departamental "A"
Firma de quien valida:	



Diagrama de Flujo	
Fotografía y video	CCAЕ-DCIN-PRO-00-06





Identificación Organizacional	
Coordinación o Dependencia:	Coordinación de Comunicación y Análisis Estratégico
Dirección:	Comunicación Institucional
Jefatura:	Jefe de Unidad Departamental Estrategias Digitales
Procedimiento:	Parrilla de contenidos
Código de procedimiento:	CCAE-DCIN-PRO-00-07
Insumo(s):	Agenda pública y privada, campañas de comunicación
Salida(s):	Publicación del contenido

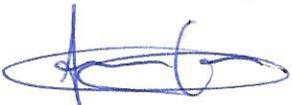
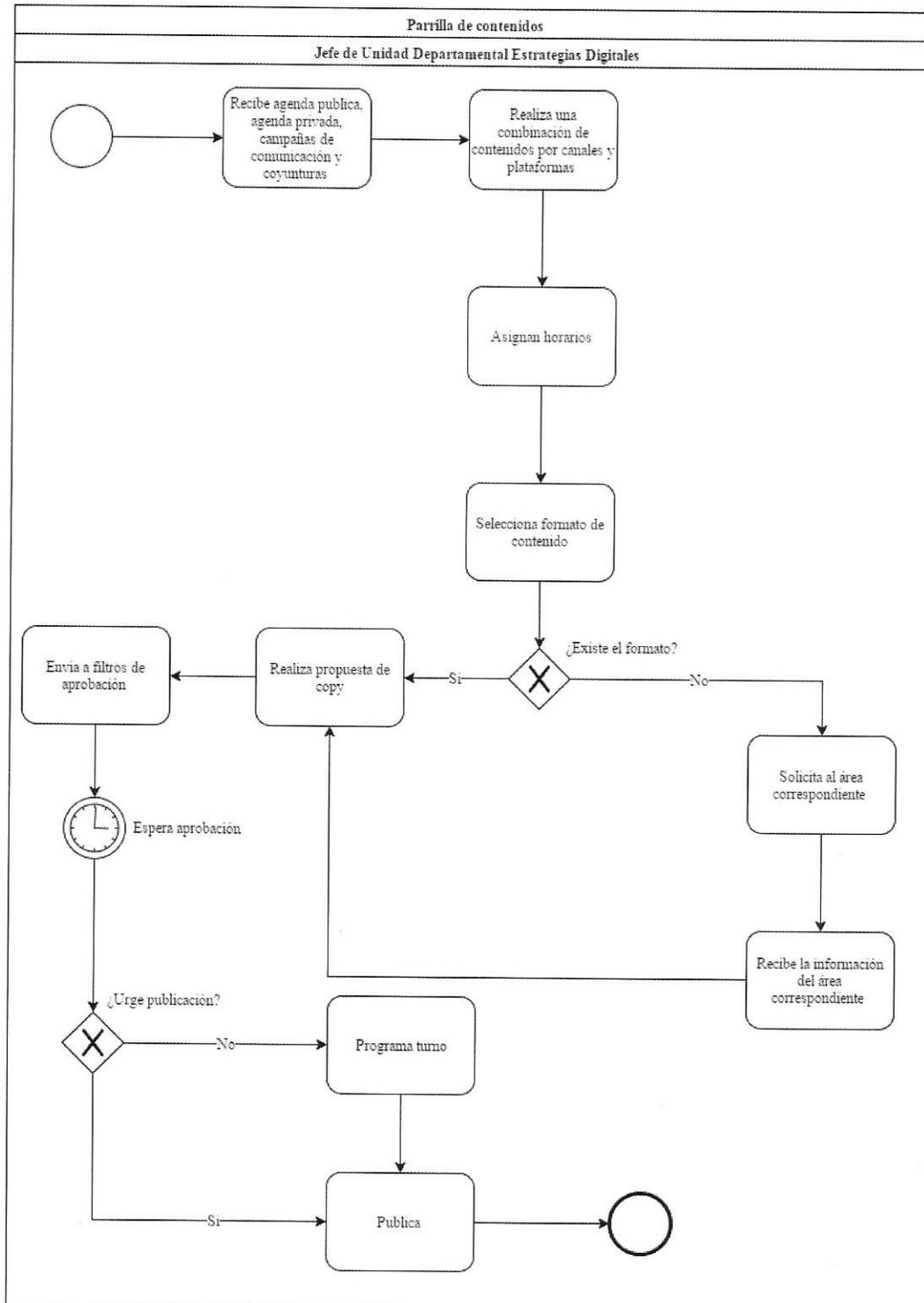
Cuadro de Control	
Fecha de documentación:	6 de Junio de 2017
Nombre de quien documenta:	Omar Corona Rosales
Puesto nominal de quien documenta:	Jefe de Unidad Departamental "B"
Firma de quien documenta:	
Fecha de validación:	20 de Junio de 2017
Nombre de quien valida:	Lic. Cristina Areli Cortés Ojeda
Puesto nominal de quien valida:	Jefe de Unidad Departamental "B"
Firma de quien valida:	



Diagrama de Flujo

Parrilla de contenidos CCAЕ-DCIN-PRO-00-07





Identificación Organizacional	
Coordinación o Dependencia:	Coordinación de Comunicación y Análisis Estratégico
Dirección:	Comunicación Institucional
Jefatura:	Jefe de Unidad Departamental Estrategias Digitales
Procedimiento:	Publicaciones
Código de procedimiento:	CCAE-DCIN-PRO-00-08
Insumo(s):	Borrador de contenido
Salida(s):	Publicación

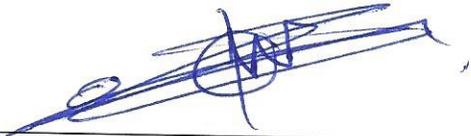
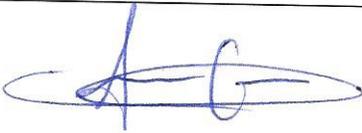
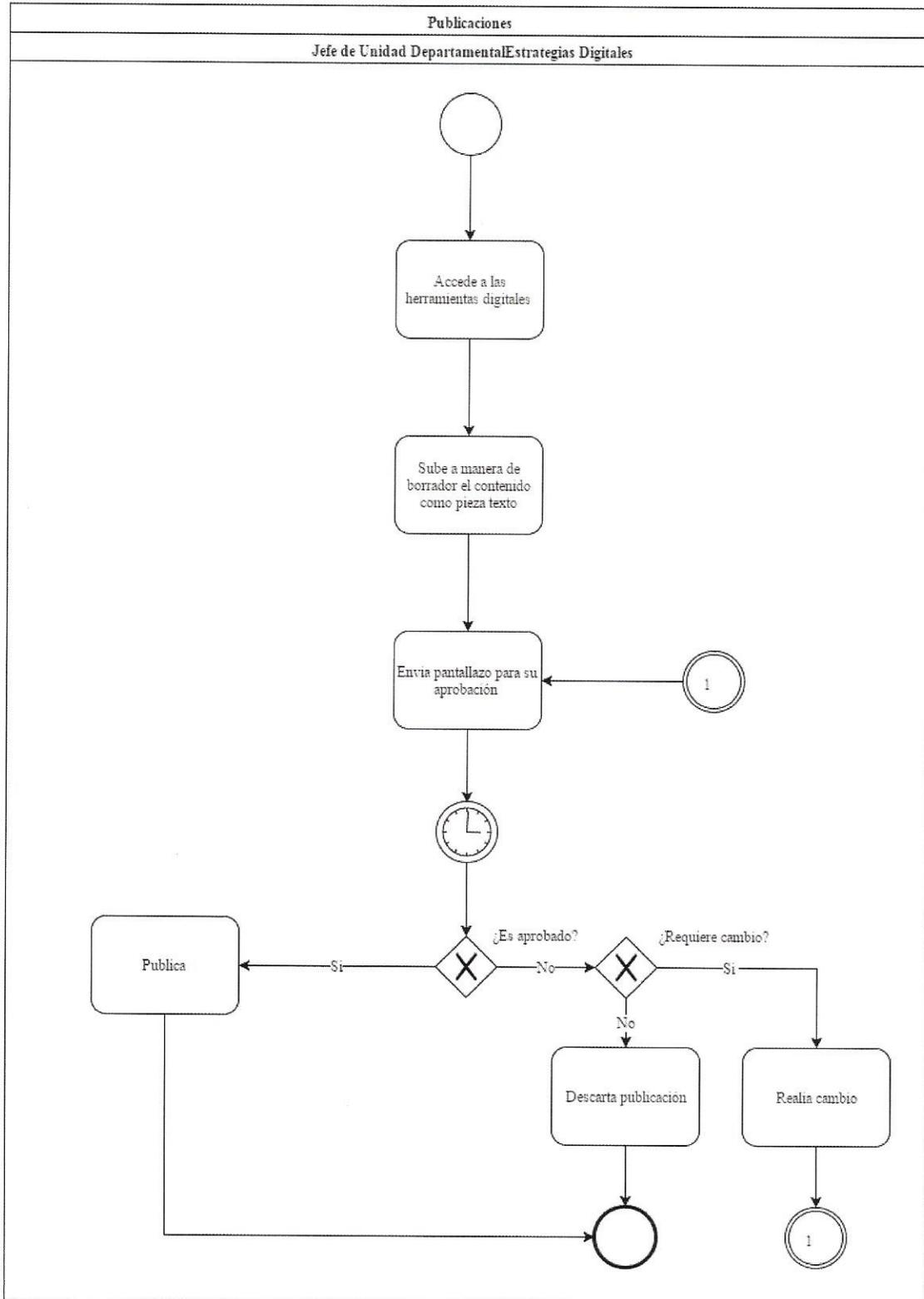
Cuadro de Control	
Fecha de documentación:	6 de Junio de 2017
Nombre de quien documenta:	Omar Corona Rosales
Puesto nominal de quien documenta:	Jefe de Unidad Departamental "B"
Firma de quien documenta:	
Fecha de validación:	20 de Junio de 2017
Nombre de quien valida:	Lic. Cristina Areli Cortés Ojeda
Puesto nominal de quien valida:	Jefe de Unidad Departamental "B"
Firma de quien valida:	



Diagrama de Flujo	
Publicaciones	CCAE-DCIN-PRO-00-08



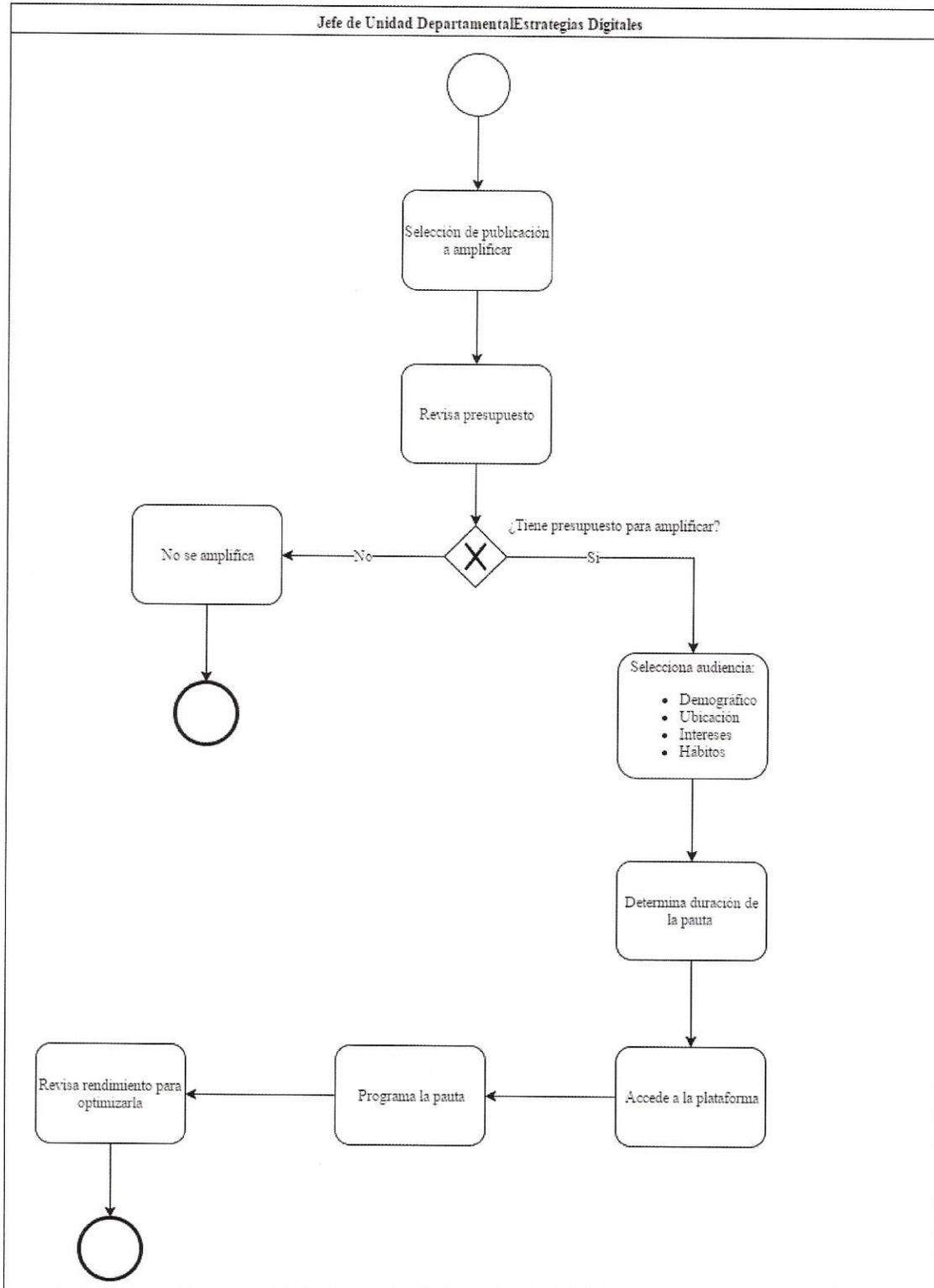


Identificación Organizacional	
Coordinación o Dependencia:	Coordinación de Comunicación y Análisis Estratégico
Dirección:	Comunicación Institucional
Jefatura:	Jefe de Unidad Departamental Estrategias Digitales
Procedimiento:	Amplificación mediante pauta digital
Código de procedimiento:	CCAE-DCIN-PRO-00-09
Insumo(s):	Publicación
Salida(s):	Pauta amplificada

Cuadro de Control	
Fecha de documentación:	6 de Junio de 2017
Nombre de quien documenta:	Omar Corona Rosales
Puesto nominal de quien documenta:	Jefe de Unidad Departamental "B"
Firma de quien documenta:	
Fecha de validación:	20 de Junio de 2017
Nombre de quien valida:	Lic. Cristina Areli Cortés Ojeda
Puesto nominal de quien valida:	Jefe de Unidad Departamental "B"
Firma de quien valida:	



Diagrama de Flujo
Amplificación mediante pauta digital CCAE-DCIN-PRO-00-09





Identificación Organizacional	
Coordinación o Dependencia:	Coordinación de Comunicación y Análisis Estratégico
Dirección:	Comunicación Institucional
Jefatura:	Jefe de Unidad Departamental Estrategias Digitales
Procedimiento:	Atención a plataformas
Código de procedimiento:	CCAE-DCIN-PRO-00-10
Insumo(s):	Comentario de Ciudadano
Salida(s):	Solución al comentario

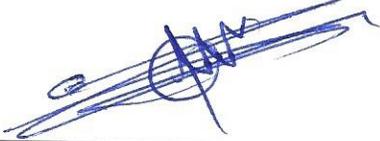
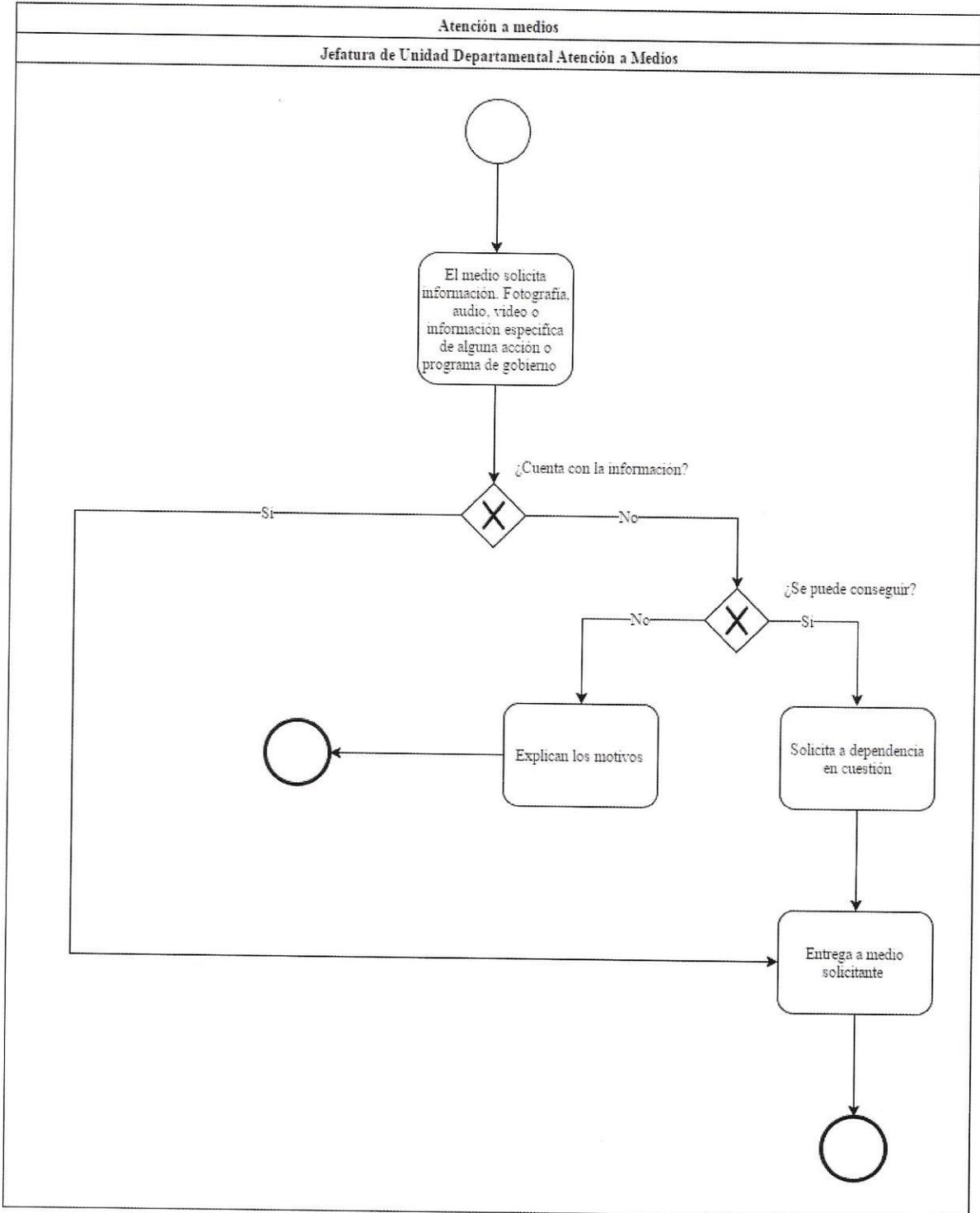
Cuadro de Control	
Fecha de documentación:	6 de Junio de 2017
Nombre de quien documenta:	Omar Corona Rosales
Puesto nominal de quien documenta:	Jefe de Unidad Departamental "B"
Firma de quien documenta:	
Fecha de validación:	20 de Junio de 2017
Nombre de quien valida:	Lic. Cristina Areli Cortés Ojeda
Puesto nominal de quien valida:	Jefe de Unidad Departamental "B"
Firma de quien valida:	



Diagrama de Flujo	
Atención a plataformas	CCAЕ-DCIN-PRO-00-10





Identificación Organizacional	
Coordinación o Dependencia:	Coordinación de Comunicación y Análisis Estratégico
Dirección:	Comunicación Institucional
Jefatura:	Jefe de Unidad Departamental Estrategias Digitales
Procedimiento:	Contenidos web
Código de procedimiento:	CCAE-DCIN-PRO-00-11
Insumo(s):	Campañas de comunicación, solicitudes por dependencias o normativa
Salida(s):	Contenidos web

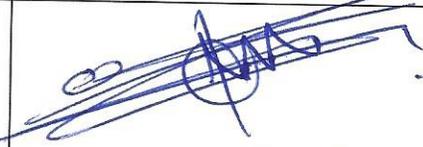
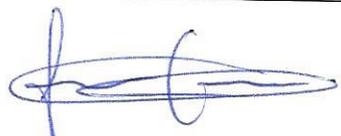
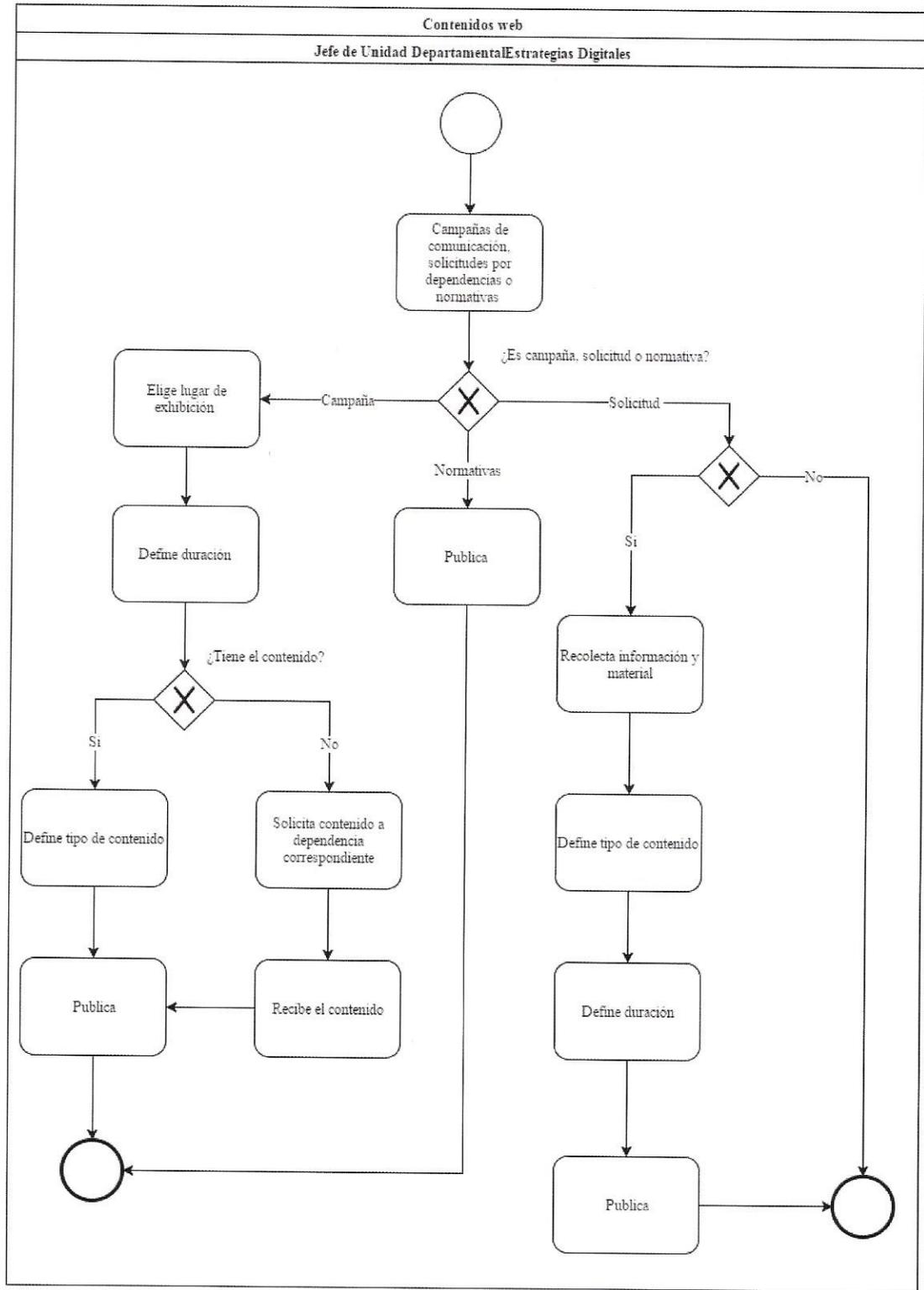
Cuadro de Control	
Fecha de documentación:	6 de Junio de 2017
Nombre de quien documenta:	Omar Corona Rosales
Puesto nominal de quien documenta:	Jefe de Unidad Departamental "B"
Firma de quien documenta:	
Fecha de validación:	20 de Junio de 2017
Nombre de quien valida:	Lic. Cristina Areli Cortés Ojeda
Puesto nominal de quien valida:	Jefe de Unidad Departamental "B"
Firma de quien valida:	



Diagrama de Flujo	
Contenidos web	CCAE-DCIN-PRO-00-11





3. Glosario

Agencia Municipal: Localidad del municipio, que por sus características de cantidad de población y número de servicios públicos municipales que posee, ha sido declarada por el mismo ayuntamiento como tal. Siempre será en número de habitantes menor a una delegación municipal.

Agente Municipal: Habitante de una agencia municipal que representa directamente al presidente municipal y al ayuntamiento dentro de la misma. Su elección y nombramiento puede ser popular o por el mismo ayuntamiento.

Análisis Estratégico: Consiste en recoger y estudiar datos relativos al estado y evolución de los factores externos e internos que afectan al gobierno, es decir, del entorno y de los recursos y capacidades del ayuntamiento. Este análisis sirve para que el ayuntamiento conozca en cada momento su posición ante su reto estratégico. Este análisis debe partir de la esencia del propio gobierno, plasmada en su misión y su visión sobre su posición en el municipio.

Asociación Civil: Órgano ciudadano que representa una localidad fundamentado en el código civil del estado de Jalisco. Su constitución es ante notario público. Su mesa directiva se constituye por presidente, secretario, tesorero y un vocal. El ayuntamiento no interviene en la vida de los ciudadanos regidos por esta figura. Cuando los ciudadanos requieren del apoyo del ayuntamiento para resolver asuntos relacionados con los servicios públicos, es el presidente municipal en persona quien autoriza tal apoyo.

Asociación Vecinal: Órgano intermediario entre el ayuntamiento y la ciudadanía de la localidad donde la asociación vecinal es constituida. Tiene un período de duración de 99 años, mientras que su mesa directiva se renueva cada 3 años sin reelección automática o inmediatamente. La dirección de participación ciudadana constituye la asociación vecinal y tiene injerencia en la vida de las asociaciones vecinales.

Ciudadanía: Conjunto de ciudadanos integrantes de una localidad.

Colonia: Asentamiento irregular o regular localizado cerca de una agencia o delegación municipal a la que está referida en cuestiones de representación y/o de servicios públicos. También puede desarrollarse en la orilla de una de las localidades mencionadas y, con el paso de tiempo, pasar a ser parte de la misma localidad.

Comunicación Institucional. Es considerada como un aspecto fundamental de cada ayuntamiento, pues es la encargada de crear una imagen de este mismo, en donde la competencia y la saturación de información que recibe el público no sean tan perjudiciales. Ahora se busca que el gobierno como emisor social se haga entender, diferenciar, registrar y ubicar de formas distintas a las que se buscaban con anterioridad.



Comunicación: En un primer acercamiento a la definición de comunicación puede realizarse desde su etimología. La palabra deriva del latín *communicare*, que significa “compartir algo, poner en común”. Por lo tanto, la comunicación es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo. A través de la comunicación, las personas o animales obtienen información respecto a su entorno y pueden compartirla con el resto.

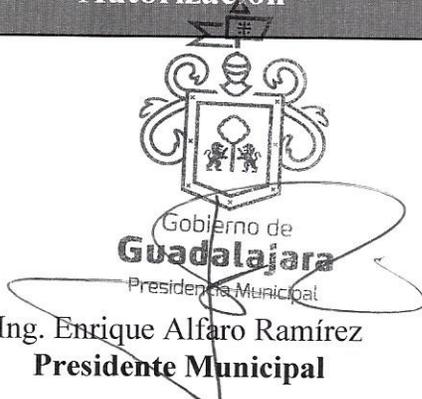
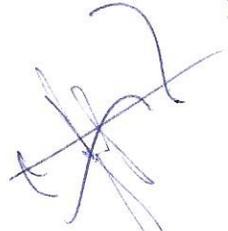
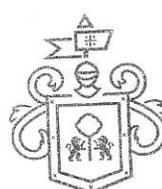
Evaluación: Es proceso dinámico a través del cual, e indistintamente, el ayuntamiento puede conocer sus propios rendimientos, especialmente sus logros y flaquezas y así reorientar propuestas o bien focalizarse en aquellos resultados positivos para hacerlos aún más rendidores.

Fraccionamiento: La división de un terreno en manzanas y lotes, que requiera del trazo de una o más vías públicas, así como la ejecución de obras de urbanización que le permitan la dotación de infraestructura, equipamiento y servicios urbanos, conforme a la clasificación prevista en el código urbano del estado.

Seguimiento: Es la acción de la observación y vigilancia pormenorizada y profunda que se lleva a cabo sobre un tema.



4. Autorizaciones

Autorización	
 Gobierno de Guadalajara Presidencia Municipal Ing. Enrique Alfaro Ramírez Presidente Municipal	
Autorización	Visto bueno
 Gobierno de Guadalajara Coordinación General de Administración Mtro. Agustín Araujo Padilla Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental	  Gobierno de Guadalajara Dirección de Comunicación y Análisis Estratégico Mtro. Carlos Delgado Padilla Coordinador de Comunicación y Análisis Estratégico Presidencia
Asesoría y supervisión	Elaboración
  Gobierno de Guadalajara Dirección de Innovación Gubernamental Coordinación General de Administración Gubernamental Ing. Saul Eduardo Jiménez Camacho Jefe de Unidad Departamental de Gestión de la Calidad Dirección de Innovación Gubernamental	  Gobierno de Guadalajara Dirección de Comunicación Institucional Lic. Héctor Daniel Padilla Gutiérrez Director Comunicación Institucional Coordinación de Comunicación y Análisis Estratégico