



**Comunicación y  
Análisis Estratégico**  
Presidencia

# Manual de Procedimientos

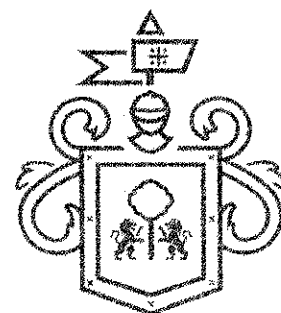
**CCAE-DANP-MP-00-0117**

**Dirección de Análisis y Prospectiva**

**Fecha de elaboración: Enero 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 .....	14
4. Autorizaciones .....	16



## **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 la Calidad
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 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





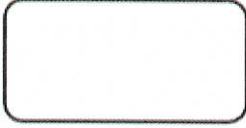


Elaboración de fichas informativas	CCAIE-DANP-PRO-00-01	6
Fichas y líneas discursivas	CCAIE-DANP-PRO-00-02	8
Informe de gobierno	CCAIE-DANP-PRO-00-03	10
Presentaciones para rueda de prensa	CCAIE-DANP-PRO-00-04	12

### 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



<b>Coordinación o Dependencia:</b>	Coordinación de Comunicación y Análisis Estratégico
<b>Dirección:</b>	Análisis y Prospectiva
<b>Jefatura:</b>	Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Prospectiva
<b>Procedimiento:</b>	Elaboración de fichas informativas
<b>Código de procedimiento:</b>	CCAE-DANP-PRO-00-01
<b>Insumo(s):</b>	Solicitud de ficha informativa
<b>Salida(s):</b>	Ficha informativa

<b>Fecha de documentación:</b>	27 de enero de 2017
<b>Nombre de quien documenta:</b>	Omar Corona Rosales
<b>Puesto nominal de quien documenta:</b>	Jefe de Unidad Departamental "B"
<b>Firma de quien documenta:</b>	
<b>Fecha de validación:</b>	30 de enero de 2017
<b>Nombre de quien valida:</b>	Dr. Bernardo Jaén Jiménez
<b>Puesto nominal de quien valida:</b>	Colaborador especializado "B"
<b>Firma de quien valida:</b>	

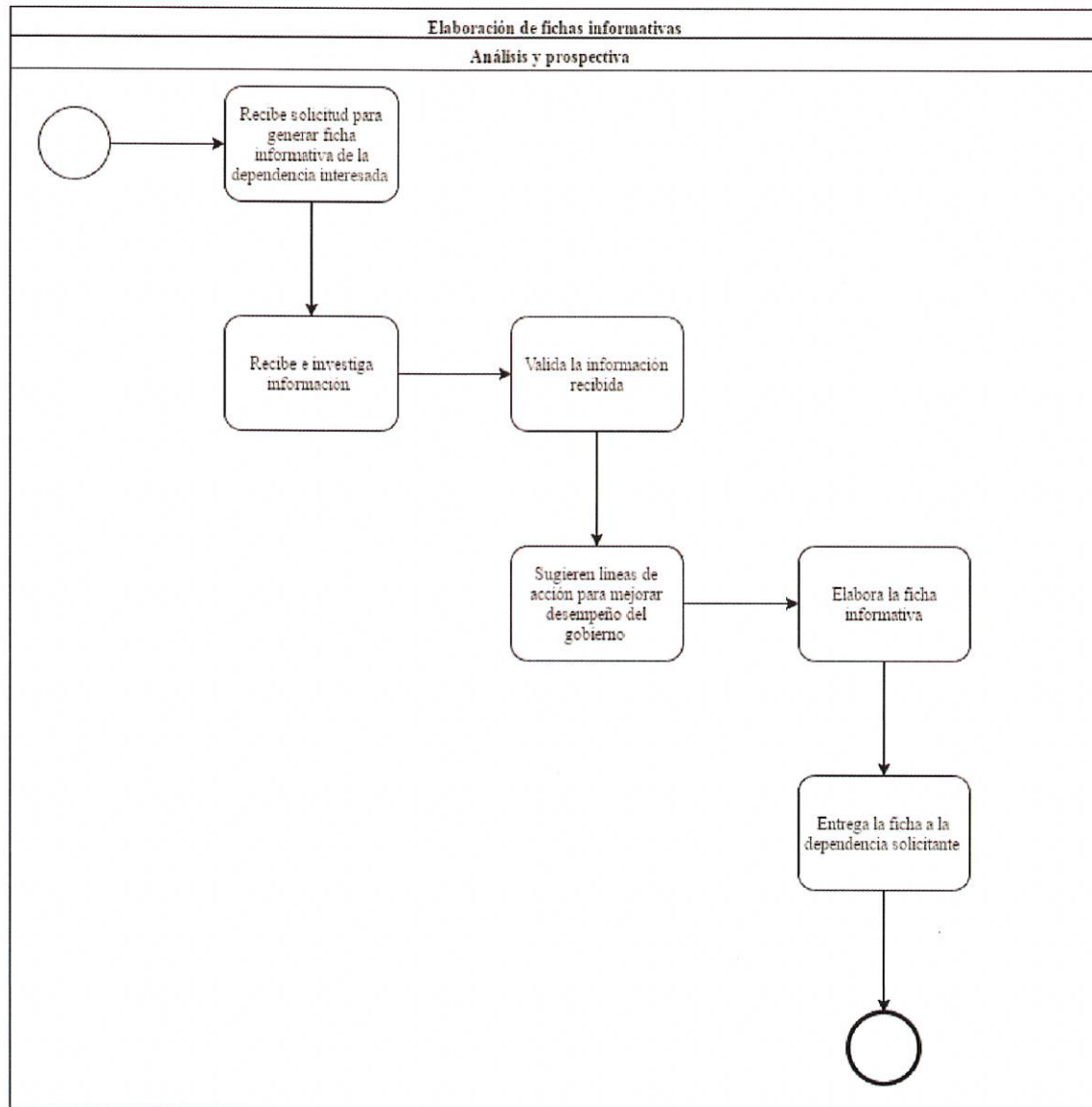




## Diagrama de Flujo

Elaboración de fichas informativas

CCAE-DANP-PRO-00-01



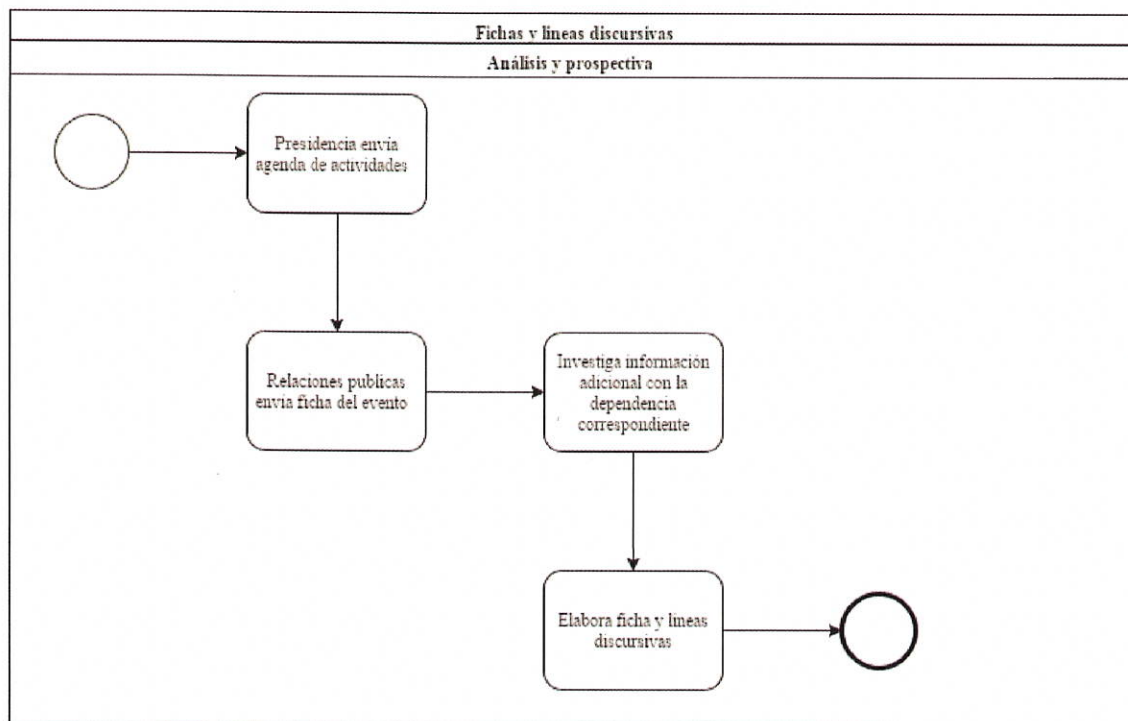


<b>Coordinación o Dependencia:</b>	Coordinación de Comunicación y Análisis Estratégico
<b>Dirección:</b>	Análisis y Prospectiva
<b>Jefatura:</b>	Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Prospectiva
<b>Procedimiento:</b>	Fichas y líneas discursivas
<b>Código de procedimiento:</b>	CCAE-DANP-PRO-00-02
<b>Insumo(s):</b>	Agenda de actividades del presidente
<b>Salida(s):</b>	Ficha y líneas discursivas

<b>Fecha de documentación:</b>	27 de enero de 2017
<b>Nombre de quien documenta:</b>	Omar Corona Rosales
<b>Puesto nominal de quien documenta:</b>	Jefe de Unidad Departamental "B"
<b>Firma de quien documenta:</b>	
<b>Fecha de validación:</b>	30 de enero de 2017
<b>Nombre de quien valida:</b>	Dr. Bernardo Jaén Jiménez
<b>Puesto nominal de quien valida:</b>	Colaborador especializado "B"
<b>Firma de quien valida:</b>	



Diagrama de Flujo	
Fichas y líneas discursivas	CCAE-DANP-PRO-00-02





<b>Coordinación o Dependencia:</b>	Coordinación de Comunicación y Análisis Estratégico
<b>Dirección:</b>	Análisis y Prospectiva
<b>Jefatura:</b>	Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Prospectiva
<b>Procedimiento:</b>	Informe de gobierno
<b>Código de procedimiento:</b>	CCAE-DANP-PRO-00-03
<b>Insumo(s):</b>	Solicitud de informe de gobierno
<b>Salida(s):</b>	Informe de gobierno

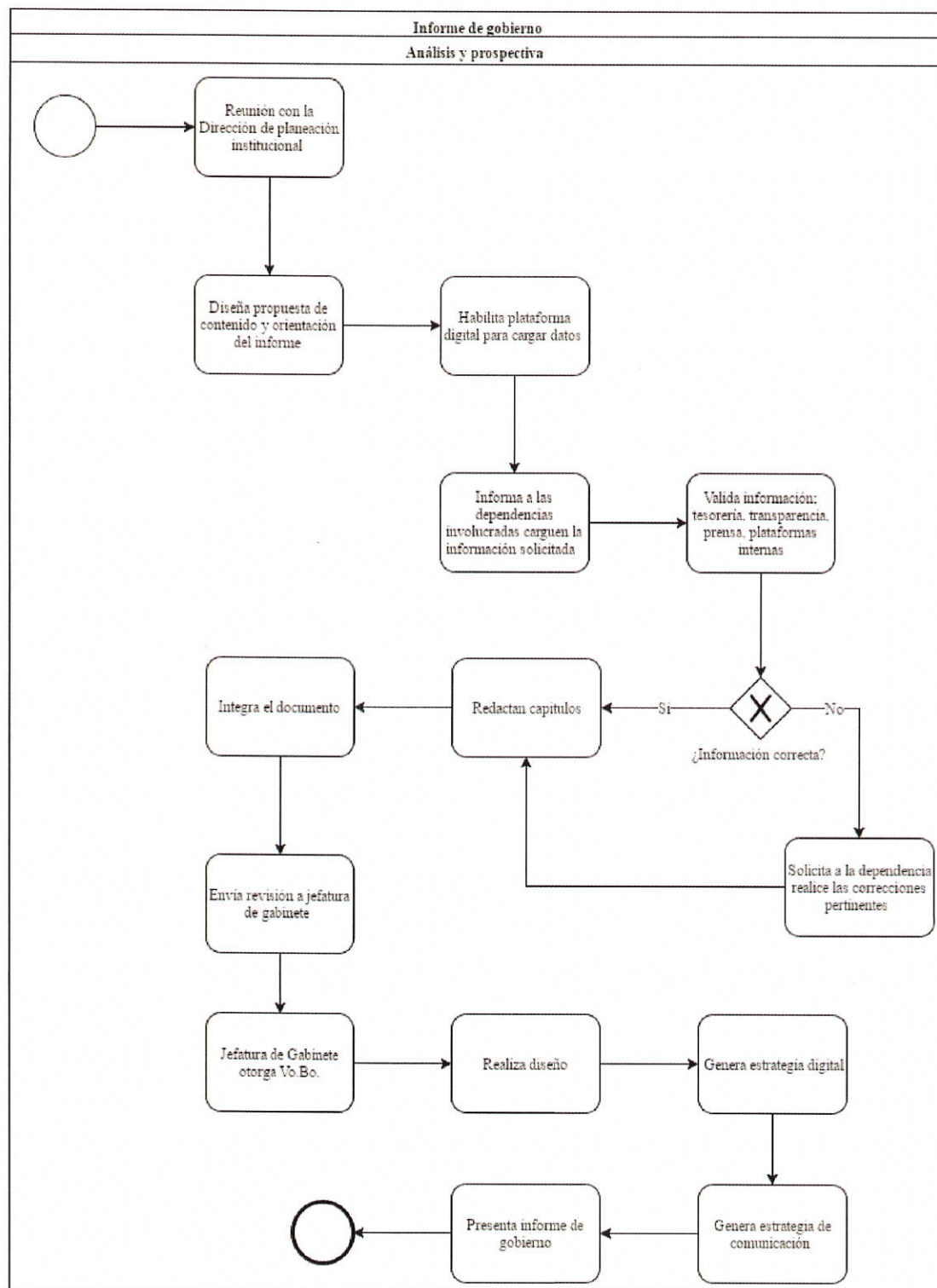
<b>Fecha de documentación:</b>	27 de enero de 2017
<b>Nombre de quien documenta:</b>	Omar Corona Rosales
<b>Puesto nominal de quien documenta:</b>	Jefe de Unidad Departamental "B"
<b>Firma de quien documenta:</b>	
<b>Fecha de validación:</b>	30 de enero de 2017
<b>Nombre de quien valida:</b>	Dr. Bernardo Jaén Jiménez
<b>Puesto nominal de quien valida:</b>	Colaborador especializado "B"
<b>Firma de quien valida:</b>	



## Diagrama de Flujo

Informe de gobierno

CCAE-DANP-PRO-00-03





<b>Coordinación o Dependencia:</b>	Coordinación de Comunicación y Análisis Estratégico
<b>Dirección:</b>	Análisis y Prospectiva
<b>Jefatura:</b>	Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Prospectiva
<b>Procedimiento:</b>	Presentaciones para rueda de prensa
<b>Código de procedimiento:</b>	CCAE-DANP-PRO-00-04
<b>Insumo(s):</b>	Agenda de rueda de prensa
<b>Salida(s):</b>	Presentación

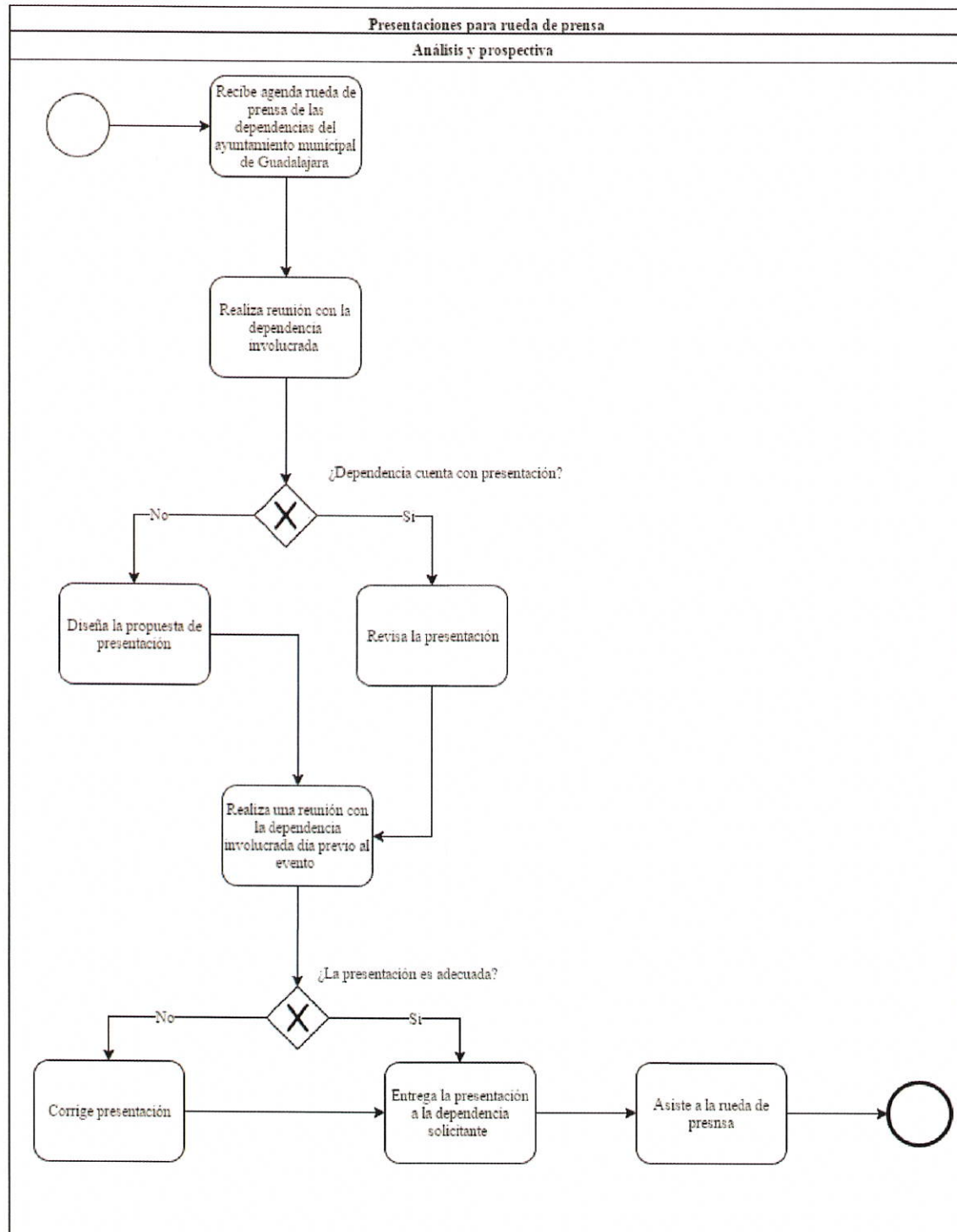
<b>Fecha de documentación:</b>	27 de enero de 2017
<b>Nombre de quien documenta:</b>	Omar Corona Rosales
<b>Puesto nominal de quien documenta:</b>	Jefe de Unidad Departamental "B"
<b>Firma de quien documenta:</b>	
<b>Fecha de validación:</b>	30 de enero de 2017
<b>Nombre de quien valida:</b>	Dr. Bernardo Jaén Jiménez
<b>Puesto nominal de quien valida:</b>	Colaborador especializado "B"
<b>Firma de quien valida:</b>	



## Diagrama de Flujo

Presentaciones para rueda de prensa

CCAE-DANP-PRO-00-04





### 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	
 <b>Gobierno de Guadalajara</b> Presidencia Municipal <b>Ing. Enrique Alfaro Ramírez</b> <b>Presidente Municipal</b>	
Autorización	Visto bueno
 <b>Gobierno de Guadalajara</b> Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental <b>Mtro. Agustín Araujo Padilla</b> <b>Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental</b>	 <b>Gobierno de Guadalajara</b> Coordinación de Comunicación y Análisis Estratégico Presidencia <b>Mtro. Carlos Delgado Padilla</b> <b>Coordinador de Comunicación y Análisis Estratégico</b>
Asesoría y supervisión	Elaboración
 <b>Gobierno de Guadalajara</b> Dirección de Innovación Gubernamental <b>Ing. Saúl Eduardo Jiménez Camacho</b> <b>Jefe de Unidad Departamental de Gestión de la Calidad</b> <b>Dirección de Innovación Gubernamental</b>	 <b>Gobierno de Guadalajara</b> Coordinación de Comunicación y Análisis Estratégico Presidencia <b>C. Abigail Rizo de la Torre</b> <b>Directora de Análisis y Prospectiva</b>