



**Atención  
Ciudadana**

# Manual de **Procedimientos** Dirección de Atención Ciudadana

**JEGAB-DATC-MP-01-1222**

Fecha de elaboración: Octubre 2016

Fecha de actualización: Diciembre 2022

**Versión: 01**



Gobierno de  
**Guadalajara**







La presente Guía se expide con fundamento en el texto de la Fracción XVIII, del Artículo 215, de la Sub Sección III, de la Sección II, del capítulo VIII del Código del Gobierno Municipal de Guadalajara.

Este documento tiene por objeto establecer las bases y criterios que orienten de una manera ordenada, uniforme y sistemática, la elaboración o actualización de los Manuales de Procedimientos vigentes.

Para tal fin el área de Gestión de la Calidad además proporcionara a las Dependencias la plantilla o esqueleto del Manual de Procedimientos que contiene los formatos e información no modificable con la imagen institucional autorizada.

Los Manuales de Procedimientos se elaboraran o actualizaran desde el nivel de Órganos, Dependencias, Coordinaciones Generales y cada una de sus Direcciones subordinadas.





## Índice

A. Presentación.....	3
B. Políticas generales de uso del manual de procedimientos.....	4
C. Objetivos del manual de procedimientos.....	5
1. Inventario de procedimientos .....	6
3. Glosario .....	20
4. Autorizaciones .....	21





## **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 Código de Gobierno 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 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, Visto Bueno y Asesoría y Supervisión de los siguientes funcionarios:
  - Coordinador general o titular de la dependencia del área que elabora el manual
  - Director de área que elabora el manual
  - Director de Innovación Gubernamental
  - Departamento 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 versión Inicial del manual.

*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 (**AAAAA**), 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 oficial con carácter obligatorio que se fundamenta en el Artículo 130, fracción V. del Código de Gobierno Municipal de Guadalajara, 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.
- 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 continua en los procedimientos.



# 1. Inventario de procedimientos

Procedimiento	Código	Pág.	SGC
Atención al ciudadano	JEGAB-ATCI-PRO-00-01		NO
Recepción de correspondencia dirigida a DAC	JEGAB-ATCI-PRO-00-02		NO
Seguimiento de reportes	JEGAB-ATCI-PRO-00-03		NO
Elaboración de encuestas de calidad	JEGAB-ATCI-PRO-00-04		NO
Evaluación de la capacidad de respuesta de las dependencias	JEGAB-ATCI-PRO-00-05		NO

## Código del procedimiento

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



## 2. Diagramas de flujo

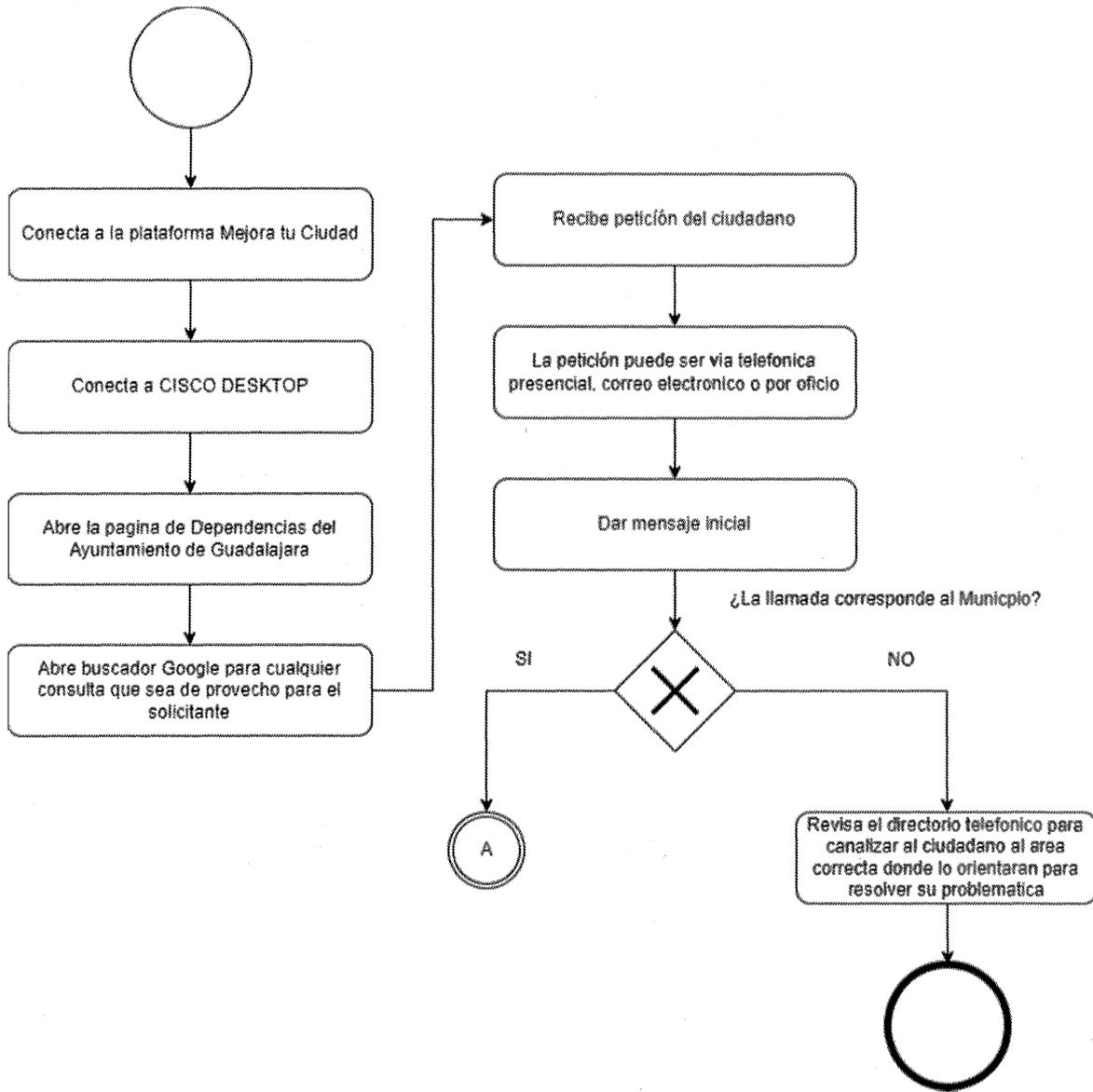
Símbolo	Significado
	Inicio de flujograma
	Conector intermedio
	Fin de flujograma
	Espera
	Decisión exclusiva
	Flujo de secuencia
	Actividad

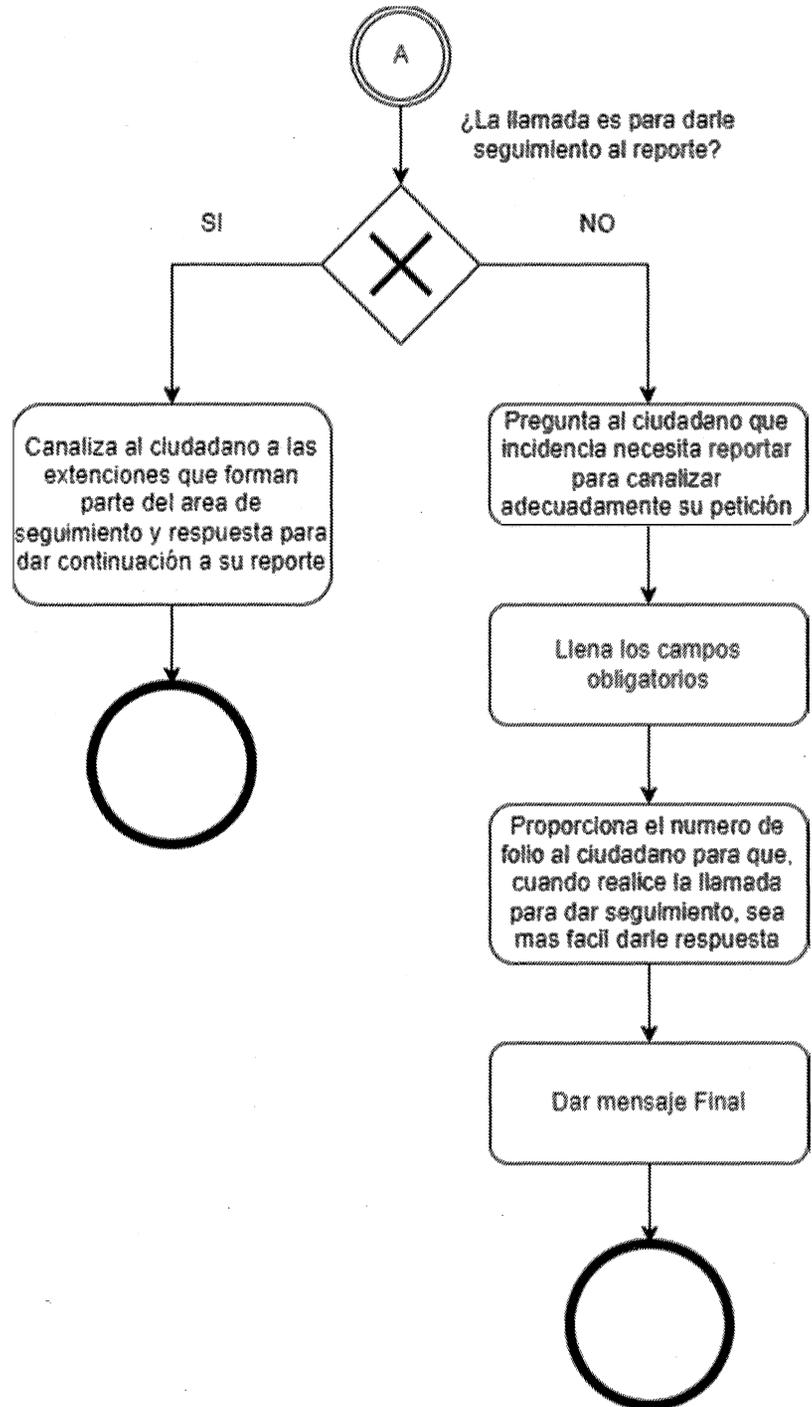


Identificación Organizacional	
<b>Coordinación o Dependencia:</b>	Jefatura de Gabinete
<b>Dirección:</b>	Dirección de atención ciudadana
<b>Área:</b>	
<b>Procedimiento:</b>	Atención al ciudadano
<b>Código de procedimiento:</b>	JEGAB-ATCI-PRO-00-01
<b>Fecha de Elaboración:</b>	Mayo 2023
<b>Persona que Elaboró:</b>	Jesus Javier Colón González
<b>Responsable del área que Revisó:</b>	Josue Navarro Romero
<b>Titular del la dependencia que Autoriza:</b>	Esteban Guillermo García Iñiguez
<b>Firmas:</b>	<b>Fecha de Autorización:</b> Mayo 2023
<b>Persona que Elaboró:</b> 	<b>Responsable del área que Revisó:</b> 
<b>Titular del la dependencia que Autoriza:</b> 	



**Diagrama de Flujo**  
Atención al ciudadano JEGAB-ATCI-PRO-00-01







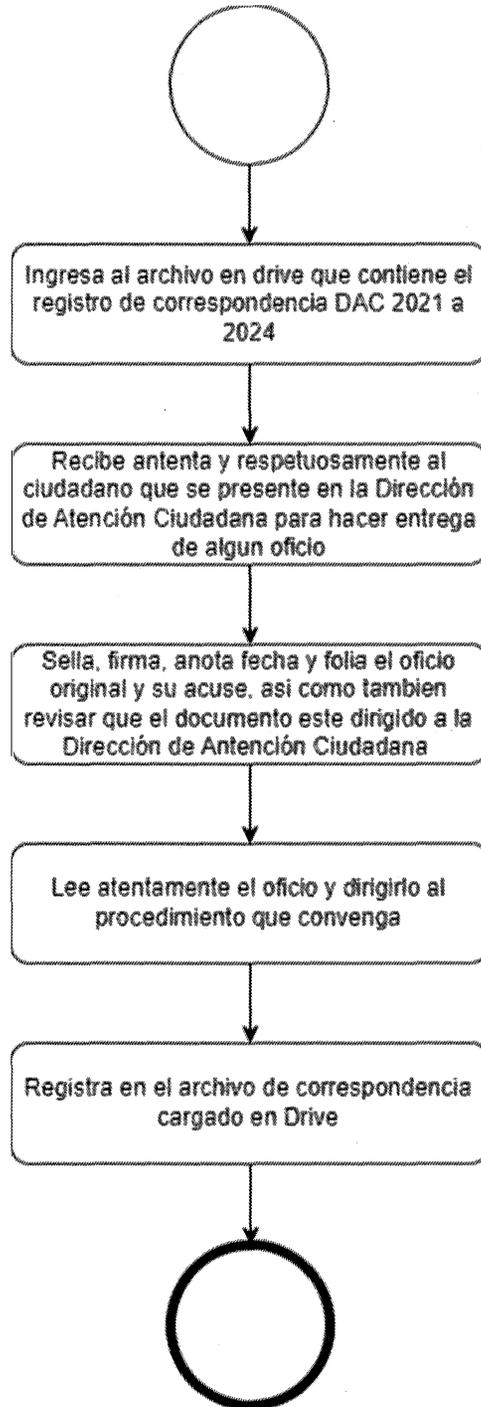
Identificación Organizacional	
<b>Coordinación o Dependencia:</b>	Jefatura de Gabinete
<b>Dirección:</b>	Dirección de atención ciudadana
<b>Área:</b>	
<b>Procedimiento:</b>	Recepción de correspondencia dirigida a DAC
<b>Código de procedimiento:</b>	JEGAB-ATCI-PRO-00-02
<b>Fecha de Elaboración:</b>	Mayo 2023
<b>Persona que Elaboró:</b>	Jesus Javier Colón González
<b>Responsable del área que Revisó:</b>	Josue Navarro Romero
<b>Titular del la dependencia que Autoriza:</b>	Esteban Guillermo García Iñiguez
<b>Firmas:</b>	<b>Fecha de Autorización:</b> Mayo 2023
<b>Persona que Elaboró:</b> 	<b>Responsable del área que Revisó:</b> 
<b>Titular del la dependencia que Autoriza:</b> 	



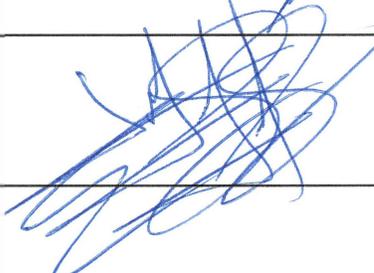
### Diagrama de Flujo

Recepción de correspondencia dirigida a DAC

JEGAB-ATCI-PRO-00-02

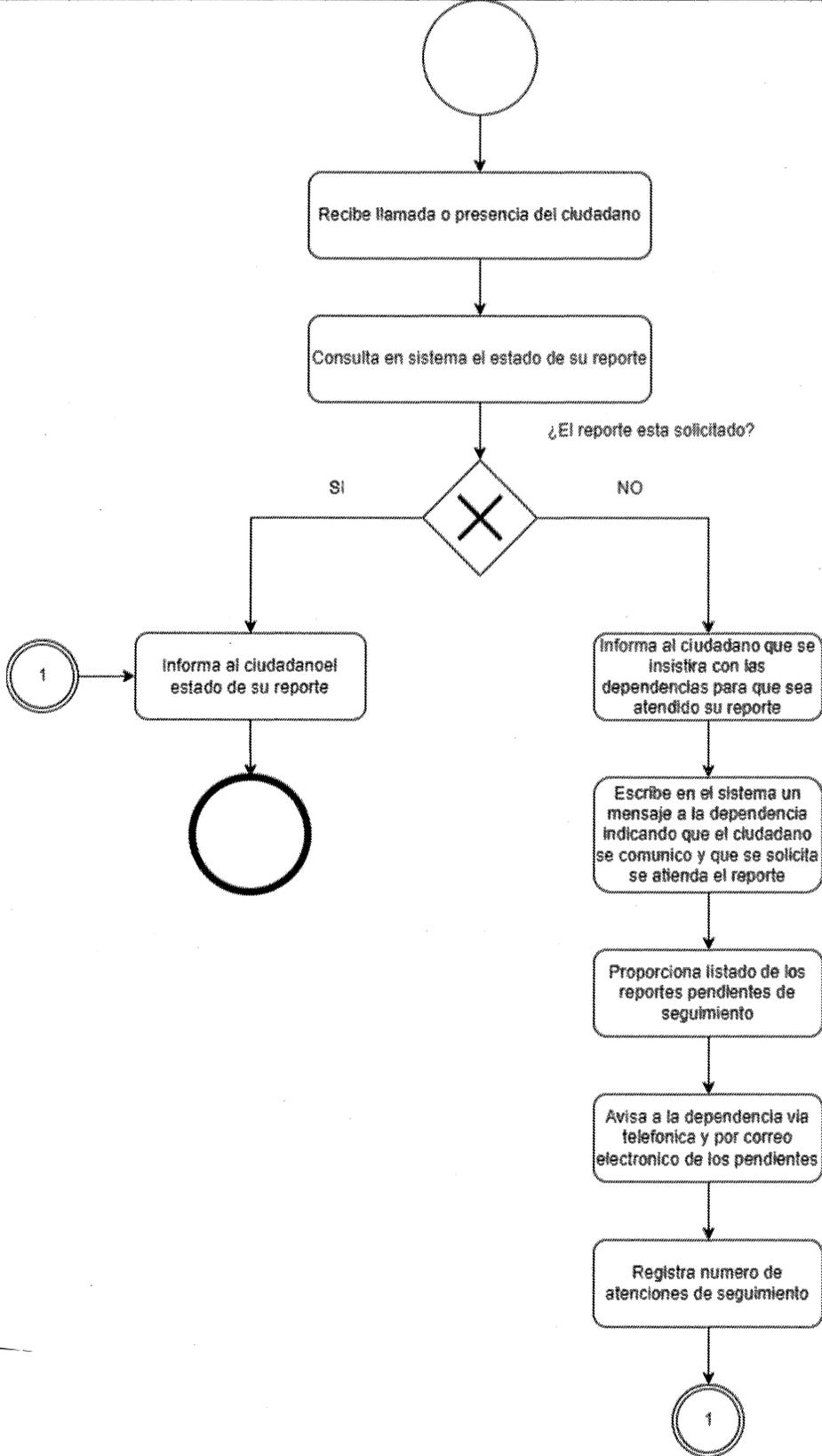




Identificación Organizacional	
<b>Coordinación o Dependencia:</b>	Jefatura de Gabinete
<b>Dirección:</b>	Dirección de atención ciudadana
<b>Área:</b>	
<b>Procedimiento:</b>	Seguimiento de reportes
<b>Código de procedimiento:</b>	JEGAB-ATCI-PRO-00-03
<b>Fecha de Elaboración:</b>	Mayo 2023
<b>Persona que Elaboró:</b>	Jesus Javier Colón González
<b>Responsable del área que Revisó:</b>	Josue Navarro Romero
<b>Titular del la dependencia que Autoriza:</b>	Esteban Guillermo García Iñiguez
<b>Firmas:</b>	<b>Fecha de Autorización:</b> Mayo 2023
<b>Persona que Elaboró:</b> 	<b>Responsable del área que Revisó:</b> 
<b>Titular del la dependencia que Autoriza:</b> 	



**Diagrama de Flujo**  
Seguimiento de reportes JEGAB-ATCI-PRO-00-03

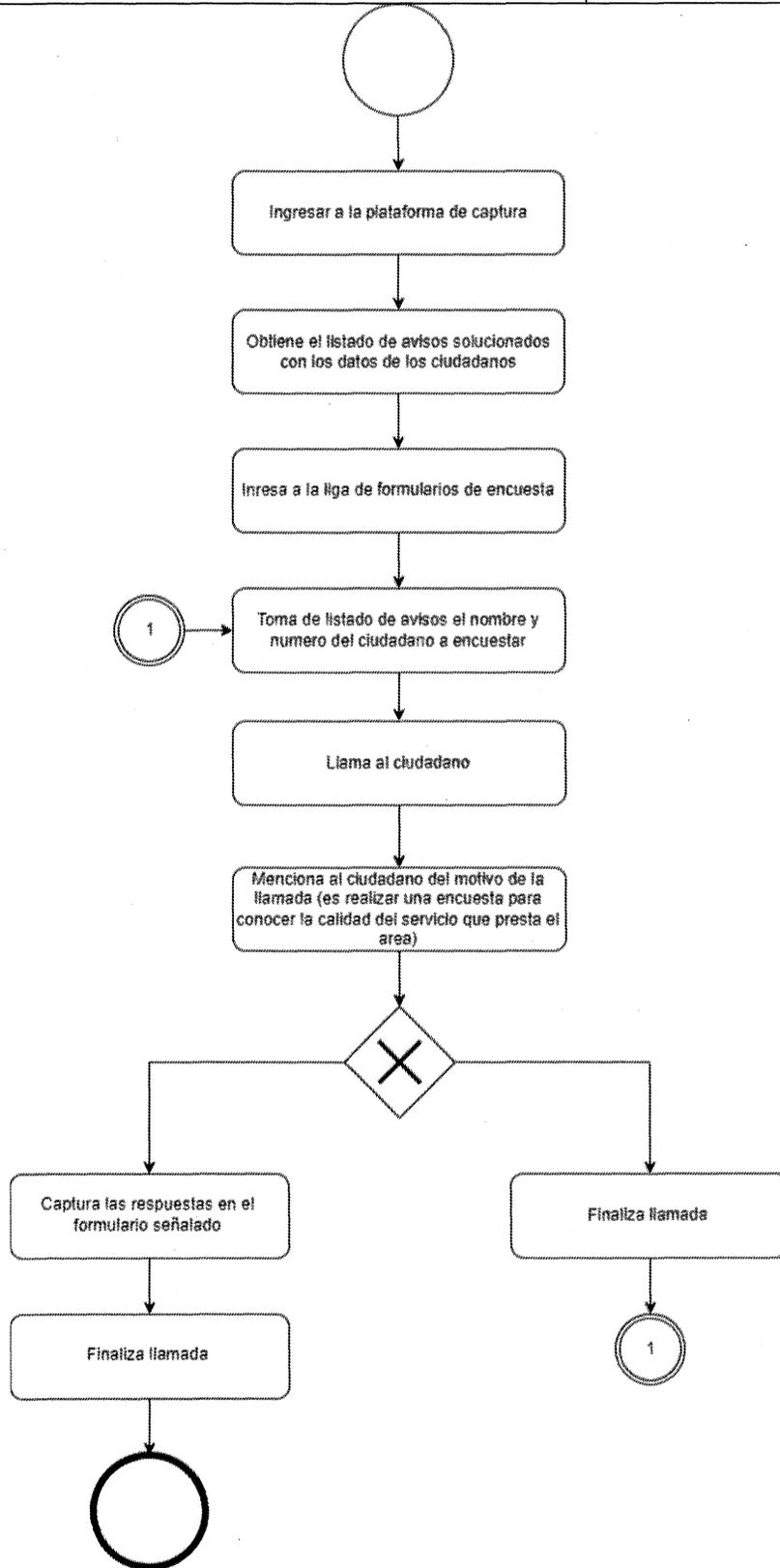




Identificación Organizacional	
<b>Coordinación o Dependencia:</b>	Jefatura de Gabinete
<b>Dirección:</b>	Dirección de atención ciudadana
<b>Área:</b>	
<b>Procedimiento:</b>	Elaboración de encuestas de calidad
<b>Código de procedimiento:</b>	JEGAB-ATCI-PRO-00-04
<b>Fecha de Elaboración:</b>	Mayo 2023
<b>Persona que Elaboró:</b>	Jesus Javier Colón González
<b>Responsable del área que Revisó:</b>	Josue Navarro Romero
<b>Titular del la dependencia que Autoriza:</b>	Esteban Guillermo García Iñiguez
<b>Firmas:</b>	<b>Fecha de Autorización:</b> Mayo 2023
<b>Persona que Elaboró:</b> 	<b>Responsable del área que Revisó:</b> 
<b>Titular del la dependencia que Autoriza:</b>	



**Diagrama de Flujo**  
Elaboración de encuestas de calidad JEGAB-ATCI-PRO-00-04





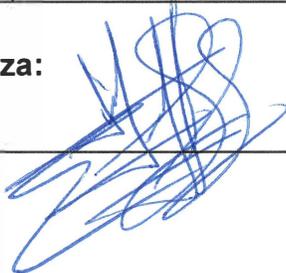
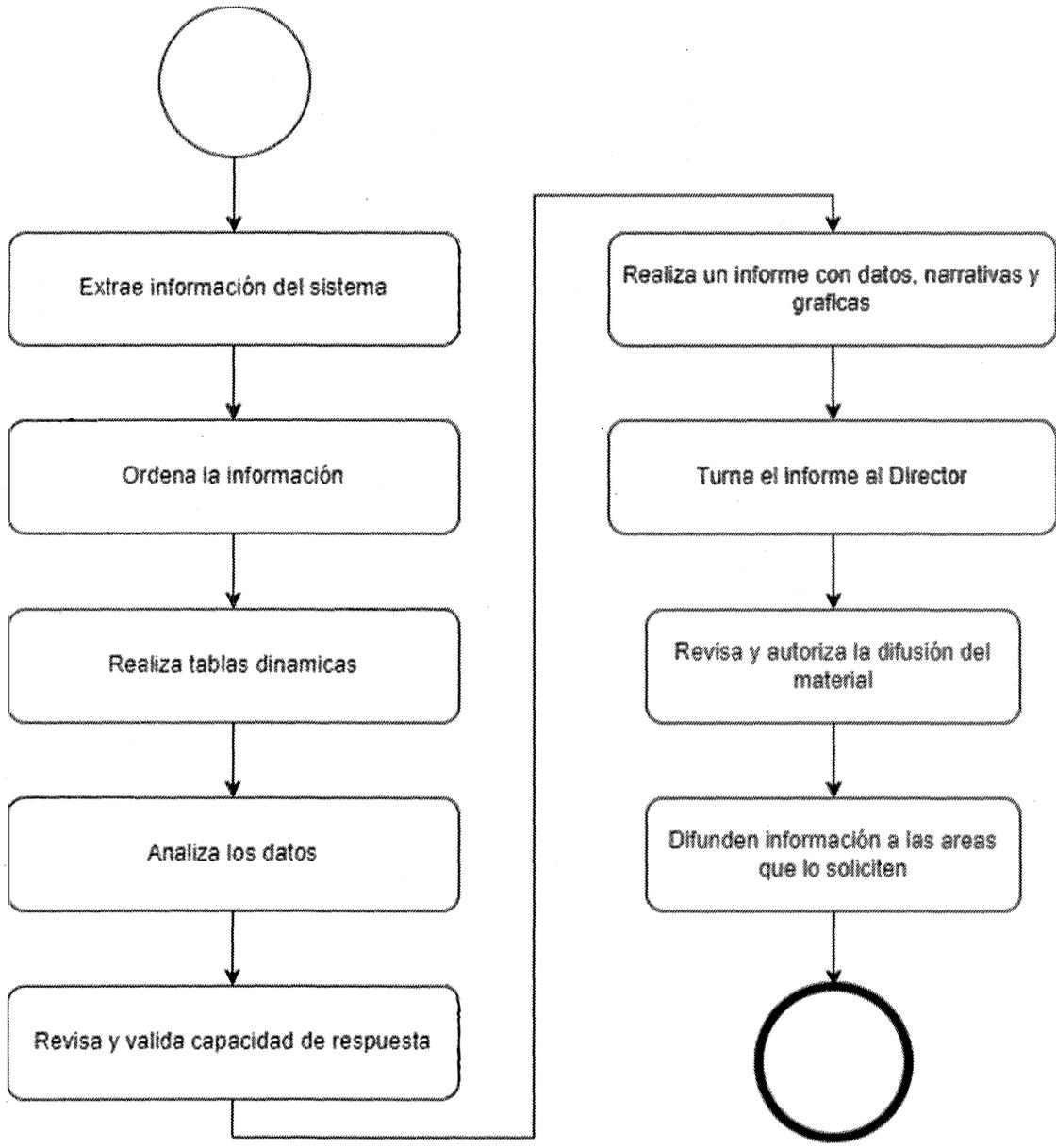
Identificación Organizacional	
<b>Coordinación o Dependencia:</b>	Jefatura de Gabinete
<b>Dirección:</b>	Dirección de atención ciudadana
<b>Área:</b>	
<b>Procedimiento:</b>	Evaluación de la capacidad de respuesta de las dependencias
<b>Código de procedimiento:</b>	JEGAB-ATCI-PRO-00-05
<b>Fecha de Elaboración:</b>	Mayo 2023
<b>Persona que Elaboró:</b>	Jesus Javier Colón González
<b>Responsable del área que Revisó:</b>	Josue Navarro Romero
<b>Titular del la dependencia que Autoriza:</b>	Esteban Guillermo García Iñiguez
<b>Firmas:</b>	<b>Fecha de Autorización:</b> Mayo 2023
<b>Persona que Elaboró:</b> 	<b>Responsable del área que Revisó:</b> 
<b>Titular del la dependencia que Autoriza:</b> 	



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





### **Código del formato**

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



### 3. 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 videos.

**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.



## 4. Autorizaciones

Firma De Autorización	
 Mtro. Esteban Petersen Cortés Jefe de Gabinete	
Titular de la Dependencia	
Visto Bueno	Asesoría y Supervisión
 Ing. Eliseo Zúñiga Gutiérrez	 Lic. José Alan Martín Jiménez Yáñez
<b>Titular de la Dirección de Innovación Gubernamental</b>	<b>Titular de la Jefatura del Departamento de Gestión de la Calidad</b>

La presente hoja forma parte del Manual de Procedimiento de la Dirección de Atención Ciudadana, dependencia de la Jefatura de Gabinete JEGAB-DATC-MP-01-0722, fecha de elaboración: Octubre 2016, fecha de actualización: Diciembre 2022, Versión: 01

