

**Servicios  
Públicos**

**Dirección de  
Control y Calidad**  
Servicios Públicos

# Manual de Procedimientos Dirección de Control y Calidad

**CGSPM-CNYC-MP-00-0522**

**Fecha de elaboración: Mayo 2022**

**Fecha de actualización: N/A**

**Versión: 00**





# Índice

A. Presentación.....	2
B. Políticas generales de uso del manual de procedimientos.....	3
C. Objetivos del manual de procedimientos.....	4
1. Inventario de procedimientos.....	5
2. Diagramas de flujo .....	6
3. Glosario.....	21
4. Autorizaciones .....	22



## **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




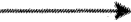

Procedimiento	Código	Pág.	SGC
Recepción y Respuesta a Solicitud de Información.	CGSPM-CNYC-P-00-01	07	NO
Informe de Programaciones y Actividades Realizadas.	CGSPM-CNYC-P-00-02	09	NO
Procedimiento de Recepción de Reporte Telefónico.	CGSPM-CNYC-P-00-03	11	NO
Procedimiento de Integración de propuesta de las Matrices de Indicadores para Resultados.	CGSPM-CNYC-P-00-04	13	NO
Actualización de Trámites en el Registro Municipal de Trámites y Servicios.	CGSPM-CNYC-P-00-05	15	NO
Reporte de Avances de Metas en el Sistema de Indicadores del Desempeño, SID.	CGSPM-CNYC-P-00-06	17	NO
Colaboración en la Actualización de Manuales.	CGSPM-CNYC-P-00-07	19	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

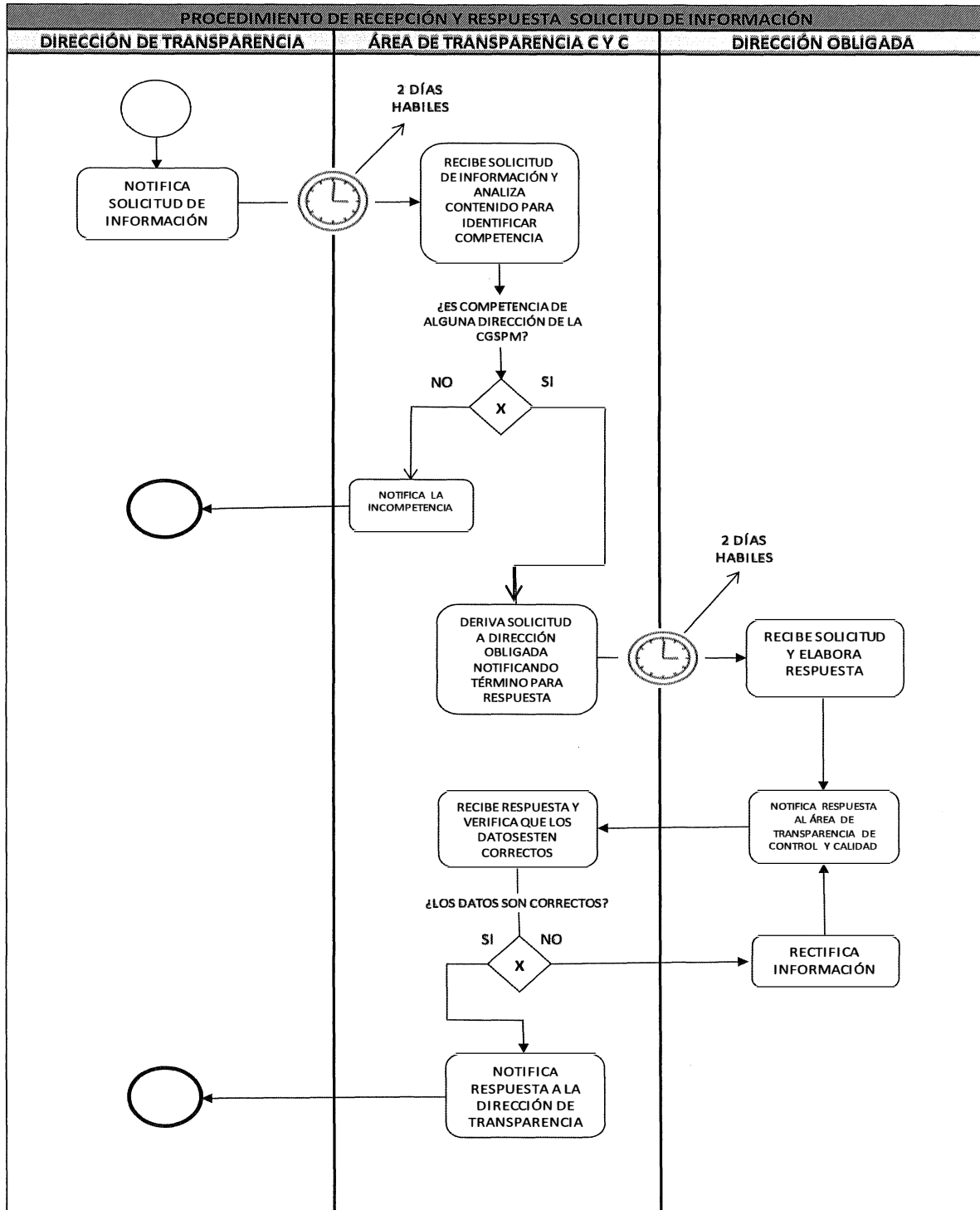
Símbolo	Significado
	Inicio de flujograma
	Conector intermedio
	Fin de flujograma
	Espera
	Decisión exclusiva
	Flujo de secuencia
	Actividad

Identificación Organizacional	
<b>Coordinación o Dependencia:</b>	Servicios Públicos Municipales
<b>Dirección:</b>	Control y Calidad
<b>Área:</b>	Transparencia
<b>Procedimiento:</b>	Recepción y Respuesta a Solicitud de Información
<b>Código de procedimiento:</b>	CGSPM-CNYC-P-00-01
<b>Fecha de Elaboración:</b>	Mayo 2022
<b>Persona que Elaboró:</b>	Luis Eduardo González Fernández
<b>Responsable del área que Revisó:</b>	Guadalupe Angelica Cevallos Maya
<b>Titular del la dependencia que Autoriza:</b>	Cynthia Susana León González
<b>Firmas:</b>	<b>Fecha de Autorización: Mayo 2022</b>
<b>Persona que Elaboró:</b>	<b>Responsable del área que Revisó:</b> 
<b>Titular del la dependencia que Autoriza:</b>	

# Diagrama de Flujo

Recepción y Respuesta a Solicitud de Información

CGSPM-CNYC-P-00-01

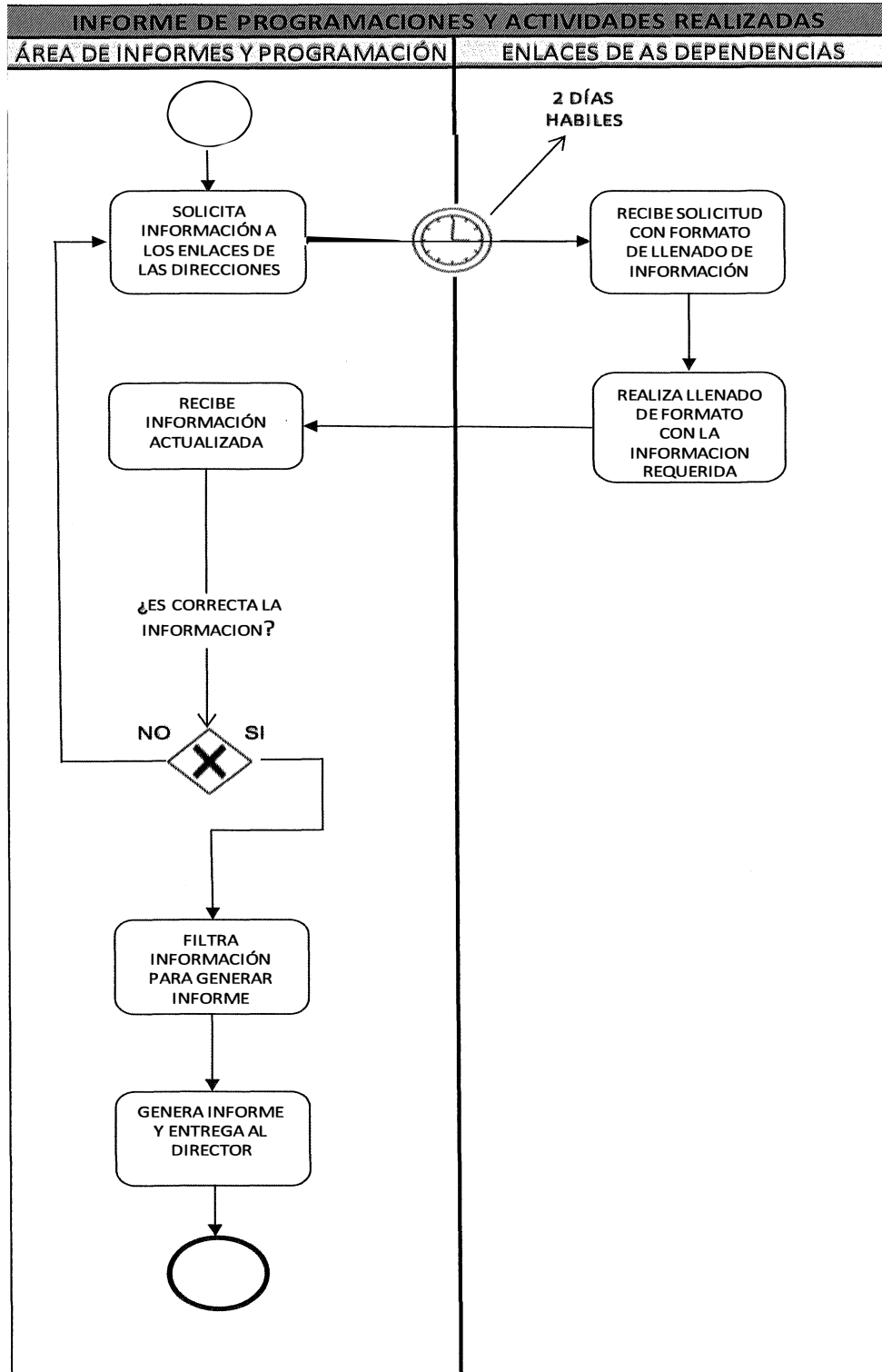


Identificación Organizacional	
<b>Coordinación o Dependencia:</b>	Servicios Públicos Municipales
<b>Dirección:</b>	Control y Calidad
<b>Área:</b>	Informes y Programación
<b>Procedimiento:</b>	Informe de Programaciones y Actividades Realizadas
<b>Código de procedimiento:</b>	CGSPM-CNYC-P-00-02
<b>Fecha de Elaboración:</b>	Mayo 2022
<b>Persona que Elaboró:</b>	Luis Eduardo González Fernández
<b>Responsable del área que Revisó:</b>	Luisa Fernanda Regalado Rodríguez
<b>Titular del la dependencia que Autoriza:</b>	Cynthia Susana León González
<b>Firmas:</b>	<b>Fecha de Autorización:</b> mes y año
<b>Persona que Elaboró:</b>	<b>Responsable del área que Revisó:</b>
<b>Titular del la dependencia que Autoriza:</b>	

# Diagrama de Flujo

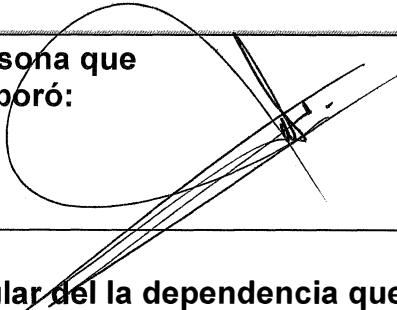

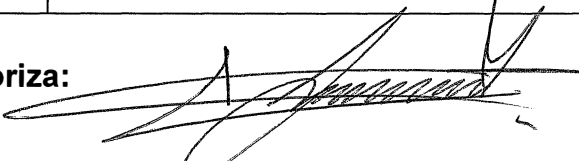
Informe de Programaciones y Actividades Realizadas

CGSPM-CNYC-P-00-02



<b>Identificación Organizacional</b>	
<b>Coordinación o Dependencia:</b>	Servicios Públicos Municipales
<b>Dirección:</b>	Control y Calidad
<b>Área:</b>	Area de Atención Telefónica 070
<b>Procedimiento:</b>	Procedimiento de Recepción de Reporte Telefónico
<b>Código de procedimiento:</b>	CGSPM-CNYC-P-00-03
<b>Fecha de Elaboración:</b>	Mayo 2022
<b>Persona que Elaboró:</b>	Luis Eduardo González Fernández
<b>Responsable del área que Revisó:</b>	Richard Michel Harvey Lopez
<b>Titular del la dependencia que Autoriza:</b>	Cynthia Susana León González
<b>Firmas:</b>	<b>Fecha de Autorización: mes y año</b>
<b>Persona que Elaboró:</b>	<b>Responsable del área que Revisó:</b>
<b>Titular del la dependencia que Autoriza:</b>	



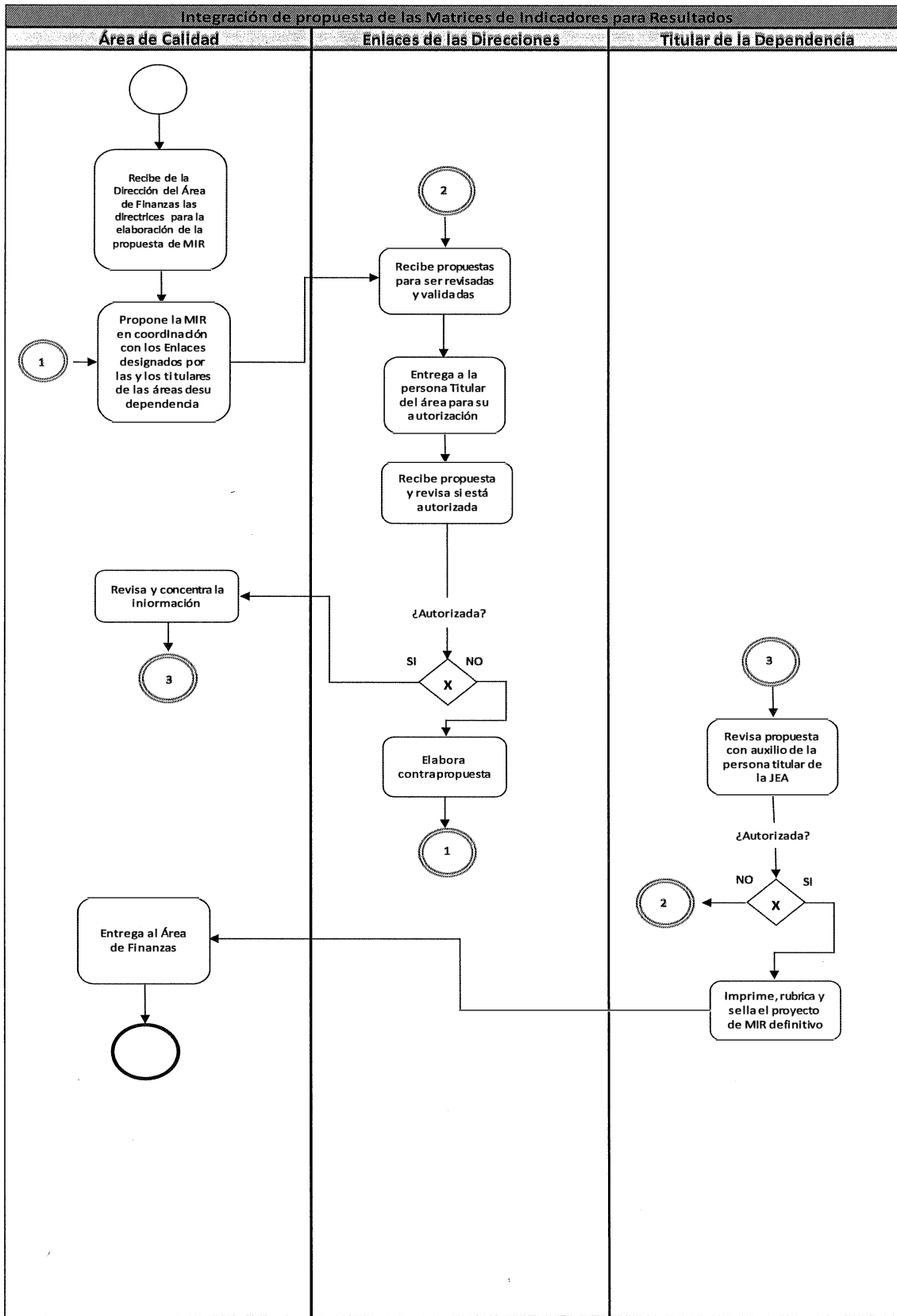
Identificación Organizacional	
<b>Coordinación o Dependencia:</b>	Servicios Públicos Municipales
<b>Dirección:</b>	Control y Calidad
<b>Área:</b>	Calidad.
<b>Procedimiento:</b>	Procedimiento de Integración de Propuesta de las Matrices de Indicadores para Resultados.
<b>Código de procedimiento:</b>	CGSPM-CNYC-P-00-04
<b>Fecha de Elaboración:</b>	Mayo 2022
<b>Persona que Elaboró:</b>	Luis Eduardo González Fernández
<b>Responsable del área que Revisó:</b>	Andrea Celeste Chiprés Carro
<b>Titular del la dependencia que Autoriza:</b>	Cynthia Susana León González
<b>Firmas:</b>	<b>Fecha de Autorización: mes y año</b>
<b>Persona que Elaboró:</b>	<b>Responsable del área que Revisó:</b>
	
<b>Titular del la dependencia que Autoriza:</b>	

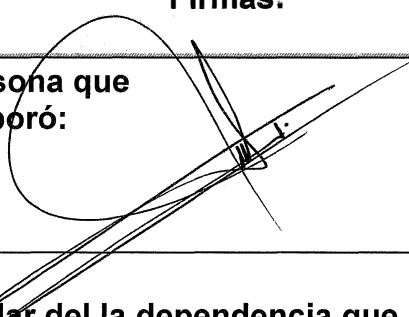
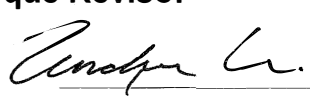
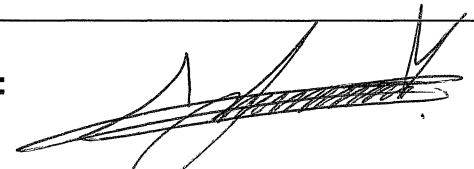


# Diagrama de Flujo

Integración de Propuesta de las Matrices de Indicadores para Resultados.

CGSPM-CNYC-P-00-04

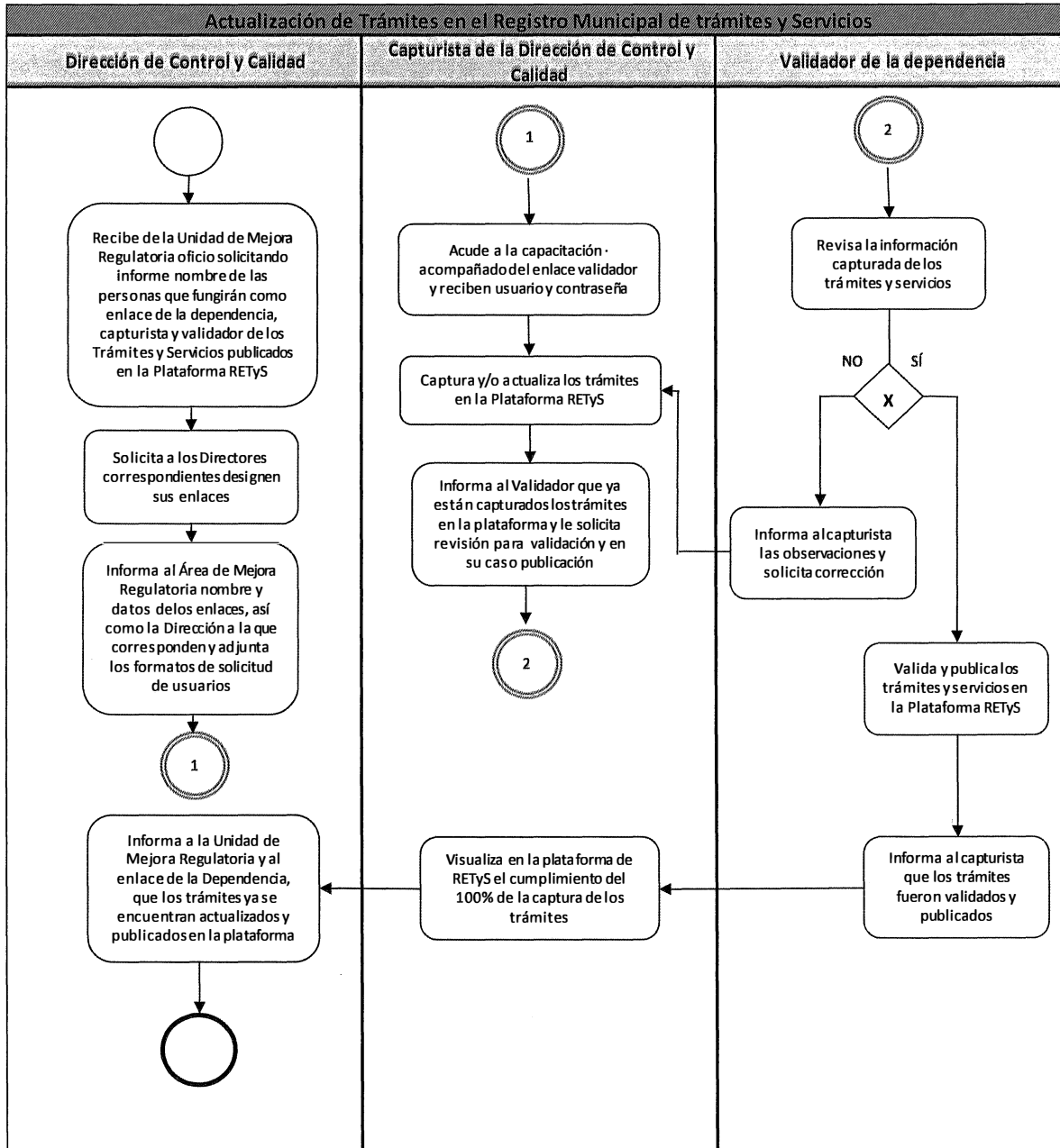


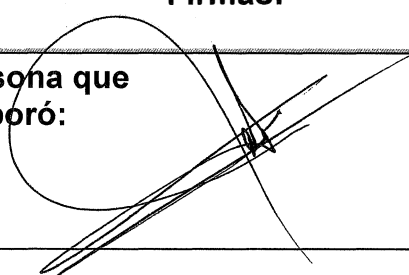

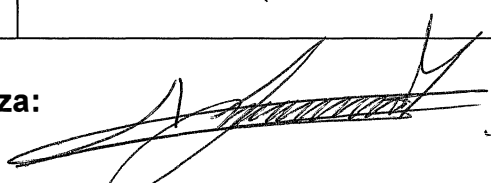
Identificación Organizacional	
<b>Coordinación o Dependencia:</b>	Servicios Públicos Municipales
<b>Dirección:</b>	Control y Calidad
<b>Área:</b>	Calidad.
<b>Procedimiento:</b>	Actualización de Trámites en el Registro Municipal de Trámites y Servicios.
<b>Código de procedimiento:</b>	CGSPM-CNYC-P-00-05
<b>Fecha de Elaboración:</b>	Mayo 2022
<b>Persona que Elaboró:</b>	Luis Eduardo González Fernández
<b>Responsable del área que Revisó:</b>	Andrea Celeste Chiprés Carro
<b>Titular del la dependencia que Autoriza:</b>	Cynthia Susana León González
<b>Firmas:</b>	<b>Fecha de Autorización: mes y año</b>
<b>Persona que Elaboró:</b> 	<b>Responsable del área que Revisó:</b> 
<b>Titular del la dependencia que Autoriza:</b> 	

# Diagrama de Flujo

Actualización de Trámites en el Registro Municipal de Trámites y Servicios

CGSPM-CNYC-P-00-05

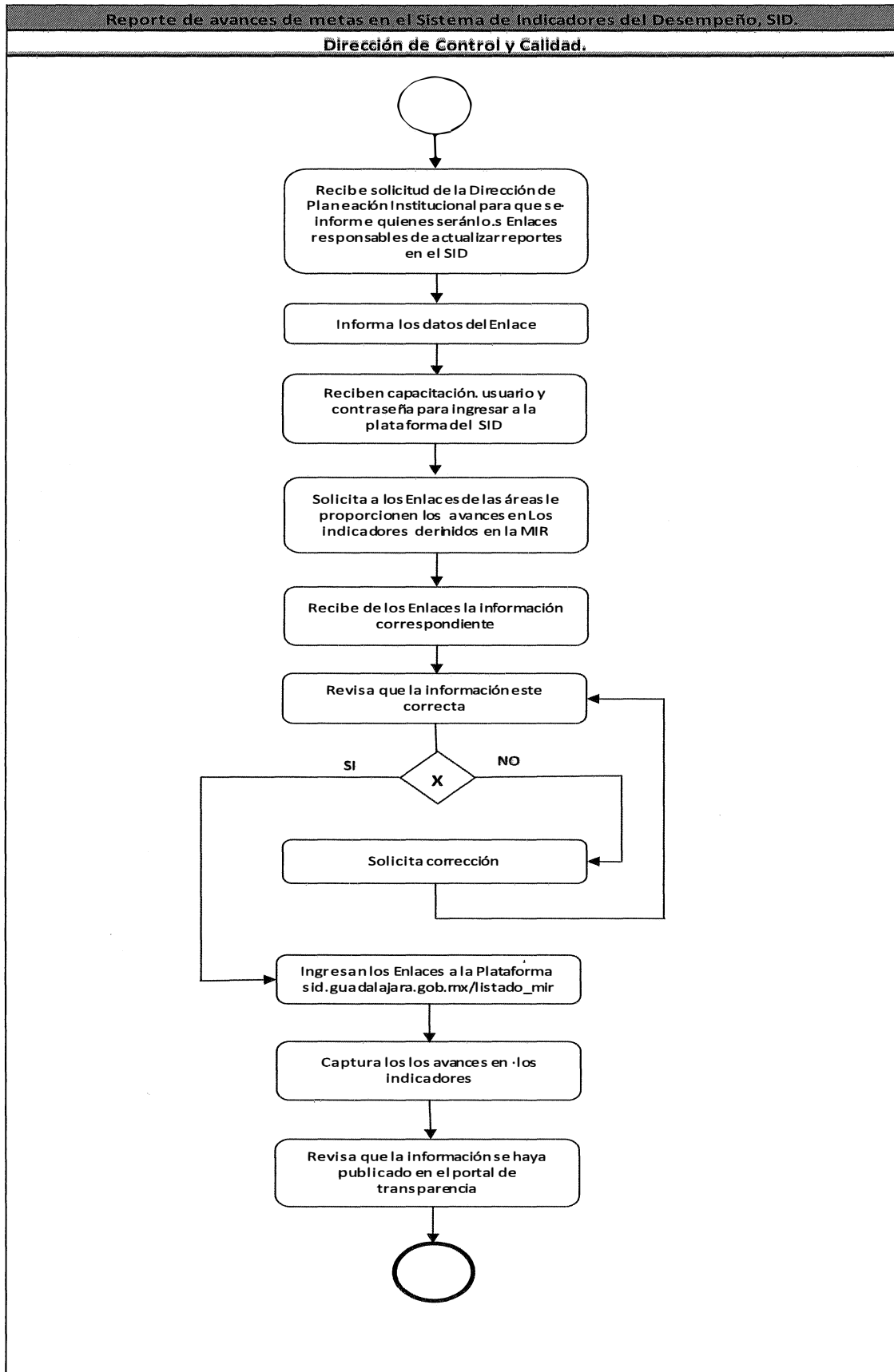


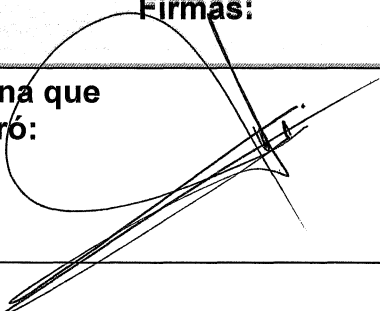

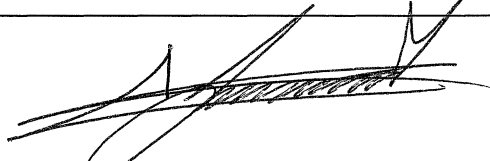
Identificación Organizacional	
<b>Coordinación o Dependencia:</b>	Servicios Públicos Municipales
<b>Dirección:</b>	Control y Calidad
<b>Área:</b>	Calidad.
<b>Procedimiento:</b>	Reporte de avances de metas en el Sistema de Indicadores del Desempeño, SID.
<b>Código de procedimiento:</b>	CGSPM-CNYC-P-00-06
<b>Fecha de Elaboración:</b>	Mayo 2022
<b>Persona que Elaboró:</b>	Luis Eduardo González Fernández
<b>Responsable del área que Revisó:</b>	Andrea Celeste Chiprés Carro
<b>Titular del la dependencia que Autoriza:</b>	Cynthia Susana León González
<b>Firmas:</b>	<b>Fecha de Autorización: mes y año</b>
<b>Persona que Elaboró:</b> 	<b>Responsable del área que Revisó:</b> 
<b>Titular del la dependencia que Autoriza:</b> 	

# Diagrama de Flujo

Reporte de Avances de Metas en el Sistema de Indicadores del Desempeño, SID.

CGSPM-CNYC-P-00-06

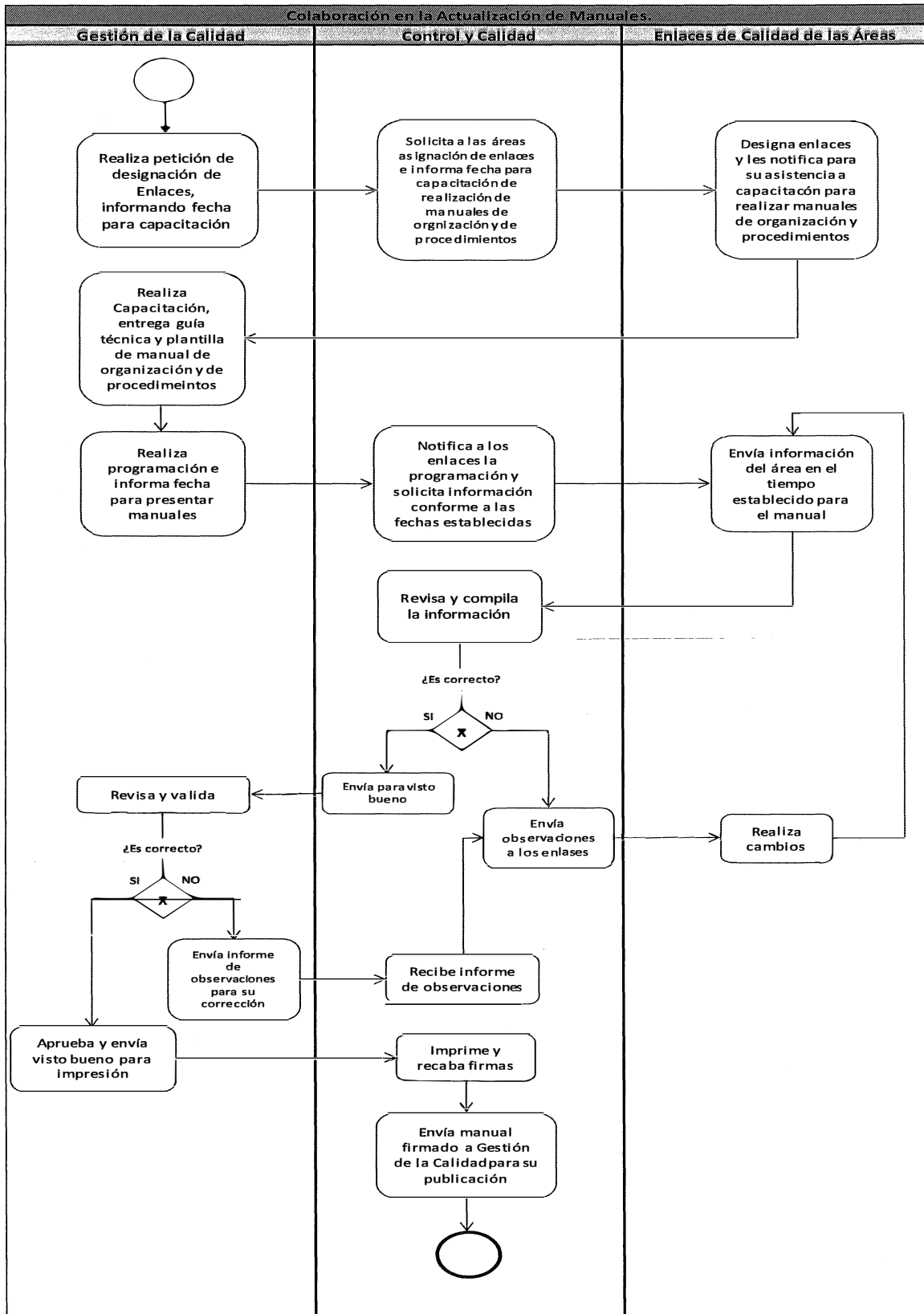


Identificación Organizacional	
<b>Coordinación o Dependencia:</b>	Servicios Públicos Municipales
<b>Dirección:</b>	Control y Calidad
<b>Área:</b>	Calidad.
<b>Procedimiento:</b>	Colaboración en la Actualización de Manuales.
<b>Código de procedimiento:</b>	CGSPM-CNYC-P-00-07
<b>Fecha de Elaboración:</b>	Mayo 2022
<b>Persona que Elaboró:</b>	Luis Eduardo González Fernández
<b>Responsable del área que Revisó:</b>	Andrea Celeste Chiprés Carro
<b>Titular del la dependencia que Autoriza:</b>	Cynthia Susana León González
<b>Firmas:</b>	<b>Fecha de Autorización: mes y año</b>
<b>Persona que Elaboró:</b>	<b>Responsable del área que Revisó:</b>
	
<b>Titular del la dependencia que Autoriza:</b>	

# Diagrama de Flujo

Colaboración en la Actualización de Manuales.

CGSPM-CNYC-P-00-07



### 3. Glosario

**C Y C.** Se refiere a la Dirección de Control y Calidad, de la Coordinación General de Servicios Públicos Municipales.

**DEA.** Dirección de Enlace Administrativo.

**GESTOR.** Persona designada como enlace de las Direcciones, para atender la canalización y seguimiento de los reportes ciudadanos recibidos a través de la línea 070.

**MIR.** Matrices de Indicadores para Resultados.

**RETyS.** Registro de Trámites y Servicios.

**REPORTE.** Medio por el cual la Ciudadanía solicita la prestación de Servicios Públicos por necesidad o contingencia.

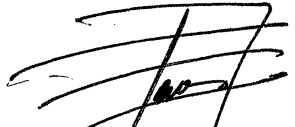

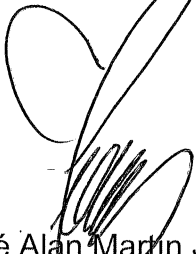
**SID.** Sistema de Indicadores del Desempeño

**070.** Área Funcional de Recepción telefónica perteneciente a la Dirección de Control y Calidad, por medio de la cual se reciben y derivan los reportes ciudadanos a las distintas áreas de la Administración Pública Municipal.

**911.** Línea Telefónica de Emergencia.



## 4. Autorizaciones

Firma De Autorización	
	
Ing. Jesús Alejandro Félix Gastélum <b>Titular de la Coordinación General de Servicios Públicos Municipales</b>	
Visto Bueno	Asesoría y Supervisión
	
Ing. Eliseo Zúñiga Gutiérrez <b>Titular de la Dirección de Innovación Gubernamental</b>	Lic. José Alan Martín Jiménez Yáñez <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 Control de Calidad, dependencia de la Coordinación General de Servicios Públicos Municipales (CGSPM-CNYC-MP-00-0522), fecha de elaboración: Mayo 2022 , fecha de actualización: N/A, Versión: 00

