



**Superintendencia del
Centro Histórico**
Guadalajara

**Dirección de
Orden y Gobernanza**
Superintendencia del
Centro Histórico

Manual de **Procedimientos** DIRECCION DE ORDEN Y GOBERNANZA

PREMU-ORYG-MP-00-0323

Fecha de elaboración: marzo 2023

Fecha de actualización: N/A

Versión: 00



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. 7	
2. Diagramas de flujo	7
3. Glosario	12
4. Autorizaciones	13



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 de Solicitudes o Peticiones.	PREMU-ORYG-P-01	9	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



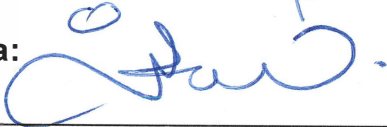
Identificación Organizacional	
Coordinación o Dependencia:	Superintendencia del Centro Histórico
Dirección:	Dirección de Orden y Gobernanza
Área:	N/A
Procedimiento:	Recepción de Solicitudes o Peticiones.
Código de procedimiento:	PREMU-ORYG-P-01
Fecha de Elaboración:	Marzo de 2023
Persona que Elaboró:	Manuel Ávila Ramos
Responsable del área que Revisó:	Yolanda Sánchez Sánchez
Titular de la dependencia que Autoriza:	Rosa Elena González Velasco.
Firmas:	Fecha de Autorización: marzo 2023
Persona que Elaboró: 	Responsable del área que Revisó: 
Titular de la dependencia que Autoriza: 	



Diagrama de Flujo

Recepción de Solicitudes o Peticiones

PREMU-ORYG-P-01

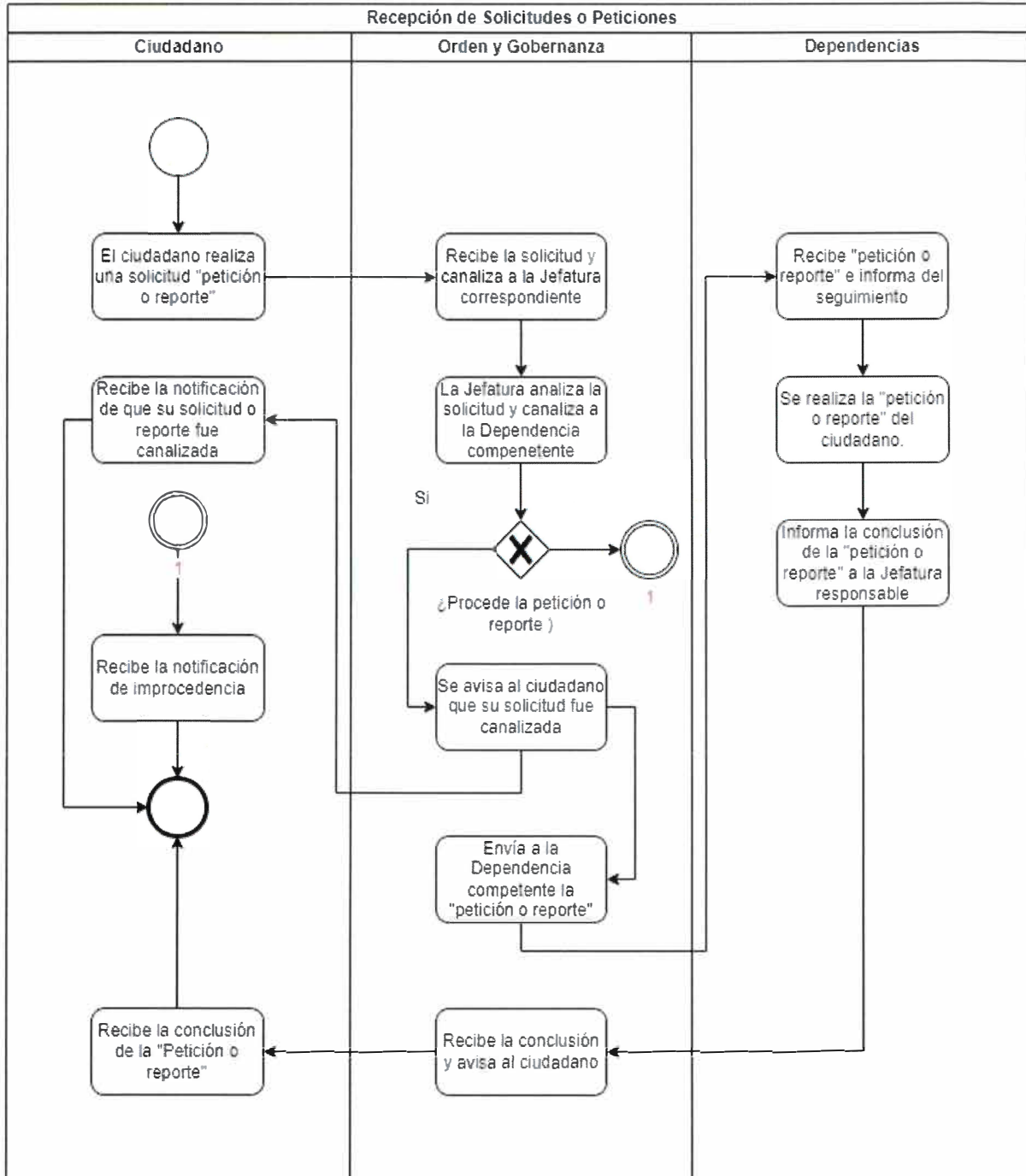




Diagrama de Tortuga

¿Con que?		
Activos	Tipo	Responsable
Teléfonos Celulares	Equipo	Recepción
Software, Plataforma Computadoras	Equipo	Jefes de Área
	Equipo	Jefes de Área y Dirección
	Equipo	Jefes de Área y Dirección

¿Como?		
Método	Elaboro	Aprobó
Recepción de Solicitudes o peticiones	Manuel Avila Ramos	Rosa Elena González Velazco



¿Con quien?		
Puesto	Habilidades	Experiencia
Dirección	Liderazgo, gestión y manejo de personal	mas de 15 años trabajando en el sector.
Jefe Gobernanza	Desarrollo de proyectos, gestión, trabajo en equipo.	9 años en Gobiernos locales
Jefe Situación de calle	Empatía, trabajo en equipo, liderazgo	9 años en Gobiernos locales
Jefe de Seguridad	Desarrollo de proyectos, gestión, trabajo en equipo	4 años en el sector
Jefe de movilidad	Desarrollo de proyectos, gestión, trabajo en equipo	4 años en el sector
Jefe de Inspección	Desarrollo de proyectos, gestión, trabajo en equipo	4 años en el sector

¿Cómo vamos a medir el desempeño?		
Indicador	Responsable	Objetivo
Desempeño de la dirección	Dirección	Medir la Eficiencia del proceso
Reportes Canalizados	Jefe de Área	Porcentaje mayor al 92% de canalizados
Reuniones	Jefes de Area	3 Reuniones por mes



3. Glosario

Gobernanza: la realización de relaciones entre diversos actores involucrados en el proceso de decidir, ejecutar y evaluar asuntos de interés público; es decir a todos los procesos de gobierno, instituciones, procedimientos y prácticas mediante los que se deciden y regulan los asuntos que atañen al conjunto de la sociedad. La buena gobernanza añade una dimensión normativa o de evaluación al proceso de gobernar.

Personas en situación de calle: Población heterogénea sin acceso a infraestructura básica, sin techo, se encuentra pernoctando en lugares públicos o privados, sin contar con infraestructura tal que pueda ser caracterizada como vivienda, aunque la misma sea precaria; No cuenta con los recursos necesarios para satisfacer adecuadamente sus necesidades primarias, mismos que obtienen en la calle.

Petición: Reporte, solicitud o demanda realizado por parte de la ciudadanía con respecto a la prestación de servicios, la gestión de tramites o relacionados al proceso de obtención.

Solicitud: Petición realizada por la ciudadanía la autoridad Municipal.



4. Autorizaciones

Firma De Autorización	
 Rosa Elena González Velasco Titular de la Dependencia	
Visto Bueno	Asesoría y Supervisión
 Ing. Eliseo Zúñiga Gutiérrez Titular de la Dirección de Innovación Gubernamental	 Lic. José Alan Martín Jiménez Yáñez Titular de la Jefatura del Departamento de Gestión de la Calidad

La presente hoja forma parte del Manual de Procedimiento de la Dirección de Orden y Gobernanza, dependencia de la Superintendencia del Centro Histórico PREM-ORYG-MP-00-0323 fecha de elaboración: Marzo 2023, fecha de actualización: N/A, Versión: 00

