

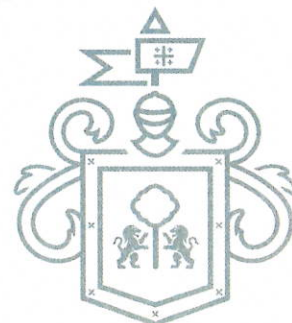
Manual de **Procedimientos**

JEGA-DPRC-MP-00-0817

Fecha de elaboración: Agosto 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	24
4. Autorizaciones	25

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
- Jefe de Unidad Departamental de Gestión de la Calidad de la Dirección de Innovación Gubernamental

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 e impedir duplicidad de funciones, que repercutan en el buen uso 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.

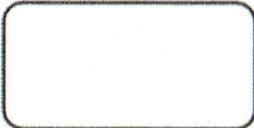
1. Inventario de Procedimientos

Procedimiento	Código	Pág.
Georeferencia del área de atención	JEGA-DPRC-PRO-00-01	6
Planeación del mensaje	JEGA-DPRC-PRO-00-02	8
Atención del ciudadano objetivo	JEGA-DPRC-PRO-00-03	10
Análisis de resultados	JEGA-DPRC-PRO-00-04	12
Socialización de obra	JEGA-DPRC-PRO-00-05	14
Seguimiento de obra	JEGA-DPRC-PRO-00-06	16
Socialización de eventos y programas	JEGA-DPRC-PRO-00-07	18
Canalización y seguimiento	JEGA-DPRC-PRO-00-08	20
Programas y registro de actividades	JEGA-DPRC-PRO-00-09	22

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:	Jefatura de Gabinete
Dirección:	Procesos Ciudadanos
Jefatura:	Jefatura de Unidad Departamental de Atención de Procesos Emergentes
Procedimiento:	Georeferencia del área de atención
Código de procedimiento:	JEGA-DPRC-PRO-00-01
Insumo(s):	Ubicación
Salida(s):	Graficar

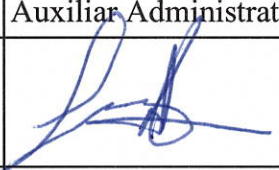
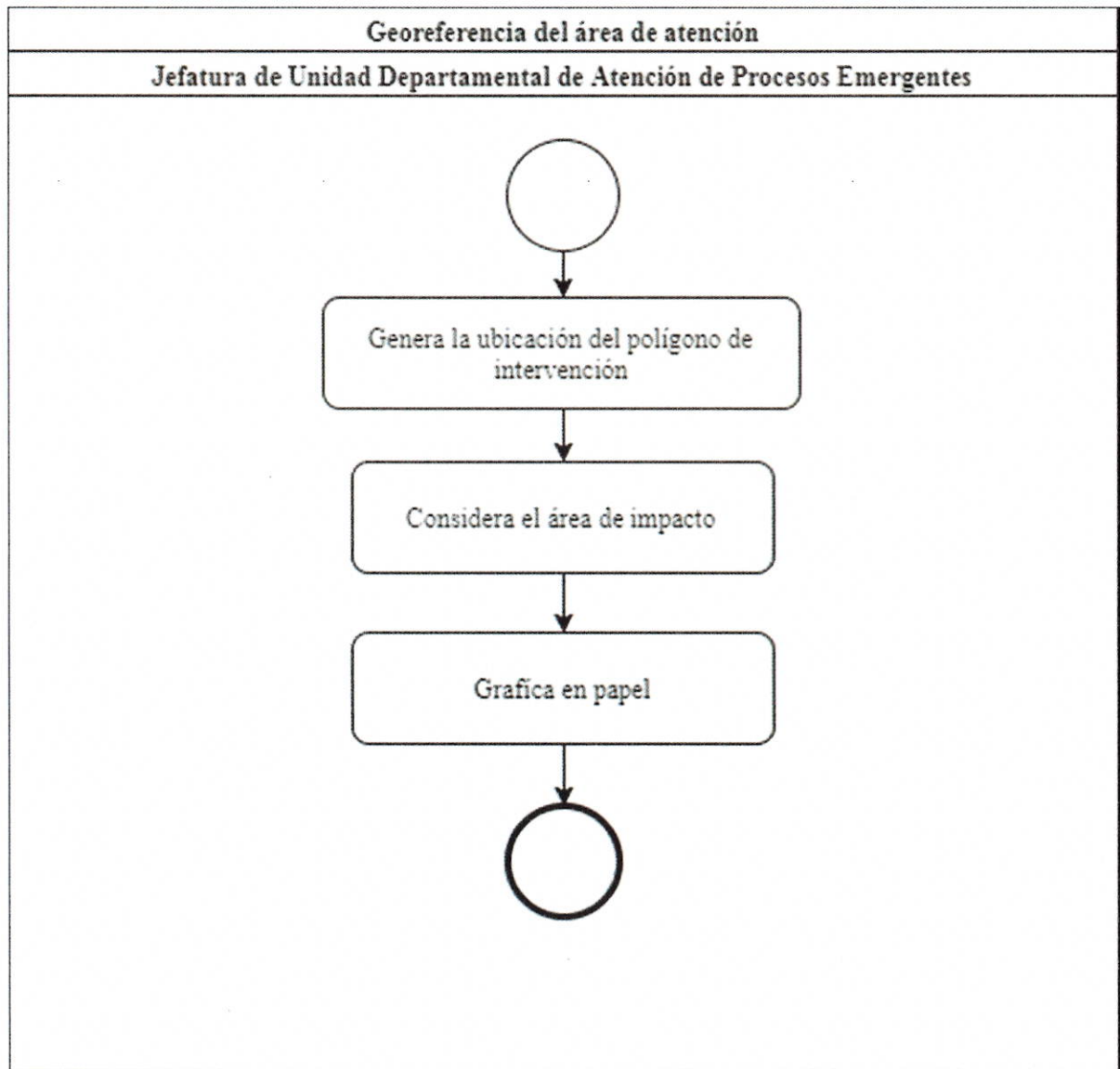
Cuadro de Control	
Fecha de documentación:	17 de julio de 2017
Nombre de quien documenta:	Leticia Natalhi Domínguez Martínez
Puesto nominal de quien documenta:	Auxiliar Administrativo A
Firma de quien documenta:	
Fecha de validación:	28 de agosto de 2017
Nombre de quien valida:	Marco Esly Espinosa Gudiño
Puesto nominal de quien valida:	Jefe de Unidad Departamental B
Firma de quien valida:	

Diagrama de Flujo

Georeferencia del área de atención

JEGA-DPRC-PRO-00-01



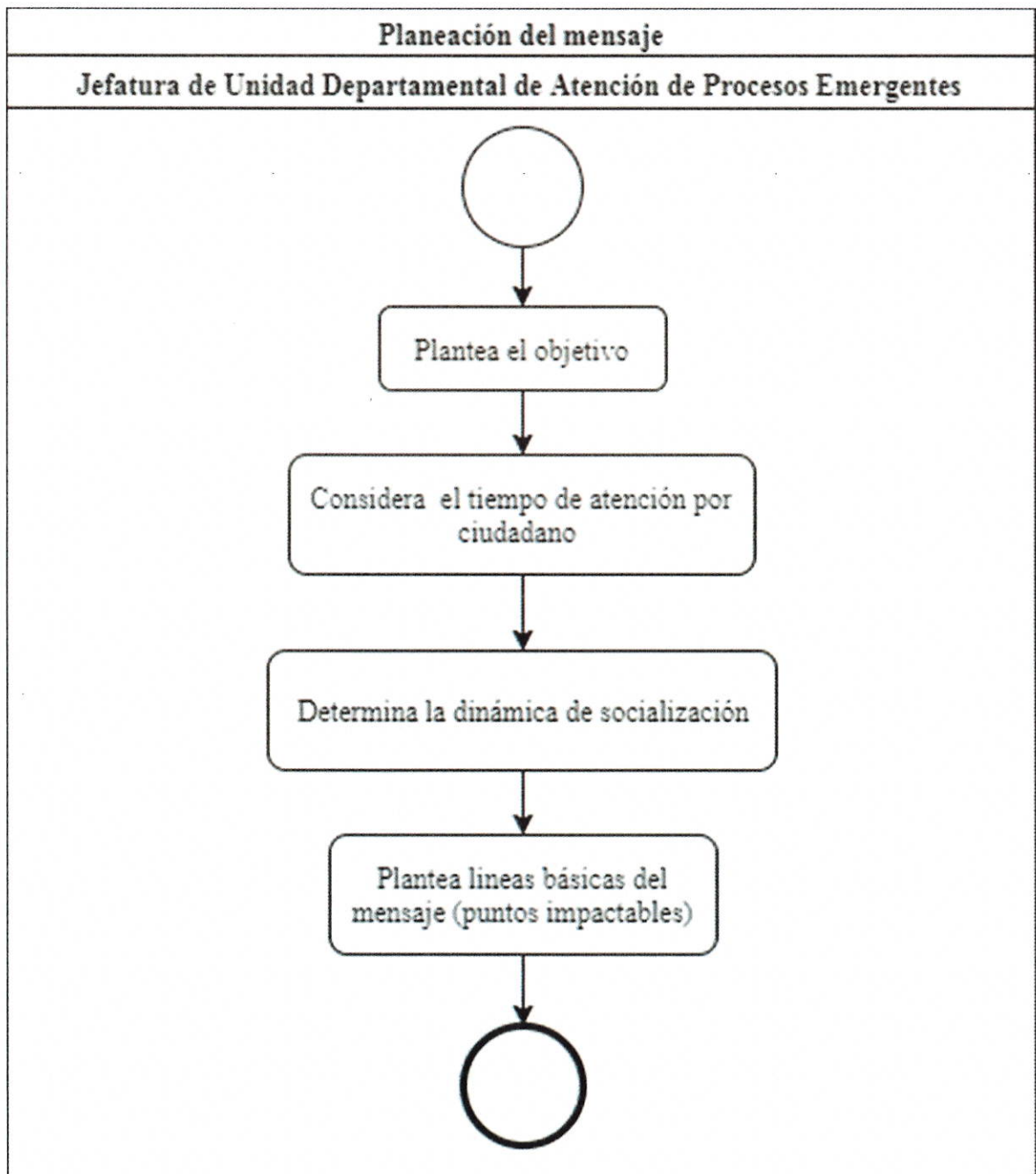
Identificación Organizacional	
Coordinación o Dependencia:	Jefatura de Gabinete
Dirección:	Procesos Ciudadanos
Jefatura:	Jefatura de Unidad Departamental de Atención de Procesos Emergentes
Procedimiento:	Planeación del mensaje
Código de procedimiento:	JEGA-DPRC-PRO-00-02
Insumo(s):	Planeación de objetivo
Salida(s):	Puntos impactables

Cuadro de Control	
Fecha de documentación:	17 de julio de 2017
Nombre de quien documenta:	Leticia Natalhi Domínguez Martínez
Puesto nominal de quien documenta:	Auxiliar Administrativo A
Firma de quien documenta:	
Fecha de validación:	28 de agosto de 2017
Nombre de quien valida:	Marco Esly Espinosa Gudiño
Puesto nominal de quien valida:	Jefe de Unidad Departamental B
Firma de quien valida:	

Diagrama de Flujo

Planeación del mensaje

JEGA-DPRC-PRO-00-02



Identificación Organizacional	
Coordinación o Dependencia:	Jefatura de Gabinete
Dirección:	Procesos Ciudadanos
Jefatura:	Jefatura de Unidad Departamental de Atención de Procesos Emergentes
Procedimiento:	Atención del ciudadano objetivo
Código de procedimiento:	JEGA-DPRC-PRO-00-03
Insumo(s):	Operativo diseñado
Salida(s):	Contabilización en excel

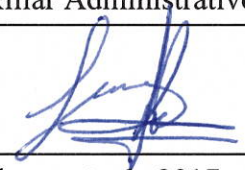
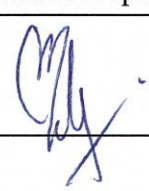
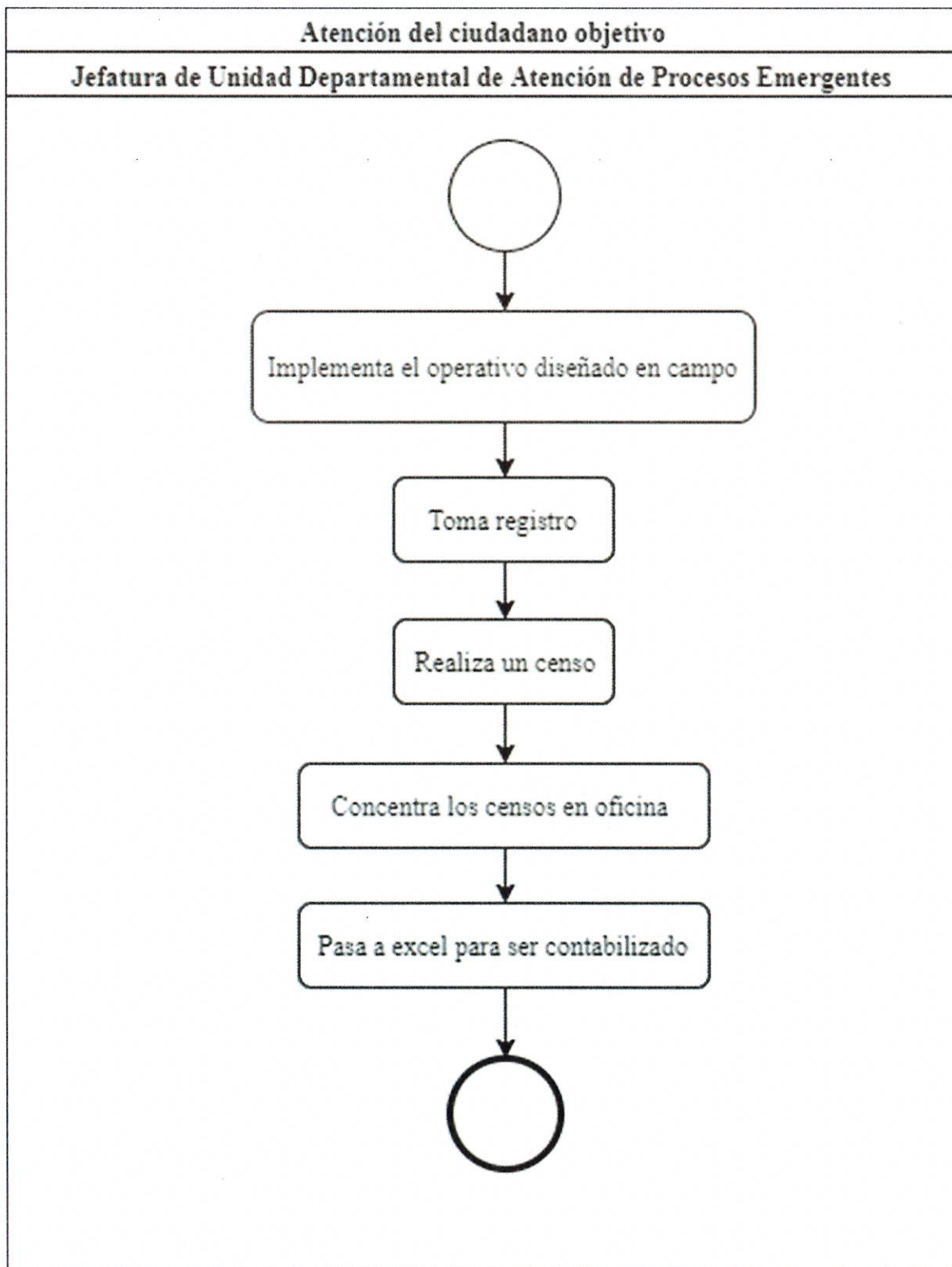
Cuadro de Control	
Fecha de documentación:	17 de julio de 2017
Nombre de quien documenta:	Leticia Natalhi Domínguez Martínez
Puesto nominal de quien documenta:	Auxiliar Administrativo A
Firma de quien documenta:	
Fecha de validación:	28 de agosto de 2017
Nombre de quien valida:	Marco Esly Espinosa Gudiño
Puesto nominal de quien valida:	Jefe de Unidad Departamental B
Firma de quien valida:	

Diagrama de Flujo

Atención del ciudadano objetivo

JEGA-DPRC-PRO-00-03



Identificación Organizacional	
Coordinación o Dependencia:	Jefatura de Gabinete
Dirección:	Procesos Ciudadanos
Jefatura:	Jefatura de Unidad Departamental de Atención de Procesos Emergentes
Procedimiento:	Análisis de resultados
Código de procedimiento:	JEGA-DPRC-PRO-00-04
Insumo(s):	Observaciones
Salida(s):	Evaluación en campo

Cuadro de Control	
Fecha de documentación:	17 de julio de 2017
Nombre de quien documenta:	Leticia Natalhi Domínguez Martínez
Puesto nominal de quien documenta:	Auxiliar Administrativo A
Firma de quien documenta:	
Fecha de validación:	28 de agosto de 2017
Nombre de quien valida:	Marco Esly Espinosa Gudiño
Puesto nominal de quien valida:	Jefe de Unidad Departamental B
Firma de quien valida:	

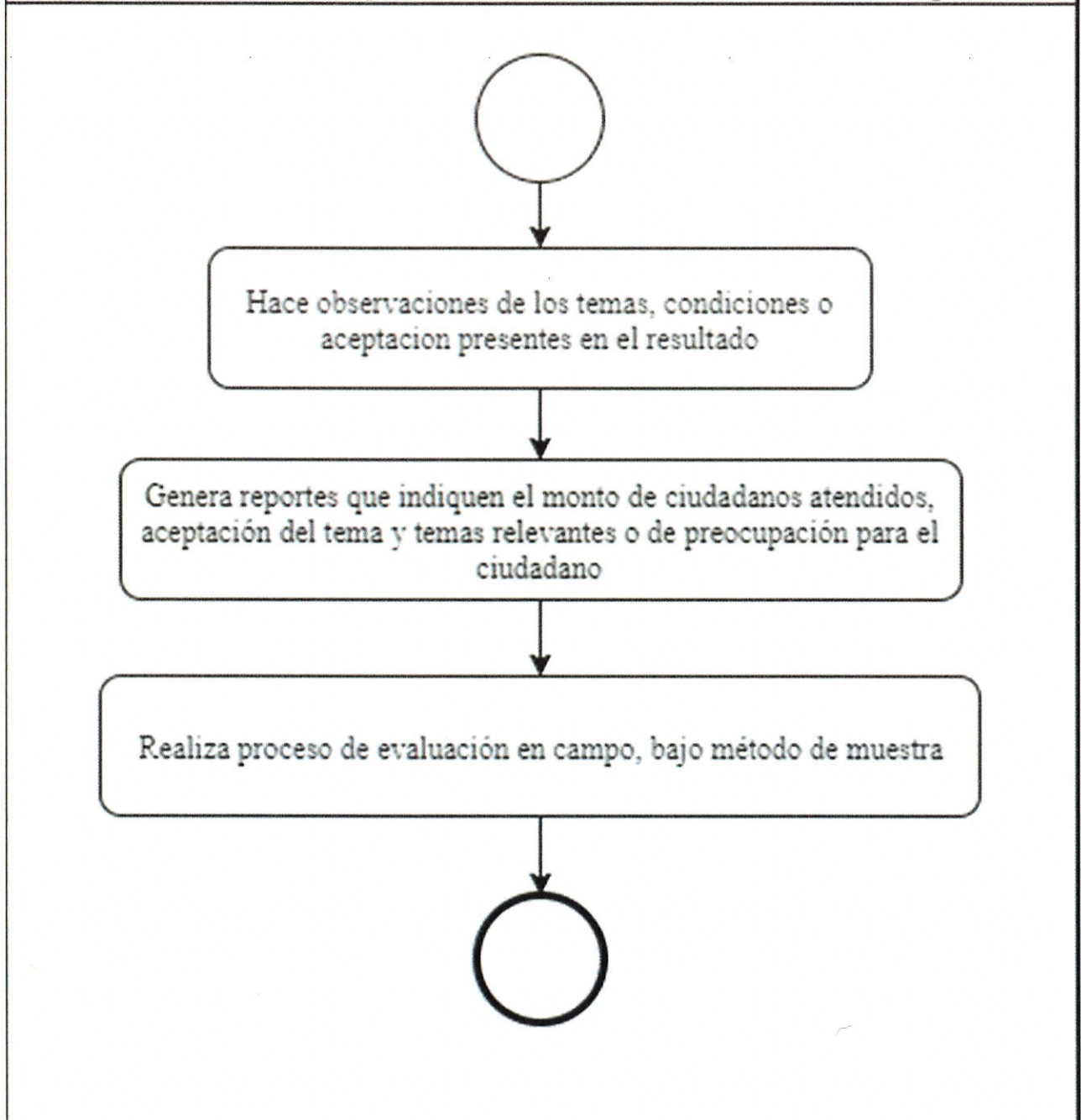
Diagrama de Flujo

Análisis de resultados

JEGA-DPRC-PRO-00-04

Análisis de resultados

Jefatura de Unidad Departamental de Atención de Procesos Emergentes



Identificación Organizacional	
Coordinación o Dependencia:	Jefatura de Gabinete
Dirección:	Procesos Ciudadanos
Jefatura:	Jefatura de Unidad Departamental de Socialización de Obra
Procedimiento:	Socialización de obra
Código de procedimiento:	JEGA-DPRC-PRO-00-05
Insumo(s):	Información
Salida(s):	Censo de vecinos

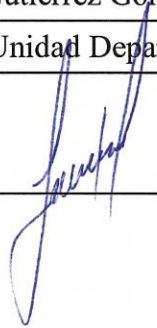
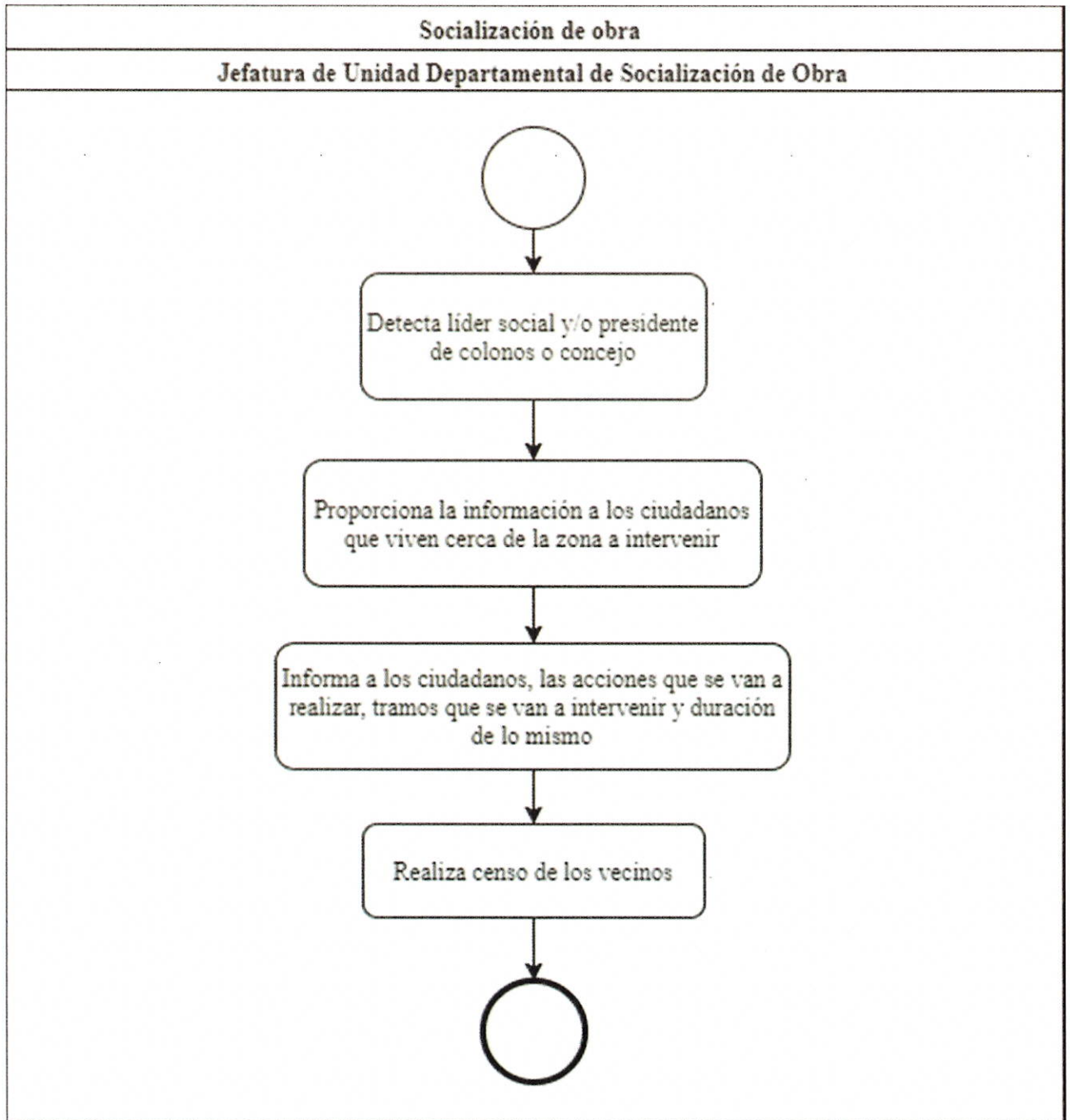
Cuadro de Control	
Fecha de documentación:	17 de julio de 2017
Nombre de quien documenta:	Leticia Natalhi Domínguez Martínez
Puesto nominal de quien documenta:	Auxiliar Administrativo A
Firma de quien documenta:	
Fecha de validación:	28 de agosto de 2017
Nombre de quien valida:	Carlos Gutiérrez Gonzales
Puesto nominal de quien valida:	Jefe de Unidad Departamental
Firma de quien valida:	

Diagrama de Flujo	
Socialización de obra	JEGA-DPRC-PRO-00-05



Identificación Organizacional	
Coordinación o Dependencia:	Jefatura de Gabinete
Dirección:	Procesos Ciudadanos
Jefatura:	Jefatura de Unidad Departamental de Socialización de Obra
Procedimiento:	Seguimiento de obra
Código de procedimiento:	JEGA-DPRC-PRO-00-06
Insumo(s):	Supervisión
Salida(s):	Dictamen social

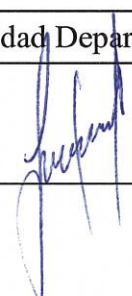
Cuadro de Control	
Fecha de documentación:	17 de julio de 2017
Nombre de quien documenta:	Leticia Natalhi Domínguez Martínez
Puesto nominal de quien documenta:	Auxiliar Administrativo A
Firma de quien documenta:	
Fecha de validación:	28 de agosto de 2017
Nombre de quien valida:	Carlos Gutiérrez Gonzales
Puesto nominal de quien valida:	Jefe de Unidad Departamental
Firma de quien valida:	

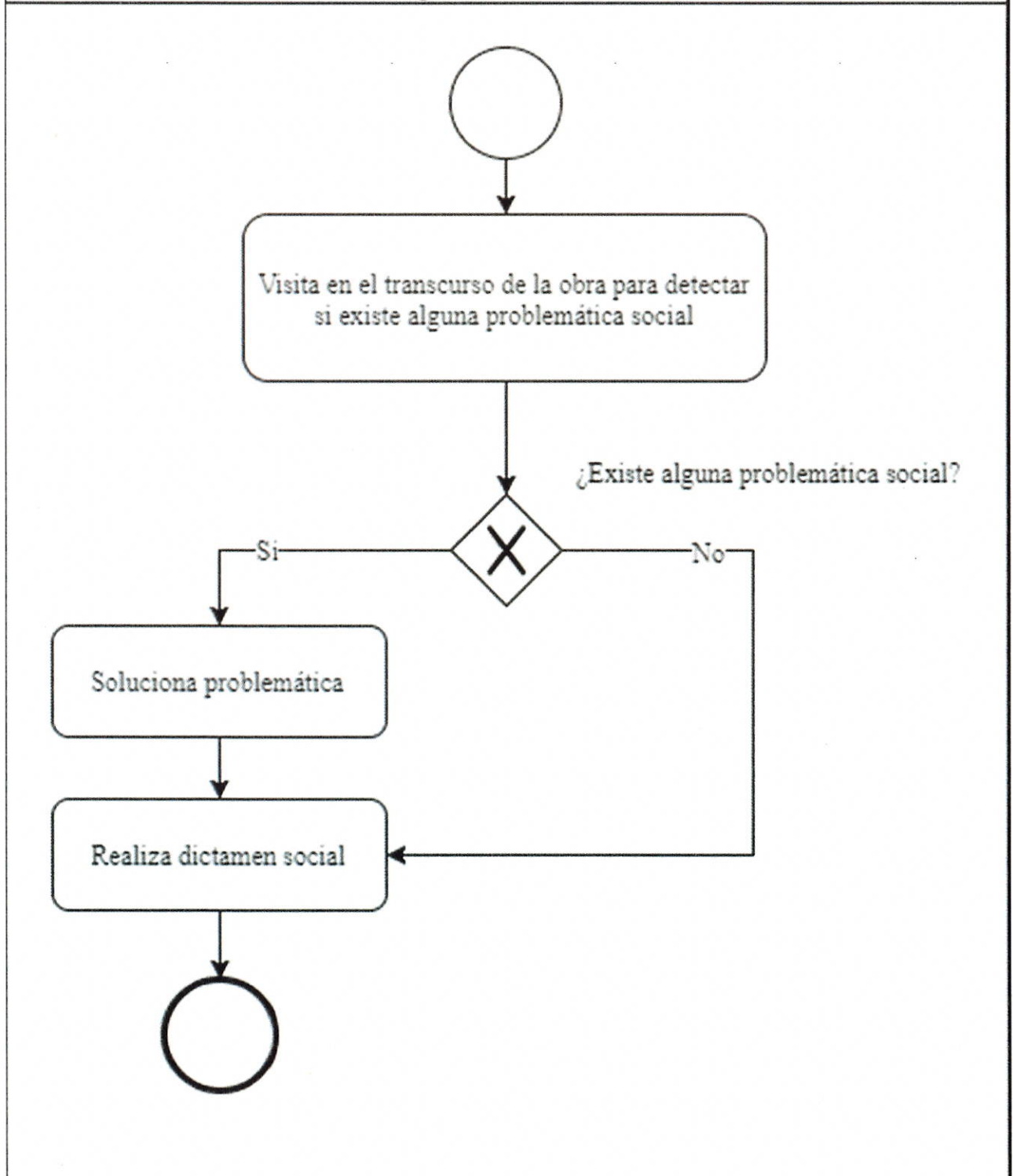
Diagrama de Flujo

Seguimiento de obra

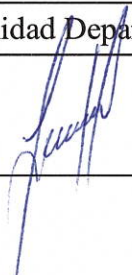
JEGA-DPRC-PRO-00-06

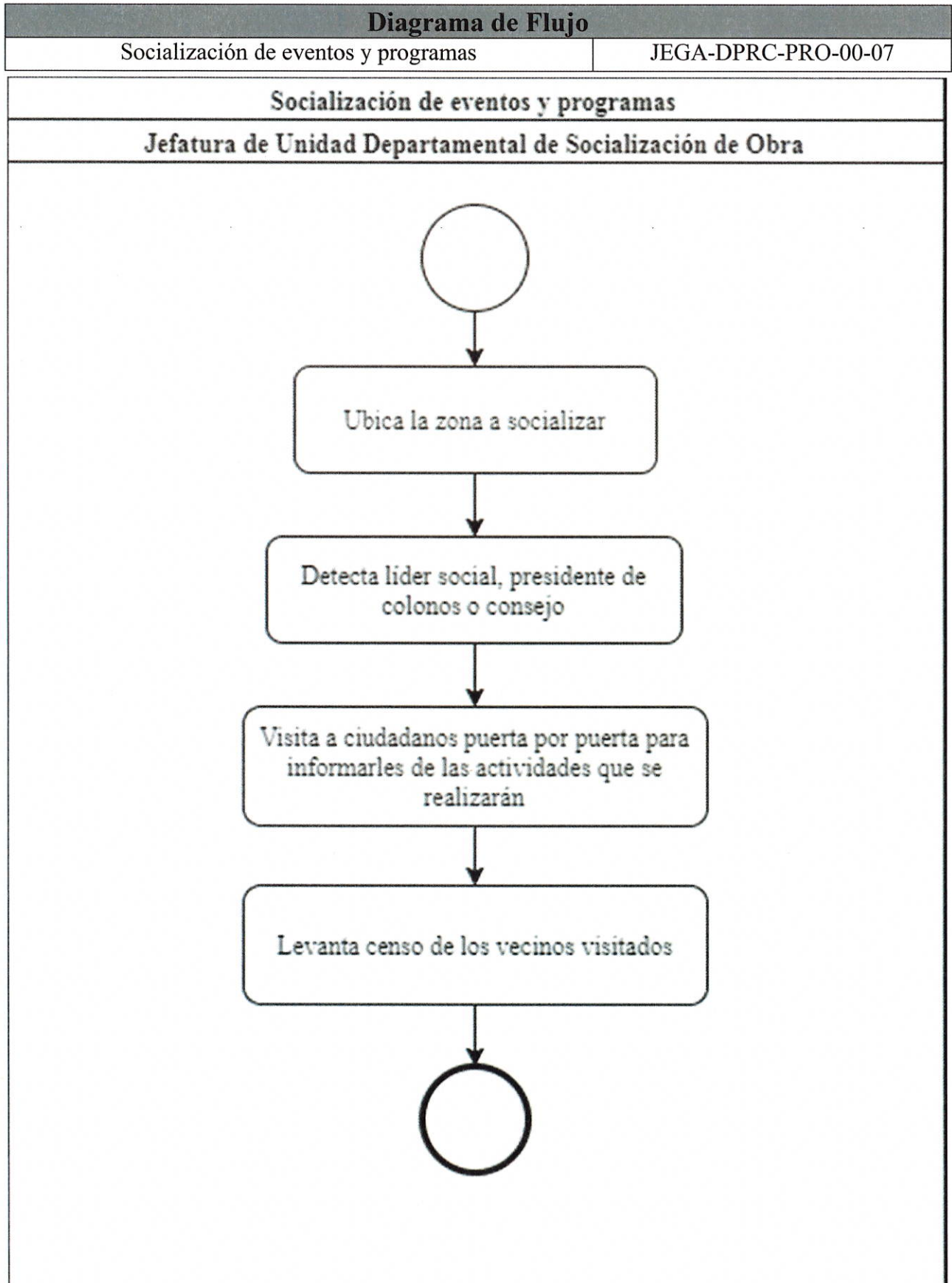
Seguimiento de obra

Jefatura de Unidad Departamental de Socialización de Obra



Identificación Organizacional	
Coordinación o Dependencia:	Jefatura de Gabinete
Dirección:	Procesos Ciudadanos
Jefatura:	Jefatura de Unidad Departamental de Socialización de Obra
Procedimiento:	Socialización de eventos y programas
Código de procedimiento:	JEGA-DPRC-PRO-00-07
Insumo(s):	Ubicación de zona a socializar
Salida(s):	Censo

Cuadro de Control	
Fecha de documentación:	17 de julio de 2017
Nombre de quien documenta:	Leticia Natalhi Domínguez Martínez
Puesto nominal de quien documenta:	Auxiliar Administrativo A
Firma de quien documenta:	
Fecha de validación:	28 de agosto de 2017
Nombre de quien valida:	Carlos Gutiérrez Gonzales
Puesto nominal de quien valida:	Jefe de Unidad Departamental
Firma de quien valida:	



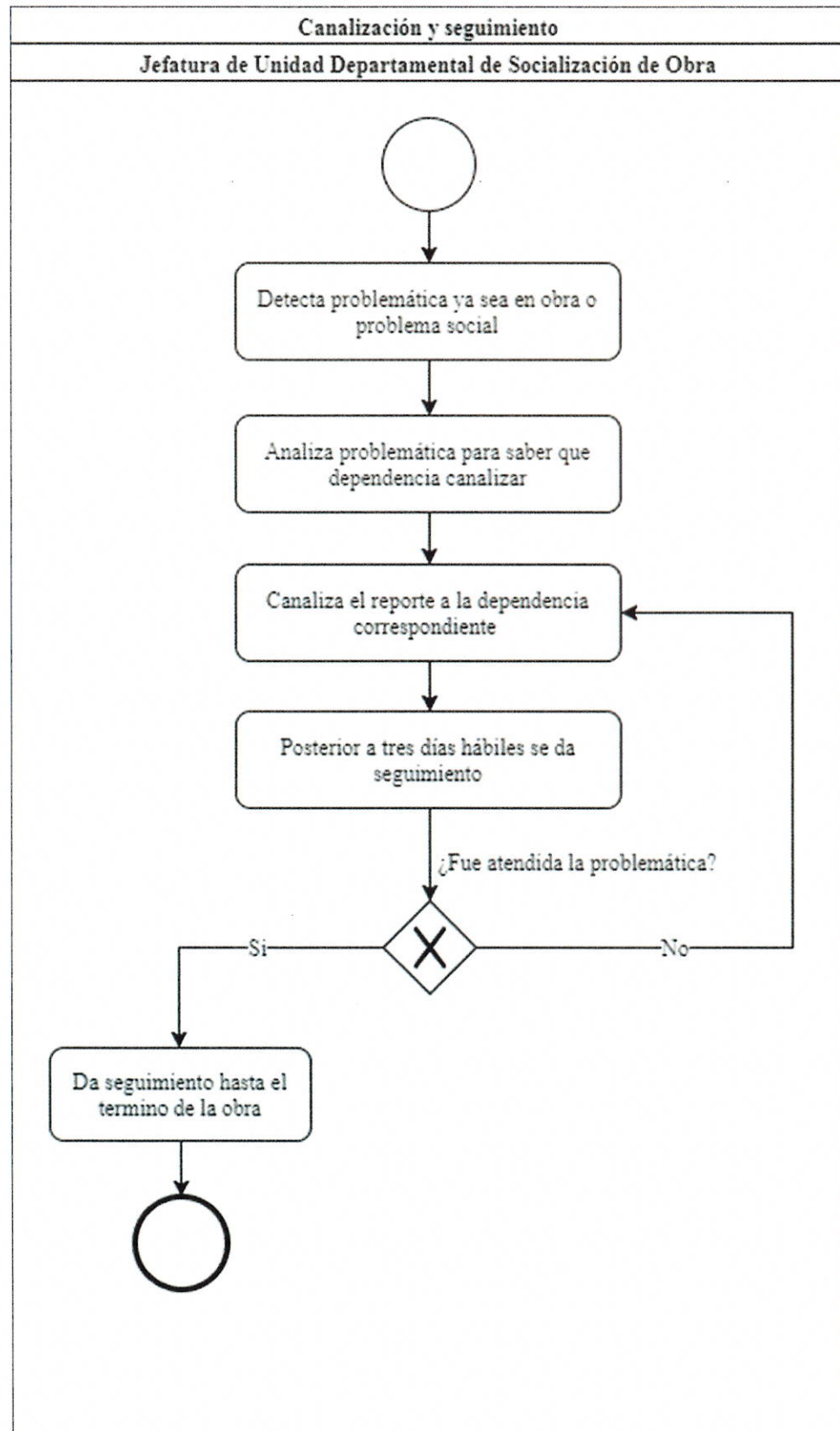
Identificación Organizacional	
Coordinación o Dependencia:	Jefatura de Gabinete
Dirección:	Procesos Ciudadanos
Jefatura:	Jefatura de Unidad Departamental de Socialización de Obra
Procedimiento:	Canalización y seguimiento
Código de procedimiento:	JEGA-DPRC-PRO-00-08
Insumo(s):	Detectar problemática
Salida(s):	Seguimiento

Cuadro de Control	
Fecha de documentación:	17 de julio de 2017
Nombre de quien documenta:	Leticia Natalhi Domínguez Martínez
Puesto nominal de quien documenta:	Auxiliar Administrativo A
Firma de quien documenta:	
Fecha de validación:	28 de agosto de 2017
Nombre de quien valida:	Carlos Gutiérrez Gonzales
Puesto nominal de quien valida:	Jefe de Unidad Departamental
Firma de quien valida:	

Diagrama de Flujo

Canalización y seguimiento

JEGA-DPRC-PRO-00-08



Identificación Organizacional	
Coordinación o Dependencia:	Jefatura de Gabinete
Dirección:	Procesos Ciudadanos
Jefatura:	Jefatura de Unidad Departamental de Socialización de Obra
Procedimiento:	Programas y registro de actividades
Código de procedimiento:	JEGA-DPRC-PRO-00-09
Insumo(s):	Bitácora y minuta
Salida(s):	Informe

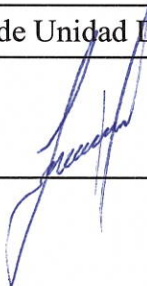
Cuadro de Control	
Fecha de documentación:	17 de julio de 2017
Nombre de quien documenta:	Leticia Natalhi Domínguez Martínez
Puesto nominal de quien documenta:	Auxiliar Administrativo A
Firma de quien documenta:	
Fecha de validación:	28 de agosto de 2017
Nombre de quien valida:	Carlos Gutiérrez Gonzales
Puesto nominal de quien valida:	Jefe de Unidad Departamental
Firma de quien valida:	

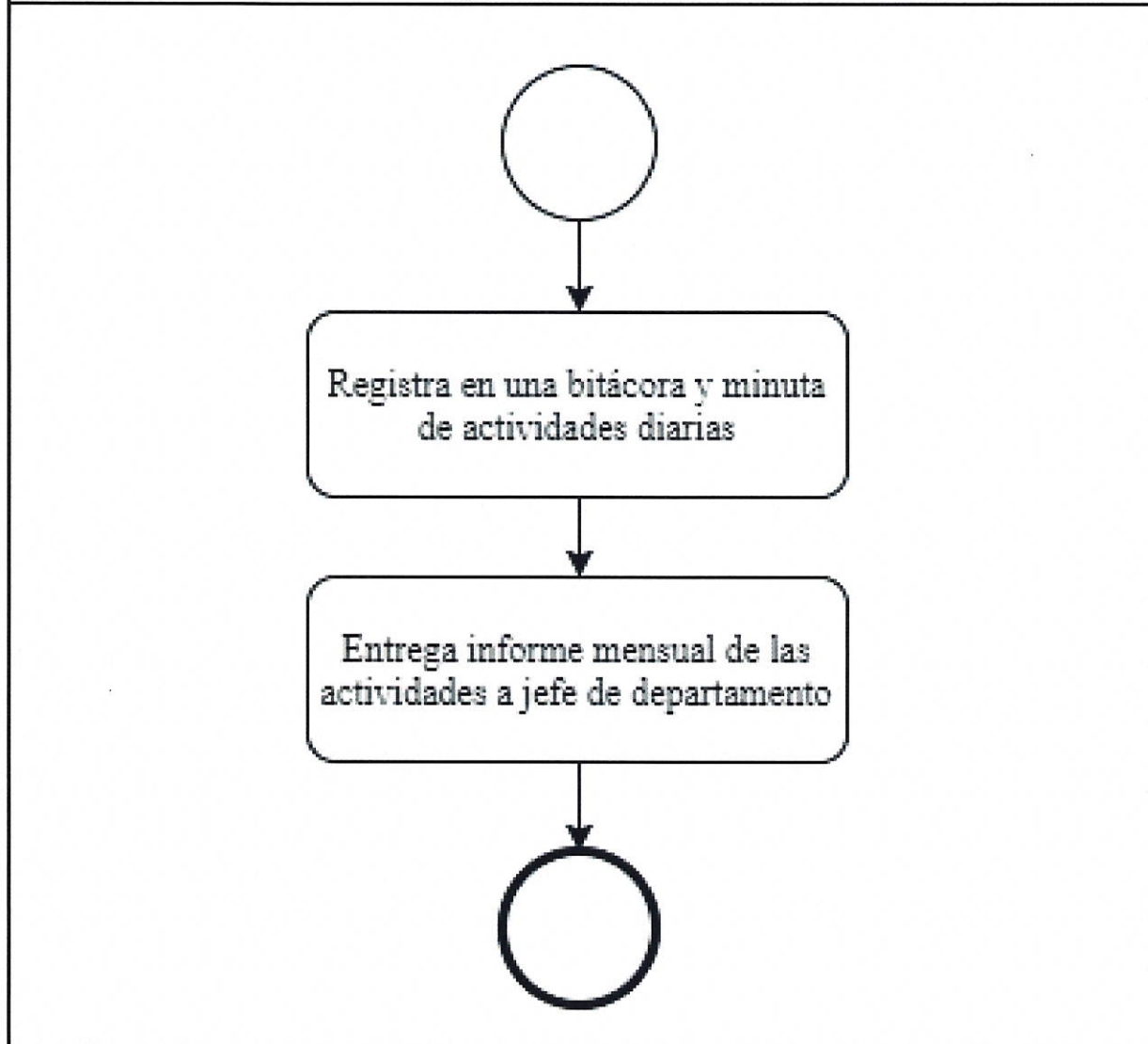
Diagrama de Flujo

Programas y registro de actividades

JEGA-DPRC-PRO-00-09

Programas y registro de actividades

Jefatura de Unidad Departamental de Socialización de Obra



3. Glosario

Bitácora. Página web, generalmente de carácter personal, con una estructura cronológica que se actualiza regularmente y que se suele dedicar a tratar un tema concreto.

Canaliza. 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.

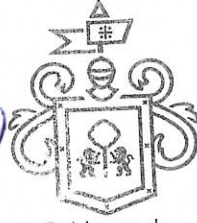
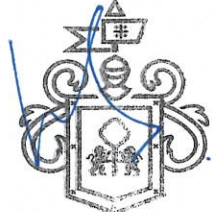
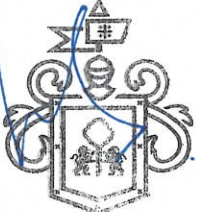
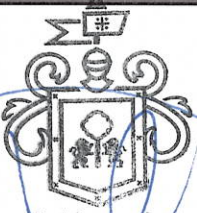
Censo. Lista oficial de los habitantes de una población o de un estado, con indicación de sus condiciones sociales, económicas, etc.

Dictamen social. Informe técnico que sirve de instrumento documental que elabora y firma con carácter exclusivo un trabajador social.

Minuta. Sirve para guardar en forma escrita la información tratada de manera oral, y mantenerla como un archivo permanente, disponible para revisar en cualquier momento y por cualquier razón.

Polígono. Superficie de terreno delimitada que constituye una unidad urbanística y está destinada a fines administrativos, industriales, militares o de otro tipo.

4. Autorizaciones

Autorización	
  Gobierno de Guadalajara Presidencia Municipal Mtro. Juan Enrique Ibarra Pedroza	
Autorización	Visto bueno
  Gobierno de Guadalajara Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental Mtro. Agustín Araujo Padilla Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental	  Gobierno de Guadalajara Mtro. Hugo Manuel Luna Vázquez Jefe de Gabinete
Asesoría y supervisión	Elaboración
  Gobierno de Guadalajara Dirección de Innovación Gubernamental Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental Ing. María Elena Valenzuela García Jefe de Unidad Departamental de Gestión de la Calidad de la Dirección de Innovación Gubernamental	  Gobierno de Guadalajara Jefatura de Gabinete Lic. Verónica Magdalena Jiménez Vázquez Director de Procesos Ciudadanos