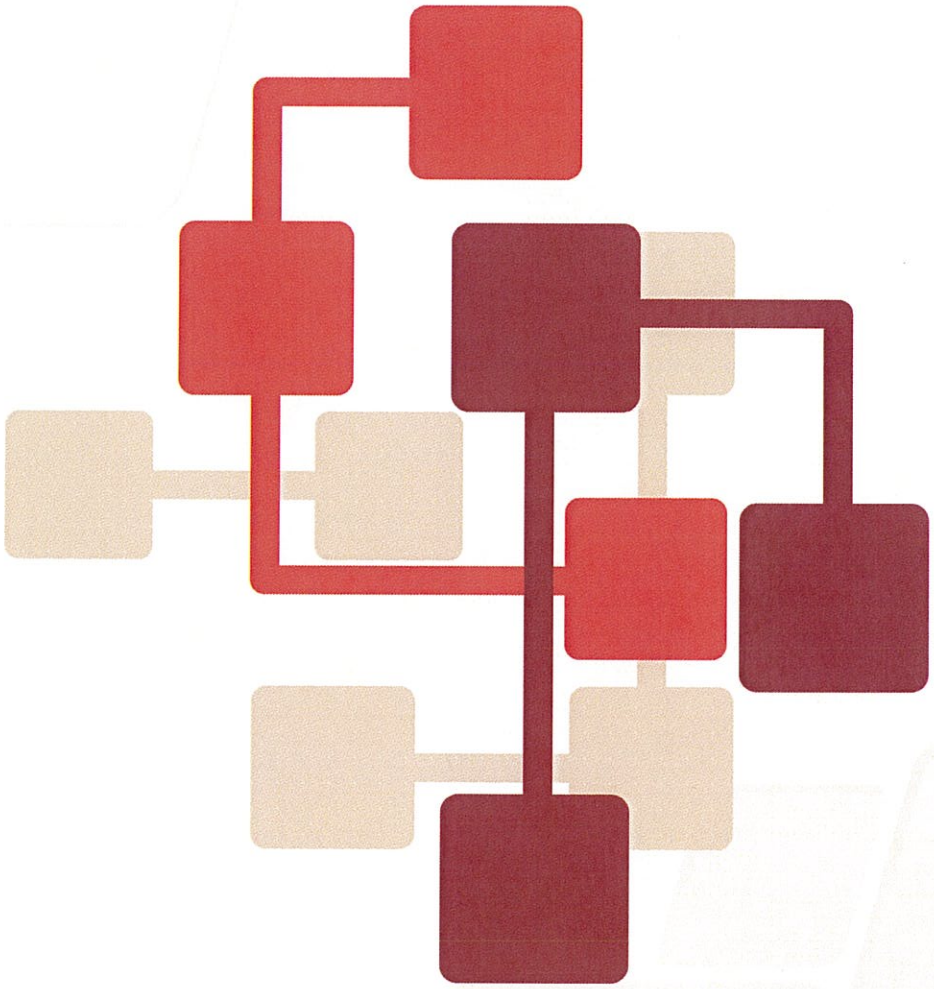
Manual de Procedimientos



ZAPOPAN
GOBIERNO MUNICIPAL
2012-2015

ÍNDICE

		Página
I.	Introducción	3
II.	Objetivo del manual de procedimientos	4
III.	Inventario de subprocesos y procedimientos	5
IV.	Descripción narrativa, flujo y anexo de los subprocesos y procedimientos	6
V.	Glosario de términos	17
VI.	Autorizaciones	18

I. INTRODUCCIÓN.

El presente manual tiene como propósito contar con una guía rápida y específica que incluya la operación y desarrollo de las actividades de las diferentes direcciones generales del Municipio de Zapopan. Así como el de servir como un instrumento de apoyo y 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 Interno del Ayuntamiento y la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco.

Además es importante señalar, que este documento está sujeto a actualización, en la medida en la que 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.

II. Objetivo Del Manual De Procedimientos.

El presente manual es un instrumento operativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una dependencia, contiene información en forma metódica y detallada de las operaciones que deben seguirse para la realización de funciones o actividades de una dependencia.

Los objetivos del presente manual son:

- Describir los procedimientos del área.
- Extractar en forma ordenada, secuencial y detallada las actividades que se desarrollan dentro de un procedimiento, indicando los documentos utilizados en la realización de las actividades institucionales.
- Ser apoyo para la implementación de los métodos y técnicas de trabajo que deben seguirse para la realización de las actividades.
- Determinar responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de las actividades.
- Apoyar en la inducción, en el adiestramiento y capacitación del personal, ya que se describen en forma detallada las actividades.
- Otorgar al servidor público una visión integral de sus funciones 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.

III. Inventario De Subprocesos Y Procedimientos.

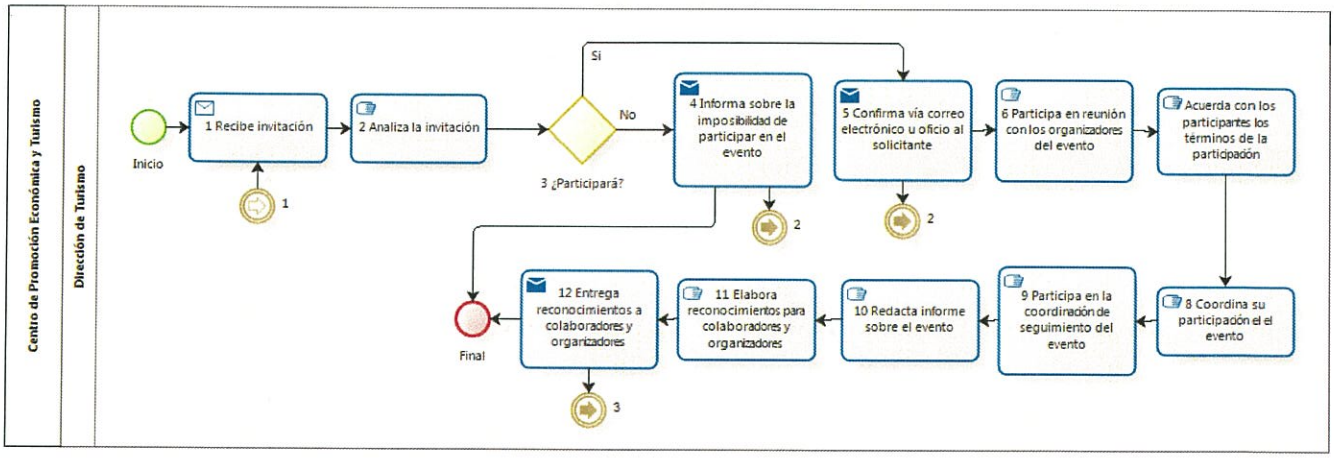
INVENTARIO DE SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TURISMO.			
CÓDIGO DEL SUBPROCESO	**NOMBRE DEL SUBPROCESO**	**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO**	**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO**
N/A	N/A	15-TU-PC-01	Promoción y organización de viajes y eventos locales, nacionales e internacionales.
N/A	N/A	15-TU-PC-02	Recorridos turísticos a grupos, escuelas e instituciones.
N/A	N/A	15-TU-PC-03	Recorridos turísticos en temporada vacacional.
N/A	N/A	15-TU-PC-04	Capacitación (En coordinación con SETUJAL).
N/A	N/A	15-TU-PC-05	Promoción y organización de eventos locales.

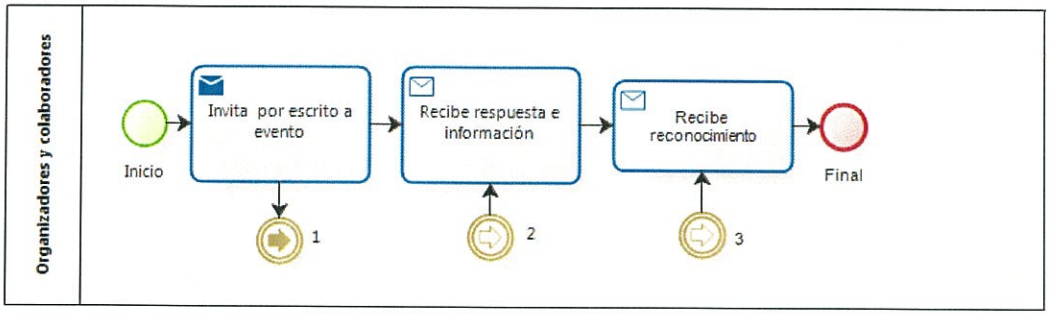
IV. Descripción Narrativa, Flujo y Anexo De Los Subprocesos y Procedimientos.

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dirección General:	Centro de Promoción Económica y Turismo	Código:	15-TU-PC-01
Dirección de Área:	Dirección de Turismo	Fecha de Emisión:	03-NOV-2014
Sub Dirección:	N/A	Fecha de Actualización:	N/A
Jefatura ó Coordinación:	N/A	Revisión:	N/A
Procedimiento:	Promoción y organización de viajes y eventos locales, nacionales e internacionales.		

DATOS DE MAPEO	
Descripción de la actividad	**Área**
1. Recibe invitación u oficio de participación.	Turismo
2. Analiza invitación, oficio o solicitud de participación.	Turismo
3. ¿Participará?	
En caso de no participar, pasa al punto número 4.	
En caso de si participar, pasa al punto número 5.	
4. Informa a los organizadores del evento de la imposibilidad de participar en el mismo mediante correo electrónico o vía oficio y termina procedimiento.	Turismo
5. Confirma vía correo electrónico u oficio al solicitante.	Turismo
6. Participa en reunión con los organizadores del evento (presencial, telefónico).	Turismo
7. Acuerda con los participantes los términos de la participación.	Turismo
8. Coordina su participación en el evento.	Turismo
9. Participa en la coordinación del seguimiento al evento.	Turismo
10. Redacta informe sobre el evento.	Turismo
11. Elabora reconocimientos en documentación oficial para los organizadores y colaboradores del evento.	Turismo
12. Entrega reconocimientos a los organizadores y colaboradores del evento y termina procedimiento.	Turismo

Flujo

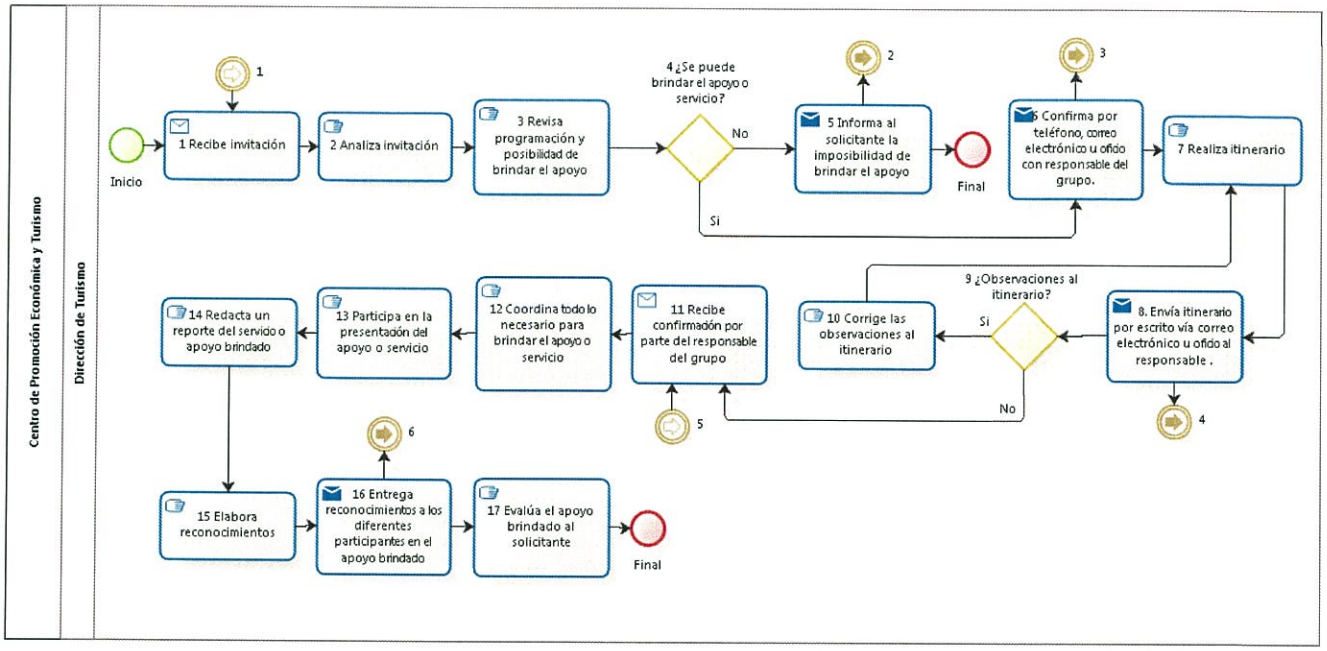


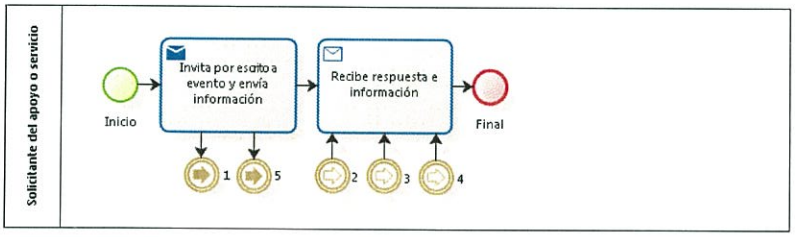


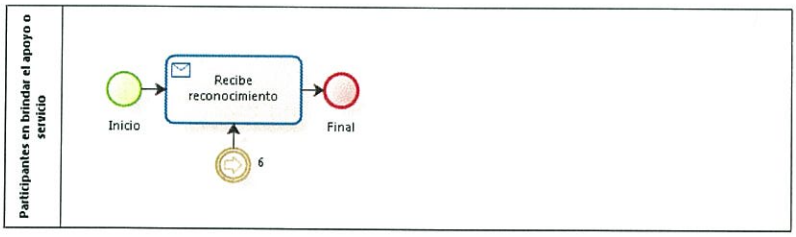
IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dirección General:	Centro de Promoción Económica y Turismo	Código:	15-TU-PC-02
Dirección de Área:	Dirección de Turismo	Fecha de Emisión:	03-NOV-2014
Sub Dirección:	N/A	Fecha de Actualización:	N/A
Jefatura ó Coordinación:	N/A	Revisión:	N/A
Procedimiento:	Recorridos turísticos a grupos, escuelas e instituciones.		

DATOS DE MAPEO	
Descripción de la actividad	**Área**
1. Recibe invitación, oficio o solicitud de apoyo o servicio.	Turismo
2. Analiza invitación, oficio o solicitud de apoyo o servicio.	Turismo
3. Revisa programación y posibilidad para otorgar el apoyo o servicio.	Turismo
4. ¿Se brinda el apoyo o servicio?	
En caso de no brindar el apoyo o servicio, pasa al punto número 5.	
En caso de si brindar el apoyo o servicio, pasa al punto número 6.	
5. Informa al solicitante de la imposibilidad de brindar el apoyo mediante correo electrónico o vía oficio y termina procedimiento.	Turismo
6. Confirma vía telefónica y por escrito vía correo electrónico u oficio con el responsable del grupo.	Turismo
7. Realiza itinerario.	Turismo
8. Envía itinerario por escrito vía correo electrónico u oficio al responsable del grupo.	Turismo
9. ¿Observaciones al itinerario?	
En caso de si existir observaciones al itinerario, pasa al punto número 10.	
En caso de no existir observaciones, pasa al punto número 11.	
10. Corrige las observaciones al itinerario y pasa al número 7.	Turismo
11. Recibe confirmación por parte del responsable del grupo.	Turismo
12. Coordina todo lo necesario para brindar el apoyo o servicio.	Turismo
13. Participa en la prestación del apoyo o servicio.	Turismo
14. Realiza un reporte del apoyo o servicio prestado.	Turismo
15. Elabora reconocimientos a los diferentes actores involucrados públicos o privados en la prestación del apoyo o servicio.	Turismo
16. Envía reconocimientos a los diferentes actores involucrados públicos o privados en la prestación del apoyo o servicio.	Turismo
17. Realiza una evaluación sobre el apoyo brindado al solicitante y finaliza procedimiento.	Turismo

Flujo


Centro de Promoción Económica y Turismo
Dirección de Turismo
Inicio
1 Recibe invitación
2 Analiza invitación
3 Revisa programación y posibilidad de brindar el apoyo
4 ¿Se puede brindar el apoyo o servicio?
No
Si
5 Informa al solicitante la imposibilidad de brindar el apoyo
Final
6 Confirma por teléfono, correo electrónico u oficio con responsable del grupo.
7 Realiza itinerario
8. Envía itinerario por escrito vía correo electrónico u oficio al responsable .
9 ¿Observaciones al itinerario?
Si
No
10 Corrige las observaciones al itinerario
11 Recibe confirmación por parte del responsable del grupo
12 Coordina todo lo necesario para brindar el apoyo o servicio
13 Participa en la presentación del apoyo o servicio
14 Redacta un reporte del servicio o apoyo brindado
15 Elabora reconocimientos
16 Entrega reconocimientos a los diferentes participantes en el apoyo brindado
17 Evalúa el apoyo brindado al solicitante
Final

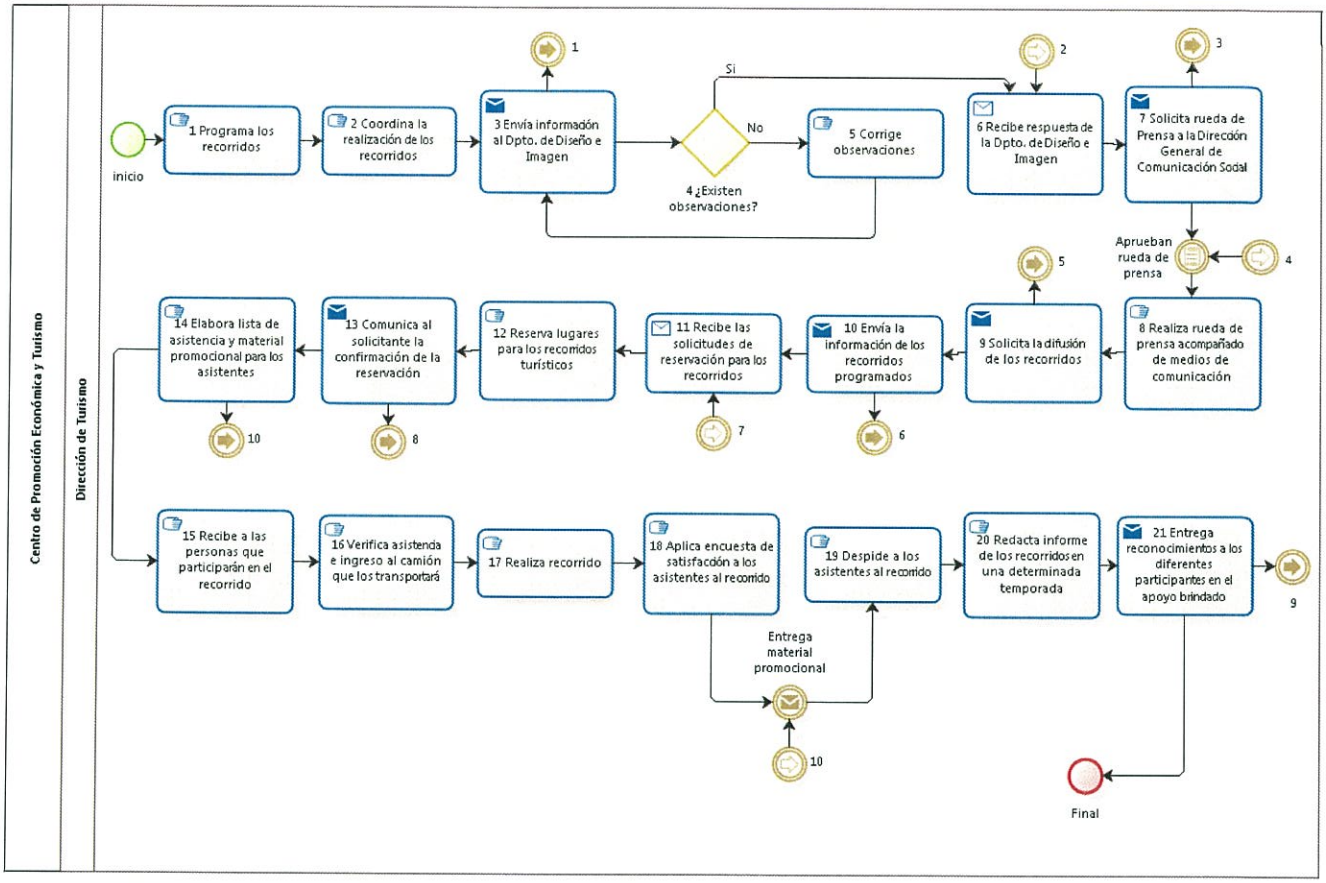

Solicitante del apoyo o servicio
Inicio
Invita por escrito a evento y envía información
Recibe respuesta e información
Final

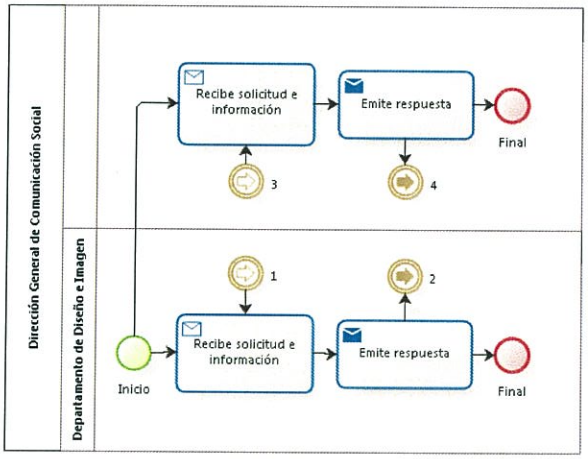

Participantes en brindar el apoyo o servicio
Inicio
Recibe reconocimiento
Final

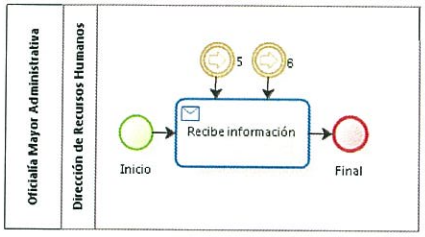
IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dirección General:	Centro de Promoción Económica y Turismo	Código:	15-TU-PC-03
Dirección de Área:	Dirección de Turismo	Fecha de Emisión:	03-NOV-2014
Sub Dirección:	N/A	Fecha de Actualización:	N/A
Jefatura ó Coordinación:	N/A	Revisión:	N/A
Procedimiento:	Recorridos turísticos en temporada vacacional.		

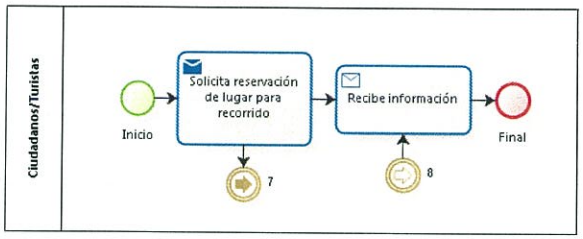
DATOS DE MAPEO		
	Descripción de la actividad	**Área**
1.	Programa los recorridos.	Turismo
2.	Coordina la realización del los recorridos.	Turismo
3.	Envía información a la Dirección de Diseño e Imagen.	Turismo
4.	¿Existen observaciones por parte de la Dirección de Diseño e Imagen?	
	En caso de existir observaciones, pasa al punto número 5.	
	En caso de no existir observaciones, pasa al punto número 6.	
5.	Corrige observaciones y pasa al punto número 3.	Turismo
6.	Recibe información con la imagen oficial por parte de la Dirección de Diseño e Imagen.	Turismo
7.	Solicita rueda de prensa a comunicación social para difundir los recorridos turísticos.	Turismo
8.	Realiza rueda de prensa, evento con presencia de medios de comunicación.	Turismo
9.	Solicita a la Jefatura de Comunicación Interna y Eventos de la Dirección de Recursos Humanos la difusión de los recorridos.	Turismo
10.	Envía la información de los recorridos programados.	Turismo
11.	Recibe vía telefónica o mediante correo electrónico las solicitudes de reservación para los recorridos.	Turismo
12.	Realiza reservaciones para recorridos turísticos.	Turismo
13.	Realiza confirmación telefónica a las personas inscritas en los recurridos turísticos su asistencia al menos 24 horas antes del recorrido turístico.	Turismo
14.	Realiza lista de asistencia y entregables de material promocional para el recorrido turístico.	Turismo
15.	Recibe a las personas asistentes al recorrido turístico.	Turismo
16.	Verifica asistencia e ingreso al autobús de las personas inscritas al recorrido turístico.	Turismo
17.	Realiza recorrido.	Turismo
18.	Aplica a los asistentes al recorrido turístico una encuesta de satisfacción.	Turismo
19.	Despide a los asistentes al recorrido.	Turismo
20.	Redacta informe sobre el resultado de los recorridos turísticos durante determina temporada.	Turismo
21.	Entrega agradecimientos a las dependencias involucradas en la organización de los recorridos turísticos en temporada vacacional y termina procedimiento.	Turismo

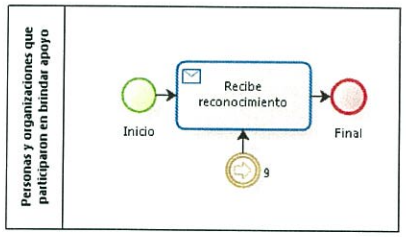
Flujo


Centro de Promoción Económica y Turismo
Dirección de Turismo
inicio
1 Programa los recorridos
2 Coordina la realización de los recorridos
3 Envía información al Dpto. de Diseño e Imagen
4 ¿Existen observaciones?
Si
No
5 Corrige observaciones
6 Recibe respuesta de la Dpto. de Diseño e Imagen
7 Solicita rueda de Prensa a la Dirección General de Comunicación Social
Aprueban rueda de prensa
8 Realiza rueda de prensa acompañado de medios de comunicación
9 Solicita la difusión de los recorridos
10 Envía la información de los recorridos programados
11 Recibe las solicitudes de reservación para los recorridos
12 Reserva lugares para los recorridos turísticos
13 Comunica al solicitante la confirmación de la reservación
14 Elabora lista de asistencia y material promocional para los asistentes
15 Recibe a las personas que participarán en el recorrido
16 Verifica asistenda e ingreso al camión que los transportará
17 Realiza recorrido
18 Aplica encuesta de satisfacción a los asistentes al recorrido
19 Despide a los asistentes al recorrido
20 Redacta informe de los recorridos en una determinada temporada
21 Entrega reconocimientos a los diferentes participantes en el apoyo brindado
Entrega material promocional
Final


Dirección General de Comunicación Social
Departamento de Diseño e Imagen
Recibe solicitud e información
Emite respuesta
Final
Inicio
Recibe solicitud e información
Emite respuesta
Final


Oficialía Mayor Administrativa
Dirección de Recursos Humanos
5
6
Recibe información
Inicio
Final

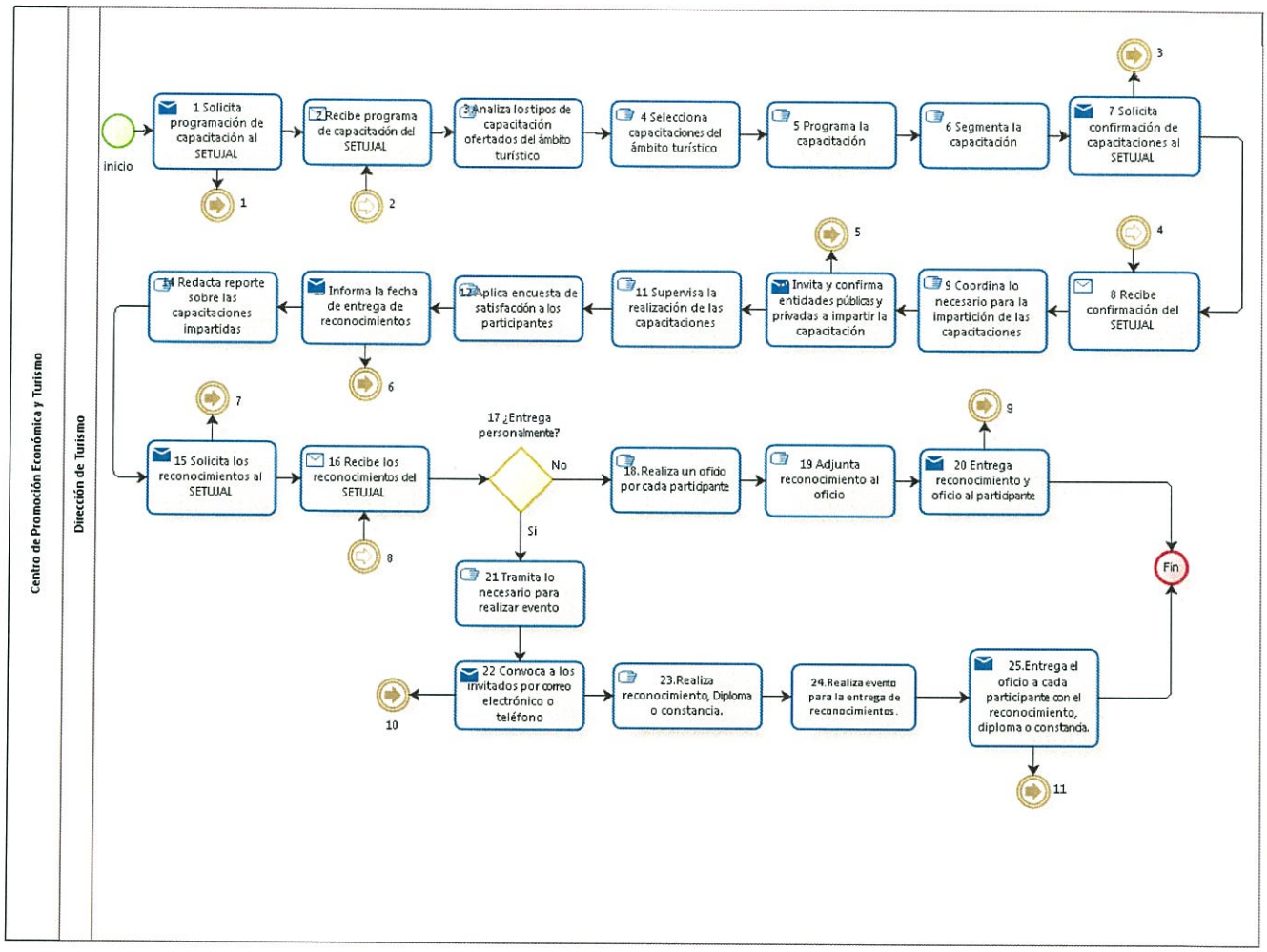

Ciudadanos/Turistas
Solicita reservación de lugar para recorrido
Recibe información
Inicio
Final
7
8

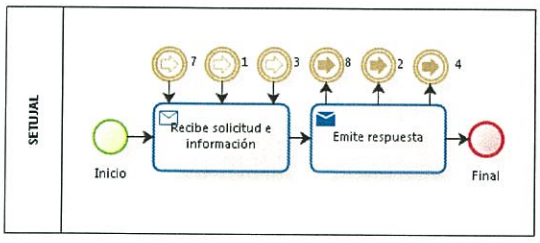

Personas y organizaciones que participaron en bindar apoyo
Recibe reconocimiento
Inicio
Final
9

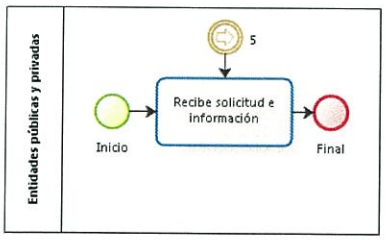
IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dirección General:	Centro de Promoción Económica y Turismo	Código:	15-TU-PC-04
Dirección de Área:	Dirección de Turismo	Fecha de Emisión:	03-NOV-2014
Sub Dirección:	N/A	Fecha de Actualización:	N/A
Jefatura ó Coordinación:	N/A	Revisión:	N/A
Procedimiento:	Capacitación (En coordinación con SETUJAL).		

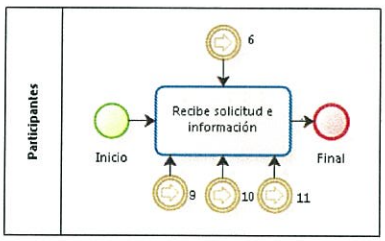
DATOS DE MAPEO	
Descripción de la actividad	**Área**
1. Solicita vía oficio la programación del tipo de capacitación que realiza SETUJAL.	Turismo
2. Recibe programación de parte de SETUJAL.	Turismo
3. Analiza las capacitaciones para el sector público y privado del ámbito turístico.	Turismo
4. Selecciona capacitaciones para el sector público y privado del ámbito turístico.	Turismo
5. Programa la capacitación	Turismo
6. Segmenta la capacitación.	Turismo
7. Solicita la confirmación de las capacitaciones por parte de SETUJAL.	Turismo
8. Recibe confirmación por parte de SETUJAL.	Turismo
9. Coordina todo lo necesario para la realización de la capacitación.	Turismo
10. Invita y confirma a las entidades públicas o privadas del ámbito turístico para realizar la capacitación.	Turismo
11. Supervisa la realización de la capacitación.	Turismo
12. Realiza una evaluación de satisfacción del curso ofertado a los participantes.	Turismo
13. Informa a los asistentes sobre las fechas de entrega de reconocimiento, diploma o constancia.	Turismo
14. Redacta un informe sobre el resultado de las capacitaciones brindadas.	Turismo
15. Solicita los reconocimientos, diplomas o constancias con SETUJAL para su entrega.	Turismo
16. Recibe los reconocimientos, diplomas o constancias por parte de SETUJAL.	Turismo
17. ¿Entrega personalmente?	
En caso de no entregar reconocimiento personalmente, pasa al punto número 18.	
En caso de si entregar reconocimiento, diploma o constancia personalmente en una sesión solemne, pasa al punto número 21.	
18. Realiza un oficio por cada participante.	Turismo
19. Adjunta el reconocimiento, diploma o constancia al oficio.	Turismo
20. Entrega reconocimientos, diplomas o constancia y termina procedimiento.	Turismo
21. Gestiona y realiza los trámites necesarios para la realización del evento.	Turismo
22. Convoca a los invitados a través de llamada telefónica o correo electrónico.	Turismo
23. Realiza reconocimiento, Diploma o constancia.	Turismo
24. Realiza evento para la entrega de reconocimientos.	Turismo
25. Entrega el oficio a cada participante con el reconocimiento, diploma o constancia y termina procedimiento.	Turismo

Flujo


Centro de Promoción Económica y Turismo
Dirección de Turismo
Inicio
1 Solicita programación de capacitación al SETUJAL
2 Recibe programa de capacitación del SETUJAL
3 Analiza los tipos de capacitación ofertados del ámbito turístico
4 Selecciona capacitaciones del ámbito turístico
5 Programa la capacitación
6 Segmenta la capacitación
7 Solicita confirmación de capacitaciones al SETUJAL
8 Recibe confirmación del SETUJAL
9 Coordina lo necesario para la impartición de las capacitaciones
Invita y confirma entidades públicas y privadas a impartir la capacitación
11 Supervisa la realización de las capacitaciones
12 Aplica encuesta de satisfacción a los participantes
13 Informa la fecha de entrega de reconocimientos
14 Redacta reporte sobre las capacitaciones impartidas
15 Solicita los reconocimientos al SETUJAL
16 Recibe los reconocimientos del SETUJAL
17 ¿Entrega personalmente?
No
Si
18. Realiza un oficio por cada participante
19 Adjunta reconocimiento al oficio
20 Entrega reconocimiento y oficio al participante
21 Tramita lo necesario para realizar evento
22 Convoca a los invitados por correo electrónico o teléfono
23. Realiza reconocimiento, Diploma o constancia.
24. Realiza evento para la entrega de reconocimientos.
25. Entrega el oficio a cada participante con el reconocimiento, diploma o constancia.
Fin


SETUJAL
Recibe solicitud e información
Emite respuesta
Inicio
Final

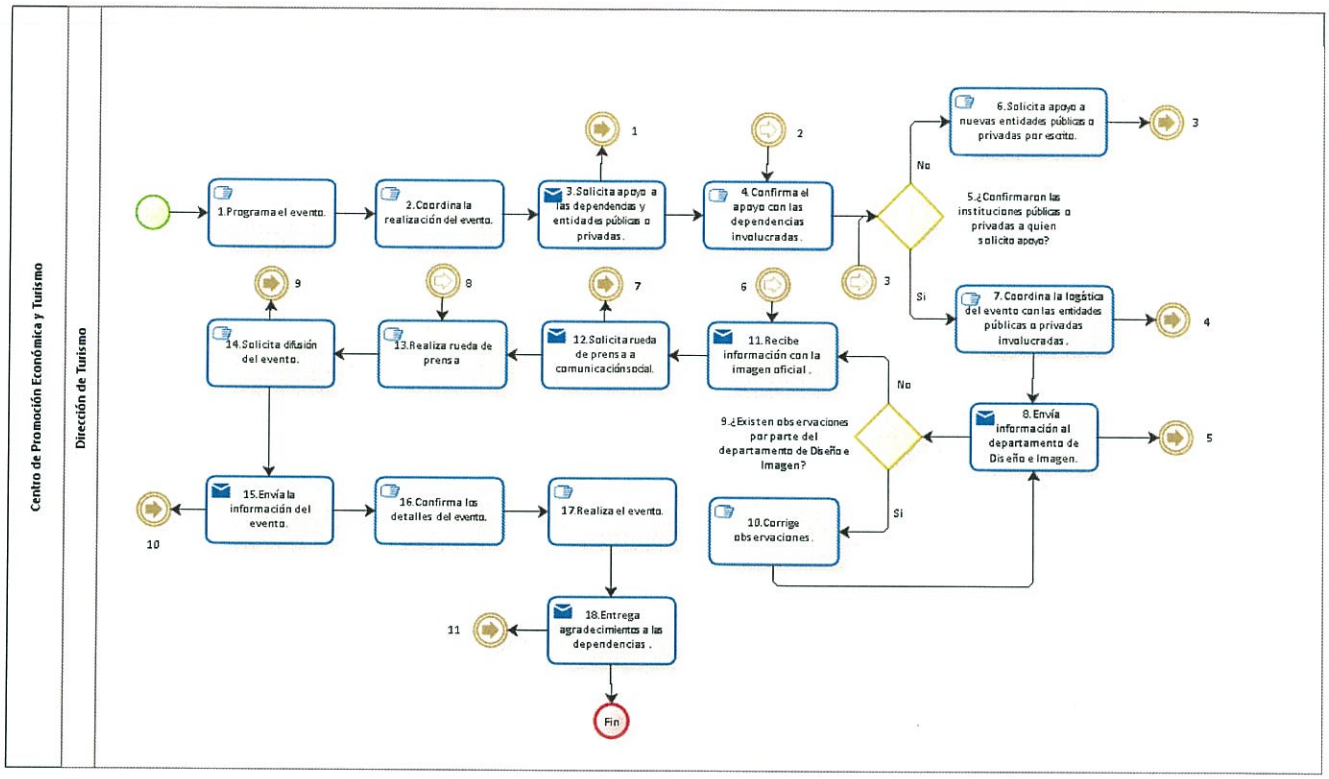

Entidades públicas y privadas
Recibe solicitud e información
Inicio
Final

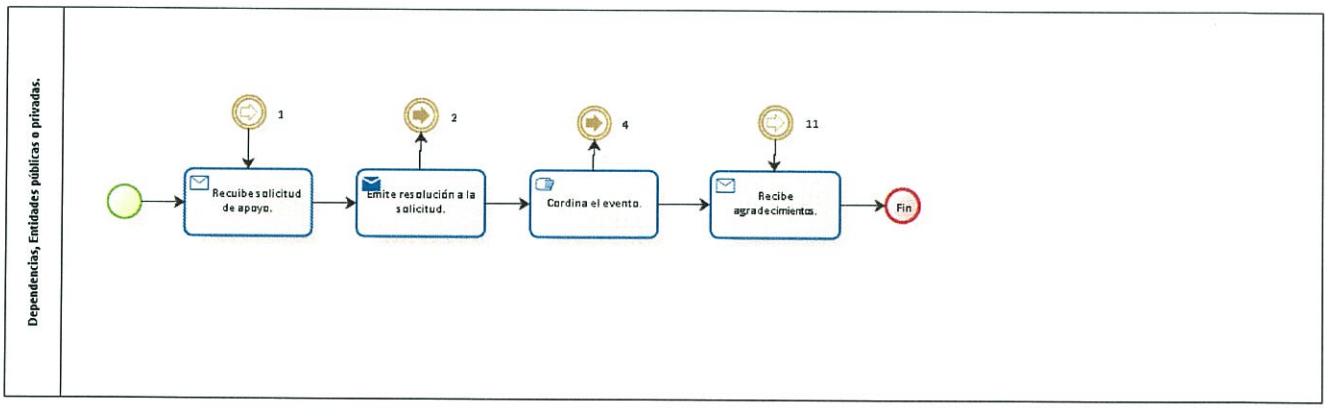

Participantes
Recibe solicitud e información
Inicio
Final

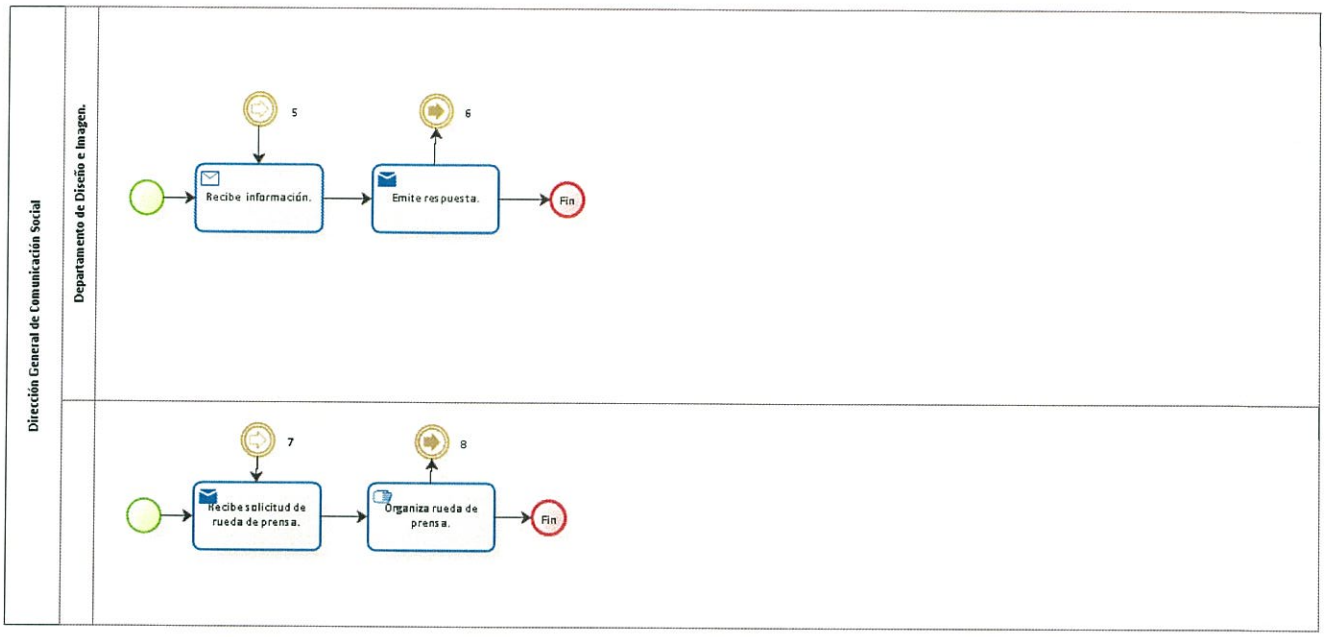
IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dirección General:	Centro de Promoción Económica y Turismo	Código:	15-TU-PC-05
Dirección de Área:	Dirección de Turismo	Fecha de Emisión:	03-NOV-2014
Sub Dirección:	N/A	Fecha de Actualización:	N/A
Jefatura ó Coordinación:	N/A	Revisión:	N/A
Procedimiento:	Promoción y organización de eventos locales.		

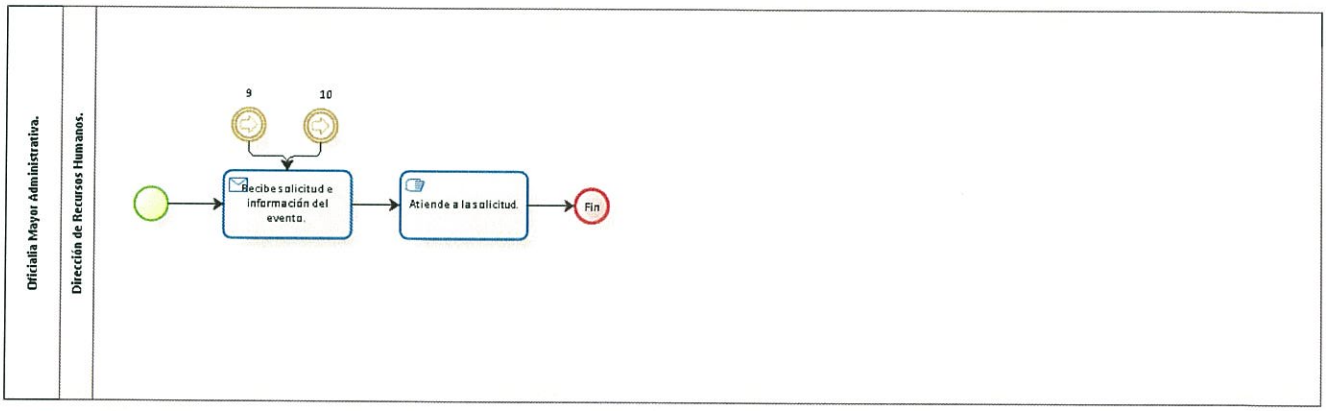
DATOS DE MAPEO		
	Descripción de la actividad	**Área**
1.	Programa el evento.	Turismo
2.	Coordina la realización del evento.	Turismo
3.	Solicita apoyo por oficio a las dependencias y entidades públicas o privadas involucradas para la realización del evento.	Turismo
4.	Confirma el apoyo con las dependencias involucradas por escrito vía oficio o correo electrónico.	Turismo
5.	¿Confirmaron las instituciones públicas o privadas a quien solicito apoyo?	
	En caso de no confirmar el apoyo, pase al punto número 6.	
	En caso de si confirmar el apoyo, pase al punto número 7.	
6.	Solicita apoyo a nuevas entidades públicas o privadas por escrito, vía oficio o correo electrónico y pasa al número 5.	Turismo
7.	Coordina la logística del evento con las entidades públicas o privadas involucradas.	Turismo
8.	Envía información al departamento de Diseño e Imagen.	Turismo
9.	¿Existen observaciones por parte del departamento de Diseño e Imagen?	
	En caso de existir observaciones, pasa al punto número 10.	
	En caso de no existir observaciones, pasa al punto número 11.	
10.	Corrige observaciones y pasa al punto número 8.	Turismo
11.	Recibe información con la imagen oficial por parte del departamento de Diseño e Imagen.	Turismo
12.	Solicita rueda de prensa a comunicación social para difundir el evento.	Turismo
13.	Realiza rueda de prensa, evento con presencia de medios de comunicación.	Turismo
14.	Solicita a la Jefatura de Comunicación Interna y Eventos de la Dirección de Recursos Humanos la difusión del evento.	Turismo
15.	Envía la información del evento.	Turismo
16.	Confirma los detalles del evento.	Turismo
17.	Realiza el evento.	Turismo
18.	Entrega agradecimientos a las dependencias o entidades públicas o privadas involucradas en la organización del evento y termina procedimiento.	Turismo

Flujo


Centro de Promoción Económica y Turismo
Dirección de Turismo
1.Programa el evento.
2.Coordina la realización del evento.
3.Solicita apoyo a las dependencias y entidades públicas o privadas.
4.Confirma el apoyo con las dependencias involucradas.
5.¿Confirmaron las instituciones públicas o privadas a quien solicito apoyo?
No
Si
6.Solicita apoyo a nuevas entidades públicas o privadas por escrito.
7.Coordina la logística del evento con las entidades públicas o privadas involucradas.
8.Envía información al departamento de Diseño e Imagen.
9.¿Existen observaciones por parte del departamento de Diseño e Imagen?
10.Corrige observaciones.
11.Recibe información con la imagen oficial.
12.Solicita rueda de prensa a comunicaciónsocial.
13.Realiza rueda de prensa
14.Solicita difusión del evento.
15.Envía la información del evento.
16.Confirma los detalles del evento.
17.Realiza el evento.
18.Entrega agradecimientos a las dependencias.
Fin


Dependencias, Entidades públicas e privadas.
Recuibe solicitud de apoyo.
Emite resolución a la solicitud.
Cordina el evento.
Recibe agradecimientos.
Fin


Dirección General de Comunicación Social
Departamento de Diseño e Imagen.
5
6
Recibe información.
Emite respuesta.
Fin
7
8
Recibe solicitud de rueda de prensa.
Organiza rueda de prensa.
Fin


Oficialía Mayor Administrativa.
Dirección de Recursos Humanos.
9
10
Recibe solicitud e información del evento.
Atiende a la solicitud.
Fin

V. Glosario De Términos.

Itinerario.- Orden cronológico de los lugares que se visitan en un recorrido.

SETUJAL.- Secretaría de Turismo de Jalisco.

VI. AUTORIZACIONES

Elaboración	Revisión	Autorización
H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL ZAPOPAN, JAL. ESTADOS UNIDOS MEXICANOS DIRECCION DE TURISMO	H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL ZAPOPAN, JAL. ESTADOS UNIDOS MEXICANOS DIRECCION DE TURISMO	H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL ZAPOPAN, JAL. CENTRO DE PROMOCION ECONOMICA Y TURISMO
Lic. Teresa Guadalupe Macías Salazar. Director de Turismo.	**Lic. Teresa Guadalupe Macías Salazar. Director de Turismo.**	**Mtro. Ian Paul Otero Vázquez. Director General del Centro de Promoción Económica y Turismo.**