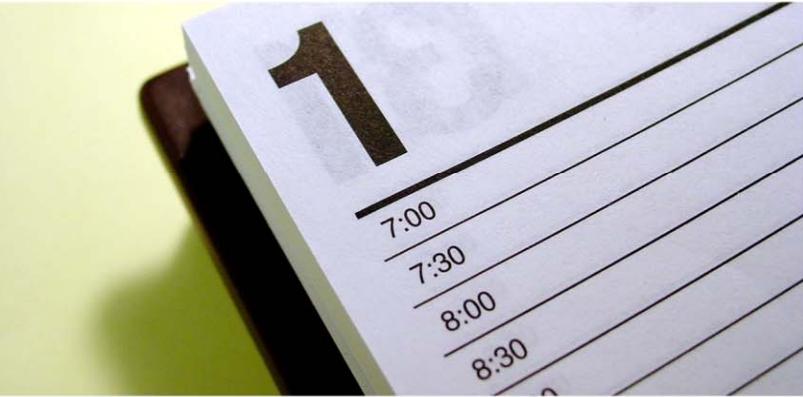


ZAPOPAN UNIDO



Manual para la
Calidad de la **Organización**
y los **Procedimientos**

DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL



GOBIERNO MUNICIPAL DE
ZAPOPAN
2010 - 2012

www.zapopan.gob.mx

1. Índice

| Sección | Descripción | Página |
|---------|--------------------------------------|--------|
| 1 | Normatividad | 3 |
| 2 | Organización interna de la dirección | 4 |
| 3 | Procesos | 6 |
| 4 | Firmas | 12 |

| No. de Revisión | Fecha | Elaboró | Autorizó | Id. Manual | Página |
|-----------------|------------|---------------------------------------|-------------------------------|------------|--------|
| 0 | Junio 2011 | Dirección de Desarrollo Institucional | Dirección General de Asesoría | 13.2 | 2 |

2. Normatividad

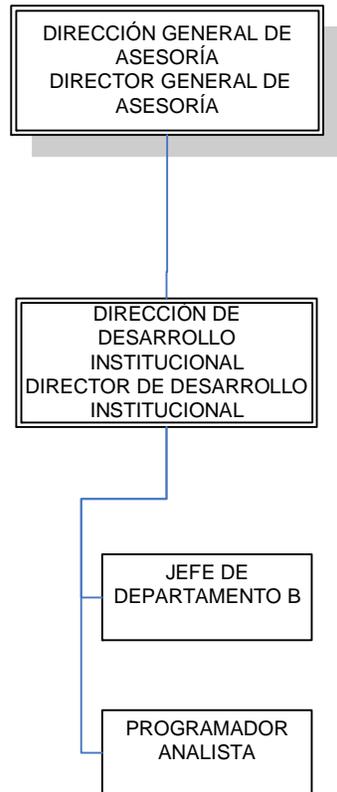
2.1 Atribuciones y funciones de la dirección

| RIAAPMZ | Atribuciones exclusivas de la Dirección | | Funciones que se derivan de las atribuciones | |
|-------------|---|--|--|--|
| Artículo 90 | quater | La Dirección General de Asesoría brindará apoyo técnico al Presidente Municipal y al ayuntamiento en asuntos específicos, cuando lo requiera a través del Presidente Municipal y tendrá a su cargo, además, la coordinación, seguimiento y evaluación de los programas de la Administración Municipal a través del COPLADEMUN, el establecimiento de un sistema de información para el seguimiento y apoyo a la toma de decisiones del Presidente Municipal, así como el apoyo técnico necesario para la gestión de los asuntos relacionados con las políticas de alcance metropolitano. Para el cumplimiento de sus funciones, esta Dirección general contará con las Direcciones de Desarrollo Institucional, así como de Información y Seguimiento, esta última contará además, con la unidad de Información Municipal. | 90 – quater - 1 | Proponer una metodología para la elaboración del PMDZ |
| | | | 90 – quater - 2 | Establecer el método de trabajo para las aportaciones de las dependencias y organismos municipales en el proceso de elaboración del PMDZ |
| | | | 90 – quater - 3 | Establecer el método de consulta para la captación de las demandas y planteamientos de los diferentes sectores sociales del Municipio de Zapopan |
| | | | 90 – quater - 4 | Coordinar los trabajos de participación en el proceso de planeación del COPLADEMUN |
| | | | 90 – quater - 5 | Participar y dar seguimiento a la Agenda Metropolitana |
| | | | 90 - quater - 6 | Brindar asesoría en el análisis de políticas públicas de alcance metropolitano |
| | | | 90 – quater - 7 | Participar, en conjunto con instancias similares de los Ayuntamientos Metropolitanos, para la realización de eventos y proyectos conjuntos a nivel de área conurbana |
| | | | 90 – quater - 8 | Desempeñar la función de enlace entre las universidades y el municipio para la difusión de los programas educativos que se desarrollen tanto en el municipio como en las Instituciones de educación superior |
| | | | 90 – quater - 9 | Ofrecer asistencia técnica para la realización de los proyectos especiales que le sean encomendados por la Dirección General de Asesoría |
| | | | 90 – quater - 10 | Diseñar los mecanismos de coordinación institucional que favorezcan una gestión municipal eficiente y eficaz |
| | | | 90 – quater - 11 | Proponer y coordinar la elaboración de políticas públicas de la administración municipal |
| | | | 90 – quater - 12 | Definir la metodología para recabar la información de las dependencias y organismos públicos municipales |
| | | | 90 – quater - 13 | Analizar y estructurar la información de la administración municipal para la elaboración de los Informes Anuales |
| | | | 90 – quater - 14 | Coordinarse con la Dirección de Seguimiento y Evaluación para la integración de la información de los Programas Operativos Anuales |
| | | | 90 – quater - 15 | Proponer y participar los criterios y prioridades de orientación para la inversión, gasto y financiamiento para el desarrollo municipal y metropolitano |

| No. de Revisión | Fecha | Elaboró | Autorizó | Id. Manual | Página |
|-----------------|------------|---------------------------------------|-------------------------------|------------|--------|
| 0 | Junio 2011 | Dirección de Desarrollo Institucional | Dirección General de Asesoría | 13.2 | 3 |

3. Organización Interna de la Dirección de Información y Seguimiento

3.1 Organigrama oficial de La Dirección de Información y Seguimiento



3.2 Suplencias

Las ausencias temporales del Director se realizarán conforme a lo dispuesto en el Art. 99 del Reglamento Interno del Ayuntamiento y la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco.

NOTA: Para el buen desempeño de sus funciones la Dirección de Desarrollo Institucional cuenta con personal comisionado y supernumerario.

3.3 Tabla de relación: funciones – proceso – responsable

| Funciones | Procesos | | Puesto responsable |
|--|----------|---|--|
| 90 –quater -8 | 13.2.1 | Vinculación universitaria | Jefe de Sección A |
| 90 –quater -5 90 –quater -6 90 –quater -7 90 –quater -6 90 –quater -15 | 13.2.2 | Coordinación metropolitana | Director de Desarrollo Institucional Jefe de Departamento B |
| 90 –quater -11 | 13.2.3 | Propuesta, elaboración e implementación de políticas públicas | Director de Desarrollo Institucional Jefe de Departamento B |

| No. de Revisión | Fecha | Elaboró | Autorizó | Id. Manual | Página |
|-----------------|------------|---------------------------------------|-------------------------------|------------|--------|
| 0 | Junio 2011 | Dirección de Desarrollo Institucional | Dirección General de Asesoría | 13.2 | 4 |

3.4 Perfil del funcionario

| | |
|--------------------------------------|---|
| Nombre del puesto | Director de Desarrollo Institucional |
| Dirección | Dirección General de Asesoría |
| Jefe inmediato | Director General de Asesoría |
| Personal a su cargo | Jefe de Departamento B, Programador Analista |
| Responsabilidades funcionales | <p>Proponer una metodología para la elaboración del PMDZ</p> <p>Coordinar los trabajos de participación en el proceso de planeación del COPLADEMUN</p> <p>Participar y dar seguimiento a la Agenda Metropolitana</p> <p>Desempeñar la función de enlace entre las universidades y el municipio</p> <p>Definir la metodología para recabar la información de las dependencias y organismos públicos municipales</p> <p>Analizar y estructurar la información de la administración municipal para la elaboración de los informes anuales</p> <p>Proponer y participar los criterios y prioridades de orientación para la inversión, gasto y financiamiento para el desarrollo municipal y metropolitano</p> <p>Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con su contrato de trabajo</p> |

| | |
|--------------------------------------|---|
| Nombre del puesto | Jefe de Departamento B |
| Área | Dirección de Desarrollo Institucional |
| Jefe inmediato | Director de Desarrollo Institucional |
| Personal a su cargo | |
| Responsabilidades funcionales | <p>Colaborar en la redacción del documento del PMDZ</p> <p>Dar seguimiento a la gestión de proyectos</p> <p>Fungir como enlace con las dependencias y organismos federales y estatales</p> <p>Participar en la redacción del documento final de los Informes de Gobierno</p> <p>Apoyar en la planeación y estructuración de los proyectos</p> <p>Dar seguimiento y gestionar ante otras instancias de gobierno los proyectos especiales.</p> <p>Coordinar y dar seguimiento al interior de la administración al Programa Agenda desde lo local</p> <p>Apoyo en la gestión de recursos Federales y Estatales (pavimentación, FOPAM, estudios de movilidad, etc.)</p> <p>Enlace E-room</p> <p>Enlace de transparencia, dar respuesta a las solicitudes de transparencia de la Dirección General de Asesoría.</p> <p>Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con su contrato de trabajo.</p> |

| | |
|--------------------------------------|---|
| Nombre del puesto | Programador Analista |
| Área | Dirección de Desarrollo Institucional |
| Jefe inmediato | Director de Desarrollo Institucional |
| Personal a su cargo | |
| Responsabilidades funcionales | <p>Apoyo en el seguimiento de convenios universitarios</p> <p>Apoyo en el seguimiento de acuerdos metropolitanos</p> <p>Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con su contrato de trabajo.</p> |

| | | | | | |
|-----------------|------------|---------------------------------------|-------------------------------|------------|--------|
| No. de Revisión | Fecha | Elaboró | Autorizó | Id. Manual | Página |
| 0 | Junio 2011 | Dirección de Desarrollo Institucional | Dirección General de Asesoría | 13.2 | 5 |

4. Procesos

4.1 Inventario de procesos, trámites y servicios de la Dirección de Desarrollo Institucional

| Objetivo de La Dirección de Desarrollo Institucional | | | |
|--|---|--------------------|--|
| Brindar asesoría y asistencia técnica en la toma de las decisiones que le sean encomendadas a la Dirección General de Asesoría en materia de fortalecimiento institucional y políticas públicas. | | | |
| Procesos | | Trámite o servicio | |
| 13.2.1 | Vinculación universitaria | | |
| 13.2.2 | Coordinación metropolitana | | |
| 13.2.3 | Propuesta, elaboración e implementación de políticas públicas | | |

NOTA: Los procesos administrativos y los relacionados con la transparencia y acceso a la información se registrarán por los lineamientos que emitan las Direcciones Responsables de los mismos.

4.2 Descripción narrativa de los procedimientos de la Dirección de Información y Seguimiento

Proceso 13.2.1: Vinculación universitaria

| | | |
|-------------------------------|-------------------------------|---|
| Organización y procesos | Trámite o servicio asociado | N/A |
| | Políticas del proceso | |
| | Objetivo del proceso | Establecer relaciones con instituciones educativas para el apoyo mutuo en actividades de interés común. |
| | Insumo del proceso | Acuerdo de cabildo que permite realizar la vinculación con las diferentes universidades establecidas en la Zona Metropolitana de Guadalajara. |
| | Producto del proceso | Convenios firmados con las instituciones educativas. |
| | Indicador del proceso | |
| Sistema de Gestión de Calidad | Documentos relacionados | Oficios |
| | Alcance o campo de aplicación | Metropolitana. |
| | Términos y/o definiciones | |
| | Distribución | Director General de Asesores, Jefe de Sección A |
| | Plazo | A partir del acuerdo de cabildo y hasta el final del periodo constitucional de la administración municipal. |
| | Responsable del proceso | Jefe de Sección A. |
| | Elaboró | Jefe de Sección A. |
| | Aprobó | Director General de Asesores. |
| | Fecha de revisión | |
| | Revisó | Dirección de Innovación Gubernamental. |
| | No. de revisión | 0 |
| | Fecha de emisión | Junio 2011 |

| No. de Revisión | Fecha | Elaboró | Autorizó | Id. Manual | Página |
|-----------------|------------|---------------------------------------|-------------------------------|------------|--------|
| 0 | Junio 2011 | Dirección de Desarrollo Institucional | Dirección General de Asesoría | 13.2 | 6 |

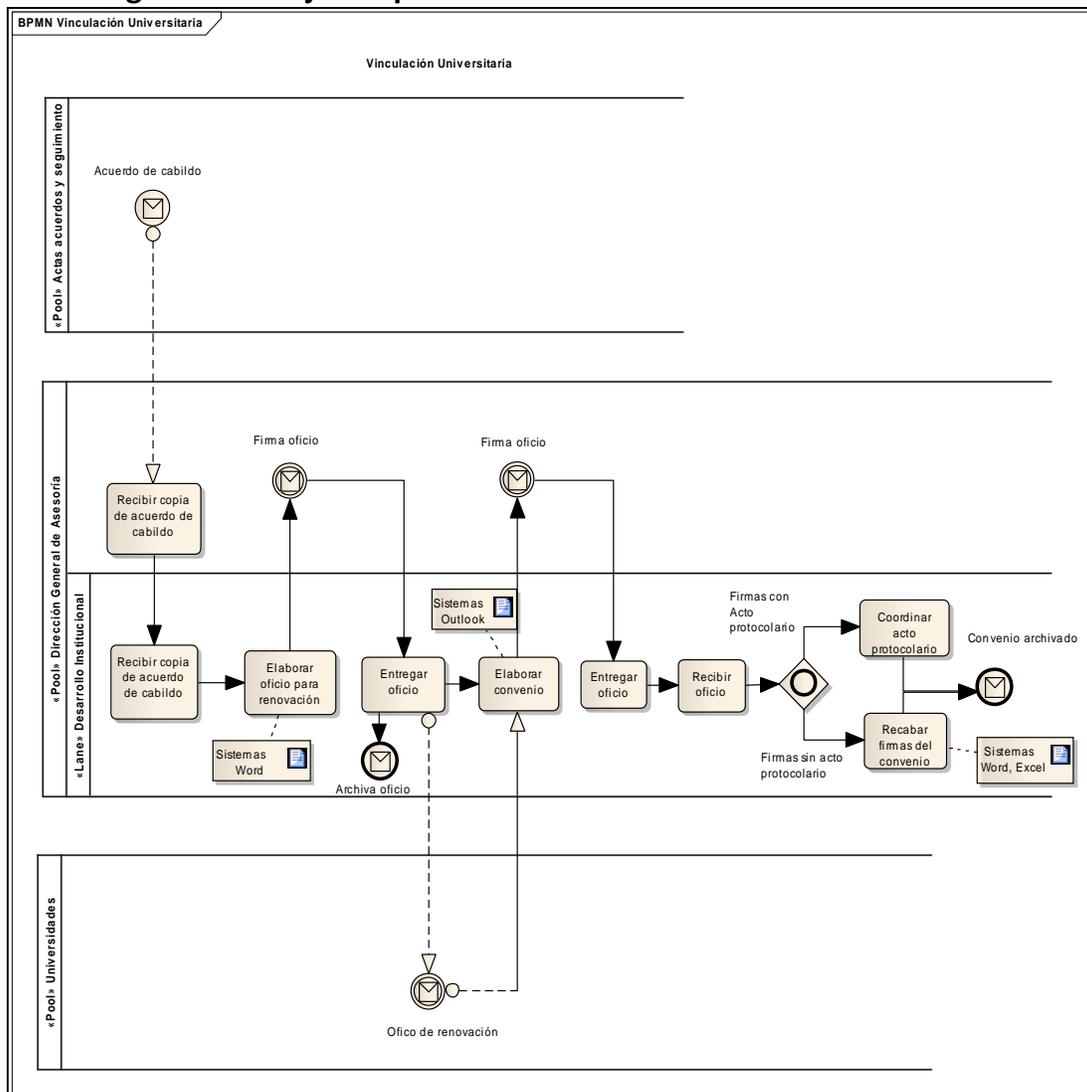
Descripción narrativa del proceso 13.2.1

| Procedimiento | No. | Actividad | Responsable | Área |
|---|-------------------|--|--------------------------------------|---|
| Recepción de Acuerdo de Cabildo | 1 | 01.01 Recibe copia de acuerdo de cabildo para realizar la vinculación universitaria. | Analista Especializado | Dirección General de Asesoría |
| | | 01.02 Turna copia de acuerdo de cabildo para realizar la vinculación universitaria al director. | Analista Especializado | Dirección General de Asesoría |
| | | 01.03 Recibe copia de acuerdo de cabildo para realizar la vinculación universitaria. | Director | Dirección de Desarrollo Institucional |
| | | 01.04 Turna copia de acuerdo de cabildo para realizar la vinculación universitaria a jefe de sección. | Director | Dirección de Desarrollo Institucional |
| | | 01.05 Recibe copia de acuerdo de cabildo para realizar la vinculación universitaria. | Jefe de Sección A | Dirección de Desarrollo Institucional |
| | | 01.06 Elabora oficio para solicitar renovación de convenios generales y específicos axial como el nombramiento de la persona que dará el seguimiento a las actividades por realizarse. | Jefe de Sección A | Dirección de Desarrollo Institucional |
| | | 01.07 Turna oficio para firma del Director General o Director de Área a la analista especializada. | Jefe de Sección A | Dirección de Desarrollo Institucional |
| | | 01.08 Turna oficio para firma del Director General o Director de Área. | Analista Especializado | Dirección General de Asesoría. Dirección de Desarrollo Institucional |
| | | 01.09 Firman oficio para su entrega al analista especializado. | Director General o Director de Área. | Dirección General de Asesoría. Dirección de Desarrollo Institucional |
| | | 01.08 Recibe y turna oficios firmados al mensajero | Analista Especializado | Dirección General de Asesoría |
| 01.09 Recibe y entrega oficio en las universidades ubicadas en la zona metropolitana. | Mensajero | Dirección de Desarrollo Institucional | | |
| 01.10 Recibe y archiva oficio para su control interno. | Jefe de Sección A | Dirección de Desarrollo Institucional | | |
| Vinculación Universitaria | 2 | 02.01 Recibe información de asignación de los enlaces. | Jefe de Sección A | Dirección de Desarrollo Institucional |
| | | 02.02 Envía formato de convenio para su revisión a la institución educativa. | Jefe de Sección A | Dirección de Desarrollo Institucional |
| | | 02.03 Recibe formato de convenio con el complemento de información referente a la institución educativa | Jefe de Sección A | Dirección de Desarrollo Institucional |
| | | 02.04 Elabora y turna oficio para revisión y elaboración de convenio al analista especializado. | Jefe de Sección A | Dirección de Desarrollo Institucional |
| | | 02.05 Recibe y turna oficio para firma del Director General o de Área. | Analista Especializado | Dirección General de Asesoría. |
| | | 02.07 Firma Oficio para su entrega. | Director General Director | Dirección General de Asesoría. Dirección de Desarrollo Institucional |
| | | 02.08 Recibe y turna oficio a mensajero | Analista Especializado | Dirección General de Asesoría |
| | | 02.09 Recibe y entrega oficio en Jurídico Consultivo. | Mensajero | Dirección de Desarrollo Institucional |
| | | 02.10 Recibe convenio validado por jurídico consultivo. | Analista Especializado | Dirección General de Asesoría |
| | | 02.11 Turna oficio a director de desarrollo institucional para su conocimiento. | Analista Especializado | Dirección General de Asesoría |
| | | 02.12 Recibe oficio y turna a jefe de sección para su seguimiento. | Director | Dirección de Desarrollo Institucional |
| | | 02.13 Recibe convenio general y/o específico. | Jefe de sección A | Dirección de Desarrollo Institucional |
| | | En caso de Firma de convenio a través de Acto protocolario realiza la actividad 02.14 | | |
| | | 02.14 Coordina actividades para acto protocolario. | Jefe de sección A | Dirección de Desarrollo Institucional |
| En caso de no existir Acto protocolario para la firma de convenio se realizan actividades siguientes 02.15, | | | | |

| No. de Revisión | Fecha | Elaboró | Autorizó | Id. Manual | Página |
|-----------------|------------|---------------------------------------|-------------------------------|------------|--------|
| 0 | Junio 2011 | Dirección de Desarrollo Institucional | Dirección General de Asesoría | 13.2 | 7 |

| Procedimiento | No. | Actividad | Responsable | Área |
|---------------------------|-----|--|----------------------|---|
| Vinculación Universitaria | 2 | 02.16, 02.17, 02.18, 02.19, 02.20, 02.21. | | |
| | | 02.15 Imprime convenio para recolectar las firmas de los involucrados. | Jefe de sección A | Dirección de Desarrollo Institucional |
| | | 02.16 Elabora oficio para recolectar las firmas de los involucrados. | Jefe de Sección A | Dirección de Desarrollo Institucional |
| | | 02.17 Recibe convenio con firma de responsables. | Jefe de Sección A | Dirección de Desarrollo Institucional |
| | | 02.18 Archiva convenio firmado en acto protocolario. | Jefe de Sección A | Dirección de Desarrollo Institucional |
| | | 02.19 Firma convenio general y/o específico por autoridades de instituciones educativas y municipales. | Presidente Municipal | autoridades de las instituciones educativas |
| | | 02.20 Archiva convenio para su consulta y seguimiento. | Jefe de sección A | Dirección de Desarrollo Institucional |
| | | 02.21 Da seguimiento a las actividades que se derivadas del convenio. | Jefe de sección A | Dirección de Desarrollo Institucional |

Diagrama de flujo del proceso 13.2.1



| No. de Revisión | Fecha | Elaboró | Autorizó | Id. Manual | Página |
|-----------------|------------|---------------------------------------|-------------------------------|------------|--------|
| 0 | Junio 2011 | Dirección de Desarrollo Institucional | Dirección General de Asesoría | 13.2 | 8 |

Proceso 13.2.2: Coordinación metropolitana

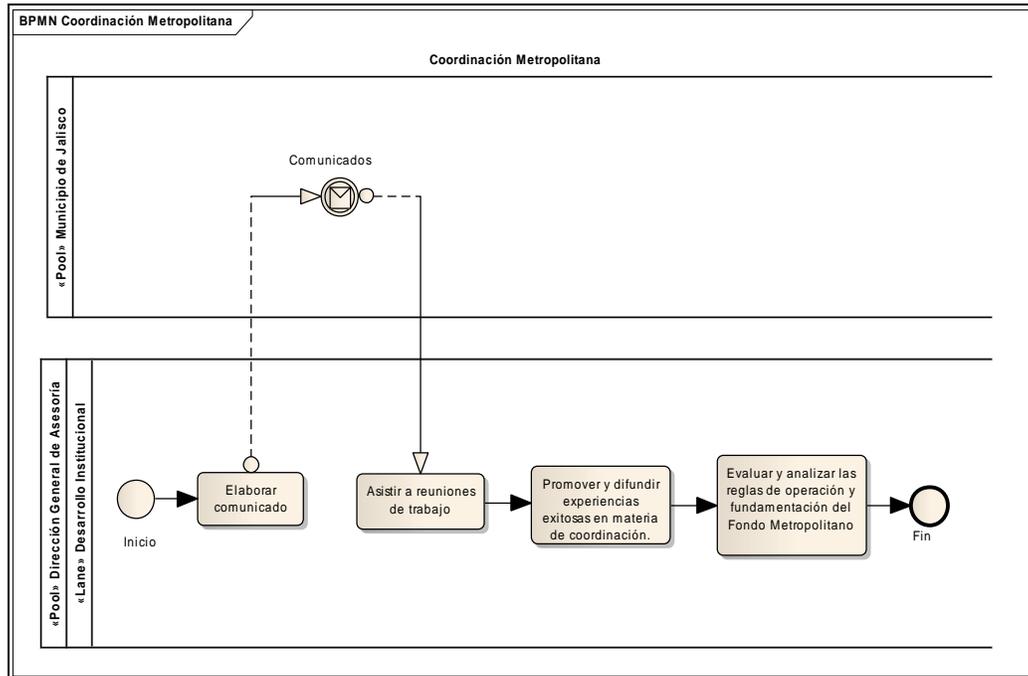
| | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|--|
| Organización y procesos | Trámite o servicio asociado | N/A |
| | Políticas del proceso | Formar parte del Comité Metropolitano |
| | Objetivo del proceso | Mantener estrecha colaboración con los municipios metropolitanos para trabajar en conjunto temas comunes |
| | Insumo del proceso | Necesidades ciudadanas, necesidades municipales, leyes y reglamentos de aplicación municipal, programas estatales y/o federales, minutas del Consejo Metropolitano |
| | Producto del proceso | Participación activa en la Junta de Coordinación Metropolitana |
| | Indicador del proceso | |
| Sistema de Gestión de Calidad | Documentos relacionados | |
| | Alcance o campo de aplicación | Zona Metropolitana de Guadalajara |
| | Términos y/o definiciones | La Zona Metropolitana de Guadalajara, según el INEGI, está integrada por los municipios de: El Salto, Guadalajara, Tlaquepaque, Tlajomulco, Tonalá, Ixtlahuacán, Juanacatlán y Zapopan |
| | Distribución | Director General de Asesoría, Director General de Desarrollo Institucional, Jefe de Departamento B. |
| | Plazo | Durante todo el periodo constitucional de la administración municipal |
| | Responsable del proceso | Director de Desarrollo Institucional |
| | Elaboró | Jefe de Sección A |
| | Aprobó | Director General de Asesoría |
| | Fecha de revisión | |
| | Revisó | Dirección de Innovación Gubernamental |
| | No. de revisión | 0 |
| | Fecha de emisión | Junio 2011 |

Descripción narrativa del proceso 13.2.2

| Procedimiento | No. | Actividad | Responsable | Área |
|---|-----|--|------------------------|---------------------------------------|
| Establecimiento de contactos con otros municipios de la Zona Metropolitana de Guadalajara | 1 | 01.01 Elabora comunicado para convocar a reuniones. | Director | Dirección de Desarrollo Institucional |
| | | 01.02 Envía comunicados al resto de los municipios para convocar a reuniones de trabajo. | Director | Dirección de Desarrollo Institucional |
| | | 01.03 Asiste a reuniones de trabajo. | Director | Dirección de Desarrollo Institucional |
| | | 01.04 Realiza seguimiento de acuerdos tomados en las reuniones. | Jefe de Departamento B | Dirección de Desarrollo Institucional |
| Promoción y difusión de experiencias exitosas en materia de coordinación | 2 | 02.01 Asiste y participa en eventos. | Director | Dirección de Desarrollo Institucional |
| Evalúa y analiza las reglas de operación y fundamentación del Fondo Metropolitano. | 3 | 03.01 Evalúa la factibilidad y eficacia de los criterios de distribución y diseño metodológico de las reglas de operación del Fondo Metropolitano. | Director | Dirección de Desarrollo Institucional |
| | | 03.02 Elabora un informe sobre la experiencia del municipio en proyectos incluidos en el fondo metropolitano. | Director | Dirección de Desarrollo Institucional |

| No. de Revisión | Fecha | Elaboró | Autorizó | Id. Manual | Página |
|-----------------|------------|---------------------------------------|-------------------------------|------------|--------|
| 0 | Junio 2011 | Dirección de Desarrollo Institucional | Dirección General de Asesoría | 13.2 | 9 |

Diagrama de flujo del proceso 13.2.2



Proceso 13.2.3: Propuesta, elaboración e implementación de políticas públicas

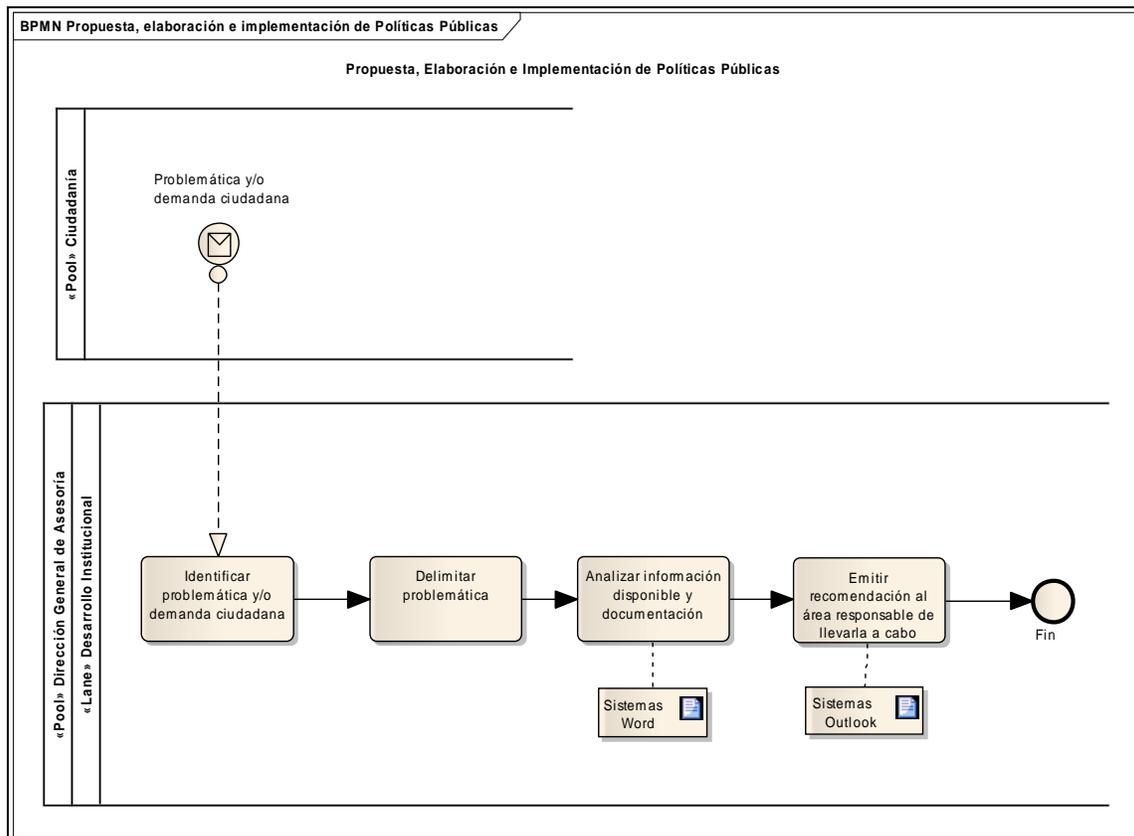
| | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|---|
| Organización y procesos | Trámite o servicio asociado | N/A |
| | Políticas del proceso | |
| | Objetivo del proceso | Crear políticas públicas a favor de los ciudadanos que habitan en el municipio de Zapopan |
| | Insumo del proceso | Leyes y reglamentos de aplicación municipal, Plan Municipal de Desarrollo Zapopan |
| | Producto del proceso | Implementación de alguna política pública |
| | Indicador del proceso | |
| Sistema de Gestión de Calidad | Documentos relacionados | Propuesta |
| | Alcance o campo de aplicación | Municipal |
| | Términos y/o definiciones | |
| | Distribución | Director General de Asesoría, Director General de Desarrollo Institucional, Jefe de Departamento B. |
| | Plazo | Durante todo el periodo constitucional de la administración municipal |
| | Responsable del proceso | Jefe de Departamento B |
| | Elaboró | Jefe de Sección A |
| | Aprobó | Director General de Asesoría |
| | Fecha de revisión | |
| | Revisó | Dirección de Innovación Gubernamental |
| | No. de revisión | 0 |
| | Fecha de emisión | Junio 2011 |

| No. de Revisión | Fecha | Elaboró | Autorizó | Id. Manual | Página |
|-----------------|------------|---------------------------------------|-------------------------------|------------|--------|
| 0 | Junio 2011 | Dirección de Desarrollo Institucional | Dirección General de Asesoría | 13.2 | 10 |

Descripción narrativa del proceso 13.2.3

| Procedimiento | No. | Actividad | Responsable | Área |
|--|-----|---|------------------------|---------------------------------------|
| Identificación de la problemática y/o demanda ciudadana. | 1 | 01.01 Recibe la petición de análisis de la problemática | Director | Dirección de Desarrollo Institucional |
| | | 01.02 Investiga el origen de la problemática | Jefe de Departamento B | Dirección de Desarrollo Institucional |
| Delimitación de la problemática | 2 | 02.01 Analiza la problemática | Director | Dirección de Desarrollo Institucional |
| Análisis de la información disponible y documentación | 3 | 03.01 Consultar leyes y reglamentos vigentes que estén relacionados | Jefe de Departamento B | Dirección de Desarrollo Institucional |
| | | 03.02 Documenta y define la solución más viable | Jefe de Departamento B | Dirección de Desarrollo Institucional |
| | | 03.03 Elabora propuesta y se turna a director | Jefe de Departamento B | Dirección de Desarrollo Institucional |
| | | 03.04 Revisa y aprueba propuesta | Director | Dirección de Desarrollo Institucional |
| Emisión de la recomendación al área responsable de llevarla a cabo | 4 | 04.01 Envía propuesta al área que implementaría dicha política | Director | Dirección de Desarrollo Institucional |

Diagrama de flujo del proceso 13.2.3



| No. de Revisión | Fecha | Elaboró | Autorizó | Id. Manual | Página |
|-----------------|------------|---------------------------------------|-------------------------------|------------|--------|
| 0 | Junio 2011 | Dirección de Desarrollo Institucional | Dirección General de Asesoría | 13.2 | 11 |

5. Firmas

Autorización

C. Héctor Vielma Ordóñez
Presidente Municipal

Visto Bueno

Ing. Ismael Orozco Loreto
Director General de Asesoría

Elaboración

Mtro. David Mora Cortés
Director de Desarrollo Institucional

| No. de Revisión | Fecha | Elaboró | Autorizó | Id. Manual | Página |
|-----------------|------------|---------------------------------------|-------------------------------|------------|--------|
| 0 | Junio 2011 | Dirección de Desarrollo Institucional | Dirección General de Asesoría | 13.2 | 12 |