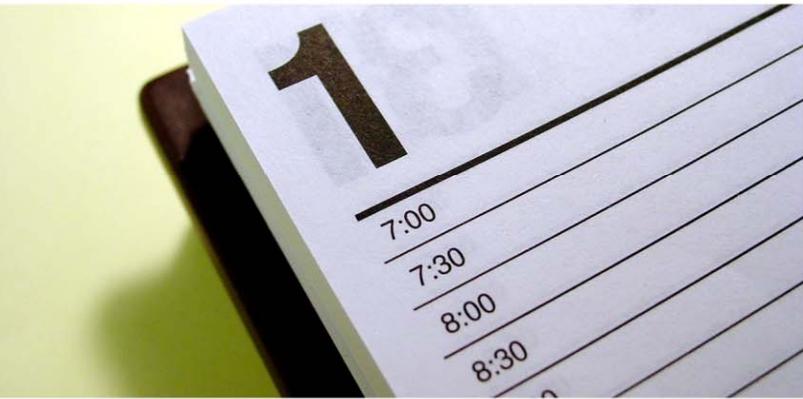


# ZAPOPAN UNIDO



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

DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y SEGUIMIENTO



GOBIERNO MUNICIPAL DE  
**ZAPOPAN**  
2010 - 2012

[www.zapopan.gob.mx](http://www.zapopan.gob.mx)

## 1. Índice

Sección	Descripción	Página
2	Normatividad	3
3	Organización interna de la dirección	4
4	Procesos	7
5	Firmas	14

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Dirección de Información y Seguimiento	Dirección General de Asesoría	13.1	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	Verificar el cumplimiento de la vinculación de los POAs con el presupuesto
			90 – quater - 2	Definir los lineamientos para la formulación de los programas operativos anuales, conforme al PMDZ
			90 – quater - 3	Establecer el sistema de información para la actualización y seguimiento de las metas establecidas en los Programas Operativos Anuales
			90 – quater - 4	Integrar en conjunto con las dependencias los avances mensuales de los Programas Operativos Anuales
			90 – quater - 5	Monitorear los resultados de los indicadores operativos y estratégicos de las dependencias
			90 - quater - 6	Formulación de proyectos estratégicos que se definen en el PMDZ
			90 – quater - 7	Dar seguimiento a los avances de los proyectos estratégicos de la Administración Municipal
			90 – quater - 8	Evaluar el cumplimiento de las metas de los proyectos estratégicos y en su caso redefinir las metas propuestas
			90 – quater - 9	Proponer el método de evaluación del PMDZ
			90 – quater - 10	Coordinar los trabajos de evaluación del PMDZ, con las dependencias del Ayuntamiento de Zapopan
			90 – quater - 11	Presentar al Ayuntamiento el resultado de la evaluación del PMDZ, en los tiempos determinados por la Ley de Planeación del Estado de Jalisco y sus Municipios
			90 – quater - 12	Coordinar la integración de la información municipal para la promoción de la misma
			90 – quater - 13	Desarrollar y dar mantenimiento a un sistema de información estadística y geográfica, que apoye al ejercicio de planeación y toma de decisiones

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Dirección de Información y Seguimiento	Dirección General de Asesoría	13.1	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 Información y Seguimiento cuenta con personal comisionado y supernumerario.

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Dirección de Información y Seguimiento	Dirección General de Asesoría	13.1	4

### 3.3 Tabla de relación: Funciones – proceso – responsable

Funciones	Procesos		Puesto responsable
90-quarter-5 90-quarter-6 90-quarter-7 90-quarter-8 90-quarter-9 90-quarter-10 90-quarter-11 90-quarter-12	13.1.1	Seguimiento y evaluación al plan municipal de desarrollo (PMD)	Director de Desarrollo Institucional
90-quarter-13	13.1.2	Certificación	Jefe de Departamento B
90-quarter-1 90-quarter-2 90-quarter-3 90-quarter-4	13.1.3	Integración y seguimiento del programa operativo anual	Jefe de Departamento A

### 3.4 Perfil del funcionario

<b>Nombre del puesto</b>	Director de Información y Seguimiento
<b>Dirección</b>	Dirección General de Asesoría
<b>Jefe inmediato</b>	Director General de Asesoría
<b>Personal a su cargo</b>	Jefe de departamento A, Coordinador, Supervisor
<b>Responsabilidades funcionales</b>	Definir los lineamientos para la formulación de los programas operativos anuales Verificar el cumplimiento de los POAs Formular proyectos estratégicos Evaluar el cumplimiento de las metas de los proyectos estratégicos Desarrollar y dar mantenimiento a un sistema de información estadística y geográfica Generar información para apoyar la planeación y respaldar la toma de decisiones. Proponer el método de evaluación del PMDZ Definir los lineamientos para la formulación de los programas operativos anuales Verificar el cumplimiento de los POAs Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con su contrato de trabajo

<b>Nombre del puesto</b>	Jefe de Departamento A
<b>Área</b>	Dirección de Información y Seguimiento
<b>Jefe inmediato</b>	Director de Información y Seguimiento
<b>Personal a su cargo</b>	
<b>Responsabilidades funcionales</b>	Seguimiento a los POAs Participación en el diseño gráfico de informe de gobierno Participación en el diseño gráfico del PMDZ Seguimiento al cumplimiento de programas y proyectos de la administración Elaboración de presentaciones temáticas Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con su contrato de trabajo.

<b>Nombre del puesto</b>	Coordinador
<b>Área</b>	Dirección de Información y Seguimiento
<b>Jefe inmediato</b>	Director de Información y Seguimiento
<b>Personal a su cargo</b>	
<b>Responsabilidades funcionales</b>	Apoyo en el seguimiento de los POAs Recopilación de información de programas y proyectos municipales Visita de campo para la toma fotográfica de avance de programas o proyectos municipales Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con su contrato de trabajo.

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Dirección de Información y Seguimiento	Dirección General de Asesoría	13.1	5

<b>Nombre del puesto</b>	Supervisor
<b>Área</b>	Dirección de Información y Seguimiento
<b>Jefe inmediato</b>	Director de Información y Seguimiento
<b>Personal a su cargo</b>	
<b>Responsabilidades funcionales</b>	<p>Participación en el diseño gráfico de informe de gobierno</p> <p>Participación en el diseño gráfico del PMDZ</p> <p>Seguimiento al cumplimiento de programas y proyectos de la administración</p> <p>Elaboración de presentaciones referente a los avances de programas</p> <p>Análisis y presentación de resultado de encuestas</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 Información y Seguimiento	Dirección General de Asesoría	13.1	6

## 4. Procesos

### 4.1 Inventario de procesos, trámites y servicios de La Dirección de Información y Seguimiento

Objetivo de La Dirección de Información y Seguimiento			
Establecer los lineamientos para la formulación de los programas operativos anuales de cada dependencia con base a los objetivos y metas establecidos en el Plan Municipal de Desarrollo y organizar un sistema de seguimiento y evaluación de dichos programas que sirva de herramienta para la toma de decisiones.			
Procesos		Trámite o servicio	
13.1.1	Seguimiento y evaluación al plan municipal de desarrollo (PMD)		
13.1.2	Certificación		
13.1.3	Integración y seguimiento del programa operativo anual		

**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 13.1.1: Seguimiento y evaluación al Plan Municipal de Desarrollo (PMD)

Organización y procesos	Trámite o servicio asociado	N/A
	Políticas del proceso	La Ley de Planeación para el Estado de Jalisco y sus Municipios, señala en su artículo 51, que "El Plan Municipal y los programas que de él se deriven, deberán ser evaluados y, en su caso, actualizados o sustituidos, dentro de los seis primeros meses del inicio del periodo constitucional de la administración municipal que corresponda, en cuyo caso comprenderá todo el periodo constitucional"
	Objetivo del proceso	Dar seguimiento puntual a los programas y proyectos integrados en el Plan Municipal de Desarrollo para conocer su avance y poder realizar una evaluación del mismo
	Insumo del proceso	Reporte de programas y proyectos municipales, POAs, Informe de gobierno
	Producto del proceso	Publicación de avance de POAs en la web, Publicación de informe anual de gobierno, publicación de la evaluación del PMDZ
	Indicador del proceso	
Sistema de Gestión de Calidad	Documentos relacionados	Informes de gobierno de Zapopan, reportes de los programas operativos
	Alcance o campo de aplicación	Municipal
	Términos y/o definiciones	POA: Programa Operativo Anual PMDZ: Plan Municipal de Desarrollo Zapopan
	Distribución	Director General de Asesoría, Director de Información y Seguimiento, Jefe de Departamento B, Jefe de Sección A
	Plazo	A partir de la publicación del PMDZ hasta el final de la administración
	Responsable del proceso	Director de Información y Seguimiento
	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	

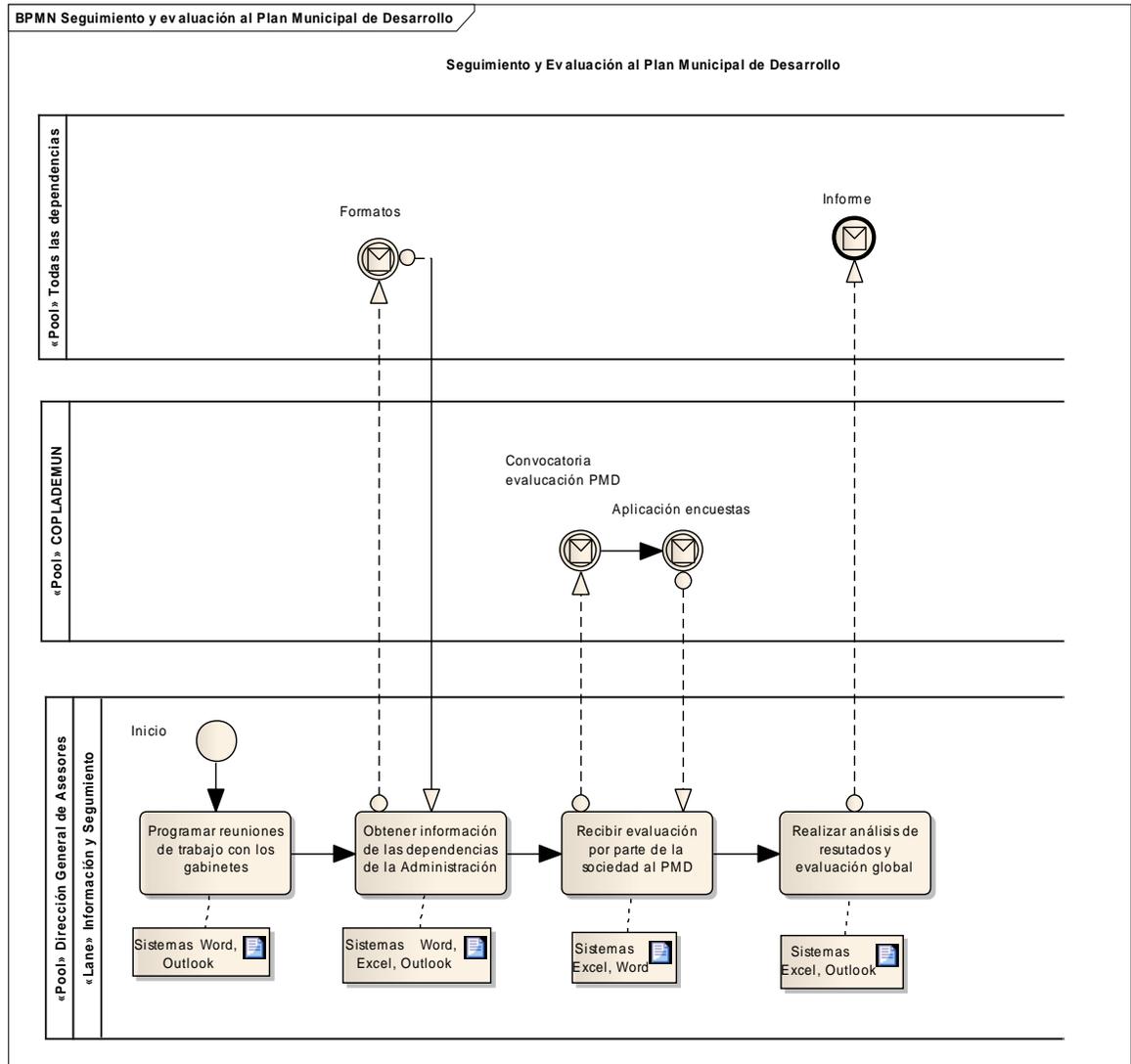
No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Dirección de Información y Seguimiento	Dirección General de Asesoría	13.1	7

**Descripción narrativa del proceso 13.1.1**

Procedimiento	No.	Actividad	Responsable	Área
Programación de Reuniones de trabajo con los Gabinetes	01	01.01 Participa Programa reuniones de trabajo con cada Gabinete para definir la metodología de evaluación de programas y proyectos que dan cumplimiento al Plan Municipal de Desarrollo.	Director de Información y Seguimiento	Dirección General de Asesores
		01.02 Solicita los avances de cada gabinete.	Director de Información y Seguimiento	Dirección General de Asesores
Información de las Dependencias de la Administración	02	02.01 Diseña formatos para solicitar la información.	Jefe de área	Dirección de Información y seguimiento
		02.02 Establece calendario de reuniones con las dependencias para capacitar en el llenado de formatos.	Director de Información y Seguimiento	Dirección General de Asesores
		02.03 Calendariza las actividades.	Director de Información y Seguimiento	Dirección General de Asesores
		02.04 Captura la información.	Jefe de área	Dirección de Información y seguimiento
Evaluación por parte de la sociedad al Plan Municipal de Desarrollo	03	03.01 Solicita al COPLADEMUN que convoque a la sociedad a participar de la evaluación del PMD	Director General de Asesores	Dirección General de Asesores
		03.02 Aplica encuestas a líderes vecinales.	Director de Información y Seguimiento, Dirección de COPLADEMUN	Dirección de Información y seguimiento
		03.03 Captura la información.	Director de Información y Seguimiento, Dirección de COPLADEMUN	Dirección de Información y seguimiento
		03.04 Analiza la información.	Jefe de área	Dirección de Información y seguimiento
Análisis de resultados y evaluación global	04	04.01 Diseña y opera un sistema de medición de la eficacia y eficiencia de los programas establecidos por las dependencias para el logro de los objetivos del Plan Municipal de Desarrollo	Jefe de área	Dirección de Información y seguimiento
		04.02 Analiza y califica los resultados por cada Gabinete, Programa y Proyectos Estratégicos.	Director de Información y Seguimiento	Dirección de Información y seguimiento

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Dirección de Información y Seguimiento	Dirección General de Asesoría	13.1	8

**Diagrama de flujo del proceso 13.1.1**



No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Dirección de Información y Seguimiento	Dirección General de Asesoría	13.1	9

### Proceso 13.1.2: Certificación

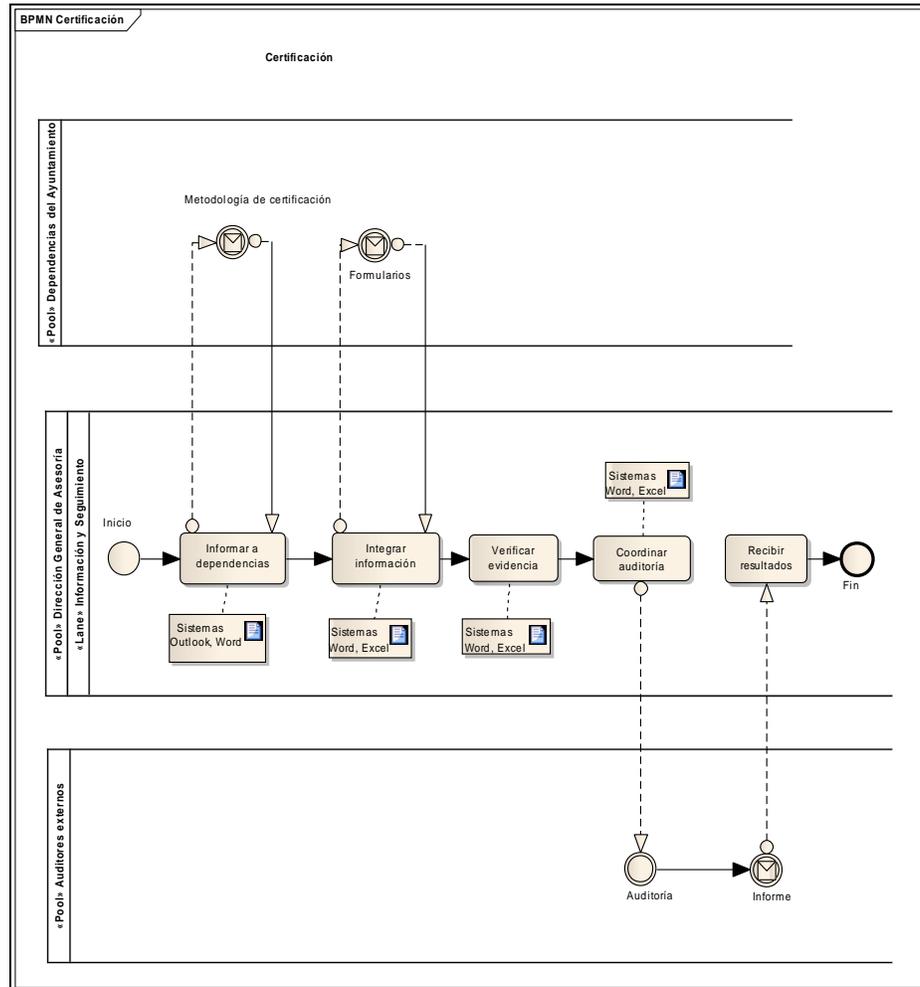
<b>Organización y procesos</b>	<b>Trámite o servicio asociado</b>	N/A
	<b>Políticas del proceso</b>	
	<b>Objetivo del proceso</b>	Dar seguimiento a indicadores correspondientes al programa de certificación de la administración municipal.
	<b>Insumo del proceso</b>	Reporte de avance de indicadores
	<b>Producto del proceso</b>	Certificación
	<b>Indicador del proceso</b>	
<b>Sistema de Gestión de Calidad</b>	<b>Documentos relacionados</b>	
	<b>Alcance o campo de aplicación</b>	Municipal
	<b>Términos y/o definiciones</b>	
	<b>Distribución</b>	Director de Información y Seguimiento, Jefe de Departamento B
	<b>Plazo</b>	Durante el periodo constitucional de la administración
	<b>Responsable del proceso</b>	Jefe de Departamento B
	<b>Elaboró</b>	Jefe de Sección A
	<b>Aprobó</b>	Director General de Asesoría
	<b>Fecha de revisión</b>	
	<b>Revisó</b>	Dirección de Innovación Gubernamental
	<b>No. de revisión</b>	0
	<b>Fecha de emisión</b>	Junio 2011

### Descripción narrativa del proceso 13.1.2

Procedimiento	No.	Actividad	Responsable	Área
Participación de las Dependencias	01	01.01 Informa a las dependencias de la participación a la certificación	Jefe de Área	Dirección de Información y Seguimiento
		01.02 Da a conocer la metodología	Jefe de Área	Dirección de Información y Seguimiento
Integración de Información	02	02.01 Envía formularios a las dependencias	Jefe de Área	Dirección de Información y Seguimiento
		02.02 Integra información	Jefe de Área	Dirección de Información y Seguimiento
Verificación de Evidencia	03	03.01 Verifica la información	Jefe de Área	Dirección de Información y Seguimiento
		03.02 Prepara reporte para auditoría	Jefe de Área	Dirección de Información y Seguimiento
Coordinación de la Auditoría	04	04.01 Coordina la auditoría	Jefe de Área	Dirección de Información y Seguimiento
Entrega de Resultados	05	05.01 Recibe resultados de auditoría	Jefe de Área	Dirección de Información y Seguimiento

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Dirección de Información y Seguimiento	Dirección General de Asesoría	13.1	10

**Diagrama de flujo del proceso 13.1.2**



No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Dirección de Información y Seguimiento	Dirección General de Asesoría	13.1	11

### Proceso 13.1.3: Integración y seguimiento del programa operativo anual

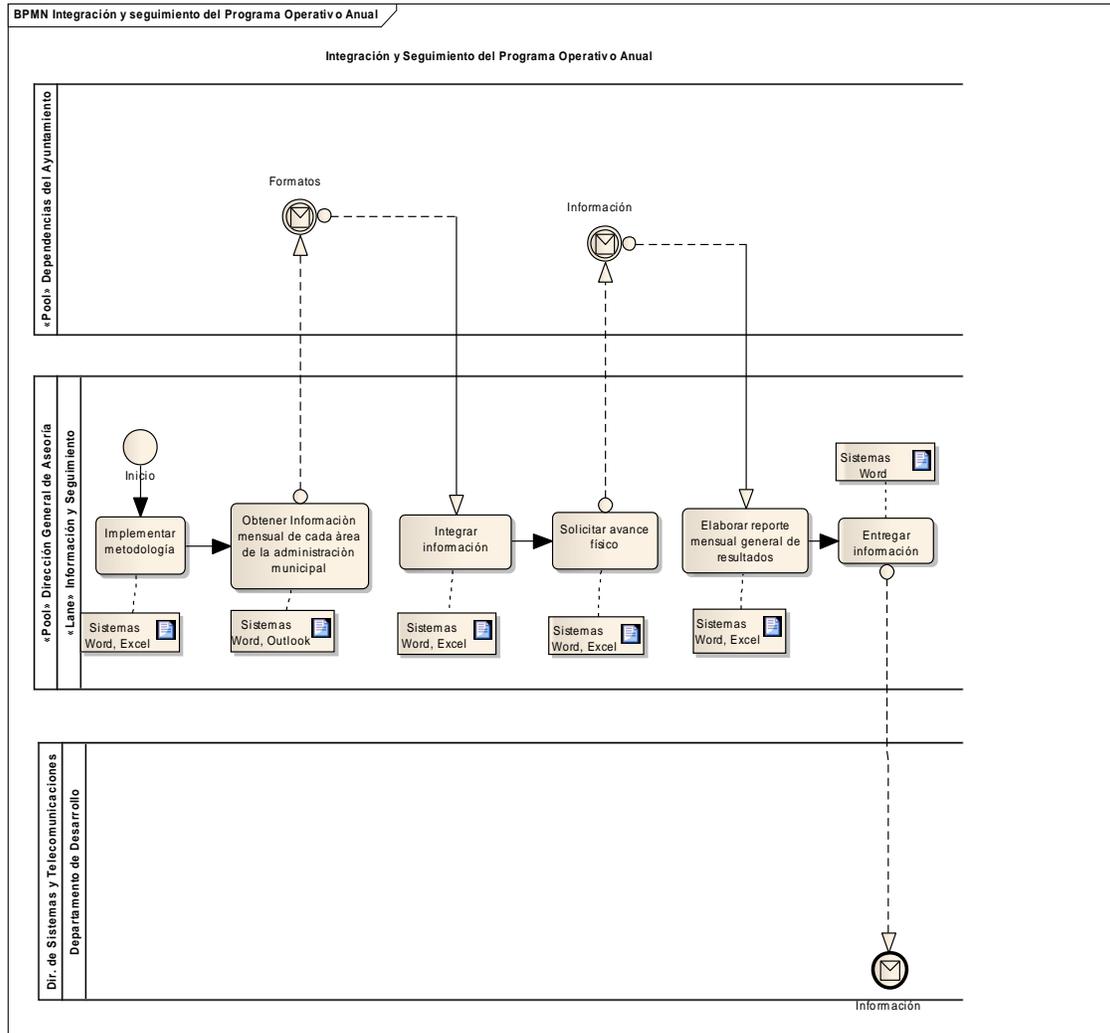
<b>Organización y procesos</b>	<b>Trámite o servicio asociado</b>	N/A
	<b>Políticas del proceso</b>	
	<b>Objetivo del proceso</b>	Dar seguimiento al avance de programas operativos
	<b>Insumo del proceso</b>	Reportes mensuales de las dependencias
	<b>Producto del proceso</b>	Publicación mensual de los resultados en la Web de Zapopan
	<b>Indicador del proceso</b>	
<b>Sistema de Gestión de Calidad</b>	<b>Documentos relacionados</b>	
	<b>Alcance o campo de aplicación</b>	Municipal
	<b>Términos y/o definiciones</b>	
	<b>Distribución</b>	Director de Información y Seguimiento, Jefe de Departamento A
	<b>Plazo</b>	Durante el periodo constitucional de la administración municipal
	<b>Responsable del proceso</b>	Jefe de Departamento A
	<b>Elaboró</b>	Jefe de Sección A
	<b>Aprobó</b>	Director General de Asesoría
	<b>Fecha de revisión</b>	
	<b>Revisó</b>	Dirección de Innovación Gubernamental
	<b>No. de revisión</b>	0
	<b>Fecha de emisión</b>	Junio 2011

### Descripción narrativa del proceso 13.1.3

Procedimiento	No.	Actividad	Responsable	Área
Implementación de Metodología	01	01.01 Establece la metodología.	Director de Información y Seguimiento	Dirección de Información y Seguimiento
		01.02 Diseña los formatos a utilizar.	Jefe de Área	Dirección de Información y Seguimiento
Obtención de Información mensual de cada área de la administración municipal	02	02.01 Envía los formatos a cada área	Jefe de Área	Dirección de Información y Seguimiento
		02.02 Verifica que las áreas cuenten con los formatos.	Jefe de Área	Dirección de Información y Seguimiento
Integración de Información	03	03.01 Capta información.	Jefe de Área	Dirección de Información y Seguimiento
		03.02 Integra la información en un solo archivo	Jefe de Área	Dirección de Información y Seguimiento
Seguimiento de Avance Físico	04	04.01 Solicita reportes mensualmente.	Jefe de Área	Dirección de Información y Seguimiento
Elaboración mensual del reporte general de resultados	05	05.01 Analiza la información.	Jefe de Área	Dirección de Información y Seguimiento
		05.02 Elabora reporte.	Jefe de Área	Dirección de Información y Seguimiento
Comunicación en la Página de Internet	06	06.01 Entrega información para que sea integrada a la página Web.	Jefe de Área	Dirección de Información y Seguimiento

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Dirección de Información y Seguimiento	Dirección General de Asesoría	13.1	12

**Diagrama de flujo del proceso 13.1.3**



No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Dirección de Información y Seguimiento	Dirección General de Asesoría	13.1	13

## 5. Firmas

### Autorización

---

**C. Héctor Vielma Ordóñez**  
**Presidente Municipal**

### Visto Bueno

---

**Ing. Ismael Orozco Loreto**  
**Director General de Asesoría**

### Elaboración

---

**Lic. Eliseo Orozco Aguirre**  
**Director de Información y Seguimiento**

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Dirección de Información y Seguimiento	Dirección General de Asesoría	13.1	14