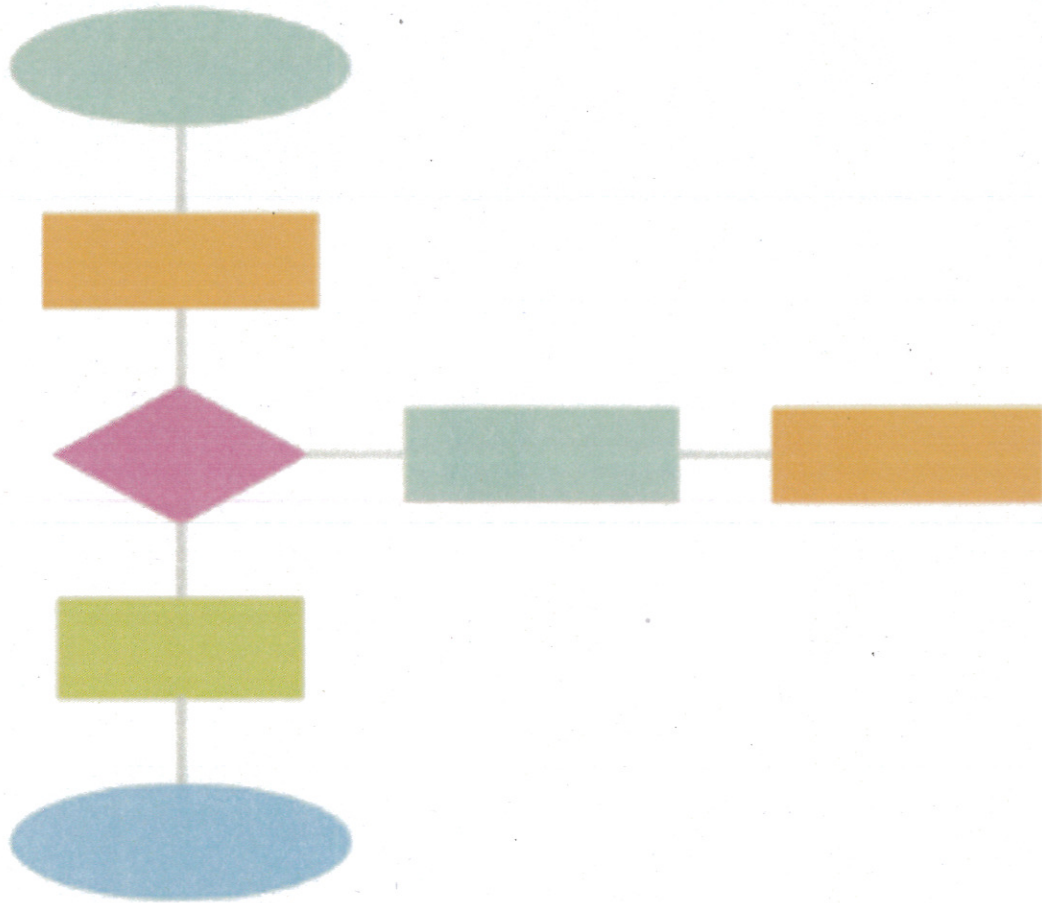


Manual de Procedimientos



Dirección de Proyectos

4



ÍNDICE

Sección	Descripción	Página
I	Introducción	3
II	Objetivo del manual de procedimientos	4
III	Inventario de procedimientos	5
IV	Descripción narrativa, flujo y anexo de los procedimientos	6
V	Glosario de términos	23
VI	Autorizaciones	24

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Proyectos		
FECHA DE EMISIÓN:	07-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-07-00	VERSIÓN:	0

I. INTRODUCCIÓN

El presente manual tiene como propósito ser una guía rápida y específica que incluya la operación y desarrollo de las actividades de ésta Área del Municipio de Zapopan; y así servir como un instrumento de apoyo y mejora institucional.

Los procedimientos incluyen en forma ordenada y secuencial las operaciones 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 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.

[Handwritten signature]

4

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Proyectos		
FECHA DE EMISIÓN:	07-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-07-00	VERSIÓN:	0

II. OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El presente manual es un instrumento técnico operativo que apoya en las actividades cotidianas de ésta Área, el cual contiene información en forma cronológica y detallada de las actividades que deben seguirse para el cumplimiento de sus atribuciones y funciones.

Los objetivos del presente manual son:

- Describir los procedimientos.
- Mostrar en forma ordenada y secuencial las actividades que se desarrollan dentro de un procedimiento, haciendo referencia a otros 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.
- Otorgar al servidor público una visión integral de sus funciones con la descripción de los procedimientos, así como con las interrelaciones de éstos con otras unidades de trabajo para la realización de las funciones asignadas.

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Proyectos		
FECHA DE EMISIÓN:	07-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-07-00	VERSIÓN:	0

III. INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE PROYECTOS	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
PC-07-07-01	Atención a redes sociales
PC-07-07-02	Atención al ciudadano
PC-07-07-03	Intervenciones para el rescate de espacios públicos
PC-07-07-04	Seguimiento de proyectos
PC-07-07-05	Seguimiento y calidad
PC-07-07-06	Coordinación de proyectos

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Proyectos		
FECHA DE EMISIÓN:	07-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-07-00	VERSIÓN:	0

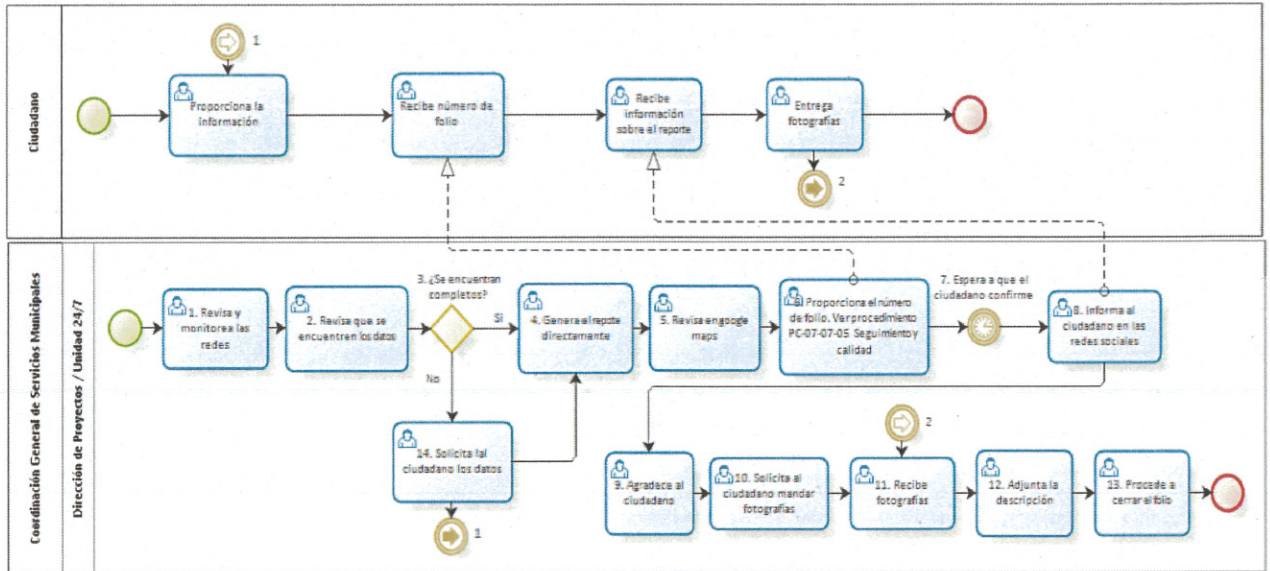
IV. DESCRIPCIÓN NARRATIVA, FLUJO Y ANEXO DE LOS PROCEDIMIENTOS

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales	Código:	PC-07-07-01
Dirección de Área:	Dirección de Proyectos	Fecha de Emisión:	07-FEB-2017
Unidad:	Unidad 24/7	Fecha de Actualización:	N/A
Departamento:	N/A	Versión:	00
Procedimiento:	Atención a redes sociales.		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad		Área	Sistema
1.- Revisa y monitorea las redes sociales internet, twitter, línea Zapopan, Facebook en base a lo que compete al Municipio de Zapopan.		Unidad 24/7	Internet
2.- Revisa que se encuentren los datos completos del reporte de petición del ciudadano.		Unidad 24/7	Internet
3.- ¿Se encuentran completos?			
En caso de que si se encuentren completos, pasa a la actividad 4.			
En caso de que no se encuentren completos, pasa a la actividad 14.			
4.- Genera el reporte directamente en el sistema Siebel confirmando las calles, cruces y colonia.		Unidad 24/7	Siebel
5.- Revisa en google maps la ubicación del servicio.		Unidad 24/7	Internet
6.- Proporciona el número de folio al ciudadano que se encuentra en las redes sociales. Ver procedimiento PC-07-07-05 Seguimiento y calidad.		Unidad 24/7	Internet
7.- Espera a que ciudadano confirme la respuesta del reporte.		Unidad 24/7	N/A
8.- Informa al ciudadano en las redes sociales que su reporte ya ha sido atendido.		Unidad 24/7	Internet
9.- Agradece al ciudadano por medio de las redes sociales.		Unidad 24/7	Internet
10.- Solicita al ciudadano mandar fotografías por medio de las redes sociales.		Unidad 24/7	Internet
11.- Recibe fotografías sobre el servicio tanto para atención como para confirmar el servicio.		Unidad 24/7	Internet
12.- Adjunta la descripción del servicio y la fotografía al sistema Siebel.		Unidad 24/7	Siebel
13.- Procede a cerrar el folio en el sistema Siebel y termina procedimiento.		Unidad 24/7	Siebel
14.- Solicita al ciudadano los datos sobre el servicio y pasa a la actividad 4.		Unidad 24/7	Internet

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Proyectos		
FECHA DE EMISIÓN:	07-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-07-00	VERSIÓN:	0

Flujo



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Proyectos		
FECHA DE EMISIÓN:	07-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-07-00	VERSIÓN:	0

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales	Código:	PC-07-07-02
Dirección de Área:	Dirección de Proyectos	Fecha de Emisión:	07-FEB-2017
Unidad:	Unidad 24/7	Fecha de Actualización:	N/A
Departamento:	N/A	Versión:	00
Procedimiento:	Atención al Ciudadano		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad	Área	Sistema	
1.- Recibe y atiende la llamada telefónica por parte del ciudadano.	Unidad 24/7	N/A	
2.- Sondea al ciudadano para identificar cuál es su solicitud.	Unidad 24/7	N/A	
3.- ¿Es competencia de servicios públicos?			
En caso de que sí sea competencia, continúa en el paso 4.			
En caso de que no sea competencia, continúa en el paso 14.			
4.- ¿Se busca el ciudadano en la base de datos?			
En caso de que sí se encuentre en la base de datos, pasa a la actividad 5.			
En caso de que no se encuentre en la base de datos, pasa a la actividad 13.			
5.- Genera el reporte en el sistema Siebel tomando el número telefónico y nombre del ciudadano.	Unidad 24/7	Siebel	
6.- Ingresa al sistema Siebel para revisar si el ciudadano se encuentra en el sistema.	Unidad 24/7	Siebel	
7.- Pregunta al ciudadano, la calle, domicilio, entre calles, colonia y alguna referencia del servicio.	Unidad 24/7	N/A	
8.- Guarda el reporte en el sistema Siebel.	Unidad 24/7	Siebel	
9.- Envía reporte al área correspondiente.	Unidad 24/7	Siebel	
10.- Informa al ciudadano que el reporte ya fue turnado al área correspondiente.	Unidad 24/7	N/A	
11.- Proporciona el folio correspondiente del reporte.	Unidad 24/7	N/A	
12.- Pregunta al ciudadano si tiene alguna duda sobre el reporte y termina procedimiento. Ver procedimiento PC-07-07-05 Seguimiento y calidad.	Unidad 24/7	N/A	
13.- Ingresa al sistema Siebel, anotando los datos nombre completo, número telefónico, pasa a la actividad 8.	Unidad 24/7	Siebel	
14.- Canaliza la solicitud a otra instancia correspondiente informando al ciudadano y termina procedimiento.	Unidad 24/7	N/A	

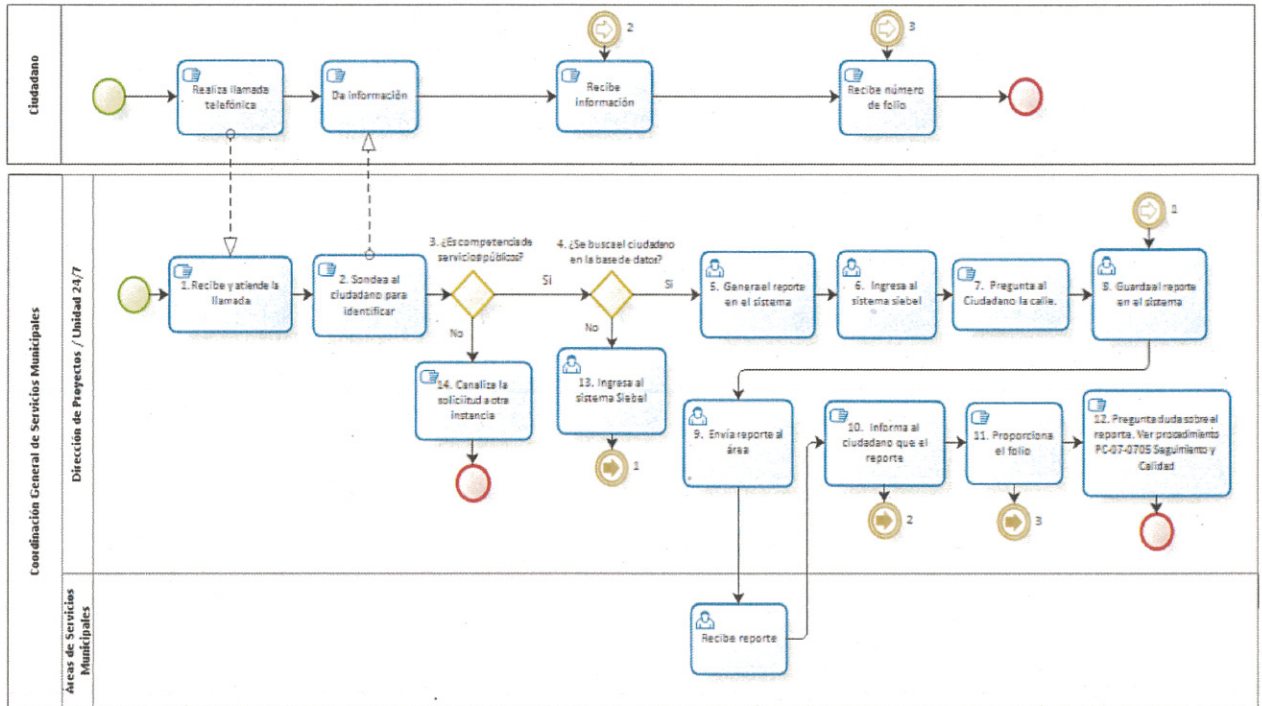
[Handwritten signature]

4

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Proyectos		
FECHA DE EMISIÓN:	07-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-07-00	VERSIÓN:	0

Flujo



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Proyectos		
FECHA DE EMISIÓN:	07-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-07-00	VERSIÓN:	0

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales	Código:	PC-07-07-03
Dirección de Área:	Dirección de Proyectos	Fecha de Emisión:	07-FEB-2017
Unidad:	Unidad de Coordinación y Seguimiento Operativo	Fecha de Actualización:	N/A
Departamento:		Versión:	00
Procedimiento:	Intervenciones para el rescate de espacios públicos		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad	Área	Sistema	
1. Recibe instrucción de Secretaría Particular, Gabinete y Presidencia para una intervención en las colonias para realizar plan de trabajo con las direcciones.	Dirección de Proyectos	N/A	
2. Realiza llamada a las direcciones para coordinar la visita a las colonias.	Unidad de Coordinación y Seguimiento Operativo	N/A	
3. Establece vía telefónica la fecha y programa de trabajo con las direcciones.	Unidad de Coordinación y Seguimiento Operativo	N/A	
4. Recibe vía correo las fechas por las direcciones.	Unidad de Coordinación y Seguimiento Operativo	Internet	
5. Realiza calendarización y ficha técnica.	Unidad de Coordinación y Seguimiento Operativo	Word	
6. Realiza visita de campo con las direcciones.	Unidad de Coordinación y Seguimiento Operativo	N/A	
7. Asigna intervención en base a la visita de campo a la dirección correspondiente.	Dirección de Proyectos	N/A	
8. Recibe vía correo el programa para la intervención por la dirección asignada.	Dirección de Proyectos	Internet	
9. Espera la intervención de la dirección correspondiente.	Dirección de Proyectos	N/A	
10. Recibe vía correo el informe de la 1era. Intervención realizada con evidencia de fotografías por parte de la dirección.	Unidad de Coordinación y Seguimiento Operativo	Internet	
11. Elabora informe general de la intervención realizada.	Unidad de Coordinación y Seguimiento Operativo	Word	
12. Turna vía correo el informe general a Presidencia, Gabinete o Secretaría Particular para su conocimiento. Ver procedimiento PC-01-06-01 Investigación y análisis de los temas de interés público.	Unidad de Coordinación y Seguimiento Operativo	Internet	
13. Registra en base de datos las intervenciones realizadas, fichas técnicas y fotografías.	Unidad de Coordinación y Seguimiento Operativo	Excel	
14. Archiva informe general para control interno.	Unidad de Coordinación y Seguimiento Operativo	N/A	
15. Espera 30 días para volver a monitorear las colonias.	Unidad de Coordinación y Seguimiento Operativo	N/A	
16. Monitorea las colonias intervenidas por primera vez para asegurar que todo se encuentre correctamente.	Unidad de Coordinación y Seguimiento Operativo	N/A	
17. ¿Se encuentra en buen estado?	Dirección de Proyectos	N/A	
En caso de que sí se encuentre en buen estado, termina procedimiento.		N/A	
En caso de que no se encuentre en buen estado, continúa en la actividad 18.			
18. Realiza llamada telefónica a la dirección correspondiente para que intervenga a solucionar las observaciones detectadas.	Unidad de Coordinación y Seguimiento Operativo	N/A	
19. Confirma fechas para dar seguimiento a la intervención por parte de la dirección correspondiente.	Unidad de Coordinación y Seguimiento Operativo	N/A	
20. Recibe vía correo el informe de la 2da. Intervención realizada con evidencia de fotografías por parte de la dirección, continúa en la actividad 13.	Unidad de Coordinación y Seguimiento Operativo	Internet	

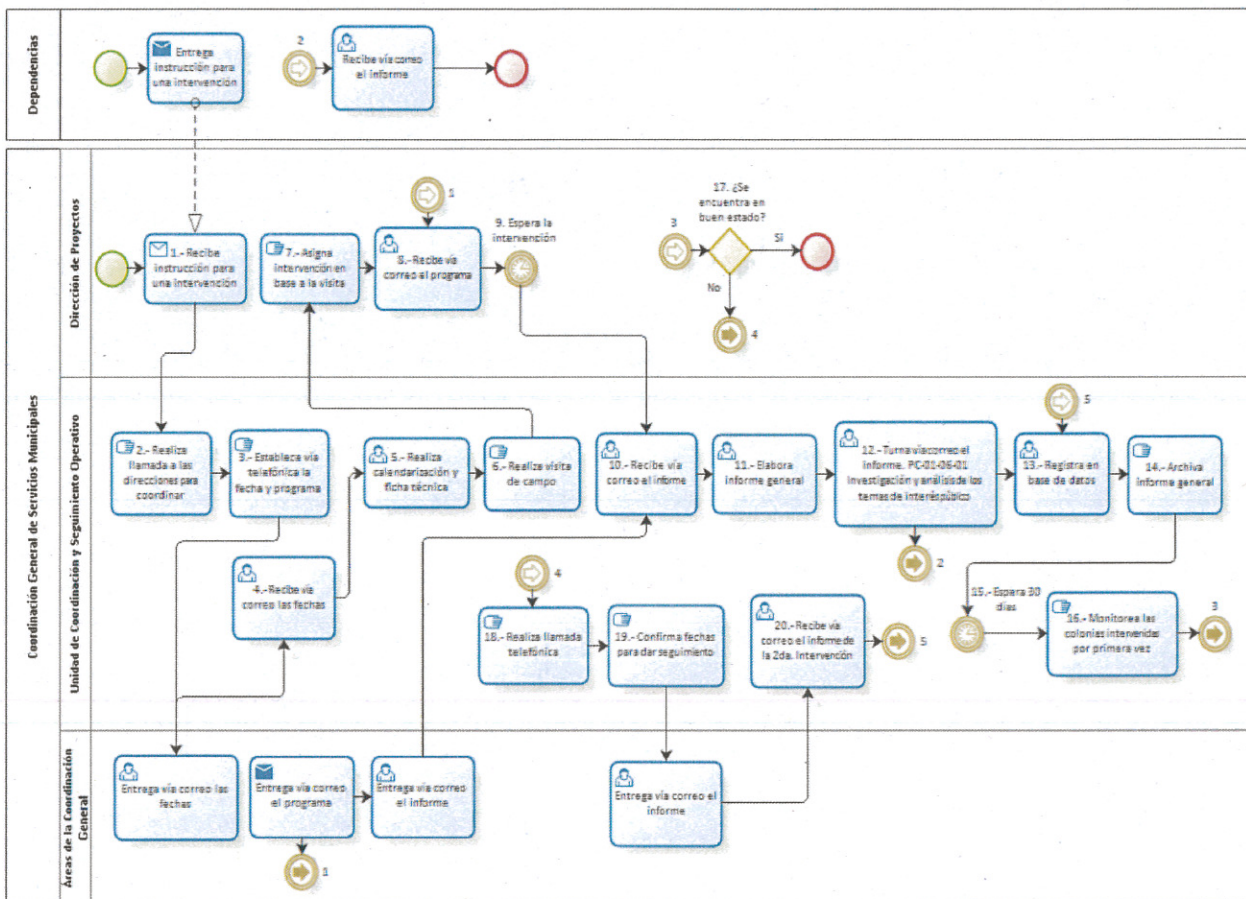
[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Proyectos		
FECHA DE EMISIÓN:	07-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-07-00	VERSIÓN:	0

Flujo



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Proyectos		
FECHA DE EMISIÓN:	07-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-07-00	VERSIÓN:	0 / 1.0

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales	Código:	PC-07-07-04
Dirección de Área:	Dirección de Proyectos	Fecha de Emisión:	07-FEB-2017
Unidad:	Unidad de Coordinación y Seguimiento Operativo	Fecha de Actualización:	N/A
Departamento:		Versión:	00
Procedimiento:	Seguimiento de Proyectos		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad	Área	Sistema	
1.- Recibe petición personalizadas por los ciudadanos y/o visualmente por Presidencia, Gabinete, Regidores.	Dirección de Proyectos	N/A	
2.- Revisa peticiones para canalizar a las direcciones correspondientes.	Dirección de Proyectos	N/A	
3.- Registra en base de datos las peticiones, No interno, No. Oficio, tipo, quien lo manda, que solicita y a quien canaliza, fecha y seguimiento.	Unidad de Coordinación y Seguimiento Operativo	Excel	
4.- Escanea peticiones para turnar a las direcciones.	Unidad de Coordinación y Seguimiento Operativo	N/A	
5.- Canaliza peticiones vía correo a las direcciones correspondientes.	Unidad de Coordinación y Seguimiento Operativo	Internet	
6.- Realiza llamada telefónica a las direcciones para el seguimiento de las peticiones.	Unidad de Coordinación y Seguimiento Operativo	N/A	
7.- Recibe oficio y calendarización para atender las peticiones de las direcciones.	Unidad de Coordinación y Seguimiento Operativo	N/A	
8.- Revisa calendarización de las peticiones.	Dirección de Proyectos	N/A	
9.- Informa el seguimiento de las peticiones por parte de las direcciones.	Unidad de Coordinación y Seguimiento Operativo	N/A	
10. Coteja calendarización programada para la atención de las peticiones.	Unidad de Coordinación y Seguimiento Operativo	N/A	
11.- Recibe respuesta vía correo, oficio, WhatsApp, vía telefónica, fotografías del servicio realizado de las peticiones por parte del área.	Unidad de Coordinación y Seguimiento Operativo	Internet	
12.- ¿Respuesta positiva?			
En caso de que sí sea la respuesta positiva, continúa en el punto 13.			
En caso de que no sea la respuesta positiva, continúa en el punto 19.			
13. Registra en base de datos el seguimiento las peticiones con la relación del oficio.	Unidad de Coordinación y Seguimiento Operativo	Excel	
14. Escanea oficio y evidencia (fotografías) del seguimiento de las peticiones.	Unidad de Coordinación y Seguimiento Operativo	N/A	
15. Revisa la respuesta y evidencia (fotografía) del seguimiento de las peticiones por parte de las áreas.	Dirección de Proyectos	N/A	
16. Informa al ciudadano vía telefónica que la petición fue resuelta por el área correspondiente.	Unidad de Coordinación y Seguimiento Operativo	N/A	
17. Turna oficio y evidencia (fotografías) del seguimiento de las peticiones a la Coordinación General de Servicios Municipales para su seguimiento.	Unidad de Coordinación y Seguimiento Operativo	N/A	
18. Archiva oficio para control interno y termina procedimiento.	Unidad de Coordinación y Seguimiento Operativo	N/A	
19. Recibe oficio de la respuesta negativa de la petición por parte de las áreas.	Unidad de Coordinación y Seguimiento Operativo	N/A	
20. Investiga la negativa de la petición porque no se encuentra dentro de la atribución o injerencia de las direcciones.	Unidad de Coordinación y Seguimiento Operativo	N/A	
21. Turna vía correo la petición a la CFE, SIAPA, Movilidad del Municipio y Movilidad del Estado.	Unidad de Coordinación y Seguimiento Operativo	Internet	
22. Informa al ciudadano vía telefónica que la petición fue turnada a otra área que no depende del Municipio continúa en el punto 17.	Unidad de Coordinación y Seguimiento Operativo	N/A	

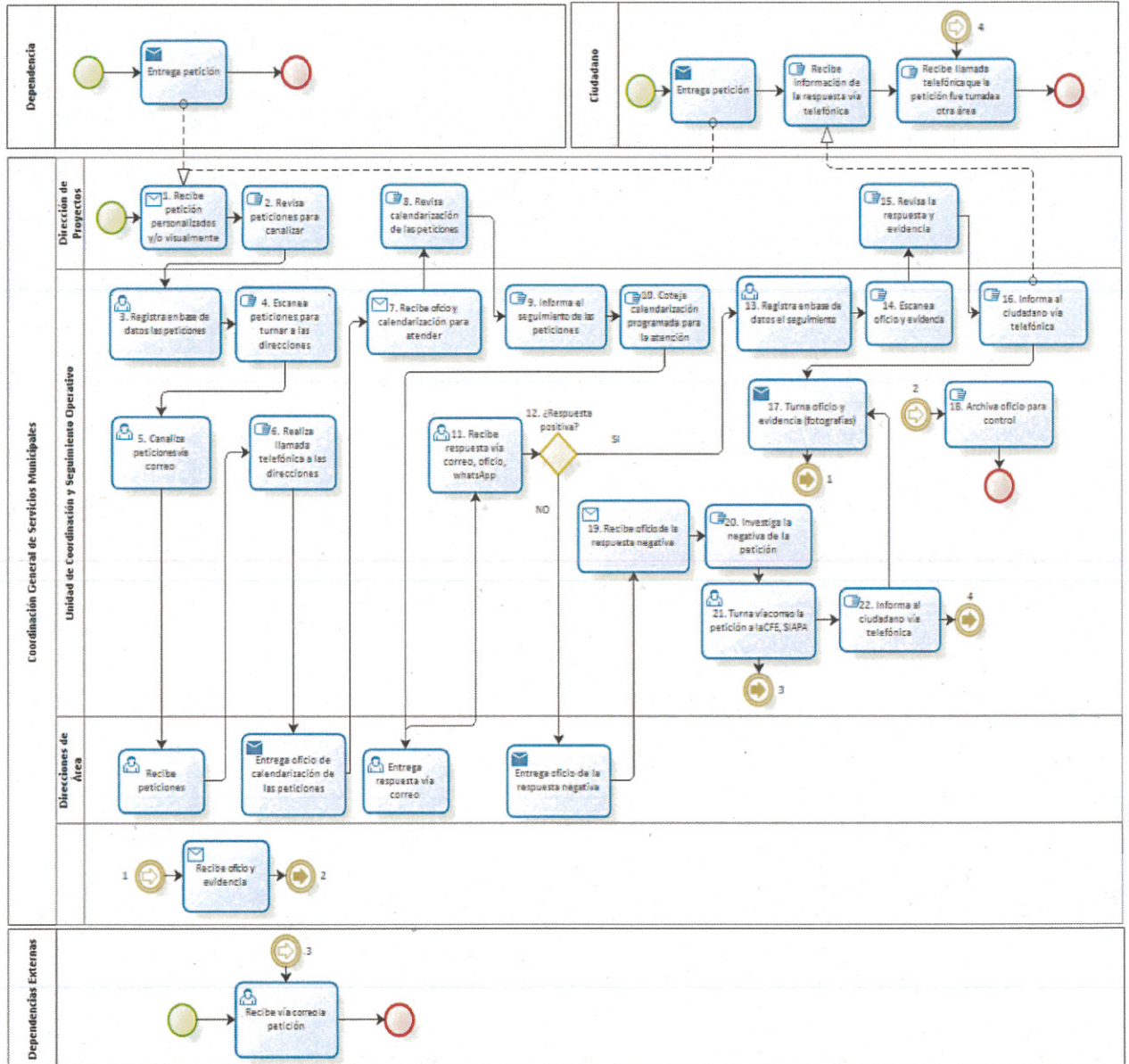
[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Proyectos		
FECHA DE EMISIÓN:	07-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-07-00	VERSIÓN:	0

Flujo



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Proyectos		
FECHA DE EMISIÓN:	07-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-07-00	VERSIÓN:	0

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Coordinación General o Dependencia:	Coordinación General de Servicios Municipales	Código:	PC-07-07-05
Dirección de Área:	Dirección de Proyectos	Fecha de Emisión:	07-FEB-2017
Unidad:	Unidad 24/7	Fecha de Actualización:	N/A
Departamento:	N/A	Versión:	00
Procedimiento:	Seguimiento y Calidad.		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad		Área	Sistema
1.- Recibe llamadas telefónicas de los ciudadanos para dar seguimiento a sus reportes.		Unidad 24/7	N/A
2.- Revisa en el sistema Siebel el folio, fecha de elaboración, el estatus del reporte y si la información es correcta.		Unidad 24/7	Siebel
3.- ¿Se encuentra correcta la información?			
En caso de que se encuentre la información del reporte es correcta, continua en la actividad 5.			
En caso de que no se encuentre la información del reporte correcta, pasa a actividad 4.			
4.- Informa al Jefe que el reporte no está debidamente capturado o faltan datos para poder realizar la atención del mismo y continúa en la actividad 5.		Unidad 24/7	N/A
5.- Ingresa en sistema Siebel una nota en donde indica que el ciudadano solicita el seguimiento a su reporte y continúa la actividad 6.		Unidad 24/7	Siebel
6.- Realiza llamada telefónica con los enlaces de las dependencias para el seguimiento de las peticiones ciudadanas.		Unidad 24/7	N/A
7.- Informa al ciudadano del seguimiento realizado a su petición.		Unidad 24/7	N/A
8.- Realiza llamada telefónica con los enlaces de las dependencias para presionar la atención del reporte.		Unidad 24/7	N/A
9.- ¿Fue resuelto?			
En caso de que si sea resuelto, continúa en la actividad 10.			
10.- Realiza llamada telefónica al ciudadano para asegurar la atención del servicio y/o reporte.		Unidad 24/7	N/A
11.- Revisa diariamente los reportes en el sistema Siebel que se encuentren en estado COMPLETADO ya que son las dependencias las que dan por concluido el servicio.		Unidad 24/7	Siebel
12.- Realiza llamadas al azar de los reportes completados por las dependencias para asegurar que efectivamente se realizó el servicio.		Unidad 24/7	N/A
13.- ¿Se resolvió?			
En caso de que si fue resuelto, continúa en la actividad 14.			
En caso de que no haya sido resuelto, continúa con la actividad 16.			
14.- Cierra el reporte en el sistema.		Unidad 24/7	Siebel
15.- Realiza encuestas de calidad respecto a la atención del especialista y la atención del servicio solicitado y continúa en la actividad 16.		Unidad 24/7	Excel
16.- Cuestiona vía telefónica a la dependencia la respuesta de la solicitud.		Unidad 24/7	N/A
17.- Abre de nuevo el folio y se solicita la verificación por parte de la Dependencia correspondiente.		Unidad 24/7	Siebel
18.- Monitorea la respuesta y atención del reporte como foco rojo y se informa al Director de Proyectos de dicha situación.		Unidad 24/7	N/A
19.- Realiza el seguimiento sobre la atención del reporte de foco rojo.		Unidad 24/7	N/A
20.- Confirma vía telefónica con el ciudadano sobre la atención del mismo.		Unidad 24/7	N/A
21.- Realiza llamadas al ciudadano para generar encuestas de calidad.		Unidad 24/7	N/A
22.- Evalúa las llamadas telefónicas a través de grabaciones y en tiempo real en cuanto a la atención que le brinda el especialista al ciudadano.		Unidad 24/7	N/A
23.- Realiza encuestas de calidad para medir el desempeño de Línea 24.7		Unidad 24/7	Excel

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Proyectos		
FECHA DE EMISIÓN:	07-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-07-00	VERSIÓN:	0

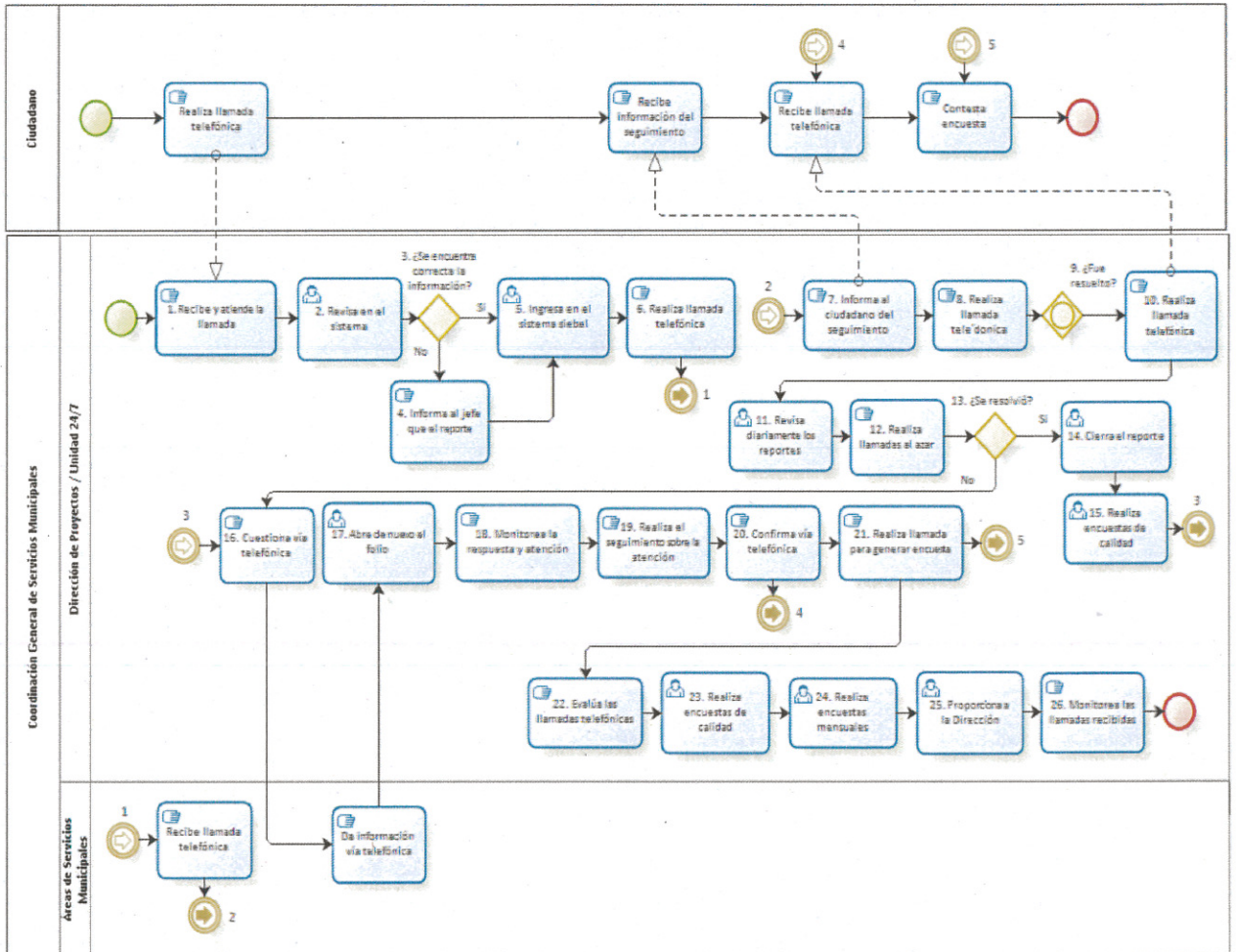
IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Coordinación General o Dependencia:	Coordinación General de Servicios Municipales	Código:	PC-07-07-05
Dirección de Área:	Dirección de Proyectos	Fecha de Emisión:	07-FEB-2017
Unidad:	Unidad 24/7	Fecha de Actualización:	N/A
Departamento:	N/A	Versión:	00
Procedimiento:	Seguimiento y Calidad.		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad	Área	Sistema	
Zapopan (Nivel de satisfacción del ciudadano, tiempo de espera del ciudadano en la línea, número de llamadas por personas, desempeño de los especialistas y Genera indicadores de los reportes recibidos contra los reportes cerrados.			
24.- Realiza encuestas mensuales de seguimiento para medir el desempeño de las Direcciones en cuanto al nivel de satisfacción del ciudadano del tiempo de resolución de su reporte y si quedo satisfecho con el servicio brindado.	Unidad 24/7	Excel	
25.- Proporciona a la Dirección de Proyectos los datos estadísticos mensuales o quincenales según se requiera.	Unidad 24/7	Excel	
26.- Monitorea las llamadas recibidas para evaluar la calidad de la atención en las llamadas y termina procedimiento.	Unidad 24/7	N/A	




Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Proyectos		
FECHA DE EMISIÓN:	07-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-07-00	VERSIÓN:	0

Flujo



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Proyectos		
FECHA DE EMISIÓN:	07-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-07-00	VERSIÓN:	0

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales	Código:	PC-07-07-06
Dirección de Área:	Dirección de Proyectos	Fecha de Actualización:	N/A
Unidad:	Unidad de Investigación y Desarrollo de Proyectos	Fecha de Emisión:	07-FEB-2017
Departamento:	N/A	Versión:	00
Nombre del Procedimiento:	Coordinación de proyectos.		
DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
1.- Creación de información estadística para la toma de decisiones	1.1 Realiza la investigación previa de necesidades.	Unidad de Investigación y Desarrollo de Proyectos	Word e internet
	1.2 Realiza la creación de formatos para la solicitud de información	Unidad de Investigación y Desarrollo de Proyectos	Word e internet
	1.3 Coordina a los enlaces de las direcciones operativas para la recopilación de información	Unidad de Investigación y Desarrollo de Proyectos	N/A
	1.4 Elabora fichas o informes de información estadística para la toma de decisiones	Unidad de Investigación y Desarrollo de Proyectos	Word e Internet
	1.5 Presenta las fichas informativas al director de proyectos para la aprobación de información.	Unidad de Investigación y Desarrollo de Proyectos	N/A
2.- Elaboración de diseño.	2.1 Elabora el diseño de la investigación. <ul style="list-style-type: none"> • Investigación descriptiva simple. • Investigación descriptiva comparativa. • Investigación explicativa. • Investigación predictivo. 	Unidad de Investigación y Desarrollo de Proyectos	Word e internet
	2.2 Realiza la recopilación de información.	Unidad de Investigación y Desarrollo de Proyectos	N/A
	2.3 Procesa la información obtenida para realizar análisis de información con la finalidad de generar información para la toma de decisiones.	Unidad de Investigación y Desarrollo de Proyectos	Word e internet
	2.4 Elabora la información estadística para el conocimiento.	Unidad de Investigación y Desarrollo de Proyectos	Word e internet
	2.5 Toma de decisiones enfocadas al desarrollo: <ul style="list-style-type: none"> a) Proyectos Estratégicos y Especiales. b) Estrategia de implementación en actividades correctivas o preventivas de las diferentes direcciones de área de la Coordinación General de Servicios Municipales o en coordinación con otras dependencias municipales, estatales o federales o en su caso con organizaciones ciudadanas u organizaciones no gubernamentales. c) Política Pública. 	Unidad de Investigación y Desarrollo de Proyectos	N/A
3.- Desarrollo de proyectos.	3.1 Elabora trabajo preliminar (revisión de programas, reglamentos y leyes)	Unidad de Investigación y Desarrollo de Proyectos	Word e internet
	3.2 Identifica los beneficios económicos, sociales y ambientales.	Unidad de Investigación y Desarrollo de	Word e internet

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Proyectos		
FECHA DE EMISIÓN:	07-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-07-00	VERSIÓN:	0

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales	Código:	PC-07-07-06
Dirección de Área:	Dirección de Proyectos	Fecha de Actualización:	N/A
Unidad:	Unidad de Investigación y Desarrollo de Proyectos	Fecha de Emisión:	07-FEB-2017
Departamento:	N/A	Versión:	00
Nombre del Procedimiento:	Coordinación de proyectos.		

DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
		Proyectos	
	3.3 Elabora mapeo de dependencias municipales, estatales, federales, internacionales, instituciones académicas y asignación de consultores.	Unidad de Investigación y Desarrollo de Proyectos	Word e internet
	3.4 Identifica mapeo de organizaciones civiles, beneficiarios, equipamiento, instituciones educativas y actores.	Unidad de Investigación y Desarrollo de Proyectos	Word e internet
	3.5 Solicita bases de datos, información de otros proyectos, información de otros programas y datos de atención ciudadana y ciudadanía.	Unidad de Investigación y Desarrollo de Proyectos	Word e internet
	3.6 Determina la estrategia de aproximación y elaborar una propuesta.	Unidad de Investigación y Desarrollo de Proyectos	Word e internet
	3.7 Presenta la propuesta al Directo de Proyectos.	Unidad de Investigación y Desarrollo de Proyectos	N/A
	3.8 Coordina junto con el equipo de la Dirección de Proyectos la implementación del proyecto.	Unidad de Investigación y Desarrollo de Proyectos	N/A
4.- Aprobación de proyecto ejecutivo, ejecución de pre obra, supervisión y seguimiento	4.1 Recibe aprobación del proyecto ejecutivo.	Unidad de Investigación y Desarrollo de Proyectos	N/A
	4.2 Entrega la pre-obra a la dependencia aplicable, (cálculo de volumetría y medición, catálogo de conceptos, presupuesto, licitación y el cronograma de la obra)	Unidad de Investigación y Desarrollo de Proyectos	Word e internet
	4.3 Coordina la supervisión de obra asignada a proveedor asignado, (remoción de obstáculos, situaciones temporales del uso del espacio, construcción y terminación)	Unidad de Investigación y Desarrollo de Proyectos	N/A
	4.4 Elabora documento referido a lo observado en la supervisión de la obra	Unidad de Investigación y Desarrollo de Proyectos	Word e internet
	4.5 ¿Existen observaciones para modificación?		
	En caso de que si existan observaciones para modificación, pasa al punto 4.4.		
	En caso de que no existan observaciones, pasa al punto 4.6.		
	4.6 ¿Proyecto terminado?		
	En caso de que la obra no se considere terminada, pasa al punto 4.4.		
	En caso de que la obra si se considere terminada, pasa al punto 4.7.		
4.7 Supervisa el proyecto en obra.	Unidad de Investigación y Desarrollo de Proyectos	N/A	
4.8 Revisa minutas de informe para corroborar detalles constructivos y finiquitar obra.	Unidad de Investigación y Desarrollo de	N/A	

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Proyectos		
FECHA DE EMISIÓN:	07-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-07-00	VERSIÓN:	0

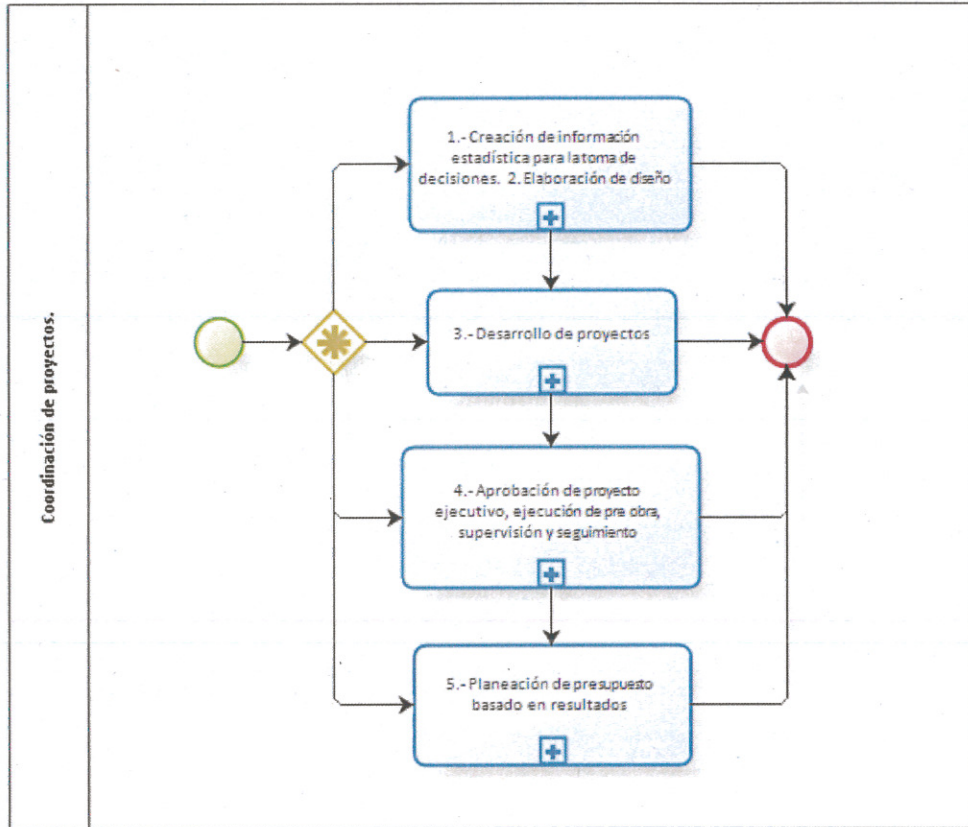
IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales	Código:	PC-07-07-06
Dirección de Área:	Dirección de Proyectos	Fecha de Actualización:	N/A
Unidad:	Unidad de Investigación y Desarrollo de Proyectos	Fecha de Emisión:	07-FEB-2017
Departamento:	N/A	Versión:	00
Nombre del Procedimiento:	Coordinación de proyectos.		
DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
5.- Planeación de presupuesto basado en resultados		Proyectos	
	5.1 Coordina con Tesorería Municipal para la planeación del presupuesto.	Unidad de Investigación y Desarrollo de Proyectos	N/A
	5.2 Realiza la planificación de programas y acciones con coordinación de los enlaces representantes de las direcciones operativas	Unidad de Investigación y Desarrollo de Proyectos	N/A
	5.3 Realiza la creación de programas y acciones a ejecutar anualmente en coordinación con las direcciones operativas	Unidad de Investigación y Desarrollo de Proyectos	N/A
	5.4 Realiza la creación de los Programas de Presupuesto Basado en Resultados	Unidad de Investigación y Desarrollo de Proyectos	Word e internet
	5.5 Genera los indicadores mensuales en conjunto con los enlaces de las direcciones operativas	Unidad de Investigación y Desarrollo de Proyectos	Word e internet
	5.6 Envía a revisión los Programas de Presupuesto Basado en Resultados al Coordinador General de Servicios Municipales y Tesorería Municipal.	Unidad de Investigación y Desarrollo de Proyectos	Internet
	5.7 ¿Es aprobado?		
	En caso de ser aprobado, pasa al punto 5.8.		
	En caso de no ser aprobado, pasa al punto 5.9.		
5.8 Captura información y fijar fechas de entrega de los avances mensuales del PBR y termina procedimiento.	Unidad de Investigación y Desarrollo de Proyectos	Word e internet	
5.9 Modifica el Programa de Presupuesto Basado en Resultado y pasa al punto 5.6.	Unidad de Investigación y Desarrollo de Proyectos	Word e internet	




Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Proyectos		
FECHA DE EMISIÓN:	07-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-07-00	VERSIÓN:	0

**Flujo
Índice**



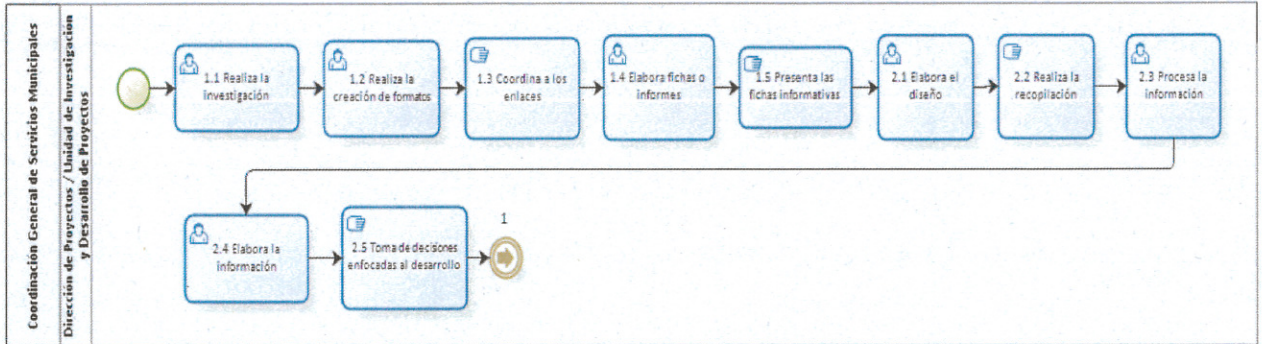
[Handwritten signature]

u

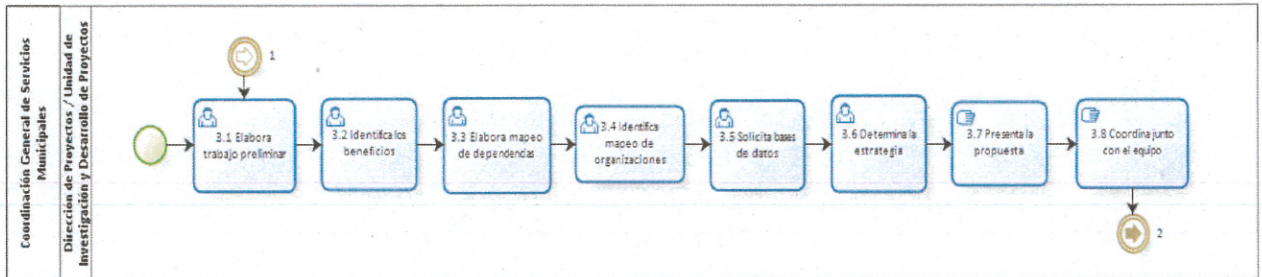
Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Proyectos		
FECHA DE EMISIÓN:	07-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-07-00	VERSIÓN:	0

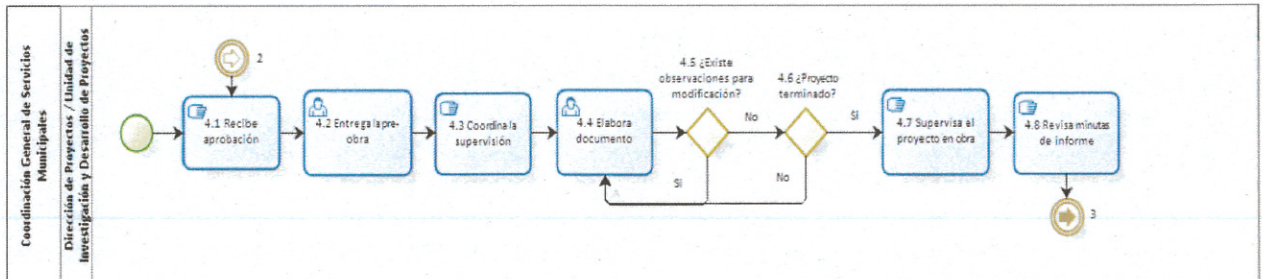
Etapa 1 y 2.- Creación de información estadística para la toma de decisiones y Elaboración de diseño.



Etapa 3.- Desarrollo de proyectos.



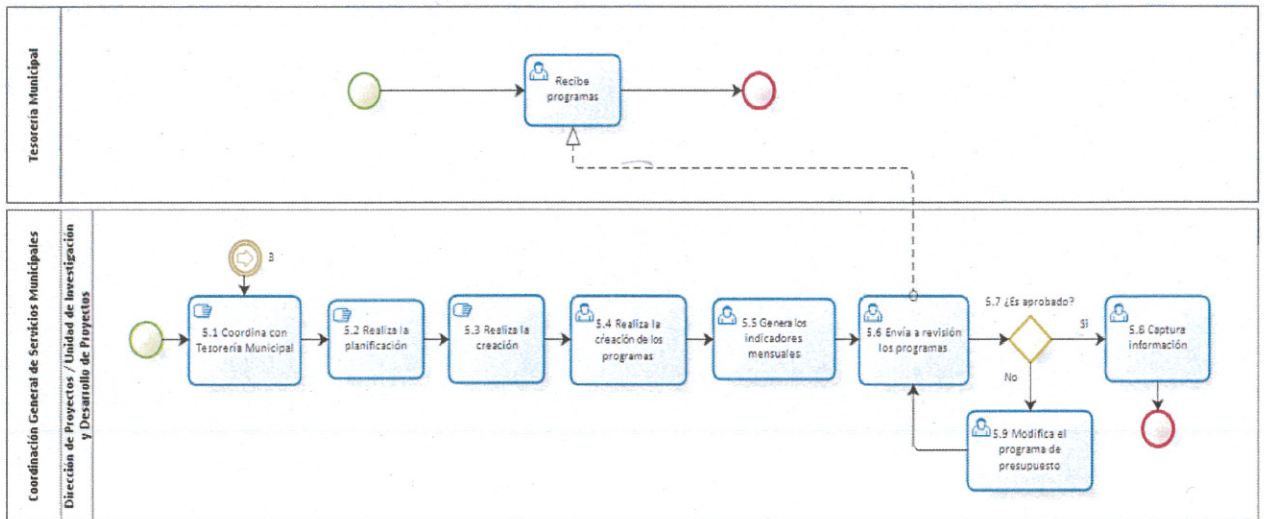
Etapa 4.- Aprobación de proyecto ejecutivo, ejecución de pre obra, supervisión y seguimiento.



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Proyectos		
FECHA DE EMISIÓN:	07-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-07-00	VERSIÓN:	0

Etapa 5.- Planeación de presupuesto basado en resultados.



[Handwritten signature]

4

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Proyectos		
FECHA DE EMISIÓN:	07-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-07-00	VERSIÓN:	0

V. GLOSARIO DE TÉRMINOS

N/A.



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Proyectos		
FECHA DE EMISIÓN:	07-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-07-00	VERSIÓN:	0



VI. AUTORIZACIONES

Autorización



Lic. Jesús Pablo Lemus Navarro
Presidente Municipal
PRESIDENCIA MUNICIPAL

Autorización



Lic. Edmundo Antonio Amutio Villa
Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental
COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN E INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

Visto Bueno



Mtro. Hugo Ricardo Salazar Silva
Coordinación General de Servicios Municipales
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS MUNICIPALES

Elaboración



C. Manuel Quiñonez Agnesi
Director de Proyectos
DIRECCIÓN DE PROYECTOS DE SERVICIOS MUNICIPALES

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Proyectos		
FECHA DE EMISIÓN:	07-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-07-00	VERSIÓN:	CÓDIGO: 0