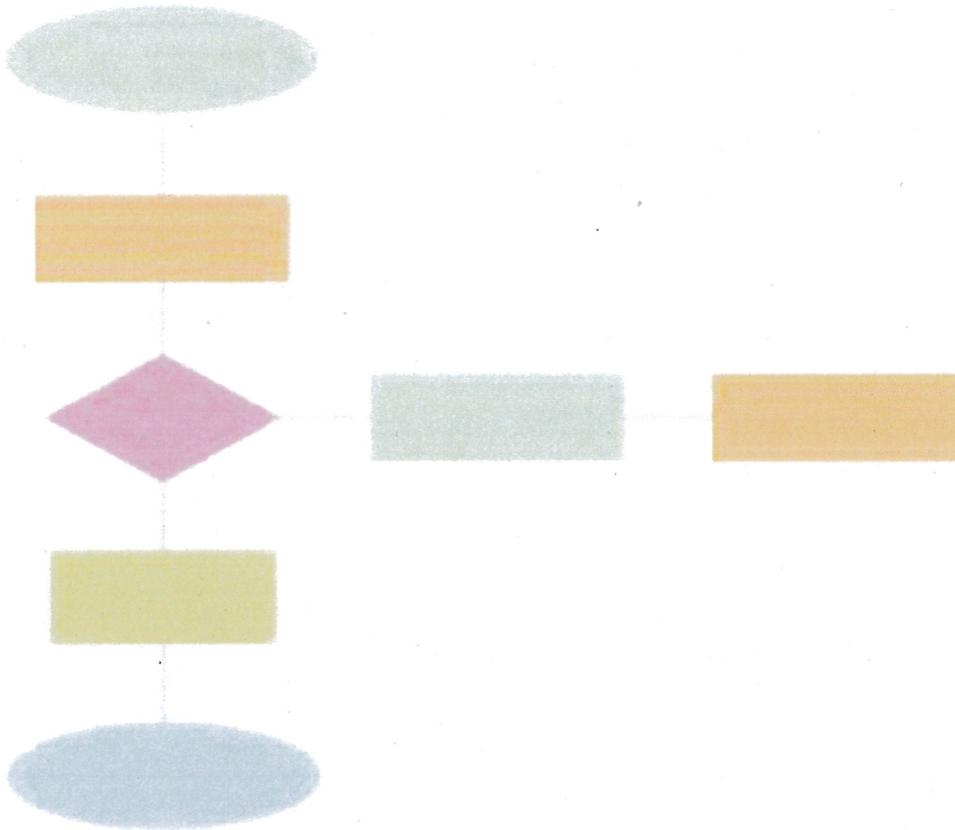


Manual de Procedimientos



Secretaría Particular.



Sección	Descripción	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	15
VI	Autorizaciones	16

Manual de Procedimientos de Presidencia

ELABORÓ:	Secretaría Particular		
FECHA DE EMISIÓN:	23-SEP-2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-01-02-00	VERSIÓN:	0

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.

Manual de Procedimientos de Presidencia

ELABORÓ:	Secretaría Particular		
FECHA DE EMISIÓN:	23-SEP-2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-01-02-00	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 Presidencia

ELABORÓ:	Secretaría Particular		
FECHA DE EMISIÓN:	23-SEP-2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-01-02-00	VERSIÓN:	0

III. INVENTARIO DE SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS DE SECRETARIA PARTICULAR	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
PC-01-02-01	Agenda de Presidencia.
PC-01-02-02	Control de oficialía de partes.
PC-01-02-03	Recepción, canalización y seguimiento de peticiones ciudadanas.

Manual de Procedimientos de Presidencia

ELABORÓ:	Secretaría Particular		
FECHA DE EMISIÓN:	23-SEP-2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-01-02-00	VERSIÓN:	0



Coahuila de
Zapopan

IV. DESCRIPCIÓN NARRATIVA, FLUJO Y ANEXO DE LOS SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

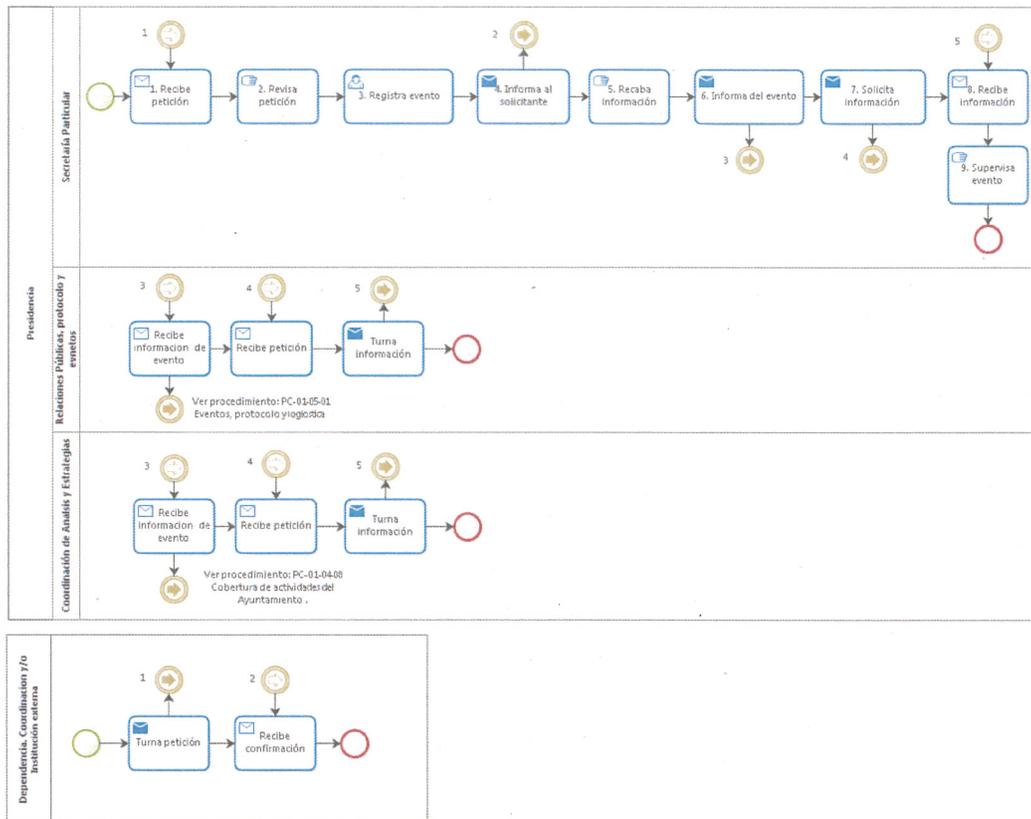
IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencias o Coordinación General:	Presidencia	Código:	PC-01-02-01
Dirección de Área:	Secretaría Particular	Fecha de Emisión:	23-SEP-2016
Unidad:	N/A	Fecha de Actualización:	N/A
Departamento:	N/A	Versión:	0
Nombre del Procedimiento:	Agenda de Presidencia.		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad		Área	Sistema
1. Recibe petición, solicitud, invitación de las Dependencias y/o Coordinaciones Generales, y/o entidades externas al Municipio.		Secretaría Particular	N/A
2. Revisa la petición para agendar evento.		Secretaría Particular	N/A
3. Registra el evento en la agenda.		Secretaría Particular	Excel
4. Informa al solicitante vía telefónicamente la confirmación del evento agendado.		Secretaría Particular	N/A
5. Recaba información adicional del evento.		Secretaría Particular	N/A
6. Informa a la Dirección de Relaciones Públicas, Protocolo y Eventos (ver procedimiento PC-01-05-01 Eventos, protocolo y logística) y a la Coordinación de Análisis Estratégico y Comunicación (ver procedimiento PC-01-04-08 Cobertura de actividades del Ayuntamiento), el evento al que asistirá el Presidente Municipal.		Secretaría Particular	Correo
7. Solicita información del evento a las áreas correspondientes para su seguimiento.		Secretaría Particular	N/A
8. Recibe la información solicitada para su análisis		Secretaría Particular	N/A
9. Supervisa el evento hasta su conclusión y termina el procedimiento.		Secretaría Particular	N/A

Manual de Procedimientos de Presidencia

ELABORÓ:	Secretaría Particular		
FECHA DE EMISIÓN:	23-SEP-2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-01-02-00	VERSIÓN:	0



Flujo



Manual de Procedimientos de Presidencia

ELABORÓ:	Secretaría Particular		
FECHA DE EMISIÓN:	23-SEP-2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-01-02-00	VERSIÓN:	0

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Presidencia.	Código:	PC-01-02-02
Dirección de Área:	Secretaría Particular.	Fecha de Actualización:	23-SEP-2016
Unidad:	Control de Gestión y Seguimiento.	Fecha de Emisión:	N/A
Departamento:	N/A	Versión:	0
Nombre del Procedimiento:	Control de oficialía de partes.		
DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
1.- Recepción de Oficio	1.1 Recibe oficio de ciudadanos y/o dependencias.	Control de Gestión y Seguimiento.	N/A
	1.2 Sella y pone folio al oficio.	Control de Gestión y Seguimiento.	N/A
	1.3 Registra oficio en sistema.	Control de Gestión y Seguimiento.	SIBEL
	1.4 Digitaliza el oficio para cargar al sistema.	Control de Gestión y Seguimiento.	SIBEL
	1.5 Clasifica el oficio según su asunto, puede ser: gestión ente dependencias, peticiones ciudadanas, respuestas, documentos informativos, invitaciones y asuntos jurídicos.	Control de Gestión y Seguimiento.	N/A
	1.6 Asigna el oficio al área correspondiente según clasificación.	Control de Gestión y Seguimiento.	Siebel
	1.7 Elabora reporte de oficios canalizados. (Folio, Folio interno, Fecha de ingreso, Persona que ingresa oficio, Puesto, Descripción general del asunto)	Control de Gestión y Seguimiento.	Excel
	1.8 Turna el reporte al personal que le dará seguimiento de la Unidad de Control de Gestión y Seguimiento.	Control de Gestión y Seguimiento.	N/A
2.- Respuesta, canalización y seguimiento de oficios.	2.1 Recibe reporte con oficios adjuntos.	Control de Gestión y Seguimiento.	N/A
	2.2 Analiza contenido de oficios canalizarlos a la dependencia y/o coordinaciones correspondientes.	Control de Gestión y Seguimiento.	N/A
	2.3 Elabora oficio para ser turnado a la Dependencia y/o Coordinación correspondiente	Control de Gestión y Seguimiento.	Word
	2.4 Turna el oficio para firma del Secretario Particular.	Control de Gestión y Seguimiento.	N/A
	2.5 Recibe el oficio firmado por el Secretario Particular.	Control de Gestión y Seguimiento.	N/A

Manual de Procedimientos de Presidencia

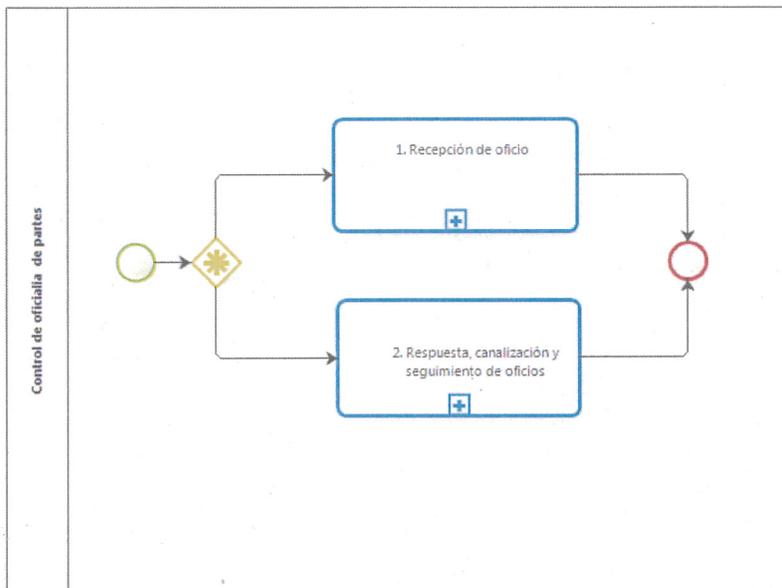
ELABORÓ:	Secretaría Particular		
FECHA DE EMISIÓN:	23-SEP-2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-01-02-00	VERSIÓN:	0

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Presidencia.	Código:	PC-01-02-02
Dirección de Área:	Secretaría Particular.	Fecha de Actualización:	23-SEP-2016
Unidad:	Control de Gestión y Seguimiento.	Fecha de Emisión:	N/A
Departamento:	N/A	Versión:	0
Nombre del Procedimiento:	Control de oficialía de partes.		
DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
	2.6 Turna el Oficio a la dependencia y/o coordinación correspondiente.	Control de Gestión y Seguimiento.	N/A
	2.7 Recibe acuse de recibido de las dependencias	Control de Gestión y Seguimiento.	N/A
	2.8 Captura en base de datos los datos del oficio.	Control de Gestión y Seguimiento.	Excel
	2.9 Espera respuesta de la dependencia y/o coordinación.	Control de Gestión y Seguimiento.	N/A
	2.10 Recibe respuesta de oficio de la dependencia.	Control de Gestión y Seguimiento.	N/A
	2.11 Elabora oficio para dar respuesta al solicitante.	Control de Gestión y Seguimiento.	Word
	2.12 Turna el oficio para firma del Secretario Particular.	Control de Gestión y Seguimiento.	N/A
	2.13 Recibe el oficio firmado por el Secretario Particular.	Control de Gestión y Seguimiento.	N/A
	2.14 Turnas el oficio al solicitante con respuesta adjunta de la dependencia y/o coordinación.	Control de Gestión y Seguimiento.	N/A
	2.15 Archiva expediente y termina el procedimiento.	Control de Gestión y Seguimiento.	N/A

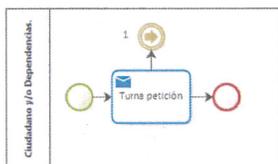
Manual de Procedimientos de Presidencia

ELABORÓ:	Secretaría Particular		
FECHA DE EMISIÓN:	23-SEP-2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-01-02-00	VERSIÓN:	0

Flujo:



1. Recepción de oficio.

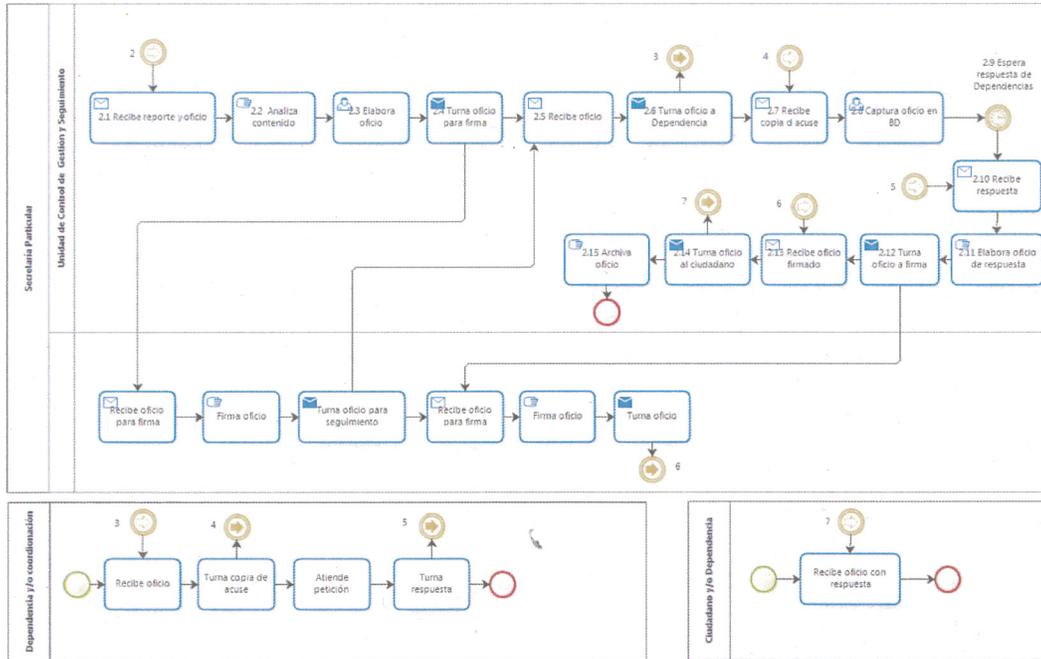


Manual de Procedimientos de Presidencia

ELABORÓ:	Secretaría Particular		
FECHA DE EMISIÓN:	23-SEP-2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-01-02-00	VERSIÓN:	0



2. Respuesta, canalización y seguimiento de oficios.



Manual de Procedimientos de Presidencia

ELABORÓ:	Secretaría Particular		
FECHA DE EMISIÓN:	23-SEP-2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-01-02-00	VERSIÓN:	0



IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencias o Coordinación General:	Presidencia	Código:	PC-01-02-03
Dirección de Área:	Secretaría Particular	Fecha de Emisión:	23-SEP-2016
Unidad:	Contacto Ciudadano	Fecha de Actualización:	N/A
Departamento:	N/A	Versión:	0
Nombre del Procedimiento:	Recepción, canalización y seguimiento de peticiones ciudadanas.		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad		Área	Sistema
1. Recibe petición ya sea por oficio y/o solicitudes ciudadanas para ser atendida.		Contacto Ciudadano	N/A
2. Registra solicitudes ciudadanas en base de datos.		Contacto Ciudadano	Excel
3. Turna petición ciudadana a la Unidad de Gestión y Seguimiento para determinar el área de competencia de la solicitud.		Contacto Ciudadano	N/A
4. Espera que sea regresada la solicitud por parte de la Unidad de Gestión y Seguimiento.		Contacto Ciudadano	N/A
5. Recibe la solicitud de la Unidad de Gestión ya con el nombre del área de competencia de la petición.		Contacto Ciudadano	N/A
6. Elabora oficio para turnar petición al área correspondiente de la petición.		Contacto Ciudadano	Word
7. Elabora oficio de respuesta inmediata para informar a la ciudadana a que dependencia se canalizo su solicitud.		Contacto Ciudadano	Word
8. Entrega oficio al área correspondiente.		Contacto Ciudadano	N/A
9. Espera a que la dependencia responda oficio de petición.		Contacto Ciudadano	N/A
10. Notifica al ciudadano que pase por su oficio de respuesta inmediata, para su conocimiento de que dependencia atenderá su petición.		Contacto Ciudadano	N/A
11. Espera a que ciudadano acuda por su oficio.		Contacto Ciudadano	N/A
12. Entrega oficio de respuesta inmediata al ciudadano.		Contacto Ciudadano	N/A
13. Archiva oficio de respuesta inmediata del ciudadano.		Contacto Ciudadano	N/A
14. Recibe oficio de las Dependencias con la respuesta a las solicitudes ciudadanas, ya sea positiva o negativa.		Contacto Ciudadano	N/A
15. Realiza oficio para remitir respuesta de la Dependencia a la solicitud al ciudadano.		Contacto Ciudadano	N/A

Manual de Procedimientos de Presidencia

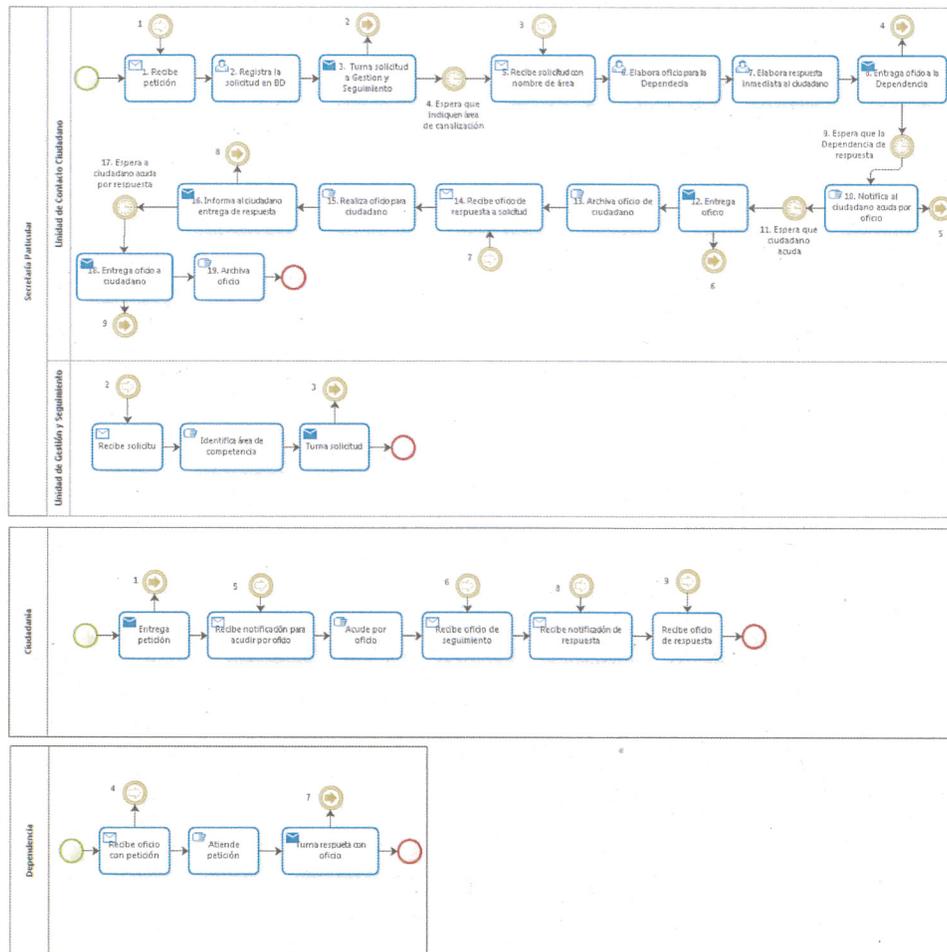
ELABORÓ:	Secretaría Particular		
FECHA DE EMISIÓN:	23-SEP-2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-01-02-00	VERSIÓN:	0

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencias o Coordinación General:	Presidencia	Código:	PC-01-02-03
Dirección de Área:	Secretaría Particular	Fecha de Emisión:	23-SEP-2016
Unidad:	Contacto Ciudadano	Fecha de Actualización:	N/A
Departamento:	N/A	Versión:	0
Nombre del Procedimiento:	Recepción, canalización y seguimiento de peticiones ciudadanas.		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad		Área	Sistema
16. Informa al ciudadano que acuda por la respuesta a su solicitud.		Contacto Ciudadano	N/A
17. Espera a que el ciudadano acuda por su oficio de respuesta.		Contacto Ciudadano	N/A
18. Entrega oficio de respuesta al ciudadano.		Contacto Ciudadano	N/A
19. Archiva oficio de entregado al ciudadano y termina el procedimiento.		Contacto Ciudadano	N/A

Manual de Procedimientos de Presidencia

ELABORÓ:	Secretaría Particular		
FECHA DE EMISIÓN:	23-SEP-2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-01-02-00	VERSIÓN:	0

Flujo:



Manual de Procedimientos de Presidencia

ELABORÓ:	Secretaría Particular		
FECHA DE EMISIÓN:	23-SEP-2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-01-02-00	VERSIÓN:	0

Política interna y/o externa:

N/A

V. GLOSARIO DE TÉRMINOS

N/A

Manual de Procedimientos de Presidencia

ELABORÓ:	Secretaría Particular		
FECHA DE EMISIÓN:	23-SEP-2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-01-02-00	VERSIÓN:	0

VI. AUTORIZACIONES

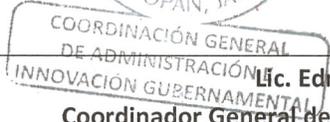
Autorización


 Lic. Jesús Pablo Lemus Navarro
 Presidente Municipal



**PRESIDENCIA
 MUNICIPAL**

Autorización




 Lic. Edmundo Antonio Amutio Villa
 Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental

Elaboración



Ana Paula Virgen Sánchez

Lic. Ana Paula Virgen Sánchez.
 Secretario Particular.

Manual de Procedimientos de Presidencia

ELABORÓ:	Secretaría Particular		
FECHA DE EMISIÓN:	23-SEP-2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-01-02-00	VERSIÓN:	0