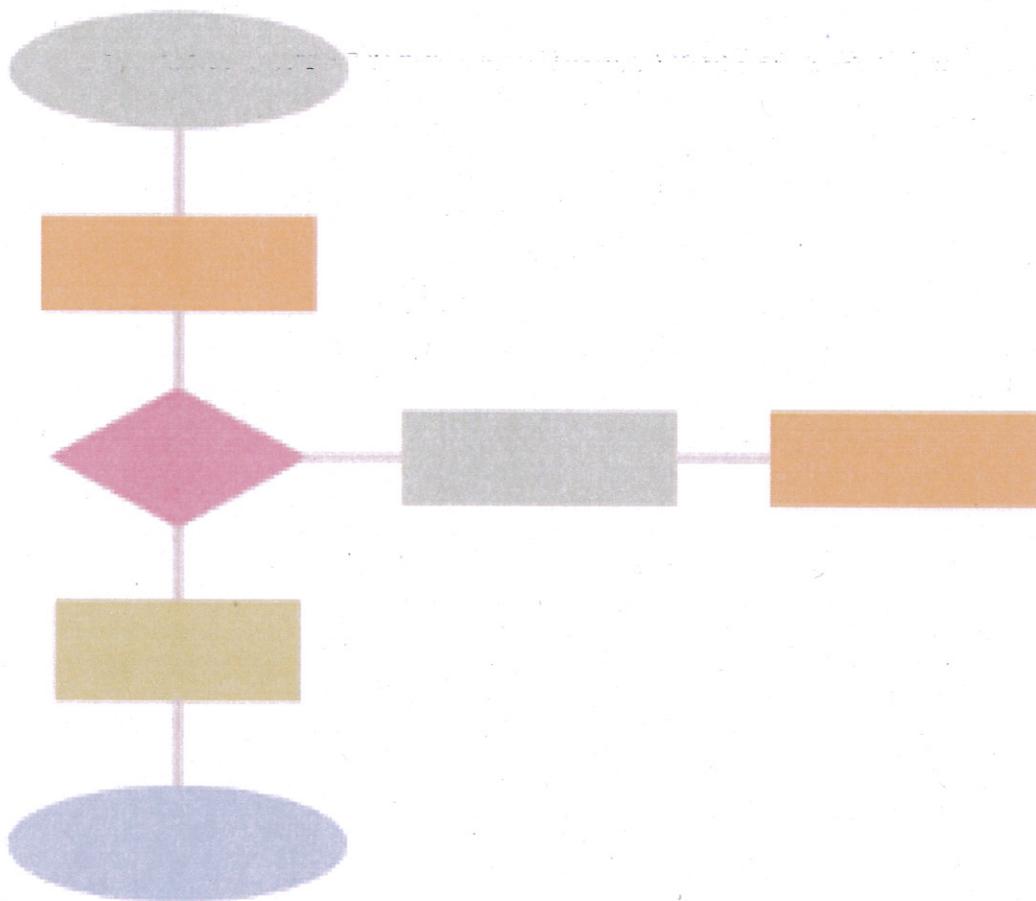


Manual de Procedimientos



Dirección de Innovación
Gubernamental



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	7
V	Glosario de términos	88
VI	Autorizaciones	103

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación
Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01



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.

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01

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 Administración e Innovación
Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01

III. INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
PC 08 03 01	Reparación de equipo de cómputo, radiocomunicación y telefónico
PC 08 03 02	Adquisición de accesorios y refacciones de equipo de cómputo, radiocomunicación y telefónico
PC 08 03 03	Administración de la red municipal de voz
PC 08 03 04	Alta de usuarios a la red municipal de datos, servicio de internet y cuenta de correo electrónico
PC 08 03 05	Desarrollo e implementación de sistemas
PC 08 03 06	Asesoría para la elaboración o actualización de los manuales de organización y procedimientos
PC 08 03 07	Capacitación especializada en sistema de gestión de calidad
PC 08 03 08	Control de documentos y registros
PC 08 03 09	Mantenimiento de los sistemas de gestión de la calidad
PC 08 03 10	Implementación del sistema de gestión de la calidad
PC 08 03 11	Designación, cambio y capacitación de enlace de indicadores
PC 08 03 12	Creación y modificación de indicadores
PC 08 03 13	Mantenimiento del sistema de indicadores de Zapopan
PC 08 03 14	Mejora Regulatoria
PC 08 03 15	Análisis y Optimización de Procedimientos, Trámites y Servicios

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación
Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01



PC 08 03 16	III. INVENTARIO	Investigación estadística municipal
PC 08 03 17		Análisis estructural
PC 08 03 18		Dictamen de estructuras
PC 08 03 19		Captura de trámites y servicios
PC 08 03 20		Integración de la Cartografía Municipal
PC 08 03 21		Desarrollo y Actualización de Cartografía

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación
Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01



IV. DESCRIPCIÓN NARRATIVA, FLUJO Y ANEXO DE LOS PROCEDIMIENTOS

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental	Código:	PC-08-03-01
Dirección de Área:	Dirección Innovación Gubernamental	Fecha de Emisión:	04-Feb-2015
Unidad:	Redes y Telecomunicaciones	Fecha de Actualización:	17-Marzo-2017
Departamento:	N/A	Versión:	01
Nombre del Procedimiento:	Reparación de Equipo de Cómputo, Radiocomunicación y Telefónico.		
DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
1.-Recepción de Solicitud de equipos de cómputo, radiocomunicación y telefónico.	1.1 Recibe la solicitud de servicio mediante reporte en Aranda ó vía oficio.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	1.2 Asigna a un técnico para su evaluación.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	1.3 Evalúa si es posible su reparación en campo.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	1.4 ¿Reparación en campo?		
	En caso de que si se repare en campo, pasa a la actividad 1.7		
	En caso de que no se repare en campo, pasa a la actividad 1.5		
	1.5 Solicita vía telefónica oficio a la Dependencia para que envíe el equipo.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	1.6 Recibe el equipo, lo registra en el Sistema para su entrada y pasa a la actividad 1.8	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Word
	1.7 Realiza visita en el lugar para su revisión.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	1.8 Analiza el equipo.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	1.9 ¿El equipo requiere baja?		
	En caso de si para a la actividad 1.10		
	En caso de no, pasa a la actividad 1.15		
	1.10 Elabora dictamen (diagnostico) para baja	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Word
	1.11 ¿Es equipo de cómputo?		
	En caso de SI pasa a la actividad 1.14		
En caso de NO pasa a la actividad 1.12			
1.12 Elabora oficio a la Unidad de Patrimonio con dictamen para baja anexo.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Word	
1.13 Espera a que la Unidad de Patrimonio abra su bodega para recibir equipo.	Redes y Telecomunicaciones	N/A	
1.14 Entrega equipo y/o la Dependencias con oficio de baja ante la Unidad de Patrimonio en su bodega. Ver procedimiento PC 08-02-14 Bienes Muebles y termina el procedimiento.	Redes y Telecomunicaciones	N/A	
1.15 ¿Puede reparar el equipo en el momento?	Redes y Telecomunicaciones	N/A	
En caso que si se pueda reparar en el momento, pasa a la actividad 1.16.			
En caso de que no se pueda reparar en el momento, pasa a la actividad 2.1.	Redes y Telecomunicaciones		
1.16 Repara el equipo y pasa a la actividad 6.2.	Redes y Telecomunicaciones	N/A	
2.-Reparación por Garantía.	2.1 Evalúa si cuenta con garantía.	Redes y Telecomunicaciones	N/A

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01



IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental	Código:	PC-08-03-01
Dirección de Área:	Dirección Innovación Gubernamental	Fecha de Emisión:	04-Feb-2015
Unidad:	Redes y Telecomunicaciones	Fecha de Actualización:	17-Marzo-2017
Departamento:	N/A	Versión:	01
Nombre del Procedimiento:	Reparación de Equipo de Cómputo, Radiocomunicación y Telefónico.		
DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
	2.2 ¿Cuenta con garantía?	Redes y Telecomunicaciones	
	En caso de que si cuente con garantía, pasa a la actividad 2.3		
	En caso de que no cuente con garantía, pasa a la actividad 3.1		
	2.3 Envía el equipo con ficha de recibido con proveedor de garantía para su reparación	Redes y Telecomunicaciones	N/A
	2.4 Notifica al usuario vía telefónica u oficio que se envió a garantía	Redes y Telecomunicaciones	Word
	2.5 Verifica fecha de factura para determinar si procede la garantía.	Redes y Telecomunicaciones	N/A
	2.6 ¿Procede la garantía?	Redes y Telecomunicaciones	N/A
	En caso de que proceda la garantía, pasa a la actividad 2.7		
	En caso de que no proceda la garantía, pasa a la actividad 5.1		
	2.7 Recibe el equipo reparado por parte del proveedor	Redes y Telecomunicaciones	N/A
3.-Evaluación en Laboratorio.	2.8 Revisa el equipo y pasa a la actividad 6.1	Redes y Telecomunicaciones	N/A
	3.1 Evalúa si se puede reparar en laboratorio.	Redes y Telecomunicaciones	N/A
	3.2 ¿Puede repararse en laboratorio?	Redes y Telecomunicaciones	N/A
	En caso de que si pueda repararse en laboratorio, pasa a la actividad 3.3		
	3.3 Verifica si tiene las refacciones para la reparación.	Redes y Telecomunicaciones	N/A
	3.4 ¿Cuenta con refacción?	Redes y Telecomunicaciones	N/A
	En caso de que si cuente con refacciones, pasa a la actividad 3.5	Redes y Telecomunicaciones	
4.-Adquisición de Refacciones.	En caso de que no cuente con refacciones, pasa a la actividad 4.1		
	3.5 Repara el equipo y pasa a la actividad 6.1	Redes y Telecomunicaciones Redes y Telecomunicaciones	N/A
	4.1 ¿Verifica presupuesto para realizar la compra?	Redes y Telecomunicaciones	N/A
	En caso de ser fondo revolverte, gastos a comprobar y/o Gasto efectuado, pasa a la actividad 4.3		N/A
	En caso de ser por proveedor externo, pasa a la actividad 5.10	Redes y Telecomunicaciones	
	En caso de falta de presupuesto, pasa a la 4.2		
	4.2 Espera la asignación de presupuesto para la reparación del equipo.	Redes y Telecomunicaciones	N/A
4.3 Recibe el dinero en efectivo o cheque, por parte de la Dirección de Presupuestos y Egresos.	Redes y Telecomunicaciones	N/A	
4.4 Realiza la compra de refacciones.	Redes y Telecomunicaciones	N/A	

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01

ORGANIZACIONAL IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental	Código:	PC-08-03-01
Dirección de Área:	Dirección Innovación Gubernamental	Fecha de Emisión:	04-Feb-2015
Unidad:	Redes y Telecomunicaciones	Fecha de Actualización:	17-Marzo-2017
Departamento:	N/A	Versión:	01
Nombre del Procedimiento:	Reparación de Equipo de Cómputo, Radiocomunicación y Telefónico.		
DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
	4.5 Repara el equipo. Continúa con la actividad 6.1	Redes y Telecomunicaciones	N/A
5.-Evaluación por Proveedor Externo.	5.1 Notifica el proveedor a la Unidad de Redes y Telecomunicaciones anexando diagnóstico y presupuesto	Redes y Telecomunicaciones	N/A
	5.2 Envía el equipo con ficha de recibido con un proveedor autorizado para el diagnóstico y cotización de la reparación.	Redes y Telecomunicaciones	N/A
	5.3 Recibe diagnóstico, cotización y evalúa si es costeable su reparación por parte del proveedor.	Redes y Telecomunicaciones	N/A
	5.4 ¿Es costeable la reparación?	Redes y Telecomunicaciones	N/A
	En caso de que si sea costeable la reparación, pasa a la actividad 5.8		
	En caso de que no sea costeable la reparación, pasa a la actividad 5.5		
	5.5 Recoge equipo con el proveedor y pasa a la actividad 6.1	Redes y Telecomunicaciones	N/A
	5.6 Notifica al usuario vía oficio o telefónica que no podrá reparar el equipo y pasa a la actividad 6.1	Redes y Telecomunicaciones	N/A
	5.7 Da de baja el equipo, notificando a la Unidad de Patrimonio y pasa a la actividad 6.1	Redes y Telecomunicaciones	N/A
	5.8 Evalúa si la reparación es viable por fondo revolverte, gasto a comprobar, gasto efectuado o por requisición.	Redes y Telecomunicaciones	N/A
	5.9 ¿Reparación por fondo revolverte, gasto a comprobar, gasto efectuado?	Redes y Telecomunicaciones	N/A
	En caso de que la reparación sea por fondo resolvente, gasto a comprobar o gasto efectuado, pasa a la actividad 5.10		
	En caso de que la reparación sea por requisición, pasa a la actividad 5.11		N/A
	5.10 Autoriza la reparación de equipo y pasa a la actividad 5.13	Redes y Telecomunicaciones	N/A
	5.11 Elabora requisición de reparación de equipo.	Redes y Telecomunicaciones	N/A
	5.12 Entrega requisición a la Dirección de Adquisiciones para el trámite correspondiente y que se elabore la orden de compra y el proveedor repare equipo. Ver procedimiento PC 08-06-01 Adquisición de Bienes y Servicios	Redes y Telecomunicaciones	N/A
5.13 Recibe orden de compra.	Redes y Telecomunicaciones	N/A	
5.14 Envía equipo con ficha de recibido con Proveedor Externo	Redes y Telecomunicaciones	N/A	
5.15 Recibe equipo por parte del proveedor	Redes y Telecomunicaciones	N/A	
5.16 Revisa el equipo ya reparado.	Redes y Telecomunicaciones	N/A	
6.-Entrega de Equipo.	6.1 Prepara equipo para su entrega y notifica vía telefónica u oficio a la Dependencia.	Redes y Telecomunicaciones	N/A
	6.2 Entrega el equipo a la Unidad	Redes y Telecomunicaciones	N/A
	6.3 Recaba firma en ficha de recibido de la Unidad el servicio.	Redes y Telecomunicaciones	N/A

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

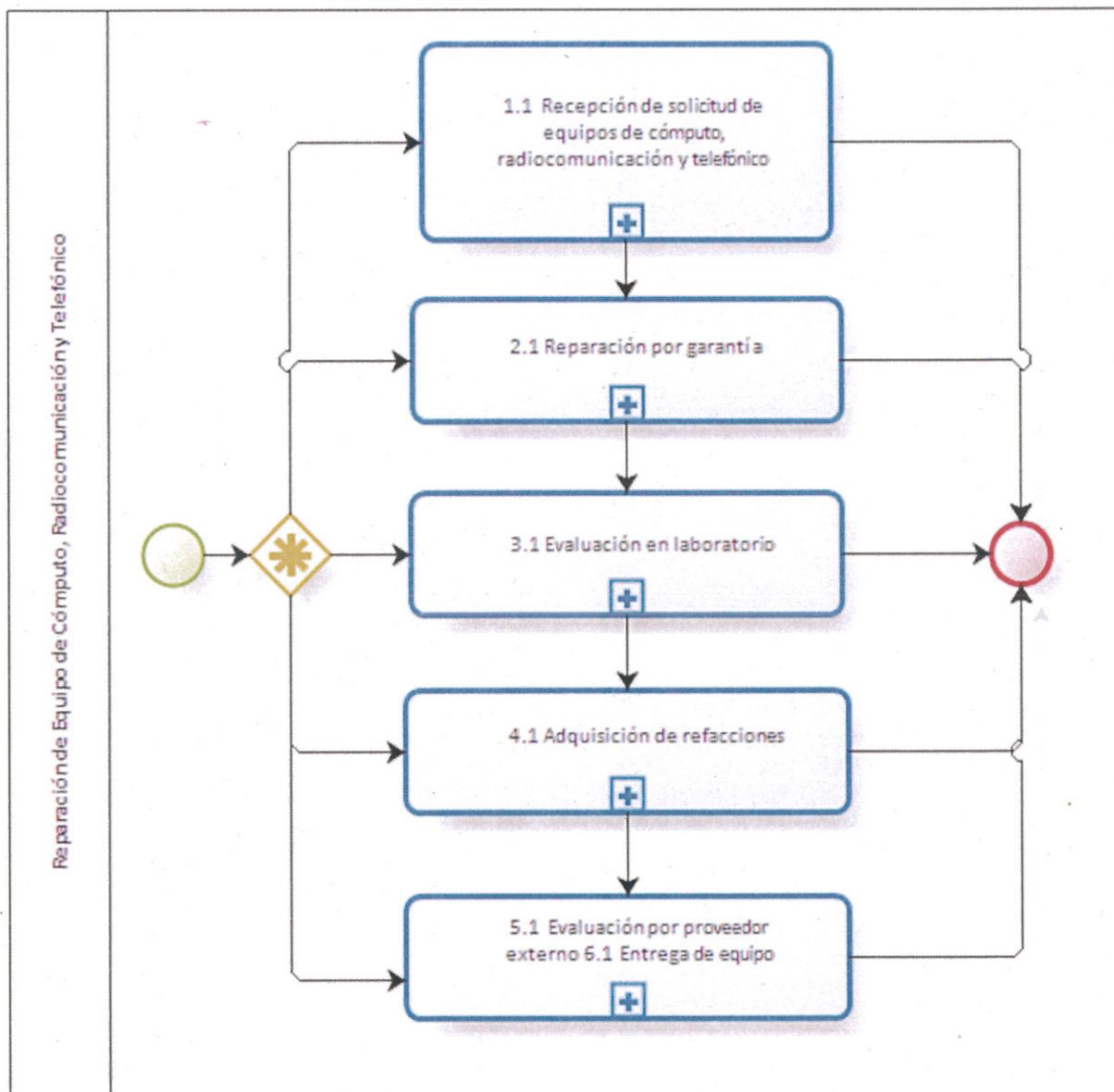
ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01



IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental	Código:	PC-08-03-01
Dirección de Área:	Dirección Innovación Gubernamental	Fecha de Emisión:	04-Feb-2015
Unidad:	Redes y Telecomunicaciones	Fecha de Actualización:	17-Marzo-2017
Departamento:	N/A	Versión:	01
Nombre del Procedimiento:	Reparación de Equipo de Cómputo, Radiocomunicación y Telefónico.		
DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
	6.4 Registra equipo en base de datos asignado a la dependencia	Redes y Telecomunicaciones	N/A

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

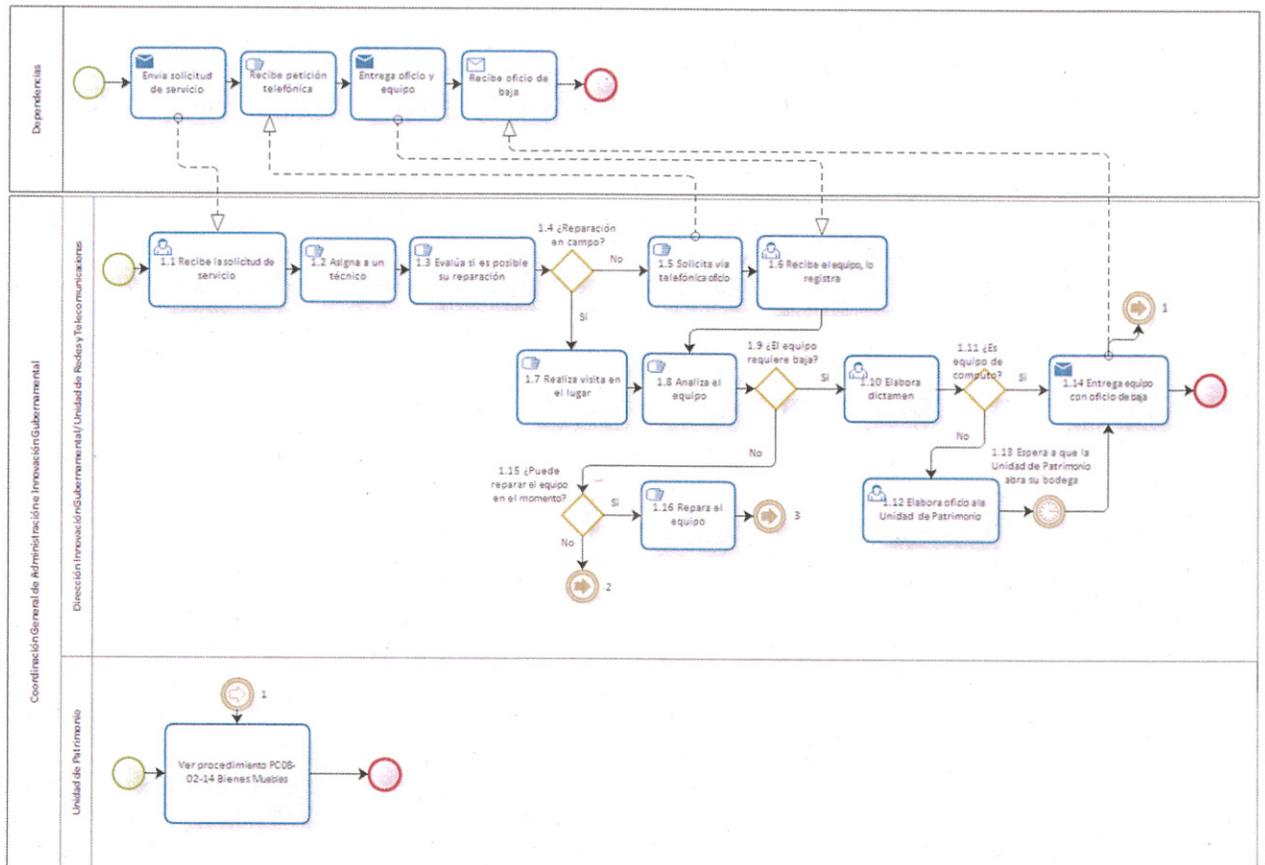
ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación
Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01

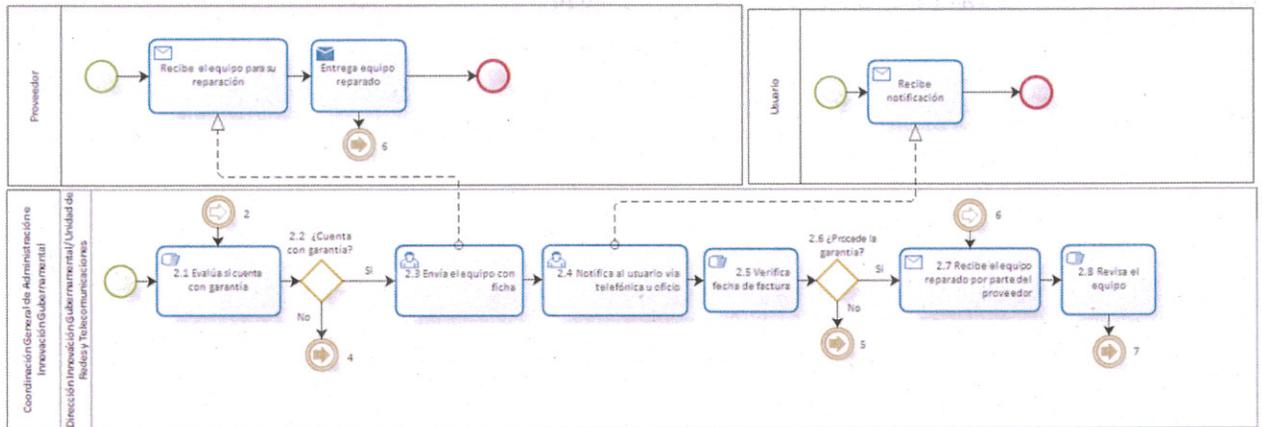
Etapa 1.-Recepción de Solicitud de equipos de cómputo, radiocomunicación y telefónico



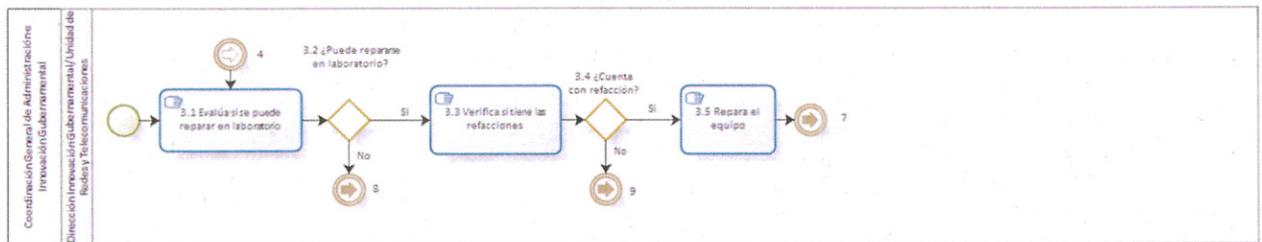
Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01

Etapa 2.-Reparación por Garantía.



Etapa 3.-Evaluación en Laboratorio.

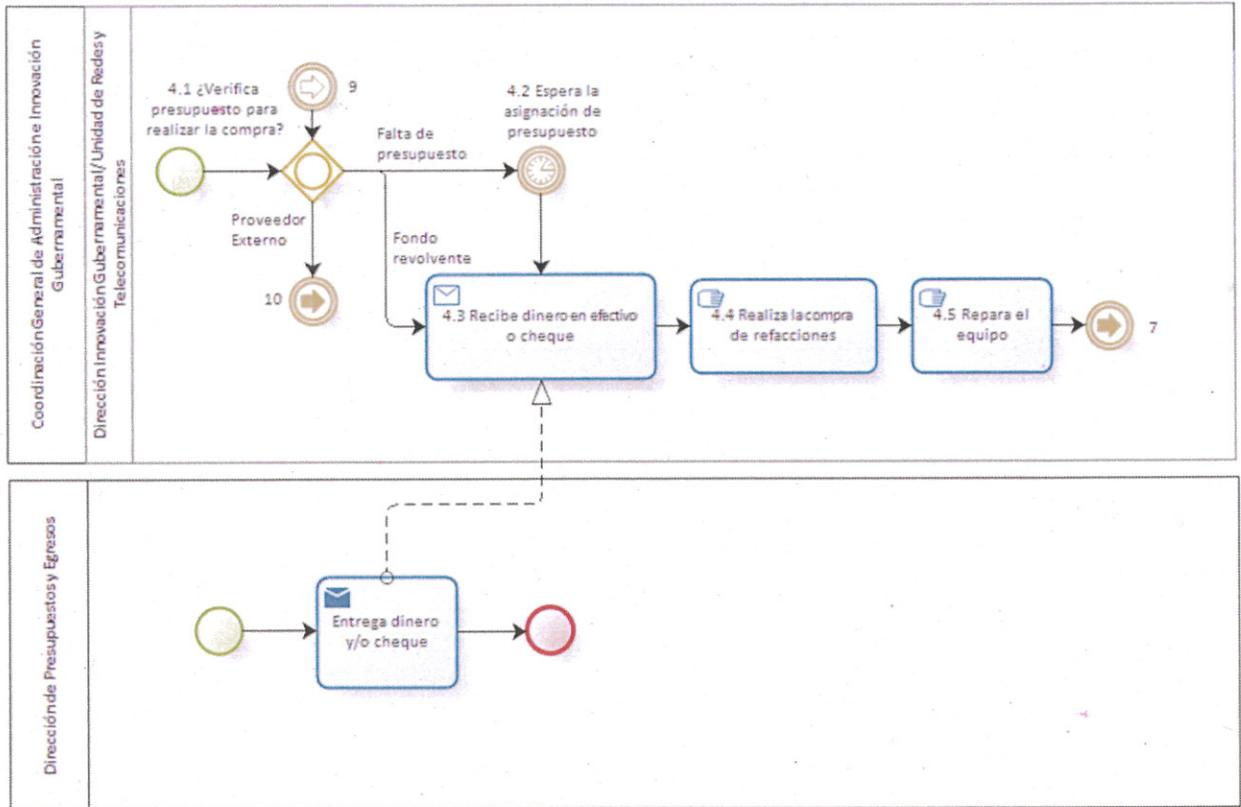


Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01



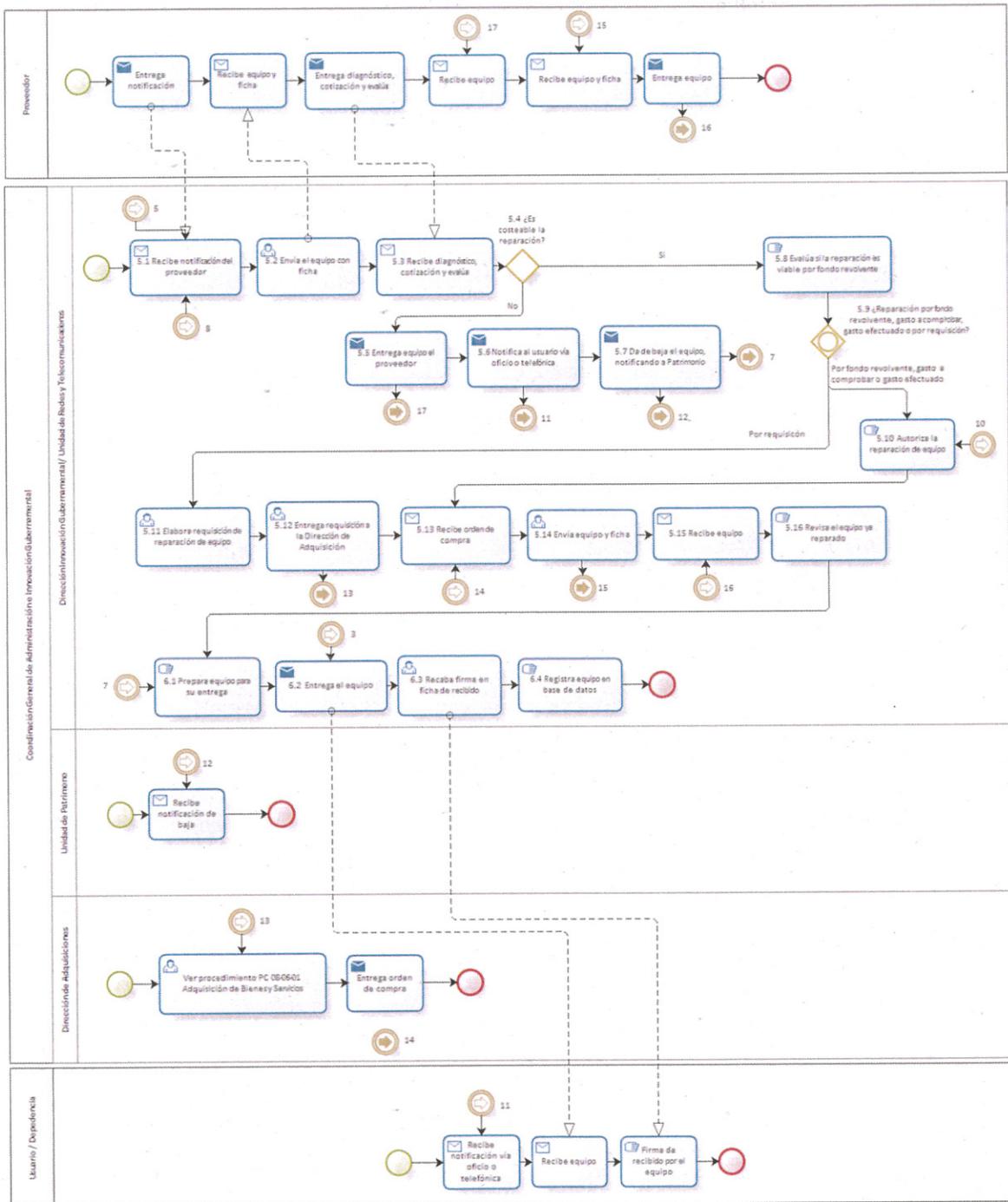
Etapa 4.-Adquisición de Refacciones



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01

Etapa 5.-Evaluación por Proveedor Externo, Etapa 6.-Entrega de Equipo.



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01



IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental	Código:	PC-08-03-02
Dirección de Área:	Innovación Gubernamental	Fecha de Emisión:	04-Feb-2015
Unidad:	Redes y Telecomunicaciones	Fecha de Actualización:	17-Marzo-2017
Departamento:	N/A	Versión:	01
Nombre del Procedimiento:	Adquisición de Accesorios y Refacciones de Equipo de Cómputo, Radiocomunicación y Telefónico.		
DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
1.-Recepción de Solicitud.	1.1 Recibe solicitud para el reemplazo del accesorio y/o refacción, mediante reporte en Aranda o vía oficio.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	1.2 Realiza valoración técnica.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	1.3 ¿Procede?	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	En caso de que proceda, pasa a la actividad 2.1		
	En caso de que no proceda, pasa a la actividad 1.4		
	1.4 Informa vía telefónica u oficio a la unidad y termina procedimiento.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Word
2.-Verificación de existencias de accesorios y refacciones.	2.1 Verifica la existencia de la parte dañada en inventario.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	2.2 ¿Existe en inventario?	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	En caso de que si exista en inventario, pasa a la actividad 2.11		
	En caso de que no exista en inventario, pasa a la actividad 2.3		
	2.3 ¿Verifica si hay presupuesto y si se puede realizar la compra por fondo revolverte, gasto a comprobar o gasto efectuado?	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	En caso de que si pueda hacerse compra por cualquiera de las tres opciones, pasa a la actividad 2.4		N/A
	En caso de que no pueda hacerse la compra, pasa a la actividad 2.6		N/A
	2.4 Recibe el dinero en efectivo o cheque, por parte de la Dirección de Presupuestos y Egresos.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	2.5 Realiza la compra de refacciones y pasa a la actividad 2.10	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	2.6 Elabora requisición de adquisición de accesorios y refacciones.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Word
	2.7 Entrega requisición a la Dirección de Adquisiciones para el trámite correspondiente y que se elabore la orden de compra. Ver procedimiento PC 08-06-11 Compras directas.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
2.8 Recibe orden de compra, autorizada.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A	
2.9 Adquiere accesorio y/o refacción con Proveedor Externo.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A	
2.10 Recibe accesorios y refacciones por parte del Proveedor.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A	
2.11 Reemplaza la pieza dañada y pasa a la actividad 3.1	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A	
3.-Entrega de equipo y Registro de Servicio.	3.1 Realiza formato de entrega de equipo con reemplazo de accesorio y/o refacción.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	3.2 Notifica vía telefónica u oficio a la dependencia para que recoja el equipo reparado	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Word
	3.3 Espera a que la dependencia se presente a recoger equipo	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	3.4 Entrega equipo a la unidad	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A

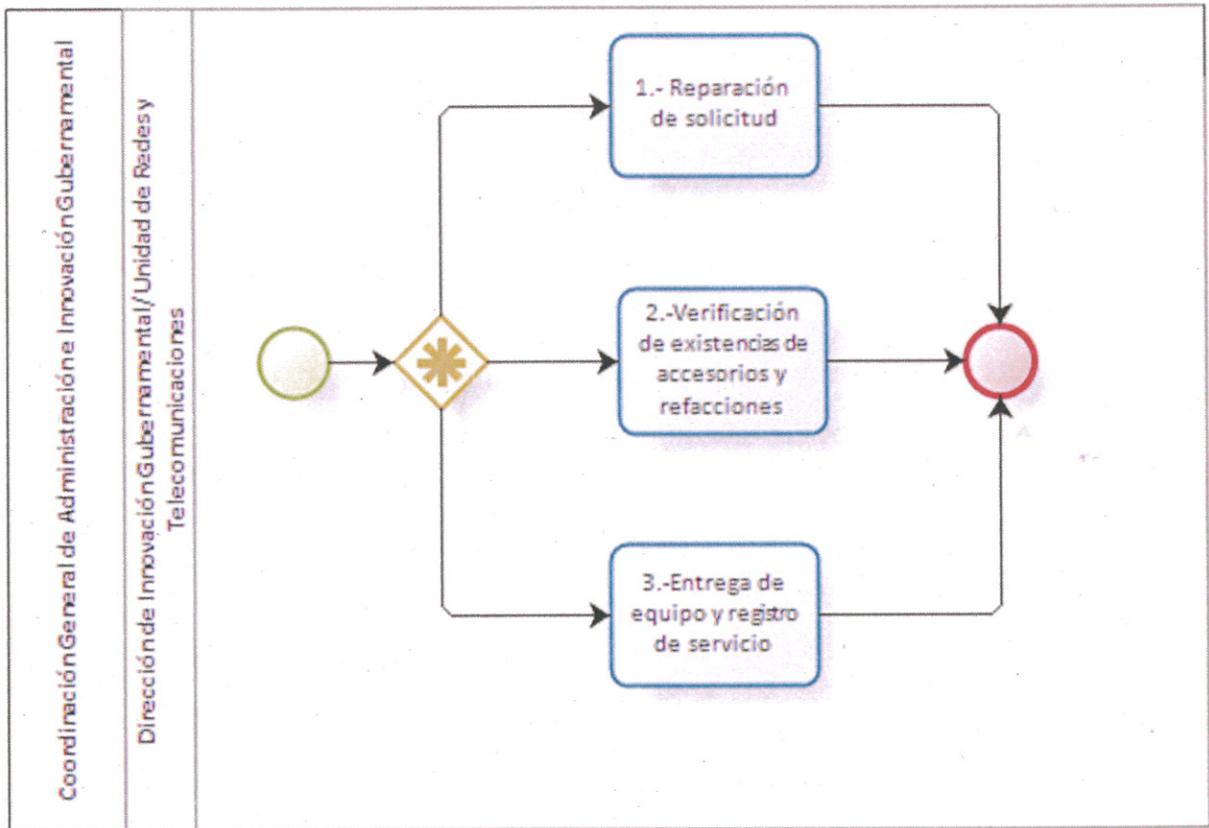
Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01



IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental	Código:	PC-08-03-02
Dirección de Área:	Innovación Gubernamental	Fecha de Emisión:	04-Feb-2015
Unidad:	Redes y Telecomunicaciones	Fecha de Actualización:	17-Marzo-2017
Departamento:	N/A	Versión:	01
Nombre del Procedimiento:	Adquisición de Accesorios y Refacciones de Equipo de Cómputo, Radiocomunicación y Telefónico.		
DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
	3.5 Firma y sella formato de entrega de equipo reparado y termina procedimiento.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A

Flujo Índice

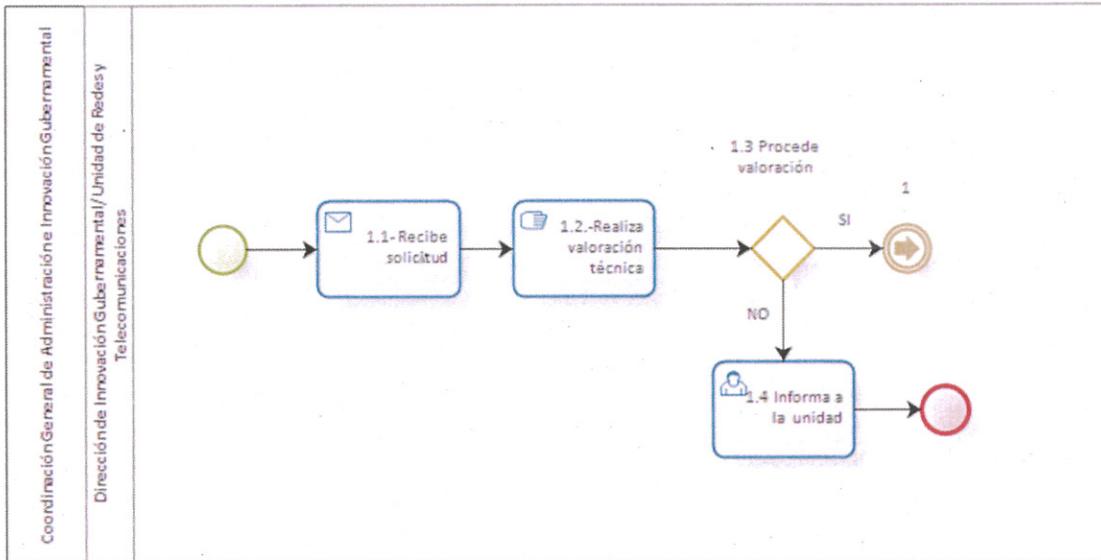


Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01



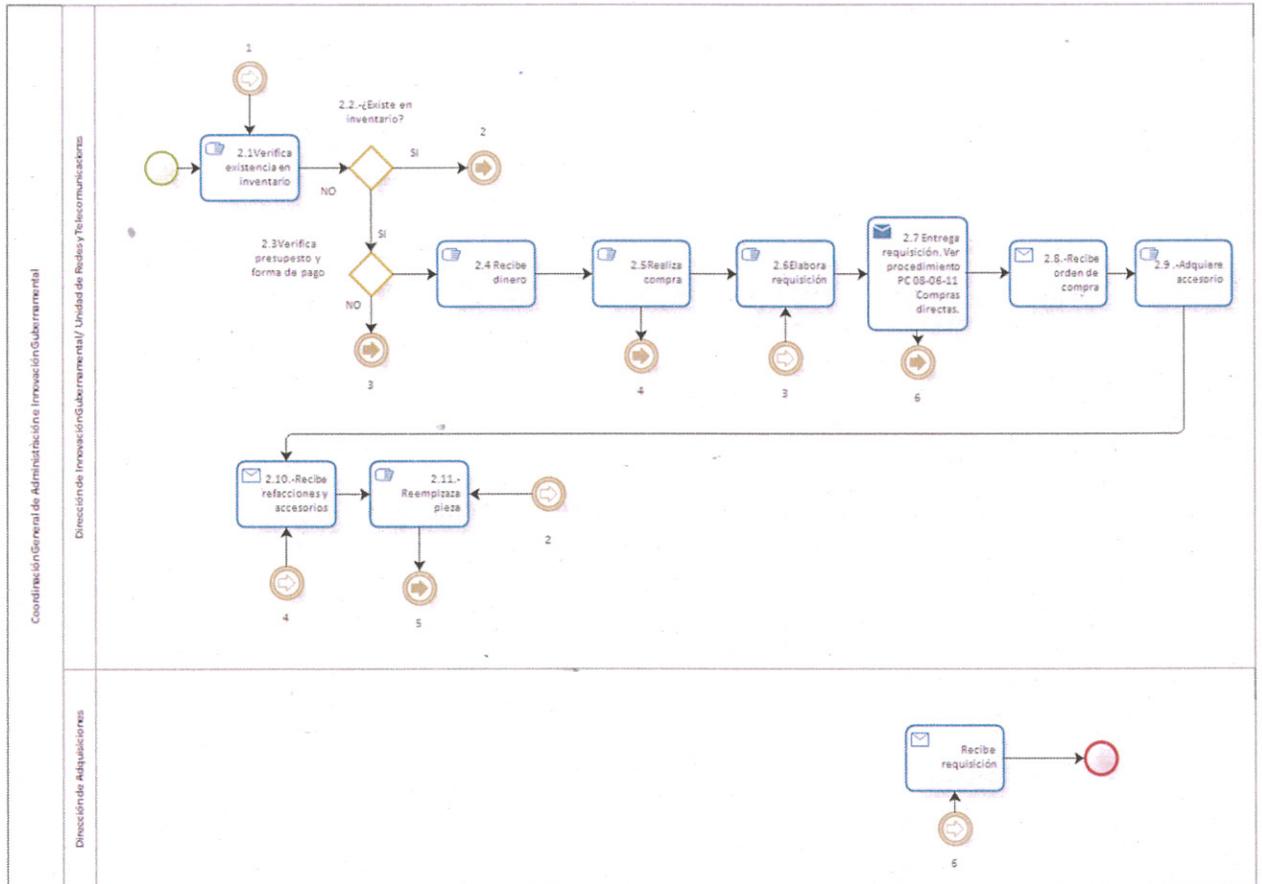
Etapa 1.-Recepción de Solicitud



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

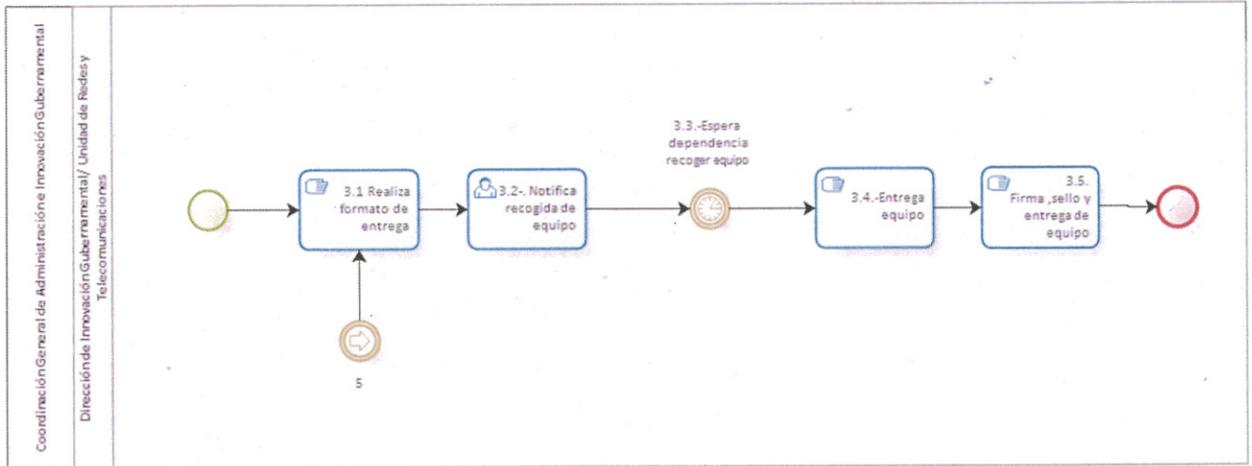
ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01

Etapa 2.-Verificación de existencias de accesorios y refacciones.



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01



IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental	Código:	PC-08-03-03
Dirección de Área:	Innovación Gubernamental	Fecha de Emisión:	04-Feb-2015
Unidad:	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Fecha de Actualización:	17-Marzo-2017
Departamento:	N/A	Versión:	01
Nombre del Procedimiento:	Administración de la Red Municipal de Voz.		
DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
1.-Recepción de solicitud y factibilidad de integrar a la red municipal de voz.	1.1 Recibe solicitud para servicio telefónico mediante reporte en Aranda o vía oficio.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Aranda/Word
	1.2 Evalúa si procede la solicitud.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	1.3 ¿Procede la solicitud?	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	
	En caso de que no proceda pasa a la actividad 1.4.		
	En caso de que si proceda pasa a la actividad 1.5.		
	1.4 Realiza visita de campo evaluando posibilidad de conexión a nodo.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	1.5 Determina la disponibilidad del conmutador.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	1.6 ¿Hay líneas disponibles?	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	
	En caso de que haya líneas disponibles, continua con la actividad 4.1		
	En caso de que no haya líneas disponibles, continua con la actividad 2.1		
2.-Factibilidad de línea externa o medio alternativo.	2.1 Realiza visita de campo para determina la factibilidad de adquirir una línea externa a conmutador.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	2.2 ¿Es factible adquirir una línea externa?	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	
	En caso de que si sea factible adquirir una línea externa o medio alternativo, continuar con la actividad 2.3		
	En caso de que no sea factible adquirir una línea externa o medio alternativo, continuar con la actividad 3.1		
	2.3 Elabora solicitud para la compra de línea externa o medio alternativo con el proveedor externo.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Word
	2.4 Entrega solicitud al proveedor de servicios de comunicación	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	2.5 Recibe propuesta del proveedor externo.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
2.6 Recibe línea externa o medio alternativo de proveedor Externo y pasa a la actividad 4.1	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A	
3.-Factibilidad de enlace por microondas o medio alternativo.	3.1 Realiza visita de campo para determina la factibilidad de adquirir un enlace de microondas o medio alternativo.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	3.2 ¿Es factible adquirir un enlace de microondas o medio alternativo?	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	
	En caso de que Si sea factible adquirir un enlace de microondas o medio alternativo, continuar con la actividad 3.3		
	En caso de que No sea factible adquirir un enlace de microondas o medio alternativo, continuar con la actividad 3.8		
	3.3 Elabora requisición para la compra de un enlace de microondas o medio alternativo.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Word

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01

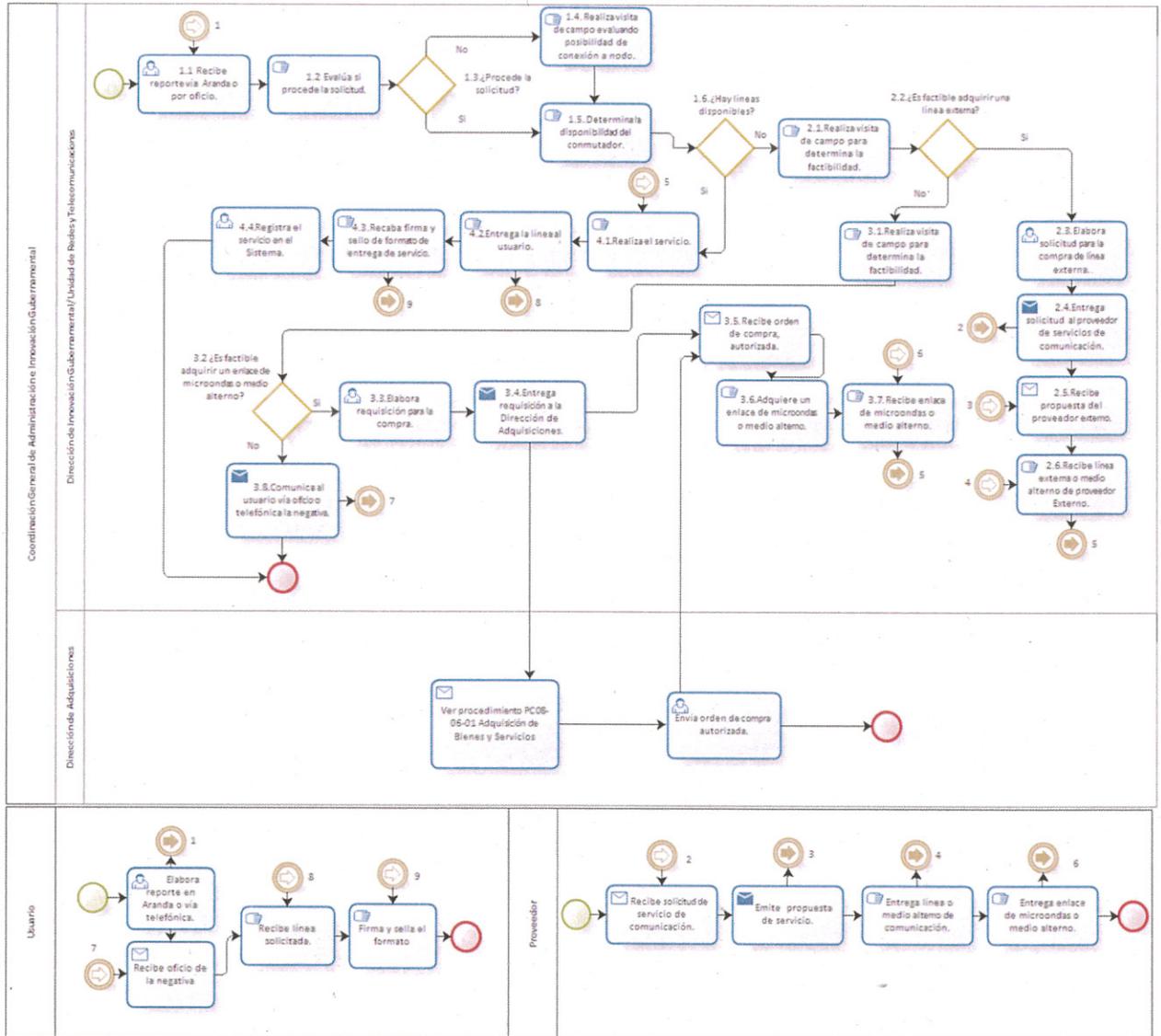


IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental	Código:	PC-08-03-03
Dirección de Área:	Innovación Gubernamental	Fecha de Emisión:	04-Feb-2015
Unidad:	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Fecha de Actualización:	17-Marzo-2017
Departamento:	N/A	Versión:	01
Nombre del Procedimiento:	Administración de la Red Municipal de Voz.		
DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
	3.4 Entrega requisición a la Dirección de Adquisiciones para el trámite correspondiente y que se elabore orden de compra. Ver procedimiento PC 08-06-01 Adquisición de Bienes y Servicios.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	3.5 Recibe orden de compra, autorizada.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	3.6 Adquiere un enlace de microondas o medio alterno con proveedor Externo.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	3.7 Recibe enlace de microondas o medio alterno y pasa a la actividad 4.1	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	3.8 Comunica al usuario vía oficio o telefónica el motivo por el cual no es procedente su solicitud y termina procedimiento.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01

Flujo



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01

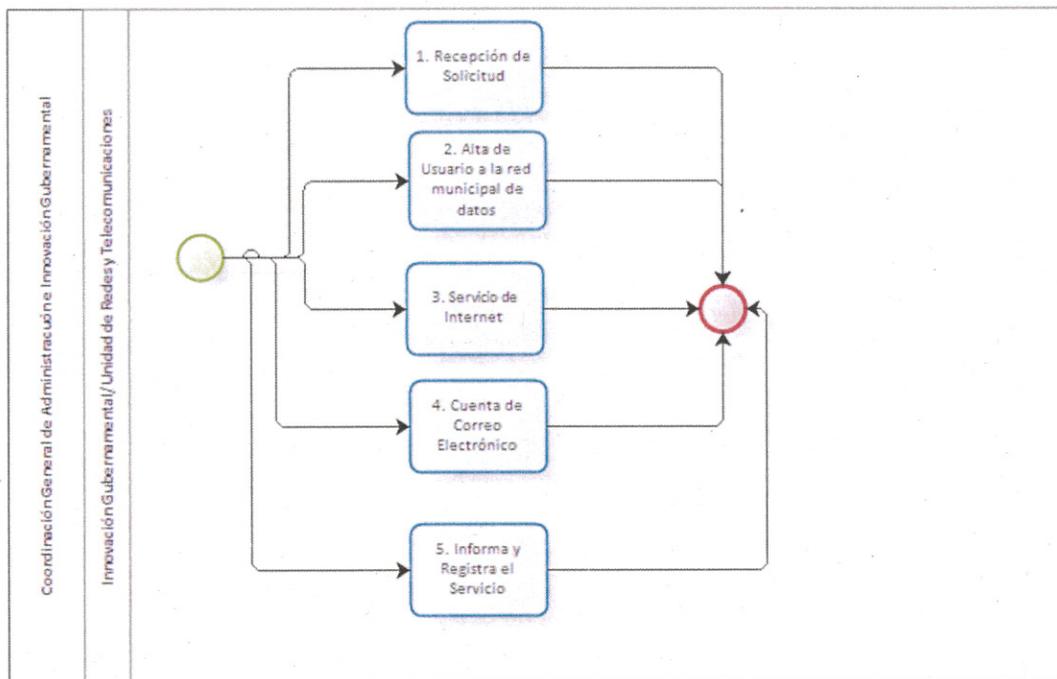
IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental	Código:	PC 08-03-04
Dirección de Área:	Innovación Gubernamental	Fecha de Emisión:	17-Marzo-2017
Unidad:	Redes y Telecomunicaciones	Fecha de Actualización:	N/A
Departamento:	N/A	Versión:	00
Nombre del Procedimiento:	Alta de Usuarios a la red municipal de datos, servicio de internet y cuenta de correo electrónico.		
DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
1.-Recepción de Solicitud.	1.1 Recibe la solicitud de servicio mediante reporte en Aranda o vía oficio	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	1.2 Asigna reporte al administrador de redes y telecomunicaciones	Unidad Redes y Telecomunicaciones	N/A
	1.3 ¿Determina qué tipo de servicio se realiza?	Unidad Redes y Telecomunicaciones	N/A
	En caso de que el usuario requiera usuario de red municipal de datos, pasa a la actividad 2.1		
	En caso de que el usuario requiera servicio de internet, pasa a la actividad 3.1.		
	En caso de que la petición sea alta o baja de Correo Electrónico pasa a la actividad 4.1		
2.-Alta de Usuario a la red municipal de datos.	2.1 Da de alta la cuenta de usuario en los servicios del active directory	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	2.2 Asignar un nombre de usuario con el que se identifica al ingresar a su cuenta y una contraseña que se modifica por el usuario la primavera vez que ingrese a la red.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	2.3 Informa vía telefónica o vía correo electrónico al usuario la manera de ingresar a la red y pasa a la actividad 5.1	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
3. Servicio de Internet	3.1 ¿Valida justificación del acceso a internet?	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	
	En caso de que sí sea válido el acceso a internet, continúa con la actividad 3.2		N/A
	En caso de que no sea válido el acceso a internet, continúa con la actividad 3.4		
	3.2 Da de alta la cuenta del usuario para acceso a internet en el servidor		Internet
	3.3 Configura, prueba y entrega el servicio y pasa a la actividad 5.1	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	3.4 Informa vía telefónica o correo electrónico al usuario el motivo de no procedencia y termina procedimiento.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Word
4. Cuenta de Correo Electrónico	4.1 ¿La petición e baja de cuenta?		Word
	En caso de si cuenta pasa a la actividad 4.2	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	
	En caso de no cuenta pasa a la actividad 4.3	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	
	4.2 Elimina cuenta de correo definitivamente, pasa a la actividad 5.2		N/A
	4.3 ¿Valida existe licencia de correo electrónico?	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	En caso de que si existe licencia para la cuenta de correo electrónico, pasa a la actividad 4.5		Word
	En caso de que no exista licencia para la cuenta de correo electrónico, pasa a la actividad 4.4		N/A
4.4 Informa vía telefónica u oficio al usuario, que no existen licencias para correo electrónico	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Word	

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental	Código:	PC 08-03-04
Dirección de Área:	Innovación Gubernamental	Fecha de Emisión:	17-Marzo-2017
Unidad:	Redes y Telecomunicaciones	Fecha de Actualización:	N/A
Departamento:	N/A	Versión:	00
Nombre del Procedimiento:	Alta de Usuarios a la red municipal de datos, servicio de internet y cuenta de correo electrónico.		
DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
	4.5 Da de alta la cuenta de correo electrónico	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Internet
	4.6 Configura y prueba la cuenta de correo electrónico	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Internet
	4.7 Entrega la cuenta al usuario	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
5. Informa y Registra el Servicio	5.1 Entrega el servicio realizado	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	N/A
	5.2 Registra el servicio en el Sistema y termina procedimiento.	Unidad de Redes y Telecomunicaciones	Excel

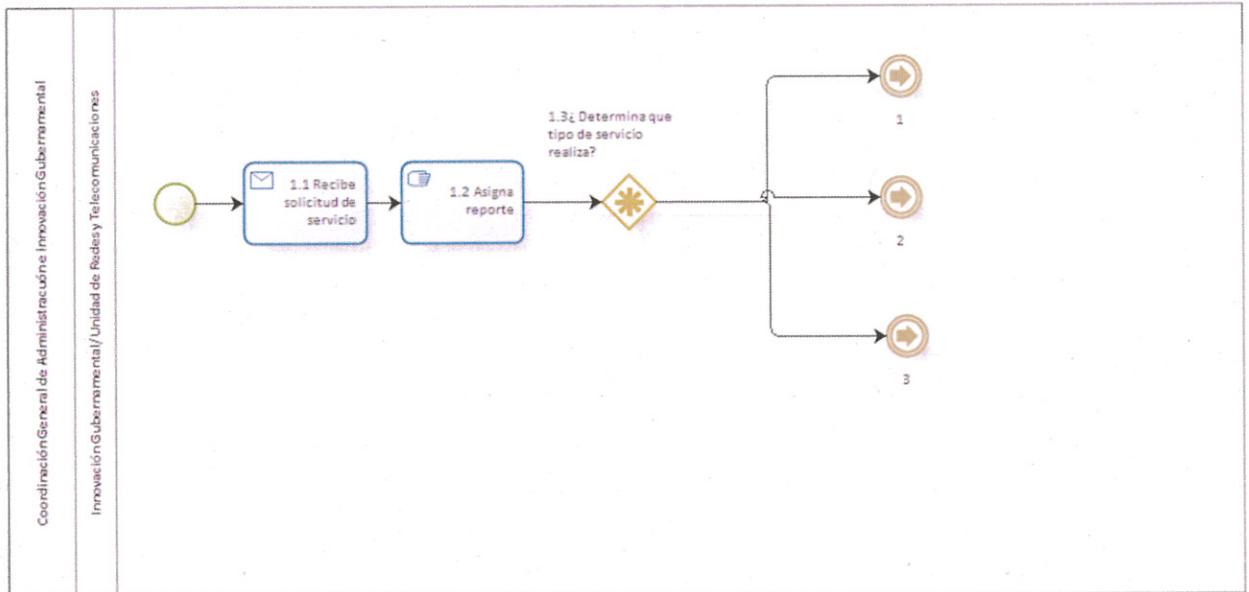
Flujo Índice



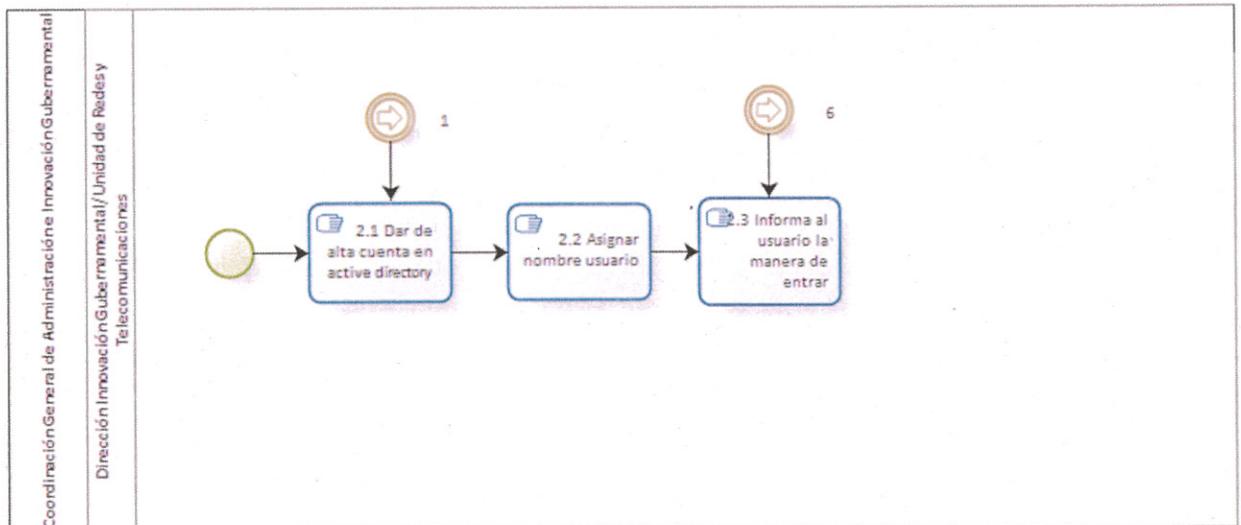
Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01

Etapa 1.-Recepción de Solicitud



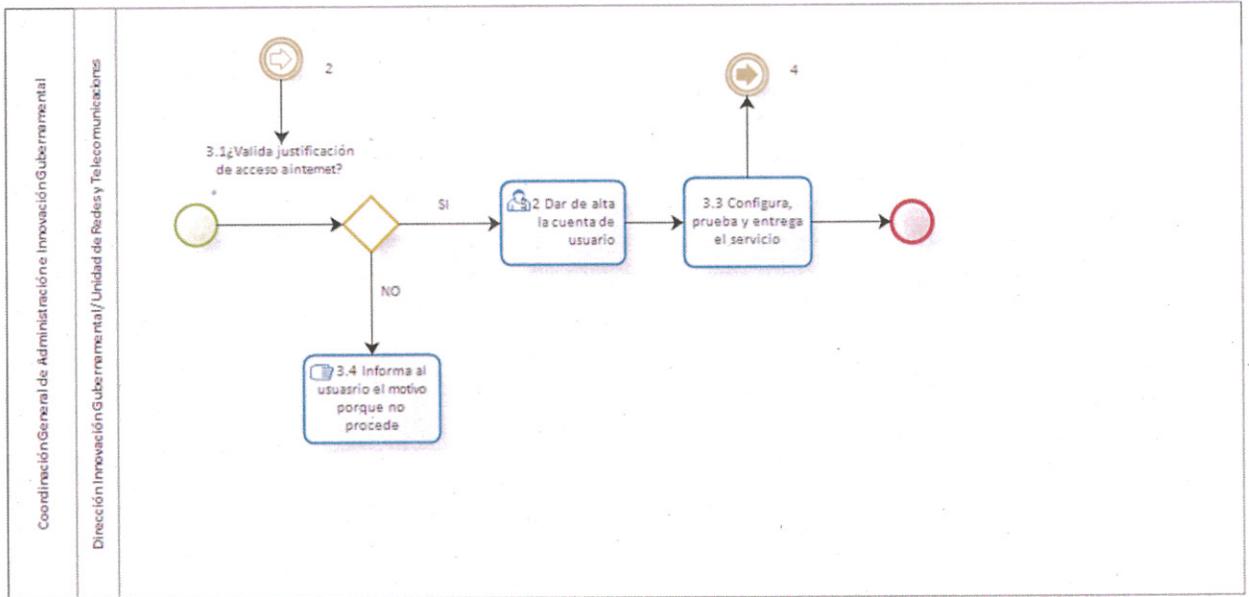
Etapa 2.-Alta de Usuario a la red municipal de datos.



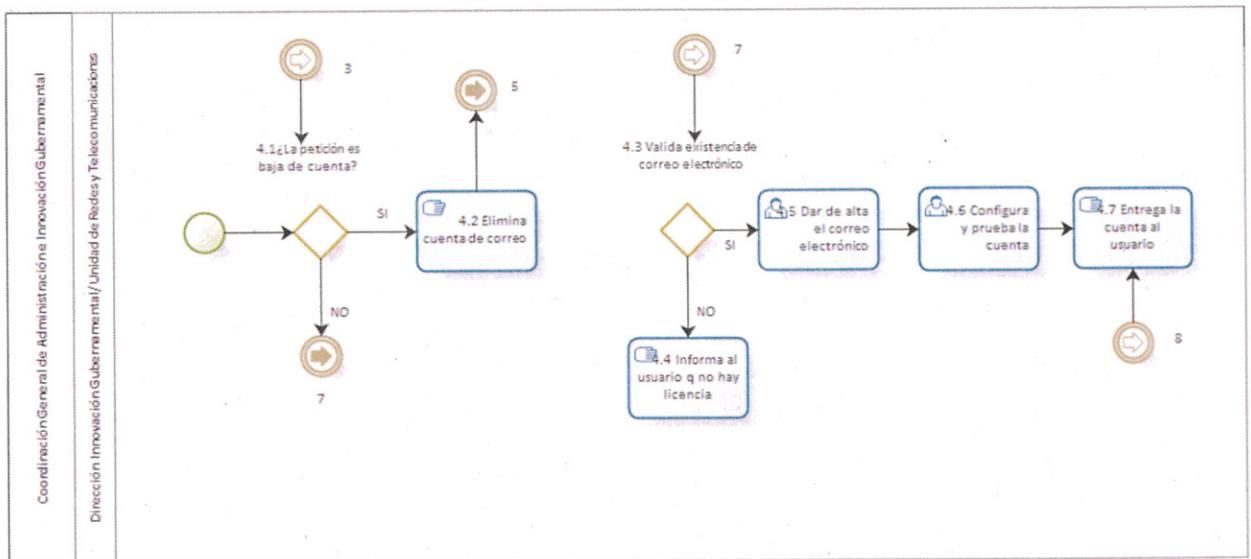
Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01

Etapa 3. Servicio de Internet



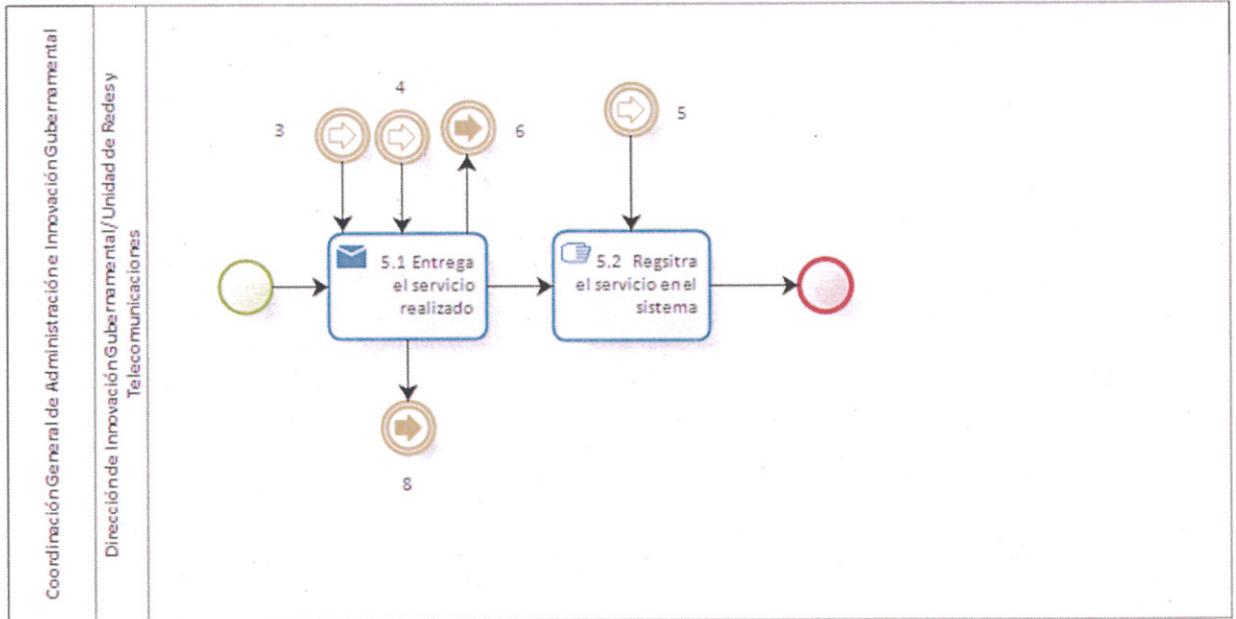
Etapa 4. Cuenta de Correo Electrónico



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01

Etapa 5. Informa y Registra el Servicio



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental	Código:	PC-08-03-05
Dirección de Área:	Dirección de Innovación Gubernamental	Fecha de Emisión:	04-Feb-2015
Unidad:	Unidad de Gestión de Calidad	Fecha de Actualización:	17-Marzo-2017
Departamento:	N/A	Versión:	01
Nombre del Procedimiento:	Desarrollo e Implementación de Sistemas.		
DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
1.-Recepción, Análisis de la solicitud y Desarrollo de la aplicación.	1.1. Recibe solicitud de la unidad mediante reporte de Aranda, vía oficio, por correo electrónico oficial y/o telefónico, para un desarrollo y/o Actualización Web.	Desarrollo	Aranda
	1.2. ¿Realiza un estudio con las necesidades del área para determinar si se trata del Desarrollo de una aplicación, solo mantenimiento o actualización de la aplicación?	Desarrollo	N/A
	En caso de que se trate de Desarrollar una aplicación y pasa a la actividad 1.3.	Desarrollo	N/A
	En caso de que sea solo mantenimiento, pasa a la actividad 2.1.		
	En caso de que sea actualización de la aplicación, pasa a la actividad 2.9.		
	1.3. Realiza el levantamiento de la información y recopilación de documentos involucrados en el proceso que se pretende desarrollar e implementar	Desarrollo	Word
	1.4. Analiza la información recopilada.	Desarrollo	N/A
	1.5. Realiza un plan de trabajo inicial para determinar el tiempo estimado de duración de cada etapa del proyecto.	Desarrollo	Word
	1.6. ¿Es factible desarrollar la aplicación?	Desarrollo	N/A
	En caso de que si sea factible, continuar con la actividad 1.7.		
En caso de que no sea factible, continuar con la actividad 1.10.			
1.7. Desarrolla la aplicación.	Desarrollo	N/A	
1.8. Realiza pruebas integrales de la aplicación con información proporcionada por el área.	Desarrollo	N/A	
1.9. Elabora manual técnico y de usuario, crea los usuarios de la aplicación, con su respectiva responsiva y pasa a la actividad 2.5.	Desarrollo	Word	
1.10. Informa a la dependencia vía oficio y/o coreo que el sistema no es factible y termina procedimiento.	Desarrollo	Word	
2. Mantenimiento, Capacitación de Usuarios e Instalación de la Aplicación.	2.1. Analiza la información en el Sistema que se esté manejando.	Desarrollo	N/A
	2.2. Documenta en ficha informativa las posibles fallas que pueda tener o mejoras que se puedan implementar	Desarrollo	N/A
	2.3. Actualiza la aplicación.	Desarrollo	Internet
	2.4. Realiza pruebas integrales de que todo funcione correctamente.	Desarrollo	N/A
	2.5. Imparte capacitación a los usuarios sobre la aplicación.	Desarrollo	N/A
	2.6. ¿Tiene software complementario?	Desarrollo	N/A
	En caso de que si tenga software complementario, continua con la actividad 2.7.		
	En caso de que no tenga software complementario, continúa con la actividad 2.8.		
2.7. Imparte capacitación a usuarios de software complementario y sus aplicaciones.	Desarrollo	N/A	
2.8. Instala la aplicación solicitada en el área, pasa a la actividad 2.10.	Desarrollo	N/A	

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

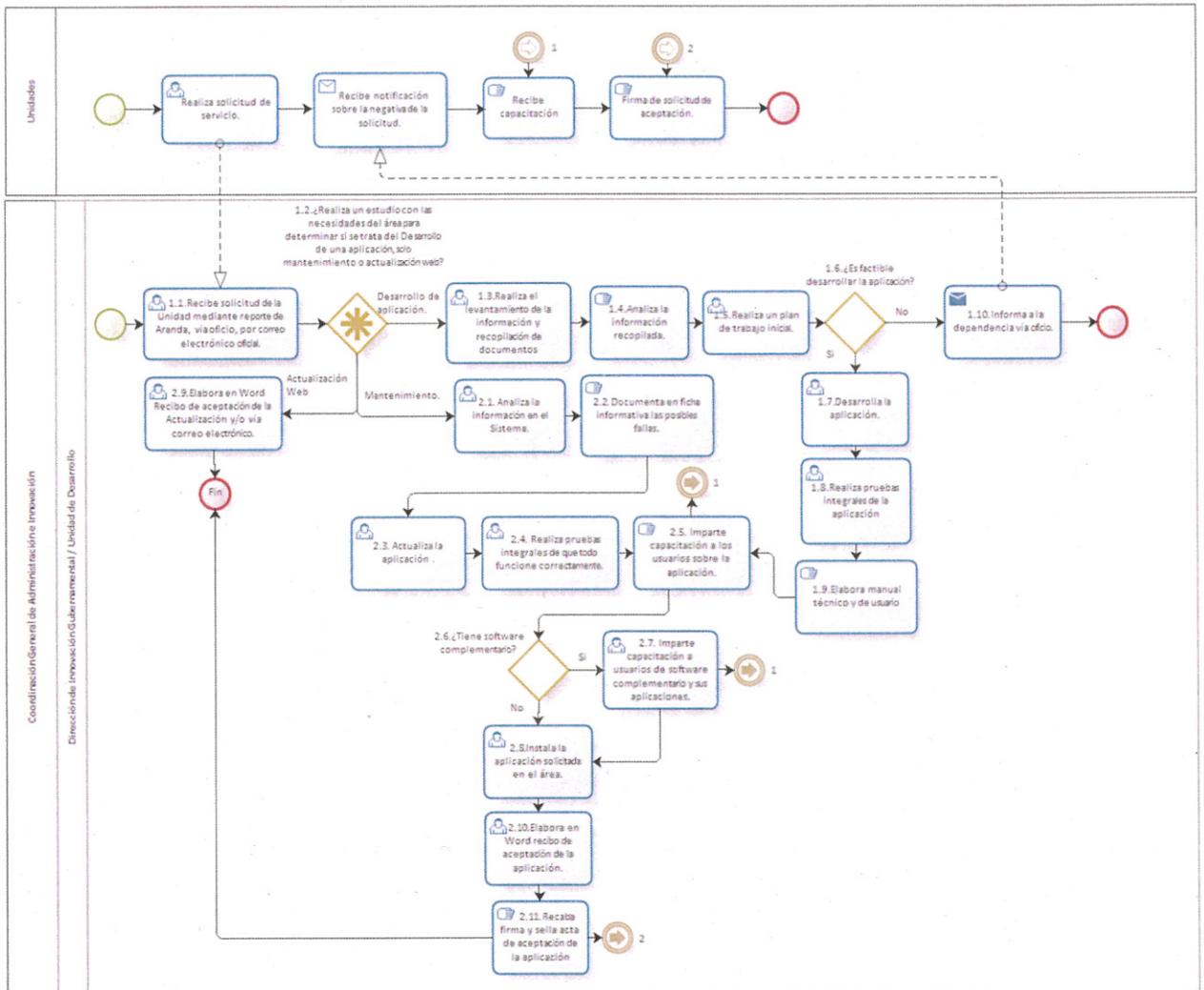
ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental	Código:	PC-08-03-05
Dirección de Área:	Dirección de Innovación Gubernamental	Fecha de Emisión:	04-Feb-2015
Unidad:	Unidad de Gestión de Calidad	Fecha de Actualización:	17-Marzo-2017
Departamento:	N/A	Versión:	01
Nombre del Procedimiento:	Desarrollo e Implementación de Sistemas.		
DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
2.9.	Elabora en Word Recibo de aceptación de la Actualización y/o vía correo electrónico y termina procedimiento.	Desarrollo	Word/correo electrónico
2.10.	Elabora en Word recibo de aceptación de la aplicación y/o vía correo electrónico.	Desarrollo	Word/correo electrónico
2.11.	Recaba firma y sella acta de aceptación de la aplicación de la dependencia y termina procedimiento.	Desarrollo	N/A
REGISTRO DE VALIDACIÓN			
Nombre del Analista	Firma		
Nombre de la etapa	Nombre del Responsable	Puesto Nominal	Firma

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01

Flujo



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación
Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Innovación Gubernamental	Código:	PC 08-03-06
Dirección de Área:	Innovación Gubernamental	Fecha de Emisión:	24-Abril-2015
Unidad:	Gestión de Calidad	Fecha de Actualización:	17-Marzo-2017
Departamento:	N/A	Versión:	01
Procedimiento:	Asesoría para la elaboración o actualización de los manuales de organización y procedimientos.		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad		Área	Sistema
1. ¿Selecciona tipo de asesoría?		Gestión de Calidad	N/A
En caso de ser solicitud por parte de una dependencia, pasa a la actividad 2.			
En caso de ser inicio del programa de actualización propio de la DIG, pasa a la actividad 8.			
2. Recibe solicitud de asesoría de la dependencia solicitante por medio de oficio y/o correo.		Gestión de Calidad	Correo Electrónico
3. Analiza la solicitud de la dependencia.		Gestión de Calidad	N/A
4. ¿Elaboración de manual nuevo?		Gestión de Calidad	N/A
En caso de que soliciten elaboración de manual nuevo, pasa a la actividad 8.			
En caso de que soliciten actualización de manual, pasa a la actividad 5.			
5. Revisa la información existente.		Gestión de Calidad	N/A
6. Solicita a la dependencia que entregue vía oficio los cambios al manual con su respectiva justificación, y pasa a la actividad 7		Gestión de Calidad	N/A
7. Recibe los cambios vía oficio		Gestión de Calidad	Word
8. Elabora un plan de trabajo.		Gestión de Calidad	Word
9. Elabora y/o actualiza las plantillas del manual a elaborar.		Gestión de Calidad	Word
10. Elabora y/o actualiza las guías de llenado del manual.		Gestión de Calidad	Word
11. Solicita a la dependencia asigne un enlace para la elaboración o actualización de los manuales.		Gestión de Calidad	Word
12. Asigna carga de trabajo al (los) analista(s) especializados.		Gestión de Calidad	N/A
13. Capacita a los enlaces de las dependencias sobre la plantilla y las guías de llenado del manual.		Gestión de Calidad	N/A
14. ¿Existen observaciones técnicas en el desarrollo de los manuales?		Gestión de Calidad	N/A
En caso de que si existan observaciones técnicas, pasa a la actividad 15			
15. Notifica vía correo a la Dependencia y a la Unidad de Gestión de Calidad los avances y observaciones en el desarrollo de los manuales.		Gestión de Calidad	Correo Electrónico
16. Recibe notificación vía correo de observaciones en el desarrollo de los manuales.		Gestión de Calidad	Correo Electrónico
17. Gestiona con el titular del área correspondiente, la agilización de la elaboración de los manuales.		Gestión de Calidad	N/A
18. Informa que se realizó gestión para la agilización de la elaboración de los manuales.		Gestión de Calidad	N/A
19. Recibe información verbal o vía escrito sobre la gestión para la agilización de la elaboración de los manuales.		Gestión de Calidad	N/A
20. Efectúa control y seguimiento del avance de la elaboración y/o actualización de cada manual y pasa a la actividad 21		Gestión de Calidad	N/A
En caso de que no existan observaciones técnicas, pasa a la actividad 21			
21. Arma manuales con los lineamientos establecidos.		Gestión de Calidad	N/A
22. Codifica el manual, procedimientos, documentos y registros. Ver procedimiento PC 08-03-08 Control de documentos y registros.		Gestión de Calidad	Word
23. Valida los manuales liberados.		Gestión de Calidad	N/A

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

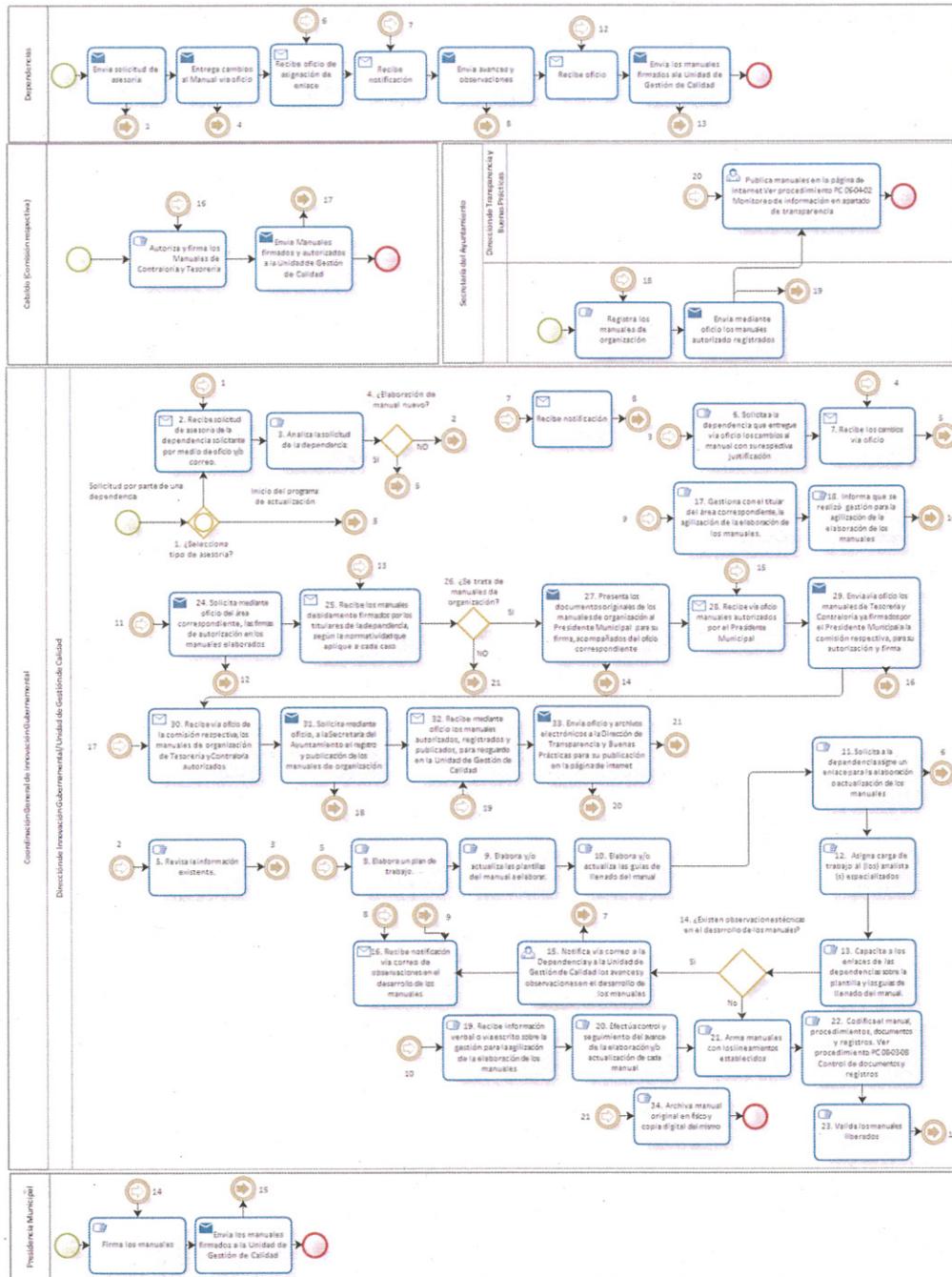
ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01



IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Innovación Gubernamental	Código:	PC 08-03-06
Dirección de Área:	Innovación Gubernamental	Fecha de Emisión:	24-Abril-2015
Unidad:	Gestión de Calidad	Fecha de Actualización:	17-Marzo-2017
Departamento:	N/A	Versión:	01
Procedimiento:	Asesoría para la elaboración o actualización de los manuales de organización y procedimientos.		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad	Área	Sistema	
24. Solicita mediante oficio del área correspondiente, las firmas de autorización en los manuales elaborados.	Gestión de Calidad	Word	
25. Recibe los manuales debidamente firmados por los titulares de la dependencia, según la normatividad que aplique a cada caso.	Gestión de Calidad	N/A	
26. ¿Se trata de manuales de organización?	Gestión de Calidad	N/A	
En caso de ser manuales de organización, pasa a la actividad 27			
En caso de no ser manuales de organización, pasa a la actividad 33			
27. Presenta los documentos originales de los manuales de organización al Presidente Municipal para su firma, acompañados del oficio correspondiente.	Gestión de Calidad	N/A	
28. Recibe vía oficio manuales autorizados por el Presidente Municipal.	Gestión de Calidad	Word	
29. Envía vía oficio los manuales de Tesorería Municipal y Contraloría Ciudadana ya firmados por el Presidente Municipal a la comisión respectiva, para su autorización y firma.	Gestión de Calidad	Word	
30. Recibe vía oficio de la comisión respectiva, los manuales de organización de Tesorería Municipal y Contraloría Ciudadana autorizados.	Gestión de Calidad	Word	
31. Solicita mediante oficio, a la Secretaría del Ayuntamiento el registro y publicación de los manuales de organización.	Gestión de Calidad	Word	
32. Recibe mediante oficio los manuales autorizados, registrados y publicados, para resguardo en la Unidad de Gestión de Calidad y pasa a la actividad 34	Gestión de Calidad	Word	
33. Envía oficio y archivos electrónicos a la Dirección de Transparencia y Buenas Prácticas para su publicación en la página de internet.	Gestión de Calidad	Word/Correo Electrónico	
34. Archiva manual original en físico y copia digital del mismo y termina procedimiento.	Gestión de Calidad	N/A	

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

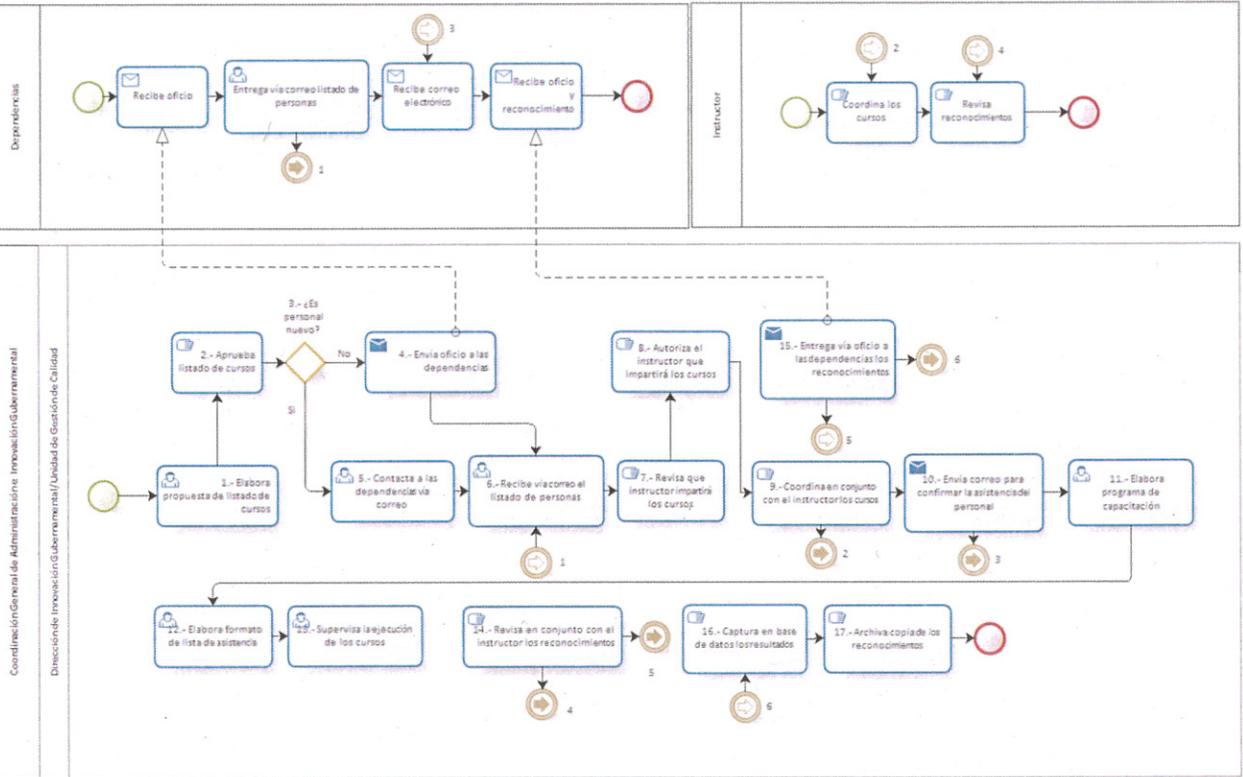
ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01



IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Innovación Gubernamental	Código:	PC 08-03-07
Dirección de Área:	Innovación Gubernamental	Fecha de Emisión:	24-Abril-2015
Unidad:	Gestión de Calidad	Fecha de Actualización:	17-Marzo-2017
Departamento:	N/A	Versión:	01
Procedimiento:	Capacitación especializada en sistema de gestión de calidad		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad	Área	Sistema	
1. Elabora propuesta de listado de cursos para la implementación del SGC como son: Básico de ISO, documentación de los procesos con enfoque de calidad, resistencia al cambio, calidad total, documentación de acciones correctivas y preventivas, auditor interno y auditor líder etc.	Gestión de Calidad	Word	
2. Aprueba listado de cursos para implementar el SGC.	Gestión de Calidad	N/A	
3. ¿Es personal nuevo?	N/A	N/A	
En caso de que no sea personal nuevo, pasa al punto 4.	N/A		
4. Envía oficio a las dependencias sobre los cursos impartidos y pasa al punto 6.	Gestión de Calidad	N/A	
En caso de que si sea personal nuevo, pasa al punto 5.	N/A		
5. Contacta a las dependencias vía correo para solicitar listado de personas involucradas en el SGC.	Gestión de Calidad	Correo Electrónico	
6. Recibe vía correo el listado de personas involucradas en el SGC.	Gestión de Calidad	Correo Electrónico	
7. Revisa que instructor impartirá los cursos.	Gestión de Calidad	N/A	
8. Autoriza el instructor que impartirá los cursos.	Gestión de Calidad	N/A	
9. Coordina en conjunto con el instructor los cursos a impartir, en cuanto fecha, hora y lugar.	Gestión de Calidad	N/A	
10. Envía correo para confirmar la asistencia del personal.	Gestión de Calidad	Correo Electrónico	
11. Elabora programa de capacitación para las dependencias.	Gestión de Calidad	Word	
12. Elabora formato de lista de asistencia.	Gestión de Calidad	Word	
13. Supervisa la ejecución de los cursos.	Gestión de Calidad	N/A	
14. Revisa en conjunto con el instructor los reconocimientos y constancias del personal.	Gestión de Calidad	N/A	
15. Entrega vía oficio a las dependencias los reconocimientos y constancias.	Gestión de Calidad	N/A	
16. Captura en base de datos los resultados de las constancias.	Gestión de Calidad	Word	
17. Archiva copia de los reconocimientos y constancias, termina procedimiento.	Gestión de Calidad	N/A	

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación
Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01



Gobierno de
Zaporizhzhia

PC 08-03-00

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Innovación Gubernamental	Código:	PC 08-03-08
Dirección de Área:	Innovación Gubernamental	Fecha de Emisión:	24-Abril-2015
Unidad:	Gestión de Calidad	Fecha de Actualización:	17-Marzo-2017
Departamento:	N/A	Versión:	01
Procedimiento:	Control de documentos y registro.		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad		Área	Sistema
1. Elabora solicitud de cambio para una alta, baja o cambio al manual y/o procedimiento, de acuerdo a la guía de llenado.		Gestión de Calidad	Word
2. Recaba firmas de los solicitantes en la solicitud de cambio.		Gestión de Calidad	N/A
3. Envía vía oficio la solicitud de cambio firmada con el documento anexo.		Gestión de Calidad	Word
4. Recibe solicitud de cambios firmada y elaborada por la dependencia solicitante.		Gestión de Calidad	N/A
5. Deriva solicitud de cambio al Departamento de Procesos.		Gestión de Calidad	N/A
6. Recibe solicitud de cambio derivada por el Director.		Gestión de Calidad	N/A
7. Revisa el encargado de control de documentos y registros, que la solicitud de cambio esté debidamente elaborada, autorizada y que cumpla con los lineamientos establecidos por la Dirección de Innovación Gubernamental.		Gestión de Calidad	N/A
8. ¿Aprueba solicitud de cambio?		Gestión de Calidad	N/A
En caso de que no la apruebe y pasa a la actividad 9.			
En caso de que apruebe la solicitud de cambio y pasa a la actividad 10.			
9. Informa al solicitante vía oficio, telefónica o correo el motivo por el cual no fue aprobada su solicitud de cambio y termina procedimiento.		Gestión de Calidad	Word/Correo Electrónico
10. Selecciona tipo de movimiento, alta, modificación o baja.		Gestión de Calidad	N/A
En caso de que se trate de un cambio a un documento existente, pasa a la actividad 28.			N/A
En caso de que se trate de un documento nuevo o alta, pasa a la actividad 11.			
En caso de que se trate de una baja a un documento, pasa a la actividad 12.			
11. Asigna código al documento nuevo, el encargado de control de documentos y registros y pasa a la actividad 28.		Gestión de Calidad	N/A
12. Analiza la solicitud de baja del documento.		Gestión de Calidad	N/A
13. ¿Se justifica la eliminación del documento?		Gestión de Calidad	N/A
En caso de que si se justifique la eliminación del documento, pasa a la actividad 14.			
En caso de que no se justifique la eliminación del documento, pasa a la actividad 9.			
14. Guarda una copia electrónica del documento a eliminar junto con la solicitud de baja debidamente justificada.		Gestión de Calidad	Correo Electrónico
15. Solicita al enlace de la dependencia vía correo o telefónica que retire la copia de los documentos que tiene a su resguardo.		Gestión de Calidad	Correo Electrónico
16. Retira la copia de los documentos bajo su resguardo.		Gestión de Calidad	N/A
17. ¿Afecta a otros documentos?		Gestión de Calidad	N/A
En caso de que si afecte a otros documentos, pasa a la actividad 18.			
En caso de que no afecte a otros documentos, pasa a la actividad 28.			
18. Identifica los documentos en donde se hace referencia al documento a dar de baja.		Gestión de Calidad	N/A
19. Informa a las áreas involucradas que el documento en cuestión se dará de baja.		Gestión de Calidad	N/A
20. ¿Es necesario que la dependencia realice solicitud de cambio de los documentos?		Gestión de Calidad	N/A
En caso de ser necesario realizar solicitud de cambio, pasa a la actividad 21.			
En caso de no ser necesario realizar solicitud de cambio, pasa a la actividad 22.			
21. Envía solicitud de cambio firmada vía oficio y documentos anexos, pasa a la actividad 4.		Gestión de Calidad	Word
22. ¿Existe copia de los documentos en otras áreas?		Gestión de Calidad	N/A
En caso de que no, pasa a la actividad 28.			
En caso de que si exista copia de los documentos, pasa a la actividad 23.			
23. Solicita vía correo o telefónica a los enlaces de las dependencias involucradas, que retiren los documentos y los envíen a la Dirección de Innovación Gubernamental.		Gestión de Calidad	Correo Electrónico

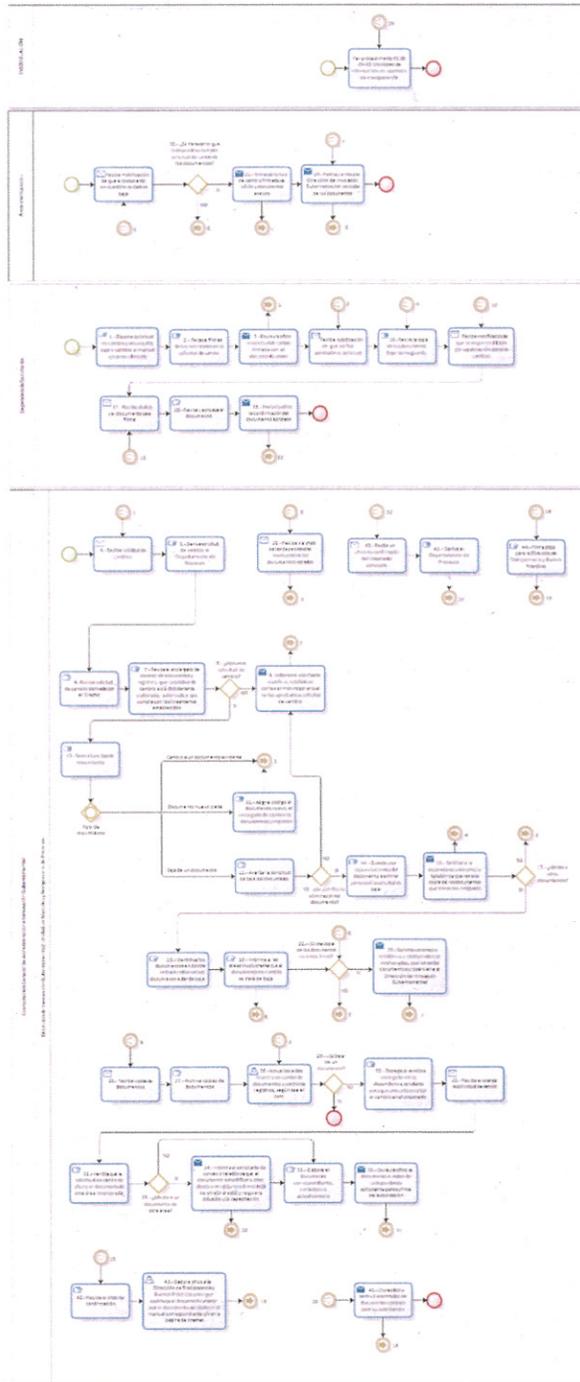
Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Innovación Gubernamental	Código:	PC 08-03-08
Dirección de Área:	Innovación Gubernamental	Fecha de Emisión:	24-Abril-2015
Unidad:	Gestión de Calidad	Fecha de Actualización:	17-Marzo-2017
Departamento:	N/A	Versión:	01
Procedimiento:	Control de documentos y registro.		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad		Área	Sistema
24. Retira y envía a la Dirección de Innovación Gubernamental las copias de los documentos		Gestión de Calidad	N/A
25. Recibe vía oficio de las dependencias involucradas los documentos retirados.		Gestión de Calidad	Word
26. Recibe copias de documentos.		Gestión de Calidad	N/A
27. Archiva copias de documentos.		Gestión de Calidad	N/A
28. Actualiza la lista maestra de control de documentos o control de registros, según sea el caso.		Gestión de Calidad	Word
29. ¿Es baja de un documento?		Gestión de Calidad	N/A
En caso de que sea baja de un documento, termina procedimiento.			
En caso de que no sea baja de un documento, pasa a la actividad 30.			
30.- Entrega al analista encargado de la dependencia solicitante para que proceda a realizar el cambio en el documento.		Gestión de Calidad	N/A
31. Recibe el analista la solicitud de cambio.		Gestión de Calidad	N/A
32. Verifica que la solicitud de cambio no afecte el documento de otra área involucrada.		Gestión de Calidad	N/A
33. ¿Afecta a un documento de otra área?		Gestión de Calidad	N/A
En caso de que no afecte a otro documento de otra área, pasa a la actividad 35.			
En caso de que si afecte a otro documento de otra área, pasa a la actividad 34.			
34. Informa al solicitante vía correo o telefónica que, el documento a modificar o crear, afecta a otro(s) procedimiento(s) de otra(s) área(s) y requiere difusión y/o capacitación.		Gestión de Calidad	Correo Electrónico
35. Elabora el documento correspondiente, creándolo o actualizándolo según sea el caso (Documento nuevo, captura fecha de emisión y código; cambio a un documento, captura fecha de actualización y número de revisión).		Gestión de Calidad	Word
36. Envía vía oficio el documento al enlace de la dependencia solicitante para su firma de autorización.		Gestión de Calidad	N/A
37. Recibe el oficio y el documento para firma.		Gestión de Calidad	N/A
38. Revisa y aprueba el documento.		Gestión de Calidad	N/A
39 Envía vía oficio la confirmación del documento aprobado.		Gestión de Calidad	N/A
40. Recibe vía oficio la confirmación del documento aprobado por parte de la dependencia.		Gestión de Calidad	N/A
41. Deriva al Departamento de Procesos.		Gestión de Calidad	N/A
42. Recibe el oficio de confirmación.		Gestión de Calidad	N/A
43. Elabora oficio a la Dirección de Transparencia y Buenas Prácticas para que sustituya el documento anterior por el documento aprobado en el manual correspondiente y/o en la página de internet.		Gestión de Calidad	N/A
44. Firma oficio para la Dirección de Transparencia y Buenas Prácticas		Gestión de Calidad	Word
45. Envía oficio y archivo electrónico del documento aprobado para su publicación y termina procedimiento. Ver procedimiento PC 06-04-02 Monitoreo de información en apartado de transparencia.		Gestión de Calidad	N/A

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación
Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Innovación Gubernamental	Código:	PC 08-03-09
Dirección de Área:	Innovación Gubernamental	Fecha de Emisión:	24-Abril-2015
Unidad:	Gestión de Calidad	Fecha de Actualización:	17-Marzo-2017
Departamento:	N/A	Versión:	01
Procedimiento:	Mantenimiento de los sistemas de gestión de la calidad		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad	Área	Sistema	
1. Realiza la revisión de los acuerdos tomados en las acciones correctivas y preventivas.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A	
2. Elabora plan de trabajo de cada dependencia para determinar fechas y actividades para dar seguimiento.	Unidad de Gestión de Calidad	Word	
3. Elabora formato de minuta de seguimiento del SGC.	Unidad de Gestión de Calidad	Word	
4. Agenda visita vía correo con la dependencia correspondiente.	Unidad de Gestión de Calidad	Correo Electrónico	
5. Asigna personal capacitado para asesorar al personal de las dependencias.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A	
6. Visita la dependencia para verificar las actividades correspondientes del SGC como son: Seguimiento de revisión de la dirección, seguimiento de no conformidades del servicio, seguimiento de acciones correctivas y preventivas, programación de auditoría interna y/o de registros, revisión de evidencia de registros y seguimiento de los procesos.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A	
7. Documenta en el formato de minuta el seguimiento de las actividades del SGC, cerradas, pendientes y vencidas.	Unidad de Gestión de Calidad	Word	
8. Elabora informe del seguimiento del SGC.	Unidad de Gestión de Calidad	Word	
9. Entrega vía correo informe a los directivos de las dependencias.	Unidad de Gestión de Calidad	Correo Electrónico	
10. Recibe respuesta de las dependencias vía correo sobre el informe del seguimiento del SGC.	Unidad de Gestión de Calidad	Correo Electrónico	
11. ¿Existen observaciones por parte de los directivos?	N/A	N/A	
En caso de que no existan observaciones pasa al punto 12.	N/A	N/A	
12. Da continuidad a las actividades en los tiempos establecidos y termina procedimiento.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A	
En caso de que si existan observaciones pasa al punto 13.	N/A	N/A	
13. Convoca junta vía correo con el personal de las dependencias.	Unidad de Gestión de Calidad	Correo Electrónico	
14. Registra en la minuta acuerdos y fechas para el seguimiento de actividades.	Unidad de Gestión de Calidad	Word	
15. Establece fechas de conclusión con los directivos.	Unidad de Gestión de Calidad	Word	
16. ¿Requieren de capacitación especializada?	N/A	N/A	
En caso de que si requieran capacitación especializada, ver procedimiento de capacitación.	N/A	N/A	
En caso de que no requieran capacitación especializada, pasa al punto 17.	N/A	N/A	
17. Agenda fecha, hora y lugar para la capacitación.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A	
18. Elabora material para la capacitación como es: lista de asistencia y material del curso.	Unidad de Gestión de Calidad	Word	
19. Imparte curso establecido a la dependencia.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A	
20. Realiza evaluación del curso.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A	
21. Elabora reconocimientos del curso impartido.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A	
22. Entrega vía oficio los reconocimientos a la dependencia.	Unidad de Gestión de Calidad	Word	
23. Captura en base de datos, el personal capacitado de las dependencias.	Unidad de Gestión de Calidad	Word	
24. Archiva copia de reconocimiento de las dependencias y termina procedimiento.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A	

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación
Gubernamental

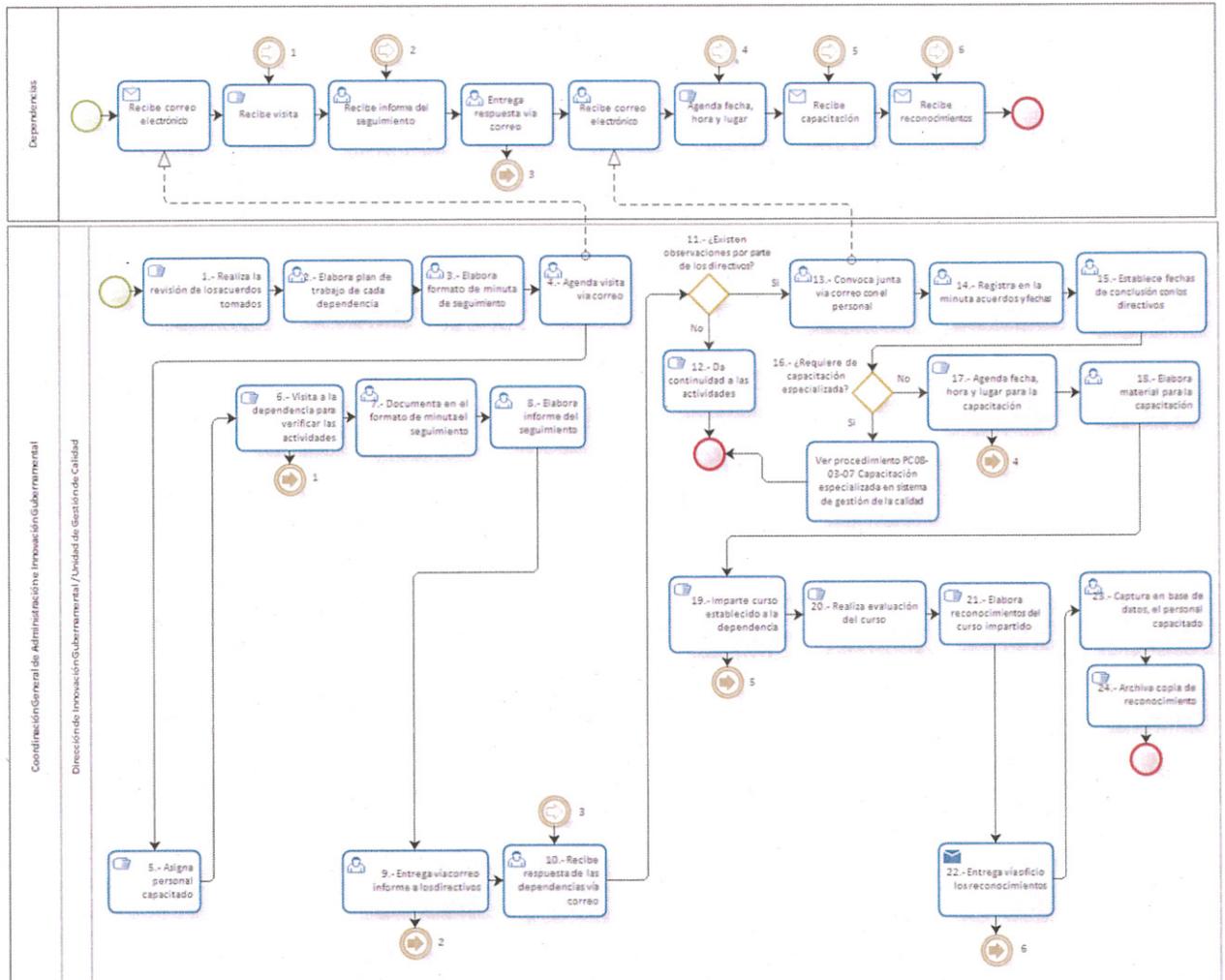
ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Innovación Gubernamental	Código:	PC 08-03-09
Dirección de Área:	Innovación Gubernamental	Fecha de Emisión:	24-Abril-2015
Unidad:	Gestión de Calidad	Fecha de Actualización:	17-Marzo-2017
Departamento:	N/A	Versión:	01
Procedimiento:	Mantenimiento de los sistemas de gestión de la calidad		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad	Área	Sistema	
1. Realiza la revisión de los acuerdos tomados en las acciones correctivas y preventivas.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A	
2. Elabora plan de trabajo de cada dependencia para determinar fechas y actividades para dar seguimiento.	Unidad de Gestión de Calidad	Word	
3. Elabora formato de minuta de seguimiento del SGC.	Unidad de Gestión de Calidad	Word	
4. Agenda visita vía correo con la dependencia correspondiente.	Unidad de Gestión de Calidad	Correo Electrónico	
5. Asigna personal capacitado para asesorar al personal de las dependencias.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A	
6. Visita la dependencia para verificar las actividades correspondientes del SGC como son: Seguimiento de revisión de la dirección, seguimiento de no conformidades del servicio, seguimiento de acciones correctivas y preventivas, programación de auditoría interna y/o de registros, revisión de evidencia de registros y seguimiento de los procesos.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A	
7. Documenta en el formato de minuta el seguimiento de las actividades del SGC, cerradas, pendientes y vencidas.	Unidad de Gestión de Calidad	Word	
8. Elabora informe del seguimiento del SGC.	Unidad de Gestión de Calidad	Word	
9. Entrega vía correo informe a los directivos de las dependencias.	Unidad de Gestión de Calidad	Correo Electrónico	
10. Recibe respuesta de las dependencias vía correo sobre el informe del seguimiento del SGC.	Unidad de Gestión de Calidad	Correo Electrónico	
11. ¿Existen observaciones por parte de los directivos?	N/A	N/A	
En caso de que no existan observaciones pasa al punto 12.	N/A	N/A	
12. Da continuidad a las actividades en los tiempos establecidos y termina procedimiento.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A	
En caso de que si existan observaciones pasa al punto 13.	N/A	N/A	
13. Convoca junta vía correo con el personal de las dependencias.	Unidad de Gestión de Calidad	Correo Electrónico	
14. Registra en la minuta acuerdos y fechas para el seguimiento de actividades.	Unidad de Gestión de Calidad	Word	
15. Establece fechas de conclusión con los directivos.	Unidad de Gestión de Calidad	Word	
16. ¿Requieren de capacitación especializada?	N/A	N/A	
En caso de que si requieran capacitación especializada, ver procedimiento PC 08-03-07 capacitación especializada en sistema de gestión de la calidad.	N/A	N/A	
En caso de que no requieran capacitación especializada, pasa al punto 17.	N/A	N/A	
17. Agenda fecha, hora y lugar para la capacitación.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A	
18. Elabora material para la capacitación como es: lista de asistencia y material del curso.	Unidad de Gestión de Calidad	Word	
19. Imparte curso establecido a la dependencia.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A	
20. Realiza evaluación del curso.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A	
21. Elabora reconocimientos del curso impartido.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A	
22. Entrega vía oficio los reconocimientos a la dependencia.	Unidad de Gestión de Calidad	Word	
23. Captura en base de datos, el personal capacitado de las dependencias.	Unidad de Gestión de Calidad	Word	
24. Archiva copia de reconocimiento de las dependencias y termina procedimiento.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A	

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación
Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01

Flujo



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Innovación Gubernamental	Código:	PC-08-03-10
Dirección de Área:	Innovación Gubernamental	Fecha de Actualización:	24-Abril-2015
Unidad:	Gestión de Calidad	Fecha de Emisión:	17-Marzo-2017
Departamento:	N/A	Versión:	01
Nombre del Procedimiento:	Implementación del sistema de gestión de la calidad		
DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
1.-Diagnóstico del área	1.1 Gestiona con las dependencias que se va a realizar un diagnóstico.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	1.2 Elabora oficio para formalizar la aplicación del diagnóstico en las dependencias.	Unidad de Gestión de Calidad	Word
	1.3 Envía oficio y/o correo a la dependencia.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	1.4 Agenda cita vía telefónica con la dependencia para realizar diagnóstico.	Unidad de Gestión de Calidad	Correo electrónico
	1.5 Realiza diagnóstico con la dependencia recabando información necesaria como: Alcance, tamaño de la dependencia, personal y documentación.	Unidad de métodos y Reingeniería de procesos	N/A
	1.6 Elabora informe sobre los resultados detectados para el diagnóstico.	Unidad de métodos y Reingeniería de procesos	Word
	1.7 ¿Hay recurso?	N/A	N/A
	En caso de que no haya recurso, termina procedimiento.	N/A	N/A
	En caso de que si haya recurso, pasa al punto 1.8.	N/A	N/A
	1.8 Gestiona recurso para la implementación del SGC en Presidencia y Oficialía Administrativa.	Unidad de Gestión de Calidad	Correo Electrónico
1.9 Recibe autorización para el recurso sobre la mejora de los servicios por parte del Presidente y Coordinación General de Innovación Gubernamental.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A	
2.- Gestión de recurso humano para la implementación.	2.1 ¿Existe personal capacitado?	N/A	N/A
	En caso que no exista personal capacitado, pasa al procedimiento de capacitación especializada en sistema de gestión de calidad PC 08-03-07 y termina procedimiento.	N/A	N/A
	En caso de que si exista personal capacitado, pasa al punto 2.2	N/A	N/A
	2.2 ¿Implementación con proveedor externo?	N/A	N/A
	En caso de que si sea proveedor externo, pasa al punto 2.3.	N/A	N/A
	En caso de que no sea proveedor externo, pasa al punto 2.9.		
	2.3 Revisa que proveedor se puede contratar.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
2.4 Contacta al proveedor externo vía correo y/o telefónicamente.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A	

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01



IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Innovación Gubernamental	Código:	PC-08-03-10
Dirección de Área:	Innovación Gubernamental	Fecha de Actualización:	24-Abril-2015
Unidad:	Gestión de Calidad	Fecha de Emisión:	17-Marzo-2017
Departamento:	N/A	Versión:	01
Nombre del Procedimiento:	Implementación del sistema de gestión de la calidad		
DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
	2.5 Autoriza el proveedor a contratar.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	2.6 Autoriza el programa de trabajo propuesto del proveedor externo.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	2.7 Supervisa el seguimiento de las actividades del programa de trabajo del proveedor externo.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	2.8 Recibe reporte de avance del programa de trabajo y factura para su pago correspondiente y pasa al punto 3.1.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	2.9 Realiza programa de trabajo.	Gestión de Calidad	Microsoft office
	2.10 Valida programa de trabajo.	Gestión de Calidad	N/A
	2.11 Presenta programa de trabajo a la dependencia sobre la implementación del SGC.	Gestión de Calidad	Microsoft office
	2.12 Asigna en conjunto con la dependencia, quien desempeñará la función del Representante de la Dirección.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	2.13 Coordina las actividades a desarrollar para la implementación como son: Manual de calidad, Procedimientos, Puntos obligatorios (6), Revisión de registros, Generación de evidencia de registros, Estudio de opinión y la documentación de acciones correctivas y preventivas.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
3.-Auditoría Interna y Auditoría Externa para dar a conocer el grado de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.	3.1 ¿Auditoría Interna?	N/A	N/A
	En caso de que no sea auditoría interna, pasa al punto 3.17.	N/A	N/A
	En caso de que si sea auditoría interna, pasa al punto 3.2.	N/A	N/A
	3.2 Coordina con la dependencia la fecha de la auditoría interna.	Unidad de métodos y Reingeniería de procesos	N/A
	3.3 Elabora plan y programa de auditoría interna.	Unidad de métodos y Reingeniería de procesos	Excel/Word
	3.4 Aprueba plan y programa de auditoría interna.	Gestión de Calidad	N/A
	3.5 ¿Existen auditores capacitados?	N/A	N/A
	En caso de que no existan auditores capacitados, pasa al procedimiento PC 08-03-07 capacitación especializada en sistema de gestión de la calidad y termina procedimiento.	N/A	N/A
	En caso de que si existan auditores capacitados, pasa al punto 3.6.	N/A	N/A
	3.6 Selecciona auditores internos.	Unidad de métodos y Reingeniería de procesos	N/A

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01



IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Innovación Gubernamental	Código:	PC-08-03-10
Dirección de Área:	Innovación Gubernamental	Fecha de Actualización:	24-Abril-2015
Unidad:	Gestión de Calidad	Fecha de Emisión:	17-Marzo-2017
Departamento:	N/A	Versión:	01
Nombre del Procedimiento:	Implementación del sistema de gestión de la calidad		
DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
	3.7 Informa a los auditores vía correo y/o oficio para su participación en la auditoría.	Unidad de métodos y Reingeniería de procesos	Correo electrónico/Word
	3.8 Ejecuta la auditoría interna.	Unidad de métodos y Reingeniería de procesos	N/A
	3.9 Califica hallazgos de la auditoría interna con los auditores.	Unidad de métodos y Reingeniería de procesos	N/A
	3.10 Elabora informe de resultados de auditoría interna.	Unidad de métodos y Reingeniería de procesos	Microsoft office
	3.11 Presenta el auditor líder el informe de resultados de auditoría interna a los directivos y personal de la dependencia.	Unidad de métodos y Reingeniería de procesos	Microsoft office
	3.12 Agenda vía correo con la dependencia fecha para coordinar la documentación de las acciones correctivas y preventivas derivadas de auditoría interna.	Unidad de métodos y Reingeniería de procesos	Correo electrónico
	3.13 Coordina la documentación de acciones correctivas y preventivas de la dependencia.	Unidad de métodos y Reingeniería de procesos	N/A
	3.14 Revisa que los hallazgos estén sustentados en la documentación de las acciones correctivas y preventivas.	Unidad de métodos y Reingeniería de procesos	N/A
	3.15 Supervisa el seguimiento de las acciones correctivas y preventivas.	Unidad de métodos y Reingeniería de procesos	N/A
	3.16 ¿Se realizará auditoría externa?	N/A	N/A
	En caso de que si se realizará auditoría externa pasa a la actividad 3.17	N/A	N/A
	En caso de que no se realizará auditoría externa termina el procedimiento.	N/A	N/A
	3.17 Revisa que consultoría realizará la auditoría externa.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	3.18 Aprueba consultor para realizar la auditoría externa.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	3.19 Programa vía correo y/o oficio día y hora de auditoría externa con la dependencia.	Unidad de Gestión de Calidad	Correo electrónico/Word

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación
Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01

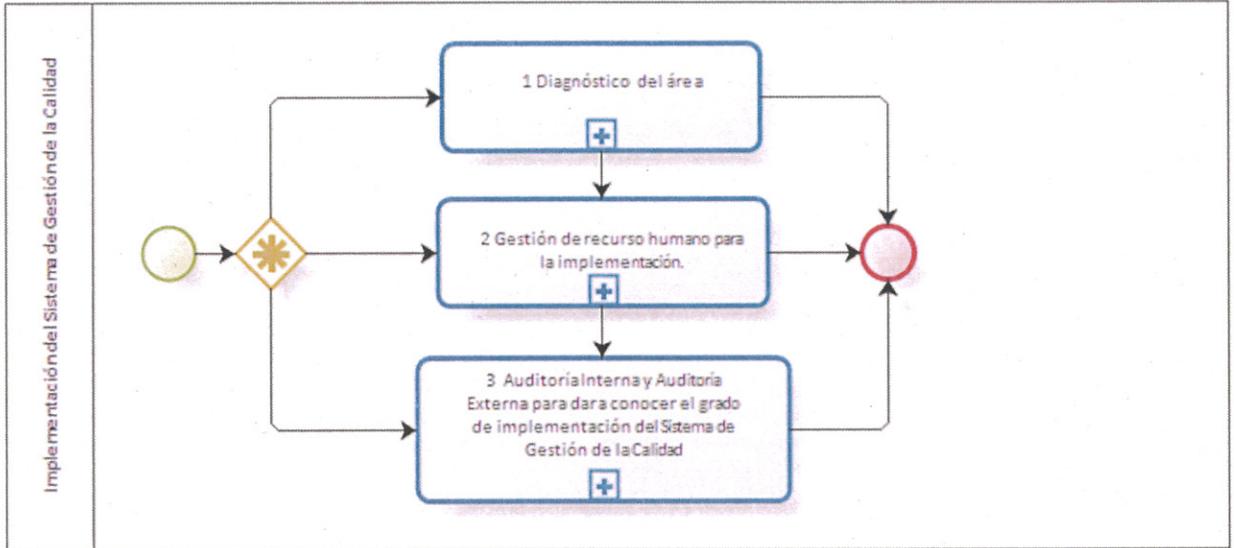


IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Innovación Gubernamental	Código:	PC-08-03-10
Dirección de Área:	Innovación Gubernamental	Fecha de Actualización:	24-Abril-2015
Unidad:	Gestión de Calidad	Fecha de Emisión:	17-Marzo-2017
Departamento:	N/A	Versión:	01
Nombre del Procedimiento:	Implementación del sistema de gestión de la calidad		

DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
	3.20 Recibe vía correo la agenda para la realización de la auditoría externa por parte de la consultoría.	Unidad de Gestión de Calidad	Correo electrónico/Word
	3.21 Envía por vía oficio y/o correo la agenda de la auditoría externa a la dependencia.	Unidad de Gestión de Calidad	Correo electrónico/Word
	3.22 Acompaña al auditor externo a las dependencias a auditar.	Unidad de métodos y Reingeniería de procesos	N/A
	3.23 Realiza reunión para la presentación de los resultados de la auditoría externa.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	3.24 Recibe resultados de auditoría externa la dependencia por parte del auditor externo.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	3.25 Agenda vía correo con la dependencia la documentación de las acciones correctivas derivada de las no conformidades de la auditoría externa.	Unidad de Gestión de Calidad	Correo electrónico/Word
	3.26 Supervisa la documentación de las acciones correctivas derivadas de la auditoría externa.	Unidad de métodos y Reingeniería de procesos	N/A
	3.27 Envía oficio y acciones correctivas a la consultoría externa.	Unidad de Gestión de Calidad	Correo electrónico/Word
	3.28 Recibe Vo.bo de la consultoría externa sobre la entrega de las acciones correctivas derivadas de la auditoría externa y termina procedimiento.	Unidad de Gestión de Calidad	Correo electrónico/Word

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01

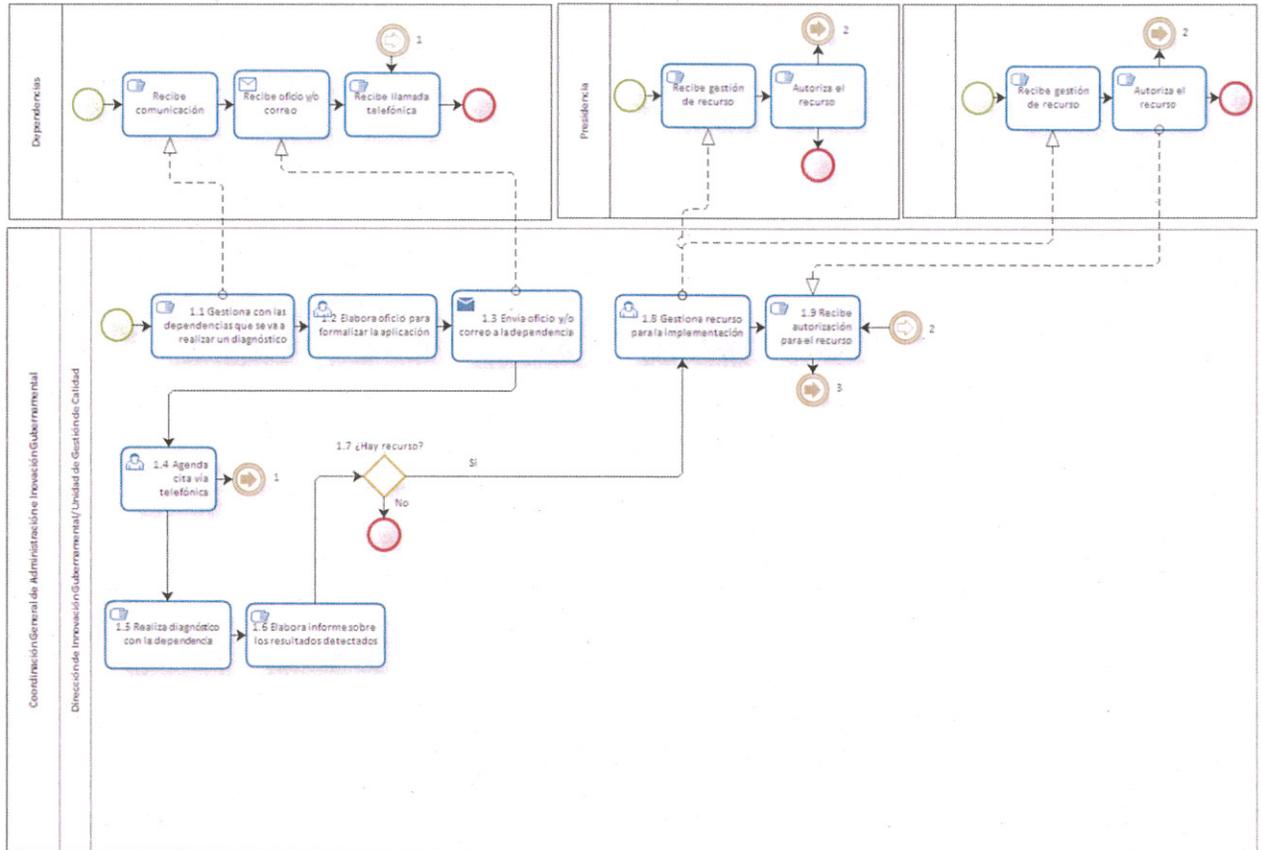


Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01



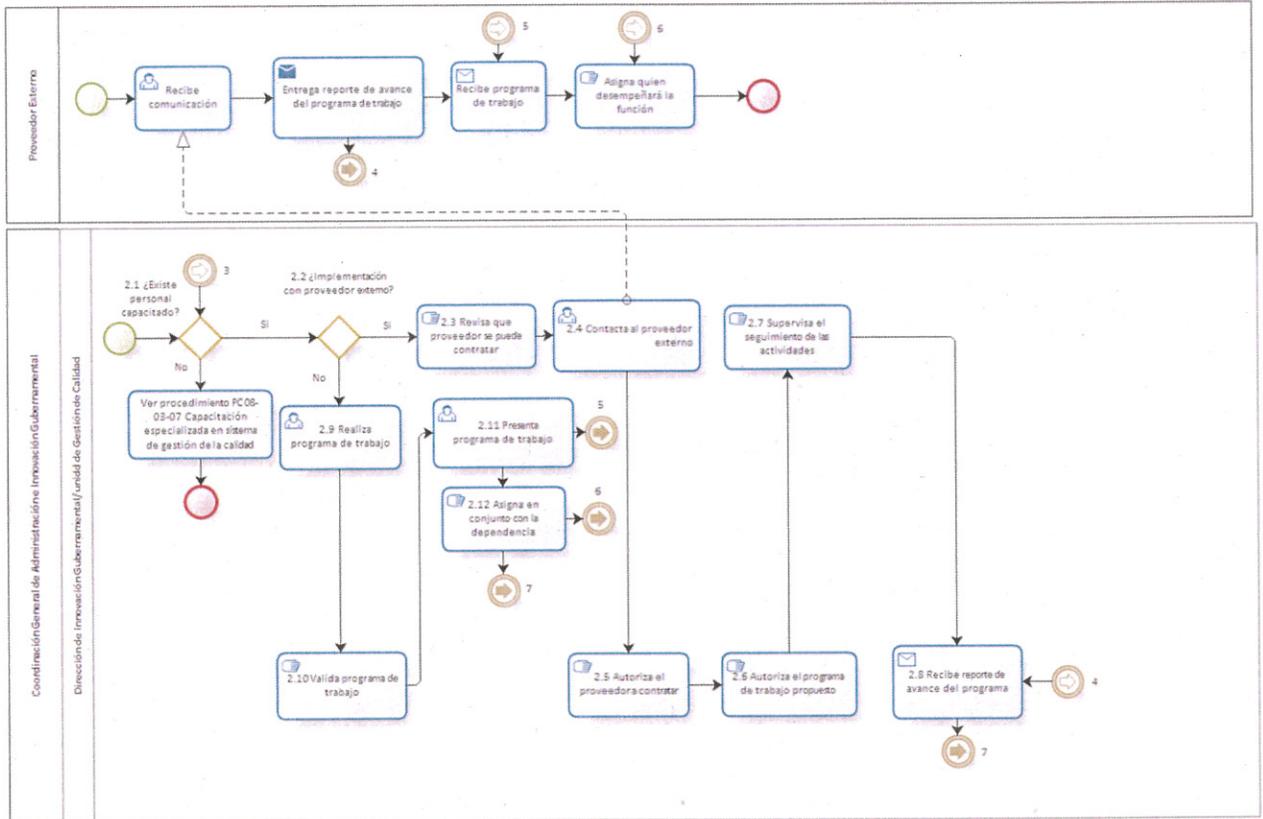
Etapa 1.-Diagnóstico del área



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01

Etapa 2.- Gestión de recurso humano para la implementación

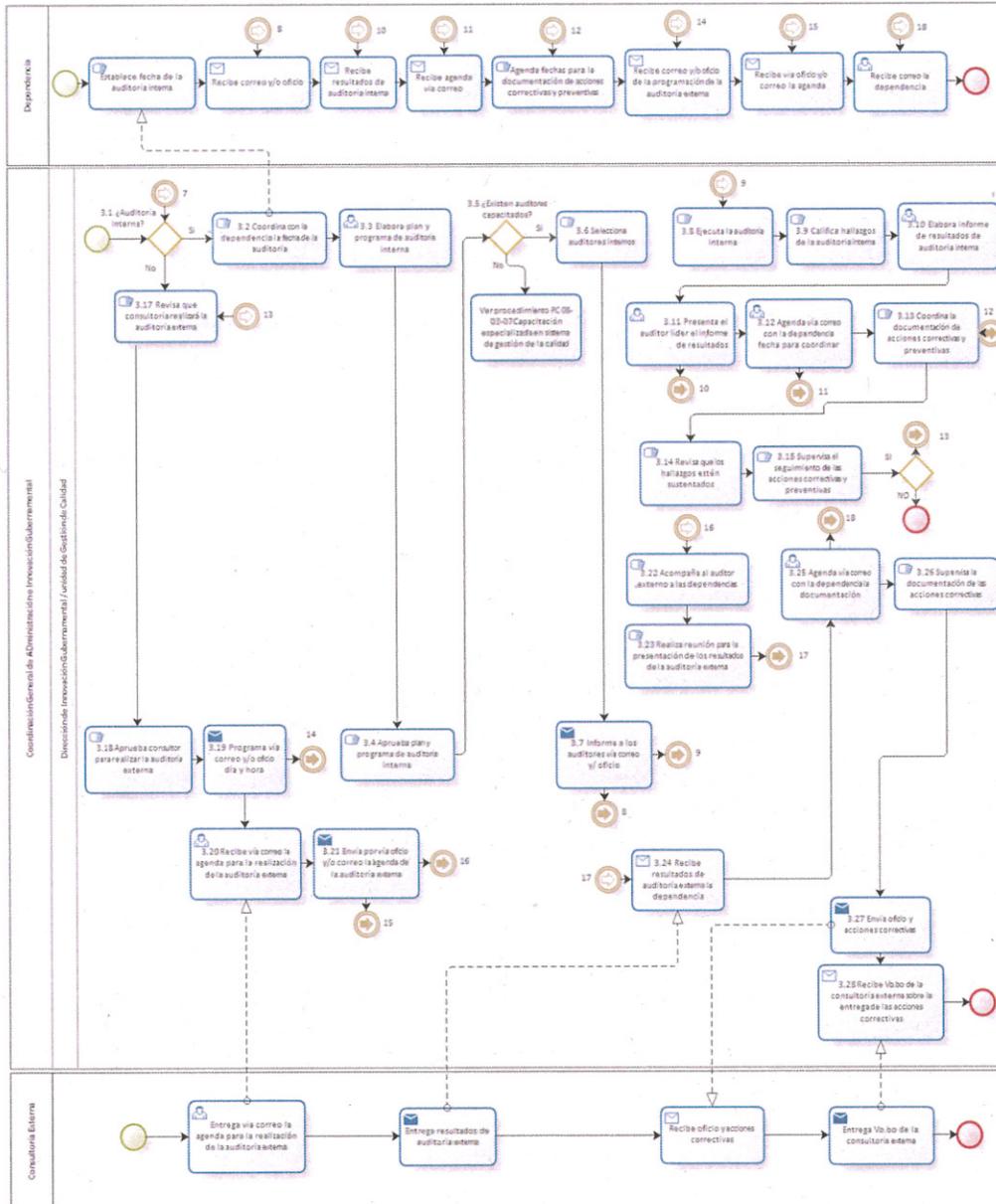


Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01



Etapa 3- Auditoría Interna y Auditoría Externa para dar a conocer el grado de implementación del curso humano para el Sistema de Gestión de la Calidad.



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

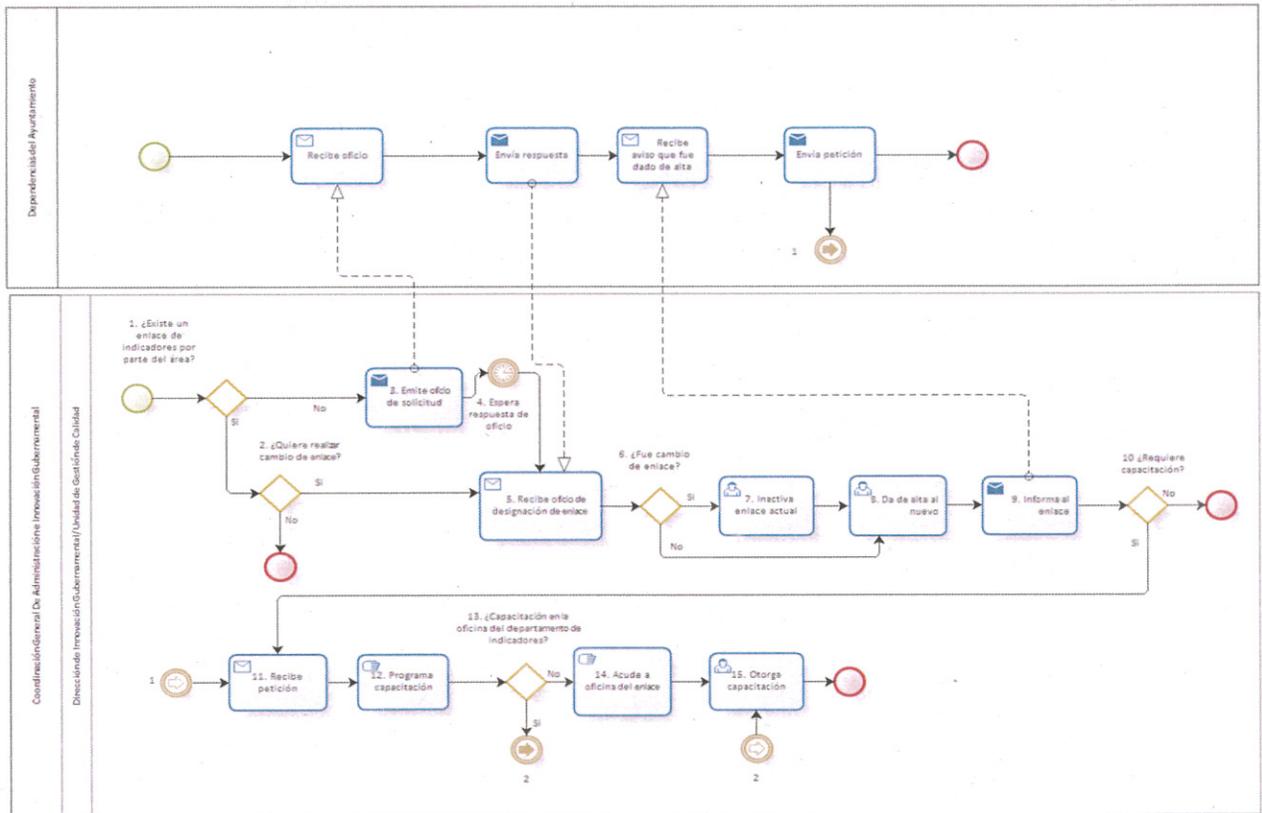
ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01



IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Innovación Gubernamental	Código:	PC 08-03-11
Dirección de Área:	Innovación Gubernamental	Fecha de Emisión:	24-Abril-2015
Unidad:	Gestión de Calidad	Fecha de Actualización:	17-Marzo-2017
Departamento:	N/A	Versión:	01
Procedimiento:	Designación, cambio y capacitación de enlace de indicadores		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad	Área	Sistema	
1. ¿Existe un enlace de indicadores por parte del área?	Gestión de Calidad	N/A	
En caso de que si exista enlace de indicadores por parte del área, pasa a actividad 2.	Gestión de Calidad		
En caso de que no exista enlace de indicadores por parte del área, pasa a actividad 3.			
2. ¿Quiere realizar cambio de enlace?	Gestión de Calidad	N/A	
En caso de que si quiera realizar cambio de enlace, pasa a actividad 5.			
En caso de que no quiera realizar cambio de enlace, termina procedimiento.			
3. Emite oficio de solicitud de designación de enlace.	Gestión de Calidad	Word	
4. Espera respuesta de oficio de designación de enlace.	Gestión de Calidad	N/A	
5. Recibe oficio de designación de enlace.	Gestión de Calidad	N/A	
6. ¿Cambio de enlace?	Gestión de Calidad	N/A	
En caso de que si sea cambio de enlace, pasa a actividad 7.			
En caso de que no sea cambio de enlace, pasa a actividad 8.			
7. Inactiva enlace actual en sistema de indicadores.	Gestión de Calidad	N/A	
8. Da de alta al nuevo enlace en sistema de indicadores.	Gestión de Calidad	N/A	
9. Informa al enlace que su perfil ya está dado de alta.	Gestión de Calidad	Word	
10. ¿Requiere capacitación?	Gestión de Calidad	N/A	
En caso de que no requiera capacitación, termina procedimiento.			
En caso de que sí requiera capacitación, pasa a actividad 11.			
11. Recibe petición para capacitación de enlace.	Gestión de Calidad	Word	
12. Programa capacitación para enlace.	Gestión de Calidad	N/A	
13. ¿Capacitación en la oficina del Departamento de Indicadores?	Gestión de Calidad	N/A	
En caso de que sí sea la capacitación en la oficina del departamento de indicadores, pasa a actividad 15.			
En caso de que no sea la capacitación en la oficina del departamento de indicadores, pasa a actividad 14.			
14. Acude a oficina del enlace.	Gestión de Calidad	N/A	
15. Otorga capacitación sobre uso del sistema y lineamientos de indicadores y termina procedimiento.	Gestión de Calidad	N/A	

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01



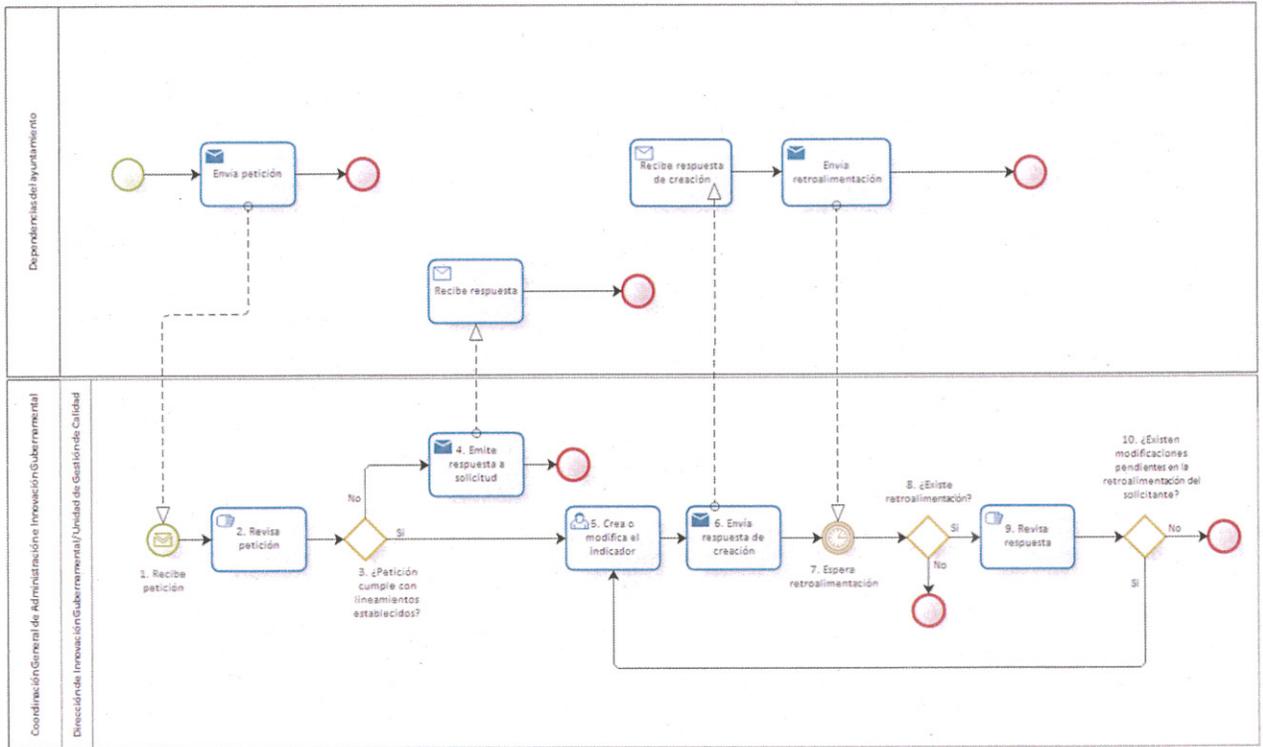
Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Innovación Gubernamental	Código:	PC 08-03-12
Dirección de Área:	Innovación Gubernamental	Fecha de Emisión:	24-Abril-2015
Unidad:	Gestión de Calidad	Fecha de Actualización:	17-Marzo-2017
Departamento:	N/A	Versión:	01
Nombre del procedimiento:	Creación y modificación de indicadores		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad		Área	Sistema
1. Recibe petición de creación o modificación de indicador.		Unidad de Gestión de Calidad	Word
2. Revisa que petición cumpla con lineamientos establecidos en metodología para la creación o modificación de indicadores.		Unidad de Gestión de Calidad	N/A
3. ¿Petición cumple con lineamientos establecidos?		N/A	N/A
En caso de que si cumpla con lineamientos establecidos, pasa a actividad 5.		N/A	N/A
En caso de que no cumpla con lineamientos establecidos, pasa a actividad 4.		N/A	N/A
4. Emite respuesta a solicitud indicando las modificaciones necesarias para su procedencia o indicando la no procedencia definitiva, termina procedimiento.		Unidad de Gestión de Calidad	N/A
5. Crea o modifica el indicador solicitado.		Unidad de Gestión de Calidad	N/A
6. Envía respuesta de creación o modificación realizada.		Unidad de Gestión de Calidad	Word
7. Espera retroalimentación por parte de solicitante.		Unidad de Gestión de Calidad	N/A
8. ¿Existe retroalimentación por parte de solicitante?		N/A	N/A
En caso de que si exista retroalimentación por parte del solicitante, pasa a actividad 9.		N/A	N/A
En caso de que no existiera retroalimentación por parte del solicitante, termina procedimiento.		N/A	N/A
9. Revisa respuesta de solicitante.		Unidad de Gestión de Calidad	N/A
10. ¿Existen modificaciones pendientes en la retroalimentación del solicitante?		N/A	N/A
En caso de que si existan modificaciones pendientes en la retroalimentación del solicitante, pasa a actividad 5.		N/A	N/A
En caso de que no existan modificaciones pendientes en la retroalimentación del solicitante termina procedimiento.		N/A	N/A

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación
Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01

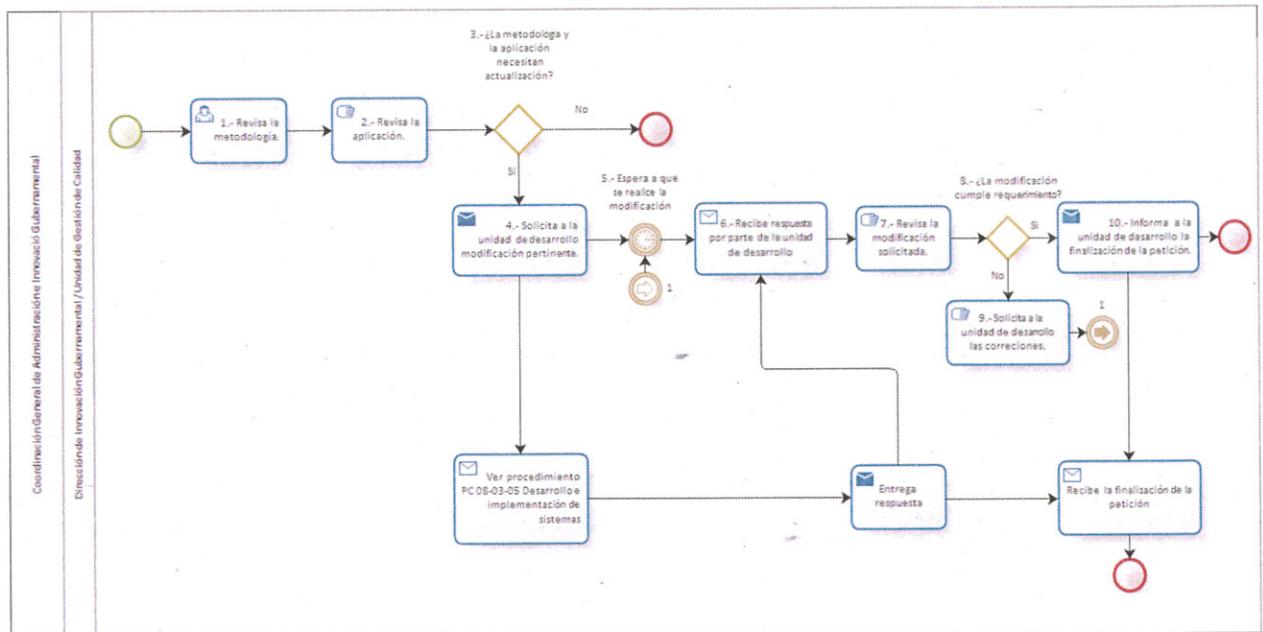


Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Innovación Gubernamental	Código:	PC-08-03-13
Dirección de Área:	Innovación Gubernamental	Fecha de Emisión:	24-Abril-2015
Unidad:	Gestión de Calidad	Fecha de Actualización:	17-Marzo-2017
Departamento:	N/A	Versión:	01
Nombre del procedimiento:	Mantenimiento del sistema de indicadores de Zapopan		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad	Área	Sistema	
1. Revisa la metodología aplicada para los indicadores.	Unidad de Gestión de Calidad	Correo electrónico	
2. Revisa la aplicación vigente para la creación y seguimiento de indicadores.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A	
3. ¿La metodología y la aplicación necesitan actualización?	N/A	N/A	
En caso de que si necesita de actualización, pasa a la actividad 4.	N/A	N/A	
En caso de que no necesita actualización, termina procedimiento.	N/A	N/A	
4. Solicita a la unidad de desarrollo la modificación pertinente. Ver procedimiento PC 08-03-05 Desarrollo e Implementación de Sistemas.	Unidad de Gestión de Calidad	Correo electrónico	
5. Espera a que se realice la modificación solicitada.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A	
6. Recibe respuesta por parte de la Unidad de Desarrollo.	Unidad de Gestión de Calidad	Correo electrónico	
7. Revisa la modificación solicitada.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A	
8. ¿La modificación cumple requerimientos?	N/A	N/A	
En caso de que si cumpla requerimientos, pasa a la actividad 10.	N/A	N/A	
En caso de que no cumpla requerimientos, pasa a la actividad 9.	N/A	N/A	
9. Solicita a la Unidad de Desarrollo las correcciones pertinentes; y pasa a la actividad 5.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A	
10. Informa a la Unidad de Desarrollo la finalización de la petición y termina procedimiento.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A	

Flujo



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01



IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Innovación Gubernamental	Código:	PC 08-03-14
Dirección de Área:	Innovación Gubernamental	Fecha de Emisión:	24-Abril-2015
Unidad:	Gestión de Calidad	Fecha de Actualización:	17-Marzo-2017
Departamento:	N/A	Versión:	01
Procedimiento:	Mejora Regulatoria		

DATOS DE MAPEO		
Descripción de la actividad	Área	Sistema
1.- Realiza propuestas de mejora de los servicios o trámites en base a una simplificación, mejora del proceso, eficiencia del servicio.	Gestión de Calidad	Word
2.- Establece cita con la dependencia para presentar la propuesta de mejora.	Gestión de Calidad	N/A
3.- Presenta propuesta con optimización para el servicio, proceso o atención al ciudadano.	Gestión de Calidad	N/A
4.- Elabora documento para la mejora del servicio en conjunto con la dependencia.	Gestión de Calidad	Word
5.- ¿Modifica algún reglamento?	Gestión de Calidad	N/A
En caso de que no modifique algún reglamento, pasa a la actividad 22.		
En caso de que si modifique algún reglamento, pasa a la actividad 6.		
6.- Realiza el acompañamiento con la dependencia para asegurar la adecuación en el reglamento afectado.	Gestión de Calidad	N/A
7.- Realiza acompañamiento a la dependencia para exponer el documento anexo de la propuesta de mejora y requerimiento de la adecuación al reglamento tanto en mesas de trabajo con regidores.	Gestión de Calidad	N/A
8.- ¿Es aprobado por la Sesión del Ayuntamiento?	Gestión de Calidad	N/A
En caso de que no sea aprobado termina procedimiento.		
En caso de que si sea aprobado pasa a la actividad 9.		
9.- Espera el tiempo establecido para la publicación de la modificación del reglamento en gaceta municipal.	Gestión de Calidad	Internet
10.- Revisa la nueva adecuación del reglamento en la gaceta municipal.	Gestión de Calidad	N/A
11. Informa vía correo y/o oficio a la dependencia sobre los cambios del reglamento, para aplicar la propuesta de mejora del servicio.	Gestión de Calidad	Correo Electrónico/Word
12. Establece cita con la dependencia para realizar ajustes, modificación o simplificación al servicio que mejora el servicio al ciudadano en conjunto con la Unidad de Gestión de Calidad.	Gestión de Calidad	N/A
13. Espera la fecha y hora para la cita con la dependencia.	Gestión de Calidad	N/A
14. Asigna un responsable del Departamento de Procesos para la aplicación, ajustes o simplificación al servicio.	Gestión de Calidad	N/A
15. Asiste a la cita con los responsables de las dependencias e involucrados, para revisar y colaborar en los cambios o ajustes que se realizarán al proceso o servicio.	Gestión de Calidad	N/A
16. Elabora minuta de trabajo de los ajustes o modificaciones mencionados al proceso o servicio.	Gestión de Calidad	Word
17. Recibe oficio e información anexa de la dependencia los ajustes y modificaciones del proceso o servicio.	Gestión de Calidad	N/A
18.-Revisa los ajustes y modificaciones acordados en la minuta de trabajo.	Gestión de Calidad	N/A
19. ¿Son correctas las modificaciones?	Gestión de Calidad	N/A
En caso de que si sean correctas las modificaciones, pasa a la actividad 20.		
20. Monitorea que se realice los cambios y modificaciones plasmados de la propuesta de mejora para el servicio y termina procedimiento.	Gestión de Calidad	N/A
En caso de que no sean correctas las modificaciones, pasa a la actividad 21.		
21. Solicita vía oficio a la dependencia vuelva a realizar modificaciones y ajustes como se documentaron en la minuta y/o propuesta y pasa a la actividad 22.	Gestión de Calidad	Word
22. ¿Identifica algún requisito que no esté regulado?	Gestión de Calidad	N/A
En caso de ser requisito que no esté regulado, pasa a la actividad 23.		
23.- Revisa el portal de los trámites y servicios.	Gestión de Calidad	N/A
24. Realiza el análisis con las políticas y requerimientos para los ajustes y modificaciones con la dependencia.	Gestión de Calidad	N/A

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

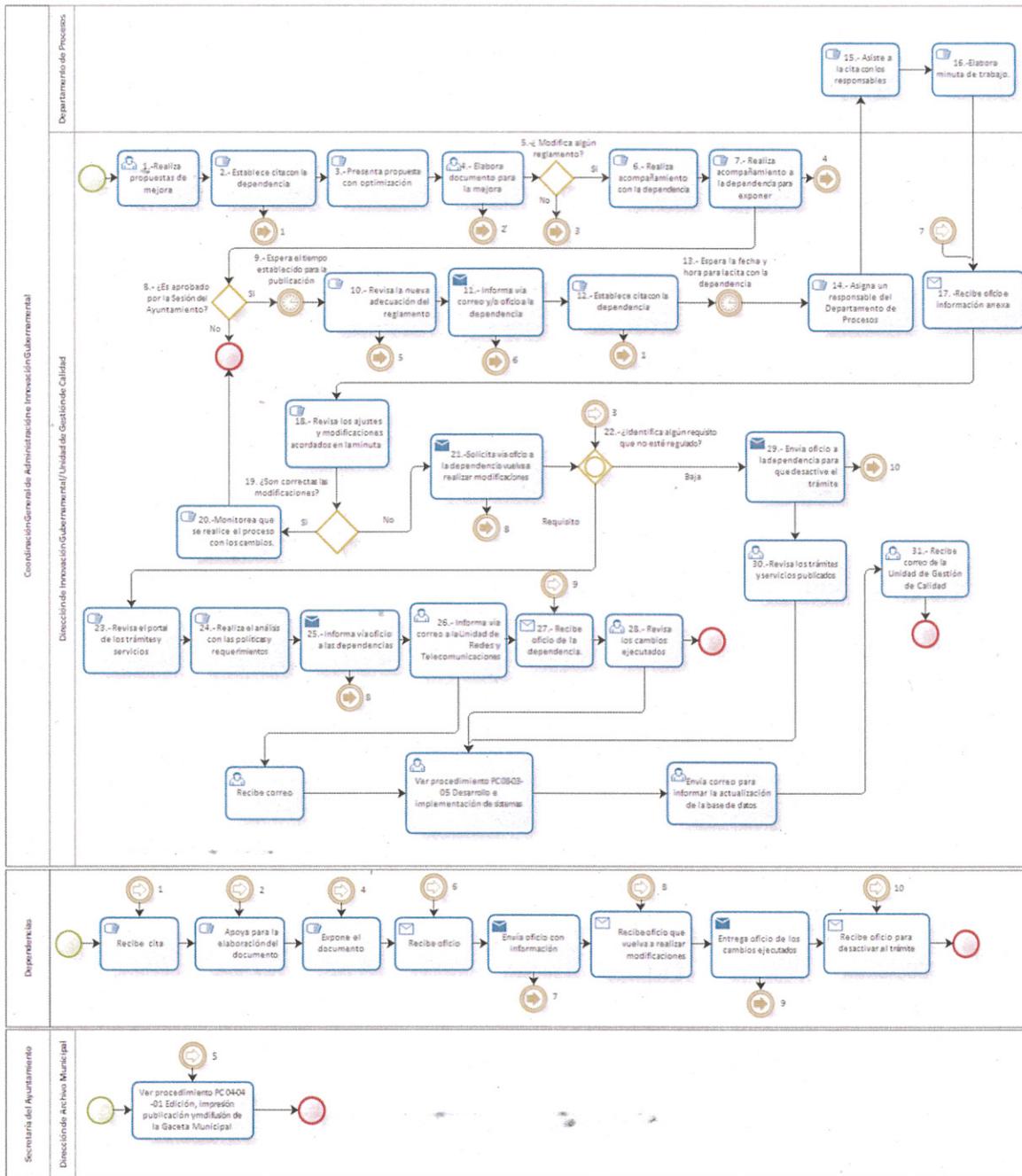
ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Innovación Gubernamental	Código:	PC 08-03-14
Dirección de Área:	Innovación Gubernamental	Fecha de Emisión:	24-Abril-2015
Unidad:	Gestión de Calidad	Fecha de Actualización:	17-Marzo-2017
Departamento:	N/A	Versión:	01
Procedimiento:	Mejora Regulatoria		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad	Área	Sistema	
25. Informa vía oficio a las dependencias sobre las modificaciones que se deben hacer en los trámites y servicios.	Gestión de Calidad	Word	
26. Informa vía correo a la Unidad de Redes y Telecomunicaciones sobre las modificaciones de los trámites y servicios.	Gestión de Calidad	Correo Electrónico	
27. Recibe oficio de la dependencia de los cambios ejecutados de los trámites y servicios.	Gestión de Calidad	N/A	
28. Revisa los cambios ejecutados en el portal con la Unidad de Redes y Telecomunicaciones, que se hayan respetado los lineamientos de los administradores (captura, jurídica y validación) por la dependencia ver procedimiento PC 08-03-05 Desarrollo e implementación de sistema y termina procedimiento. En caso de que sea baja, pasa a la actividad 29.	Gestión de Calidad	N/A	
29. Envía oficio a la dependencia para que desactive el trámite y servicio que se encuentra publicado debido al cambio de reglamento o política.	Gestión de Calidad	N/A	
30. Revisa los trámites y servicios publicados en la página de Zapopan, en conjunto con la Unidad de Gestión de Calidad para validar que ya no encuentre en el portal el trámite mencionado. Ver procedimiento PC 08-03-05 Desarrollo e implementación de sistema	Gestión de Calidad	N/A	
31. Recibe correo de la Unidad de Redes y Telecomunicaciones con la actualización de la base de datos de los trámites y servicios de las dependencias y termina procedimiento.	Gestión de Calidad	Correo Electrónico	

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación
Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01

Flujo



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental	Código:	PC 08-03-15
Dirección de Área:	Innovación Gubernamental	Fecha de Emisión:	24- Abril-2015
Unidad:	Unidad de Gestión de Calidad	Fecha de Actualización:	17-Marzo-2017
Departamento:	N/A	Versión:	01
Nombre del Procedimiento:	Análisis y Optimización de Procedimientos, Trámites y Servicios		
DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
1.- Modernización administrativa de procesos.	1.1 ¿Detecta mejoras en la dependencia?	N/A	N/A
	En caso de que se detecte mejoras en la dependencia, pasa a la actividad 2.1	N/A	N/A
	En caso de que no detecte mejoras la dependencia, pasa a la actividad 1.2.	N/A	N/A
	1.2 Realiza análisis de las áreas propuestas a mejorar.	Unidad de Métodos y Reingeniería de Procesos / Unidad de Trámites y Servicios	N/A
	1.3 Define el alcance, recursos y problemáticas del área a mejorar.	Unidad de Métodos y Reingeniería de Procesos / Unidad de Trámites y Servicios	N/A
	1.4 Valida los recursos necesarios para mejorar las áreas.	Unidad de Métodos y Reingeniería de Procesos / Unidad de Trámites y Servicios	N/A
	1.5 Elabora propuesta de las mejoras que se requieren a las áreas.	Unidad de Métodos y Reingeniería de Procesos / Unidad de Trámites y Servicios	N/A
	1.6 Presenta propuesta de impacto de las áreas a mejorar.	Unidad de Métodos y Reingeniería de Procesos / Unidad de Trámites y Servicios	N/A
2.- Asesoría para la mejora de procesos administrativos a través de metodologías.	1.7 Define que metodología se requiere para el proyecto, pasa a la actividad 2.3	Unidad de Métodos y Reingeniería de Procesos / Unidad de Trámites y Servicios	N/A
	2.1 Recibe solicitud de la mejora de procedimientos, trámites y/o servicio vía oficio o vía electrónica de los Titulares de las Dependencias y/o Coordinaciones Generales, Direcciones de Área.	Unidad de Métodos y Reingeniería de Procesos / Unidad de Trámites y Servicios	N/A
	2.2 Revisa los requerimientos de la solicitud para la mejora de los procedimientos, trámites y/o servicios.	Unidad de Métodos y Reingeniería de Procesos / Unidad de Trámites y Servicios	N/A
	2.3 Designa al personal de la Unidad de Gestión de Calidad, como líder del proyecto, para que dé seguimiento y atención a la solicitud del área.	Unidad de Métodos y Reingeniería de Procesos / Unidad de Trámites y Servicios	N/A
	2.4 Agenda cita con el solicitante, titular o enlace vía correo y/o telefónica.	Unidad de Métodos y Reingeniería de Procesos / Unidad de Trámites y Servicios	N/A
	2.5 Acude al área solicitante para establecer quién será el enlace del proyecto por parte del área.	Unidad de Métodos y Reingeniería de Procesos / Unidad de Trámites y Servicios	N/A
	2.6 Identifica los requerimientos específicos para la mejora del proceso o servicio mediante el formato correspondiente.	Unidad de Métodos y Reingeniería de Procesos / Unidad de Trámites y Servicios	N/A
2.7 Elabora plan de trabajo para el proyecto a mejorar.	Unidad de Métodos y Reingeniería de Procesos / Unidad de Trámites y Servicios	N/A	

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01



IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental	Código:	PC 08-03-15
Dirección de Área:	Innovación Gubernamental	Fecha de Emisión:	24- Abril-2015
Unidad:	Unidad de Gestión de Calidad	Fecha de Actualización:	17-Marzo-2017
Departamento:	N/A	Versión:	01
Nombre del Procedimiento:	Análisis y Optimización de Procedimientos, Trámites y Servicios		
DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
	2.8 Elabora carta de proyecto y alcance con los líderes y responsables asignados para el seguimiento del plan de trabajo.	Unidad de Métodos y Reingeniería de Procesos / Unidad de Trámites y Servicios	N/A
	2.9 ¿Tiene ajustes el plan de trabajo y acta de proyecto?	N/A	N/A
	En caso de que sí tenga ajustes, pasa a la actividad 2.10	N/A	N/A
	En caso de que no tenga ajustes, pasa a la actividad 2.12	N/A	N/A
	2.10 Realiza ajustes al plan de trabajo y acta de proyecto.	Unidad de Métodos y Reingeniería de Procesos / Unidad de Trámites y Servicios	N/A
	2.11 Presenta plan de trabajo y carta de proyecto modificada a los líderes y responsables.	Unidad de Métodos y Reingeniería de Procesos / Unidad de Trámites y Servicios	N/A
	2.12 Formaliza el plan de trabajo y carta de proyecto con las firmas respectivas de líderes y responsables.	Unidad de Métodos y Reingeniería de Procesos / Unidad de Trámites y Servicios	N/A
	2.13 ¿Requiere personal involucrado del área del proceso o servicio?	N/A	N/A
	En caso de que sí requiera personal, pasa a la actividad 2.14.	N/A	N/A
	En caso de que no requiera personal, pasa a la actividad 2.15.	N/A	N/A
	2.14 Solicita vía telefónica y/o personal experto en el proceso o servicio a optimizar, la información necesaria para su análisis.	Unidad de Métodos y Reingeniería de Procesos / Unidad de Trámites y Servicios	N/A
	2.15 Analiza la información y ejecuta las acciones necesarias para generar la propuesta de mejora del proceso o servicio con la Dirección de Sistemas.	Unidad de Métodos y Reingeniería de Procesos / Unidad de Trámites y Servicios	N/A
	2.16 Desarrolla las mejoras en los procesos o servicios.	Unidad de Métodos y Reingeniería de Procesos / Unidad de Trámites y Servicios	N/A
3.-Uso de base de datos para generar información para la mejora.	3.1 ¿Identifica los sistemas aplicados?	N/A	N/A
	En caso de que sí identifique los sistemas, pasa a la actividad 3.4.	N/A	N/A
	En caso de que no identifique los sistemas, pasa a la actividad 3.2.	N/A	N/A
	3.2 Solicita apoyo la Unidad de Desarrollo de Sistemas para la identificación de sistemas y bases de datos aplicadas que ayude para el análisis de la información requerida.	Unidad de Métodos y Reingeniería de Procesos / Unidad de Trámites y Servicios	N/A
	3.3 Recibe al personal de la Unidad de Desarrollo de Sistemas para informarle los requerimientos que se necesitan de las bases de datos.	Unidad de Métodos y Reingeniería de Procesos / Unidad de Trámites y Servicios	N/A
3.4 Realiza el levantamiento de la información y recopilación de documentos involucrados en el proceso que se pretende desarrollar e implementar en coordinación de la Unidad de Desarrollo de Sistemas	Unidad de Métodos y Reingeniería de Procesos / Unidad de Trámites y Servicios	N/A	

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental	Código:	PC 08-03-15
Dirección de Área:	Innovación Gubernamental	Fecha de Emisión:	24- Abril-2015
Unidad:	Unidad de Gestión de Calidad	Fecha de Actualización:	17-Marzo-2017
Departamento:	N/A	Versión:	01
Nombre del Procedimiento:	Análisis y Optimización de Procedimientos, Trámites y Servicios		
DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
3.5	Coordina el desarrollo de las aplicaciones de las bases de datos con la información de los procedimientos y/o servicios con la Unidad de Desarrollo de Sistemas	Unidad de Métodos y Reingeniería de Procesos / Unidad de Trámites y Servicios	N/A
3.6	Desarrolla modificaciones y ajustes de la aplicación.	Unidad de Desarrollo de Sistemas	N/A
3.7	Revisa las modificaciones y ajustes de la aplicación con los responsables de las dependencias y la Unidad de Desarrollo de Sistemas.	Unidad de Métodos y Reingeniería de Procesos / Unidad de Trámites y Servicios	N/A
3.8	Agenda cita vía correo con los líderes y responsables de los procedimientos y/o servicios.	Unidad de Métodos y Reingeniería de Procesos / Unidad de Trámites y Servicios	N/A
3.9	Elabora minuta sobre el seguimiento del proyecto.	Unidad de Métodos y Reingeniería de Procesos / Unidad de Trámites y Servicios	N/A
3.10	Documenta en ficha informativa las posibles fallas que pueda tener o mejoras que se puedan implementar.	Unidad de Métodos y Reingeniería de Procesos / Unidad de Trámites y Servicios	N/A
3.11	Realiza ajustes y modificaciones a los bases de datos y procedimientos o servicios para el funcionamiento de la aplicación a desarrollar en conjunto con la Unidad de Desarrollo de Sistemas.	Unidad de Métodos y Reingeniería de Procesos / Unidad de Trámites y Servicios	N/A
3.12	Realiza pruebas integrales de que todo funcione correctamente en conjunto con la Unidad de Desarrollo de Sistemas.	Unidad de Métodos y Reingeniería de Procesos / Unidad de Trámites y Servicios	N/A
3.13	¿Tiene software para la capacitación?	N/A	N/A
	En caso de que no tenga software, pasa a la actividad 3.14.	N/A	N/A
	En caso de que sí tenga software, pasa a la actividad 3.16.	N/A	N/A
3.14	Acude al área solicitante a instalar la aplicación.	Unidad de Desarrollo de Sistemas	N/A
3.15	Instala la aplicación solicitada en el área en conjunto con la Unidad de Desarrollo de Sistemas.	Unidad de Métodos y Reingeniería de Procesos / Unidad de Trámites y Servicios y Unidad de Desarrollo de Sistemas	N/A
3.16	Imparte capacitación a usuarios de software y mejoras de los procedimientos y/o servicios y sus aplicaciones.	Unidad de Desarrollo de Sistemas	
3.17	Brinda acompañamiento para el seguimiento de la implementación del proyecto en conjunto con la Unidad de Desarrollo de Sistemas.	Unidad de Métodos y Reingeniería de Procesos / Unidad de Trámites y Servicios	N/A
3.18	Elabora la propuesta de mejora para optimizar las partes del procedimiento, trámite o servicio que considere necesarias.	Unidad de Métodos y Reingeniería de Procesos / Unidad de Trámites y Servicios	N/A
3.19	Elabora acta de cierre para el Director General, Director de Área o Enlace para implementar las mejoras propuestas.	Unidad de Métodos y Reingeniería de Procesos / Unidad de Trámites y Servicios	N/A
3.20	¿Brinda apoyo la Dirección de Innovación Gubernamental a la dependencia?	N/A	N/A
	En caso de que no requiera apoyo, pasa a la actividad 3.21.	N/A	N/A
	En caso de que sí requiera apoyo, pasa a la actividad 3.22.	N/A	N/A

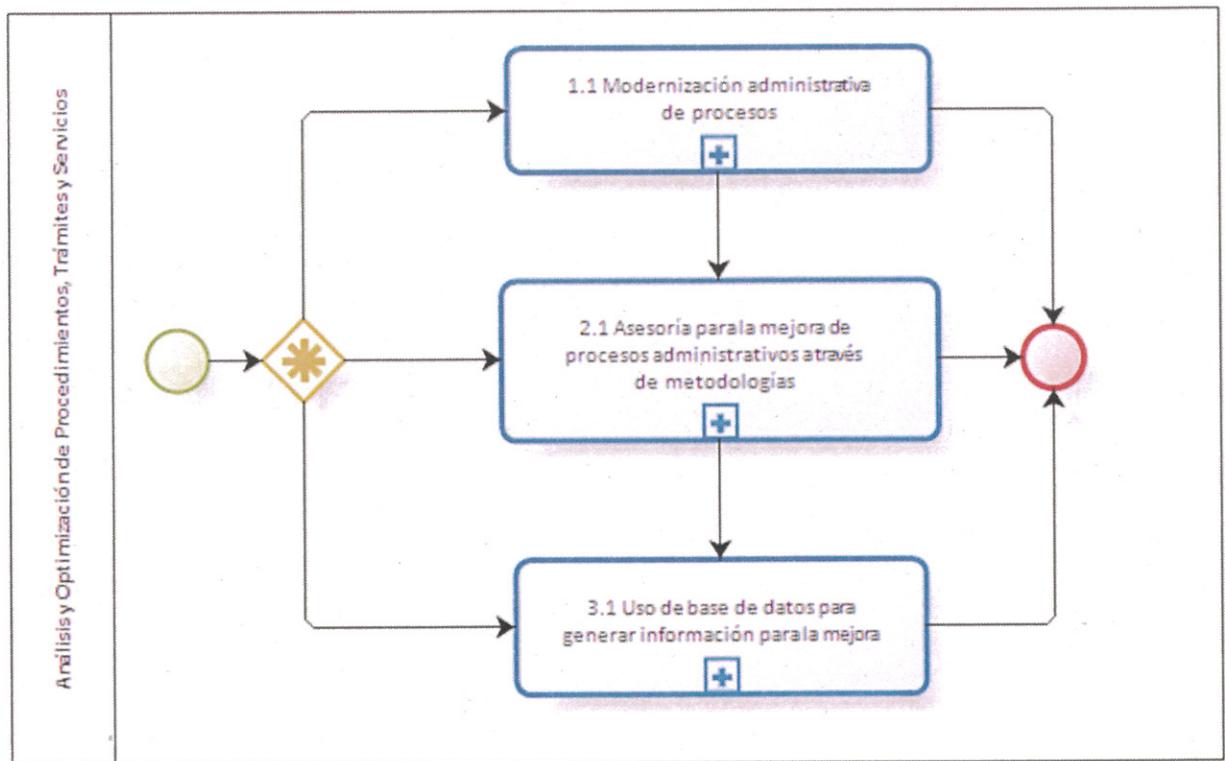
Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01



IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental	Código:	PC 08-03-15
Dirección de Área:	Innovación Gubernamental	Fecha de Emisión:	24- Abril-2015
Unidad:	Unidad de Gestión de Calidad	Fecha de Actualización:	17-Marzo-2017
Departamento:	N/A	Versión:	01
Nombre del Procedimiento:	Análisis y Optimización de Procedimientos, Trámites y Servicios		
DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
	3.21 Entrega al Titular de la Dependencia, Coordinador General o Director de Área, la propuesta de mejora y verifica si desea el apoyo de la Dirección de Innovación Gubernamental para su implantación y termina procedimiento.	Unidad de Métodos y Reingeniería de Procesos / Unidad de Trámites y Servicios	N/A
	3.22. Resuelve dudas sobre la aplicación del proyecto por determinado tiempo en conjunto con la Unidad de Desarrollo de Sistemas y pasa a la actividad 3.21.	Unidad de Métodos y Reingeniería de Procesos / Unidad de Trámites y Servicios	N/A

Flujo Índice

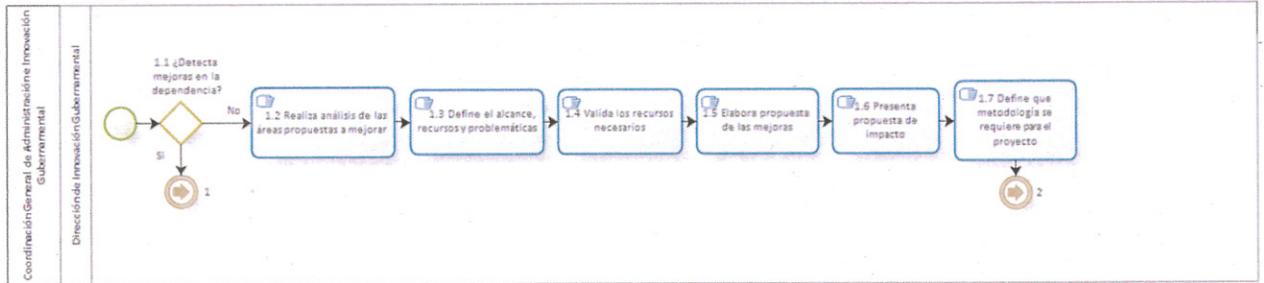


Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

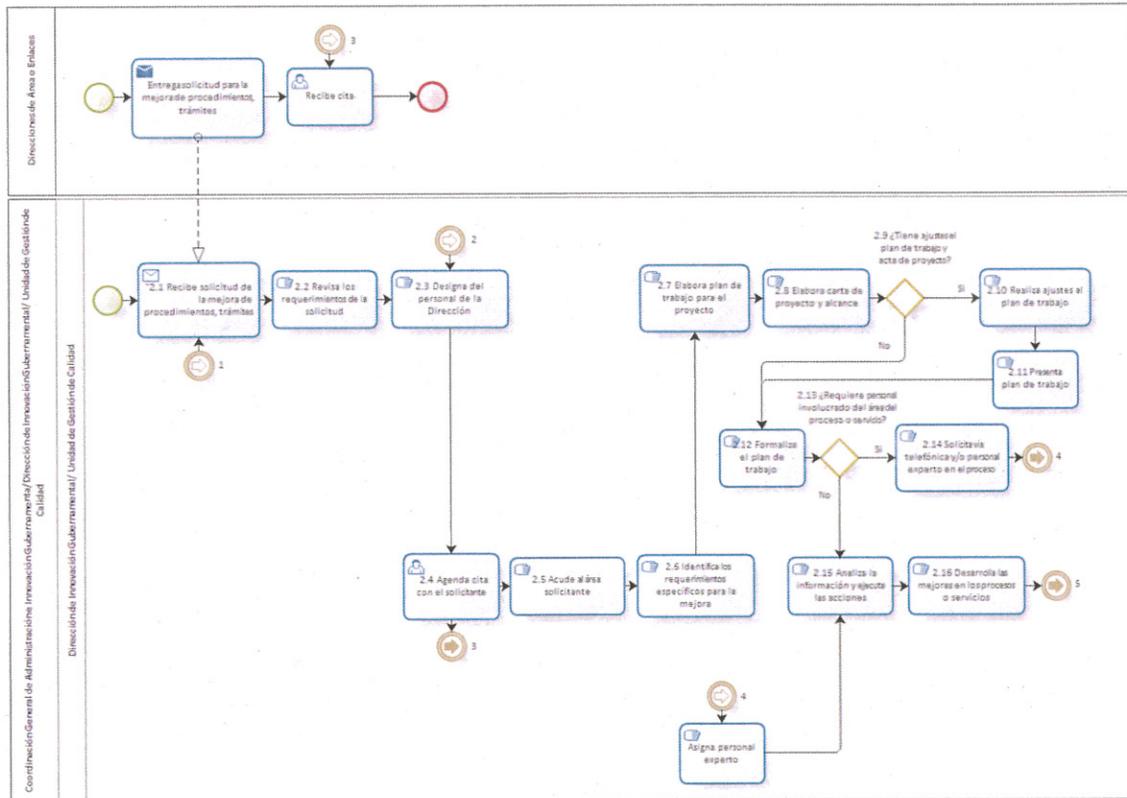
ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01



Etapa 1.- Modernización administrativa de procesos



Etapa 2.- Asesoría para la mejora de procesos administrativos a través de metodologías.

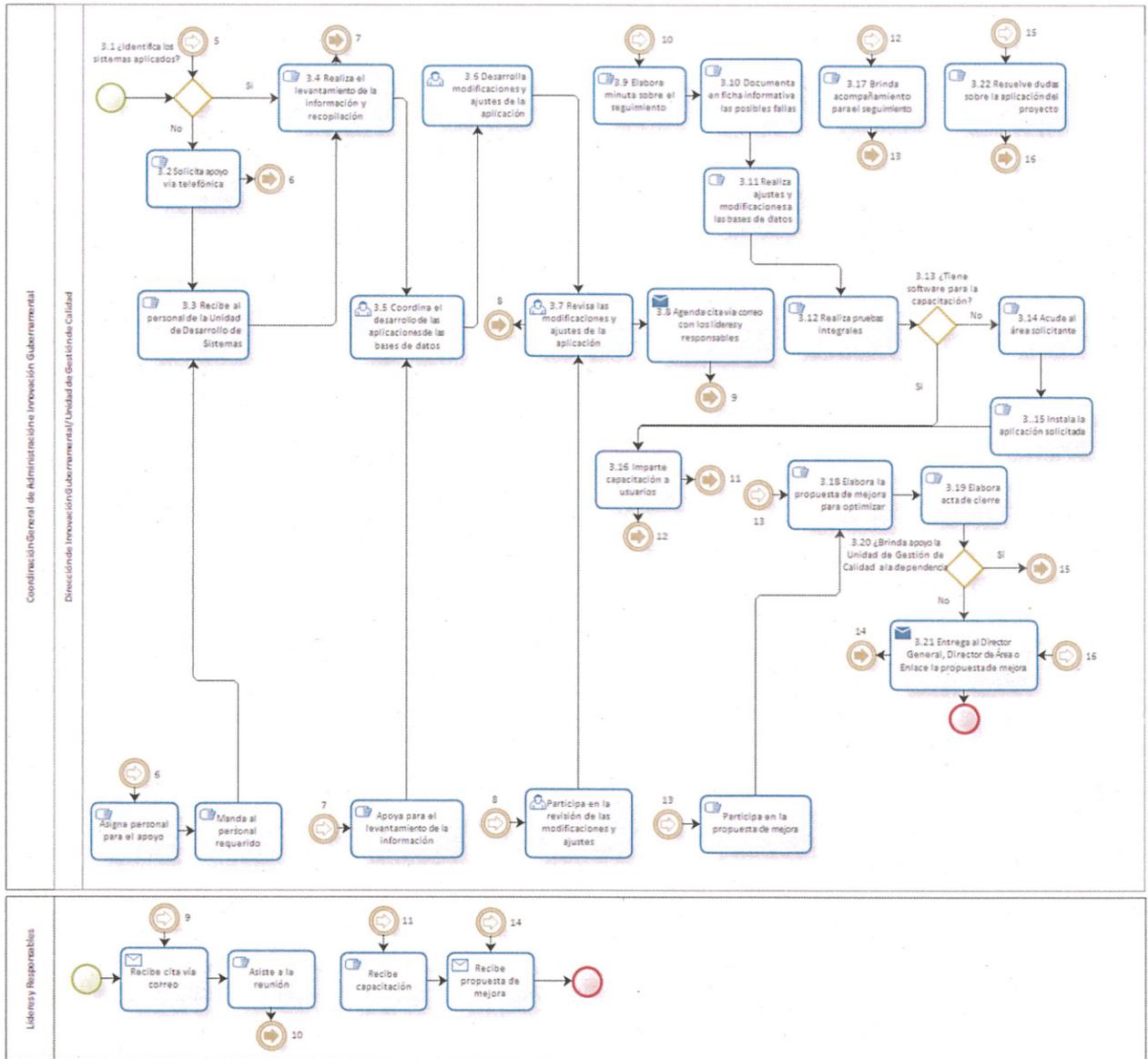


Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01



3.-Uso de base de datos para generar información para la mejora.



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Innovación Gubernamental	Código:	PC-08-03-16
Dirección de Área:	Innovación Gubernamental	Fecha de Emisión:	24-Abril-2015
Unidad:	Gestión de Calidad	Fecha de Actualización:	17-Marzo-2017
Departamento:	N/A	Versión:	01
Nombre del Procedimiento:	Investigación estadística municipal		
DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
1.- Planteamiento de investigación	1.1 ¿Quién requiere la investigación? En caso de que se requiera por parte de otra área, pasa a la actividad 1.2. En caso de que se requiera por parte del Departamento Indicadores, pasa a la actividad 1.12.	N/A	N/A
	1.2 Recibe solicitud de petición para investigación.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A Correo electrónico
	1.3 Analiza solicitud de petición para investigación.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	1.4 ¿La petición es viable? En caso de que sí, pasa a la actividad 1.6. En caso de que no, pasa a la actividad 1.5.	N/A	N/A
	1.5 Emite respuesta al solicitante con la no procedencia para investigación, termina procedimiento.	Unidad de Gestión de Calidad	Correo Electrónico
	1.6 Emite respuesta al solicitante con la procedencia para investigación.	Unidad de Gestión de Calidad	Correo Electrónico
	1.7 Programa entrevista con interesado(s).	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	1.8 Realiza entrevista con interesado(s) (Detección del problema de investigación, planteamiento de la necesidad a investigar).	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	1.9 Propone línea de investigación.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	1.10 Realiza planteamiento formal de investigación.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	1.11 Gestiona recursos para investigación y pasa a la actividad 2.1.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	1.12 ¿Los recursos para la investigación son suficientes? En caso de que no, pasa a la actividad 1.5. En caso de que sí, pasa a la actividad 1.13.	N/A	N/A
	1.13 ¿Requiere participación directa del Área? En caso de que no, pasa a 1.9. En caso de que sí, pasa a 1.14.	N/A	N/A
	1.14 Emite solicitud de petición de investigación para el área a beneficiar.	Unidad de Gestión de Calidad	Correo Electrónico

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación
Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01



IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Innovación Gubernamental	Código:	PC-08-03-16
Dirección de Área:	Innovación Gubernamental	Fecha de Emisión:	24-Abril-2015
Unidad:	Gestión de Calidad	Fecha de Actualización:	17-Marzo-2017
Departamento:	N/A	Versión:	01
Nombre del Procedimiento:	Investigación estadística municipal		
DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
	1.15 Recibe respuesta de petición de investigación.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	1.16 ¿Respuesta de petición de investigación precedente?	N/A	N/A
	En caso de que sí, pasa a 1.7.	N/A	N/A
	En caso de que no, pasa a 1.17.	N/A	N/A
	1.17 ¿Puede realizar investigación sin participación del área?	N/A	N/A
	En caso de que sí, pasa a 1.9. En caso de que no, termina procedimiento.	N/A	N/A
2.- Investigación documental	2.1 Realiza planteamiento del problema: Objetivo general, objetivos particulares, pregunta rectora, preguntas particulares y justificación (importancia, alcance, aportación, beneficiados, usos y entorno municipal).	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	2.2 Analiza información disponible.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	2.3 Elabora estado de la cuestión (marco teórico) con investigaciones previas y similares al objeto de estudio.	Unidad de Gestión de Calidad	Word
	2.4 Define las fronteras del conocimiento.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	2.5 Construye marco contextual y conceptual.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	2.6 Analiza información recabada.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	2.7 Plantea hipótesis de investigación (correlación de variables).	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	2.8 Modela nueva teoría de conocimiento.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
3.- Investigación de campo	3.1 Define tipo de investigación. En caso de que la investigación sí es cuantitativa, pasa a 3.2. En caso de que la investigación sí es cualitativa, pasa a 3.13.	N/A	N/A
	3.2 Define clase de investigación: exploratoria, descriptiva, correlacionar-causal o explicativa.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	3.3 Define tipo de diseño de investigación: no experimental, cuasi experimental o experimental.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	3.4 Define las variables de estudio.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación
Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Innovación Gubernamental	Código:	PC-08-03-16
Dirección de Área:	Innovación Gubernamental	Fecha de Emisión:	24-Abril-2015
Unidad:	Gestión de Calidad	Fecha de Actualización:	17-Marzo-2017
Departamento:	N/A	Versión:	01
Nombre del Procedimiento:	Investigación estadística municipal		
DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
	3.5 Determina la población de estudio (descripción y selección de la muestra).	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	3.6 Diseña instrumentos para recolección de información.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	3.7 Aplica prueba piloto.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	3.8 Analiza los resultados obtenidos de la prueba piloto.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	3.9 ¿El instrumento para recolección de información requiere adecuación?	N/A	N/A
	En caso de que no, pasa a la actividad 3.11.	N/A	N/A
	En caso de que sí, pasa a la actividad 3.10.	N/A	N/A
	3.10 Realiza cambios para adecuar el instrumento para recolección de información; y pasa a la actividad 3.7.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	3.11 Aplica instrumento de recolección de datos.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	3.12 Analiza los datos obtenidos y pasa a 3.26.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	3.13 Establece las categorías y sub-categorías de estudio.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	3.14 Define la(s) técnica(s) cualitativa a utilizar.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	3.15 Define la población de estudio (descripción y selección de la muestra).	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	3.16 Diseña instrumentos para recolección de información.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	3.17 Aplica instrumento en campo (primer acercamiento a la población).	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	3.18 Analiza primeros datos.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	3.19 Establece primeras categorías de análisis.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	3.20 Aplica instrumento en campo (segundo acercamiento a la población).	Unidad de Gestión de Calidad	N/A

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación
Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01



IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Innovación Gubernamental	Código:	PC-08-03-16
Dirección de Área:	Innovación Gubernamental	Fecha de Emisión:	24-Abril-2015
Unidad:	Gestión de Calidad	Fecha de Actualización:	17-Marzo-2017
Departamento:	N/A	Versión:	01
Nombre del Procedimiento:	Investigación estadística municipal		
DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
	3.21 Analiza segundos datos.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	3.22 Establece categorías de análisis definitivas.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	3.23 Aplica instrumento en campo (tercer acercamiento a la población).	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	3.24 Analiza terceros datos.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	3.25 Triangula información obtenida en los acercamientos con la población en estudio; y compara con la presentada en el marco teórico.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	3.26 Interpreta resultados.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	3.27 Diseña propuestas de mejora.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	3.28 Elabora informe ejecutivo.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
4.-Procesamiento de resultados	4.1. Notifica a las Áreas involucradas que los resultados se encuentran disponibles.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	4.2. Programa cita con los responsables de las Áreas involucradas para presentación de resultados.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	4.3. Prepara material entregable para la presentación de resultados.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	4.4. Presenta resultados para la toma de decisión.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	4.5. ¿La investigación fue con propósito informativo para toma de decisiones?	N/A	N/A
	En caso de que no, pasa a la actividad 5.1. En caso de que sí, ver procedimiento PC 08-03-12 Creación y modificación de indicadores y regresa a la actividad 5.1.	N/A	N/A
5.-Diseño de indicadores	5.1. Diseña variables e indicadores con la información obtenida de la investigación.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	5.2. Elabora propuesta de indicadores.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	5.3. ¿Requiere validación por parte de Áreas involucradas?	N/A	N/A

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

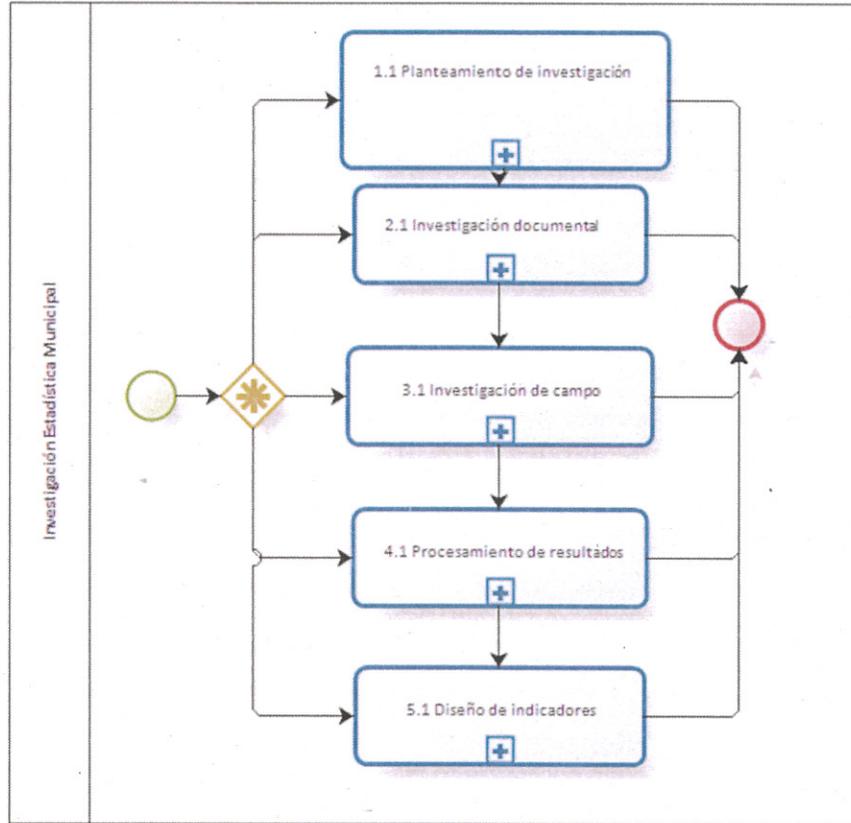
ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01



IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Innovación Gubernamental	Código:	PC-08-03-16
Dirección de Área:	Innovación Gubernamental	Fecha de Emisión:	24-Abril-2015
Unidad:	Gestión de Calidad	Fecha de Actualización:	17-Marzo-2017
Departamento:	N/A	Versión:	01
Nombre del Procedimiento:	Investigación estadística municipal		
DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
	En caso de que no, pasa a la actividad 5.7.	N/A	N/A
	En caso de que sí, pasa a la actividad 5.4.	N/A	N/A
	5.4. Envía propuesta de indicadores a las Áreas involucradas.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	5.5. Espera validación de propuesta de indicadores.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	5.6. Recibe validación de indicadores y variables de las Áreas involucradas.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	5.7. Carga en sistema los nuevos indicadores en sistema. Ver procedimiento PC 08-03-12 Creación y modificación de indicadores; y pasa a la actividad 5.8.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
	5.8. Alimenta indicadores en sistema y termina procedimiento.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01

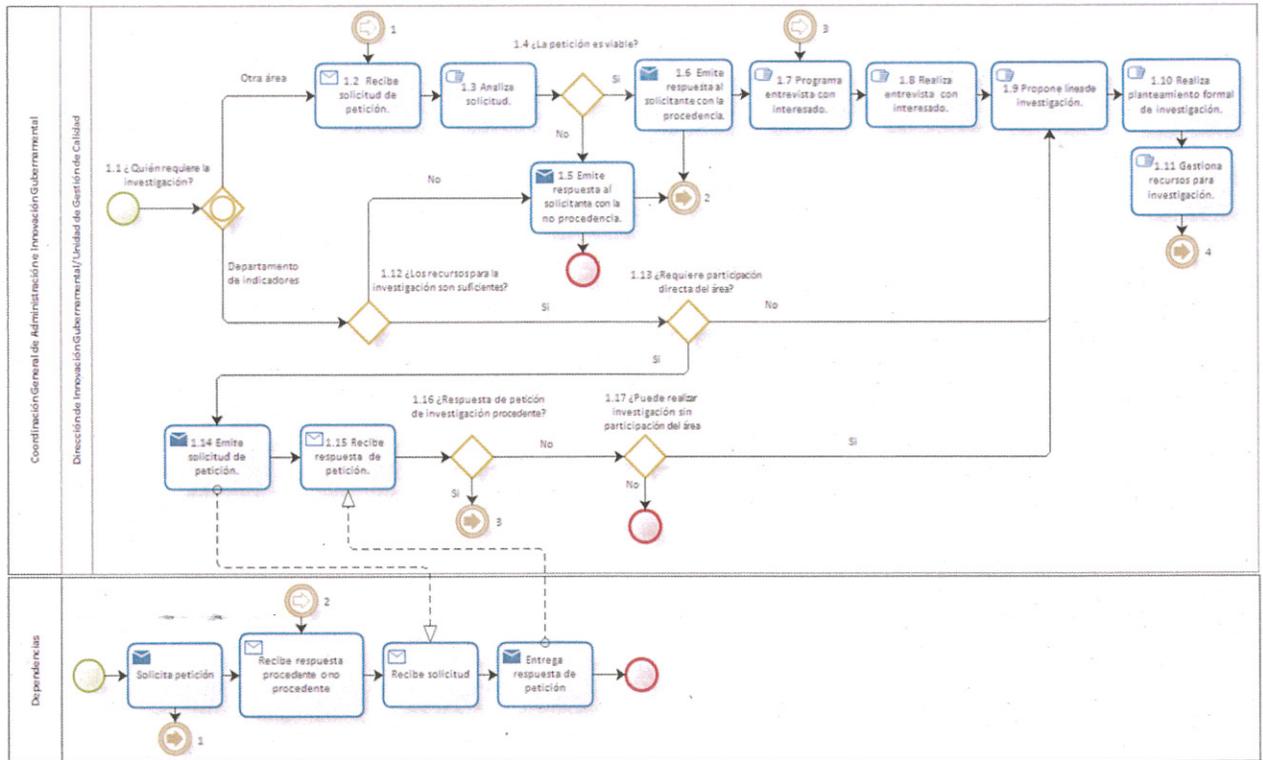


Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

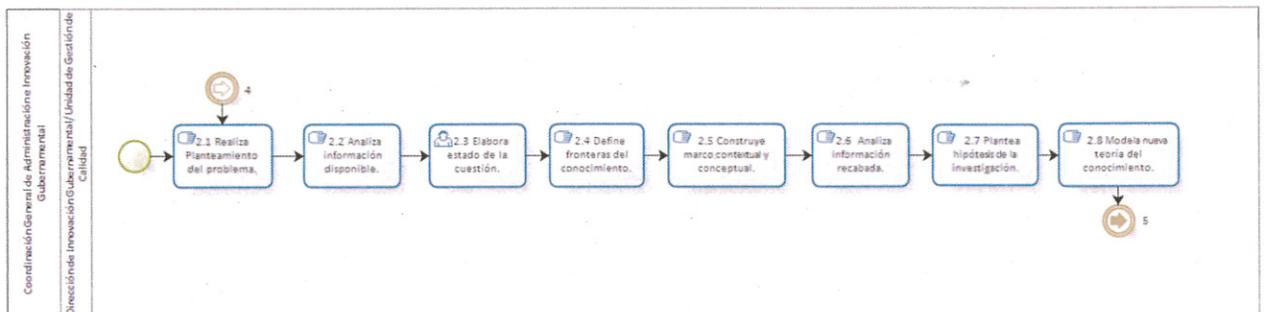
ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01



Etapa 1.- Planteamiento de investigación



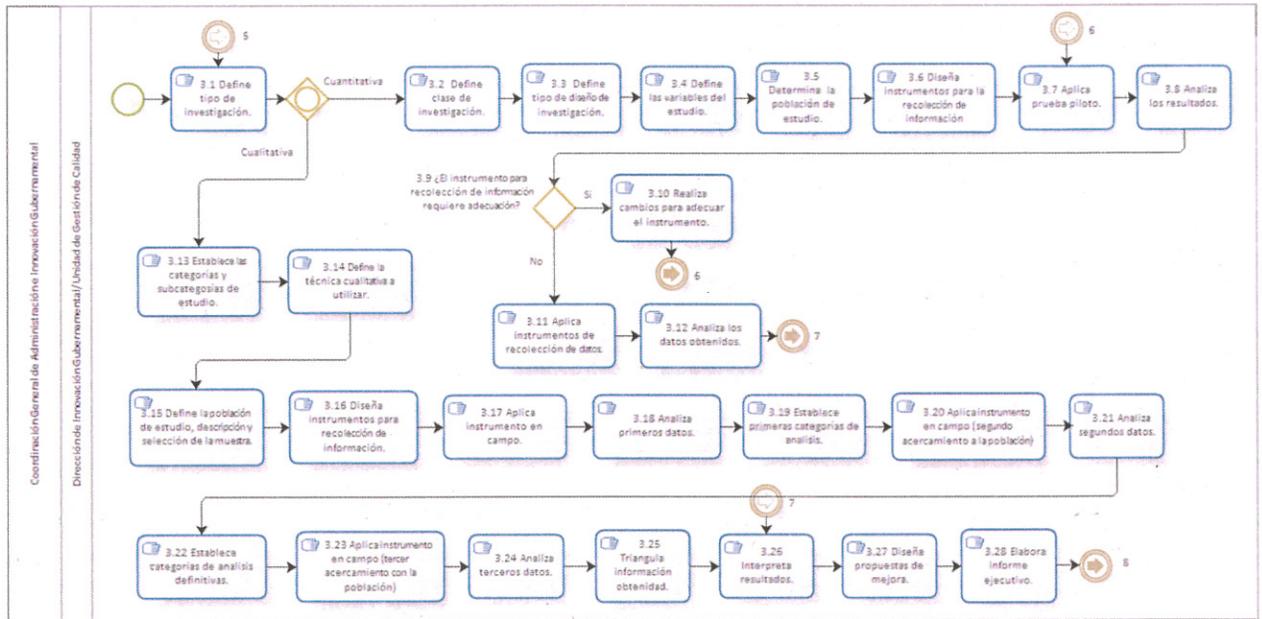
Etapa 2.- Investigación documental



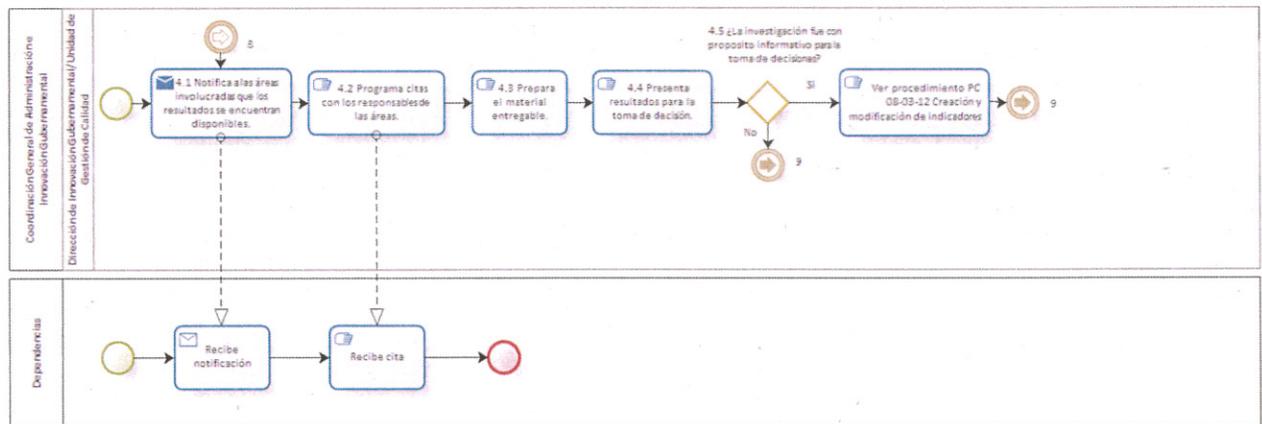
Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01



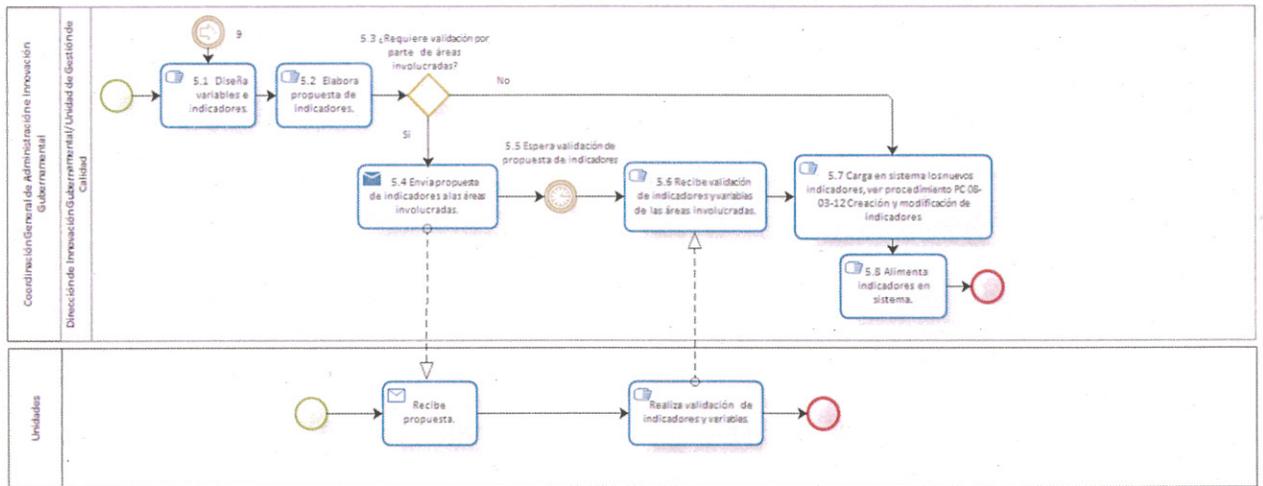


Etapa 4.-Procesamiento de resultados



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01

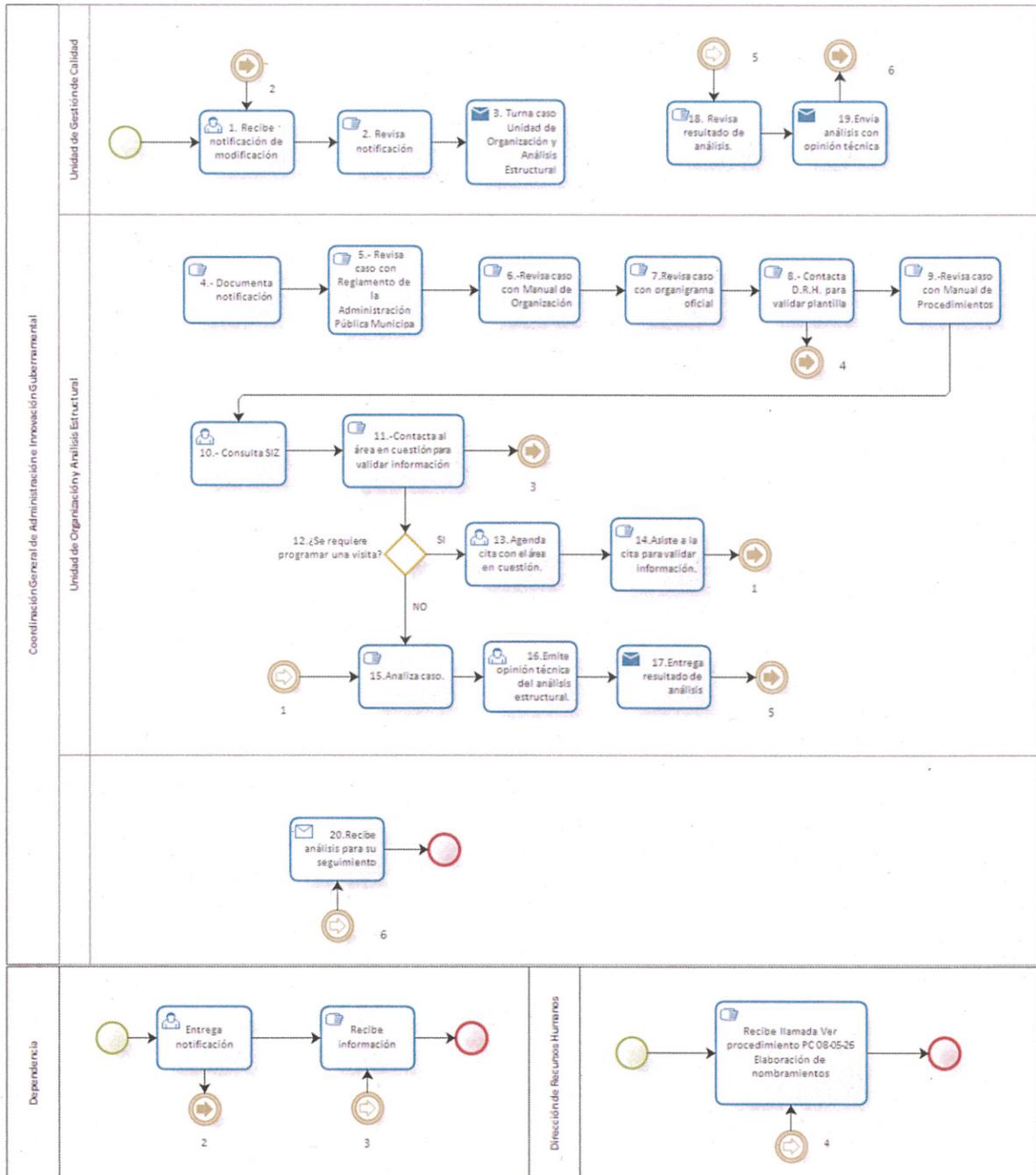


IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental	Código:	PC-08-03-17
Dirección de Área:	Dirección de Innovación Gubernamental	Fecha de Emisión:	17-Marzo-2015
Unidad:	Unidad de Organización y Análisis Estructural	Fecha de Actualización:	N/A
Departamento:	N/A	Versión:	00
Procedimiento:	Análisis Estructural		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad		Área	Sistema
1.	Recibe notificación de modificación a la estructura organizacional de cualquier área de la Administración Pública Municipal.	Unidad de Gestión de Calidad	Word
2.	Revisa notificación de modificación.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
3.	Turna caso a la Unidad de Organización y Análisis Estructural.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
4.	Documenta notificación.	Unidad de Organización y Análisis Estructural	Word
5.	Revisa caso con Reglamento de la Administración Pública Municipal.	Unidad de Organización y Análisis Estructural	N/A
6.	Revisa caso con Manual de Organización.	Unidad de Organización y Análisis Estructural	N/A
7.	Revisa caso con organigrama oficial.	Unidad de Organización y Análisis Estructural	N/A
8.	Contacta a la Dirección de Recursos Humanos para validar plantilla de personal. Ver procedimiento PC 08-05-26 Elaboración de nombramiento.	Unidad de Organización y Análisis Estructural	N/A
9.	Revisa caso con Manual de Procedimientos.	Unidad de Organización y Análisis Estructural	N/A
10.	Consulta Sistema de Indicadores Zapopan.	Unidad de Organización y Análisis Estructural	Internet
11.	Contacta al área en cuestión para validar información.	Unidad de Organización y Análisis Estructural	N/A
12.	¿Se requiere programar una visita?	Unidad de Organización y Análisis Estructural	Internet
	En caso que sí, pasa al inciso 13.		
	En caso que no, pasa al inciso 15.		
13.	Agenda cita con el área en cuestión.	Unidad de Organización y Análisis Estructural	Word
14.	Asiste a la cita para validar información, continúa en la actividad 15.	Unidad de Organización y Análisis Estructural	N/A
15.	Analiza notificación de modificación	Unidad de Organización y Análisis Estructural	N/A
16.	Emite opinión técnica del análisis estructural.	Unidad de Organización y Análisis Estructural	Word
17.	Entrega resultado de análisis a la Unidad de Gestión de Calidad.	Unidad de Organización y Análisis Estructural	N/A
18.	Revisa resultado de análisis.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
19.	Envía análisis con opinión técnica a la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
20.	Recibe análisis para su seguimiento y termina procedimiento.	Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental	N/A

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01

Flujo



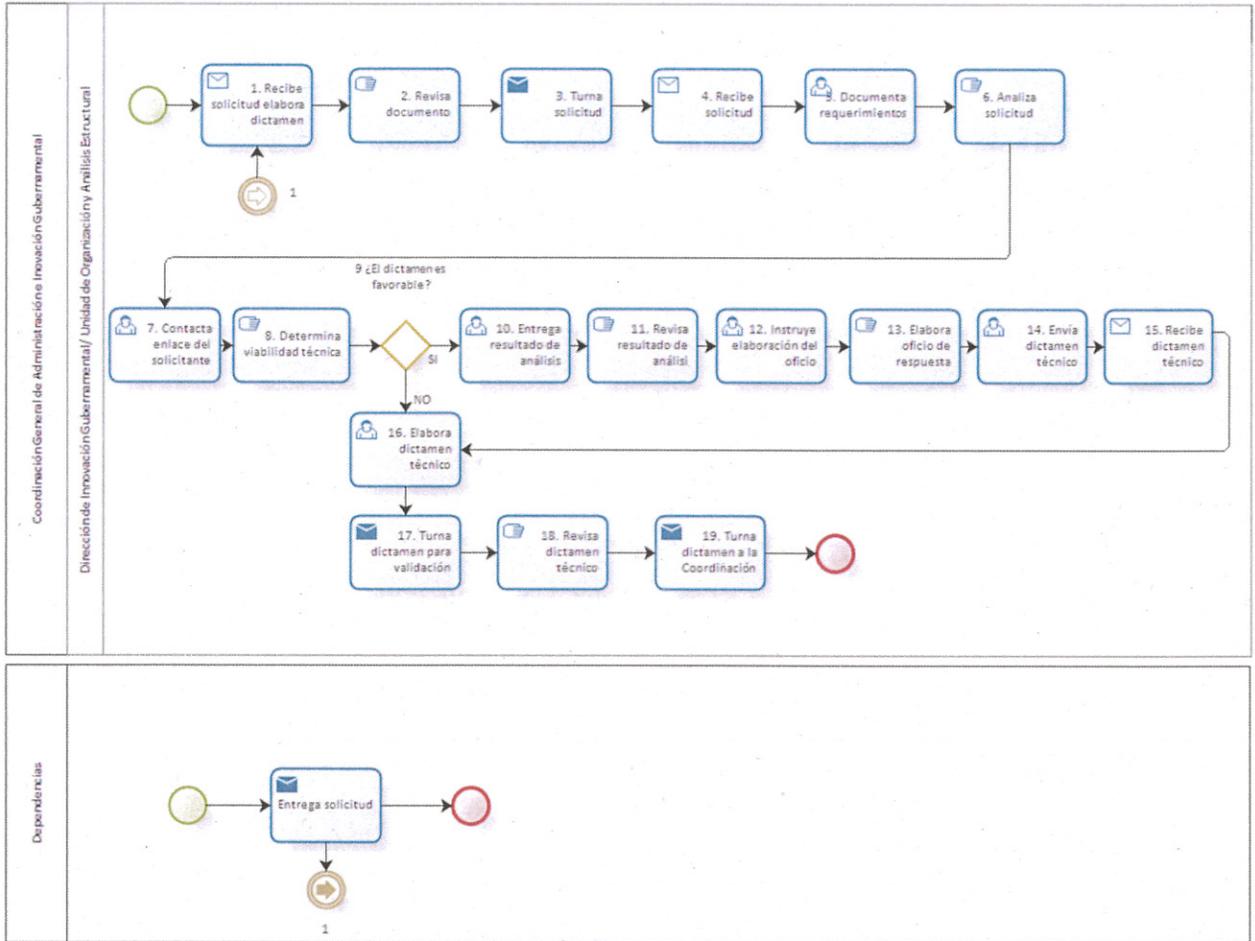
Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental	Código:	PC 08-03-18
Dirección de Área:	Dirección de Innovación Gubernamental	Fecha de Emisión:	17-Marzo-2017
Unidad:	Unidad de Organización y Análisis Estructural	Fecha de Actualización:	N/A
Departamento:		Versión:	00
Procedimiento:3	Dictamen de estructura		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad		Área	Sistema
1.	Recibe solicitud vía correo electrónico para dictamen de estructura.	Unidad de Gestión de Calidad	Internet
2.	Revisa documento.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
3.	Turna solicitud vía correo electrónico a la Unidad de Organización y Análisis Estructural.	Unidad de Gestión de Calidad	Internet
4.	Recibe solicitud vía correo.	Unidad de Organización y Análisis Estructural	Internet
5.	Documenta requerimientos en base al formato de solicitud.	Unidad de Organización y Análisis Estructural	Word/Excel
6.	Analiza solicitud.	Unidad de Organización y Análisis Estructural	N/A
7.	Contacta enlace del solicitante vía correo electrónico o llamada telefónica.	Unidad de Organización y Análisis Estructural	Internet
8.	Determina viabilidad técnica.	Unidad de Organización y Análisis Estructural	N/A
9.	¿El dictamen es favorable?		
	En caso de que no se obtenga un resultado técnico favorable, pasar a la actividad 10		
	En caso de que si se obtenga un resultado técnico favorable, pasar a la actividad 16		
10.	Entrega resultado de análisis a la Unidad de Gestión de Calidad.	Unidad de Organización y Análisis Estructural	Internet
11.	Revisa resultado de análisis.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
12.	Instruye la elaboración del oficio de respuesta.	Unidad de Gestión de Calidad	Word
13.	Elabora oficio de respuesta.	Unidad de Organización y Análisis Estructural	Word
14.	Envía dictamen técnico vía correo electrónico	Unidad de Gestión de Calidad	Internet
15.	Recibe dictamen técnico para su seguimiento.	Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental	N/A
16.	Elabora dictamen técnico de estructura.	Unidad de Organización y Análisis Estructural	Word
17.	Turna dictamen técnico para su validación.	Unidad de Organización y Análisis Estructural	Internet
18.	Revisa dictamen técnico de estructura.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A
19.	Turna dictamen técnico de estructura a la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental termina el procedimiento.	Unidad de Gestión de Calidad	N/A

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencias o Coordinación General:	Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental	Código:	PC 08-03-19
Dirección de Área:	Dirección de Innovación Gubernamental	Fecha de Emisión:	17-Marzo-2017
Unidad:	Gestión de calidad	Fecha de Actualización:	N/A
Departamento:	N/A	Versión:	0
Nombre del Procedimiento:	Captura de alta de trámites y servicios en el sistema RETYS		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad		Área/Rol	Sistema
1. Ingresar al sistema (tramites.zapopan.gob.mx/Funcionario) con el usuario y contraseña proporcionada por el área de Gestión de Calidad.		Capturista	Sistema RETYS
2. ¿Es alta de trámite nuevo?			
3. En caso de SÍ ser una alta nueva, selecciona el icono con el símbolo suma de color verde ubicado a la derecha para crear un trámite y/o servicio.		Capturista	Sistema RETYS
4. Da de alta el capturista la información del trámite solicitada en el sistema RETYS y/o vacía la información de la ficha de captura sugerida por el área de Gestión de Calidad.		Capturista	Sistema RETYS
5. Envía trámite para su validación y pasa a la actividad 9.		Capturista	Sistema RETYS
6. En caso de NO ser nueva alta, recibe información de los usuarios (Jurídico, validador de trámites y servicios, propietario, COFEMER y SEDECO)		Capturista	Sistema RETYS
7. Corrige información en el sistema RETYS. Dicha información se encuentra en el rubro de comentarios del validador.		Capturista	Sistema RETYS
8. Envía trámite para su validación.		Capturista	Sistema RETYS
9. Recibe Jurídico del área el trámite para corroborar que los fundamentos estén alineados a los requisitos solicitados en el trámite.		Jurídico	Sistema RETYS
10. ¿Información correcta?			
11. En caso de SI ser correcta, selecciona en el rubro estado de trámite validar y pasa al punto 12.		Jurídico	Sistema RETYS
En caso de NO ser autorizado, selecciona en el rubro estado de trámite borrador, escribe en la sección de comentarios el por qué no se autoriza y pasa al punto 6.		Jurídico	Sistema RETYS
12. Recibe el validador de trámites y servicios el trámite para su revisión y/o autorización.		Validador de trámites y servicios	Sistema RETYS
13. ¿Información correcta?			
14. En caso de SI ser correcta, selecciona en el rubro estado de trámite validar y pasa al punto 15.		Validador de trámites y servicios	Sistema RETYS
En caso de NO ser correcta, selecciona en el rubro estado de trámite borrador, escribe en comentarios por qué no se autoriza pasa al punto 6.			
15. Recibe el propietario del trámite, la información cargada en el sistema para su revisión y/o autorización.		Propietario	Sistema RETYS
16. ¿Información correcta?			
17. En caso de SI ser correcta, selecciona en el rubro estado de trámite validar y pasa al punto 21 O 26 dependiendo quien revise primero (SEDECO/COFEMER).		Propietario	Sistema RETYS
18. Espera 3 días para que se publique por parte de SEDECO o COFEMER, verifica información este publicada.		Propietario	Sistema RETYS
19. ¿Es publicada por Cofemer o Sedeco?			
En caso de SI ser publicada, termina procedimiento.		Propietario	Sistema RETYS
20. En caso de NO ser publicada, se publica por propietario del trámite y termina procedimiento.		Propietario	Sistema RETYS
21. Recibe trámite para su revisión y/o autorización.		SEDECO	

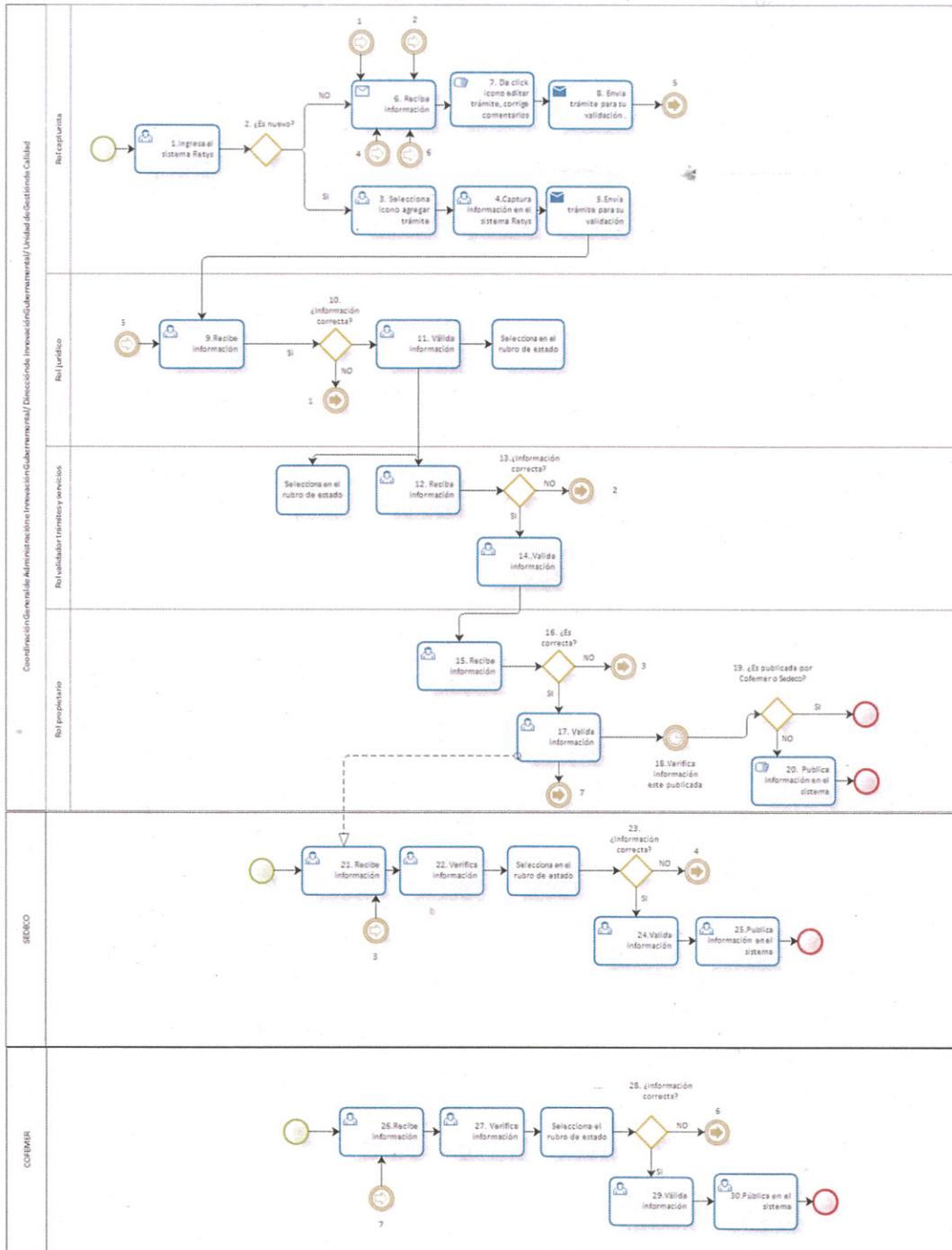
Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencias o Coordinación General:	Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental	Código:	PC 08-03-19
Dirección de Área:	Dirección de Innovación Gubernamental	Fecha de Emisión:	17-Marzo-2017
Unidad:	Gestión de calidad	Fecha de Actualización:	N/A
Departamento:	N/A	Versión:	0
Nombre del Procedimiento:	Captura de alta de trámites y servicios en el sistema RETYS		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad		Área/Rol	Sistema
22. Verifica información del trámite.		SEDECO	Sistema RETYS
23. ¿información correcta?		SEDECO	Sistema RETYS
En caso de NO ser correcta selecciona en el rubro estado de trámite borrador, escribe en comentarios por qué no se autoriza y pasa al punto 6.		SEDECO	Sistema RETYS
24. En caso de SI ser correcta, selecciona en el rubro estado de trámite validar.		SEDECO	Sistema RETYS
25. Se publica trámite y termina procedimiento.		SEDECO	Sistema RETYS
26. Recibe trámite para su revisión y/o autorización.		COFEMER	Sistema RETYS
27. Verifica información del trámite.		COFEMER	Sistema RETYS
28. ¿información correcta?		COFEMER	Sistema RETYS
En caso de NO ser correcta selecciona en el rubro estado de trámite borrador, escribe en comentarios por qué no se autoriza y pasa al punto 6.		COFEMER	Sistema RETYS
29. En caso de SI ser correcta, selecciona en el rubro estado de trámite validar.		COFEMER	Sistema RETYS
30. Se publica trámite y termina procedimiento.		COFEMER	Sistema RETYS

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación
Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01

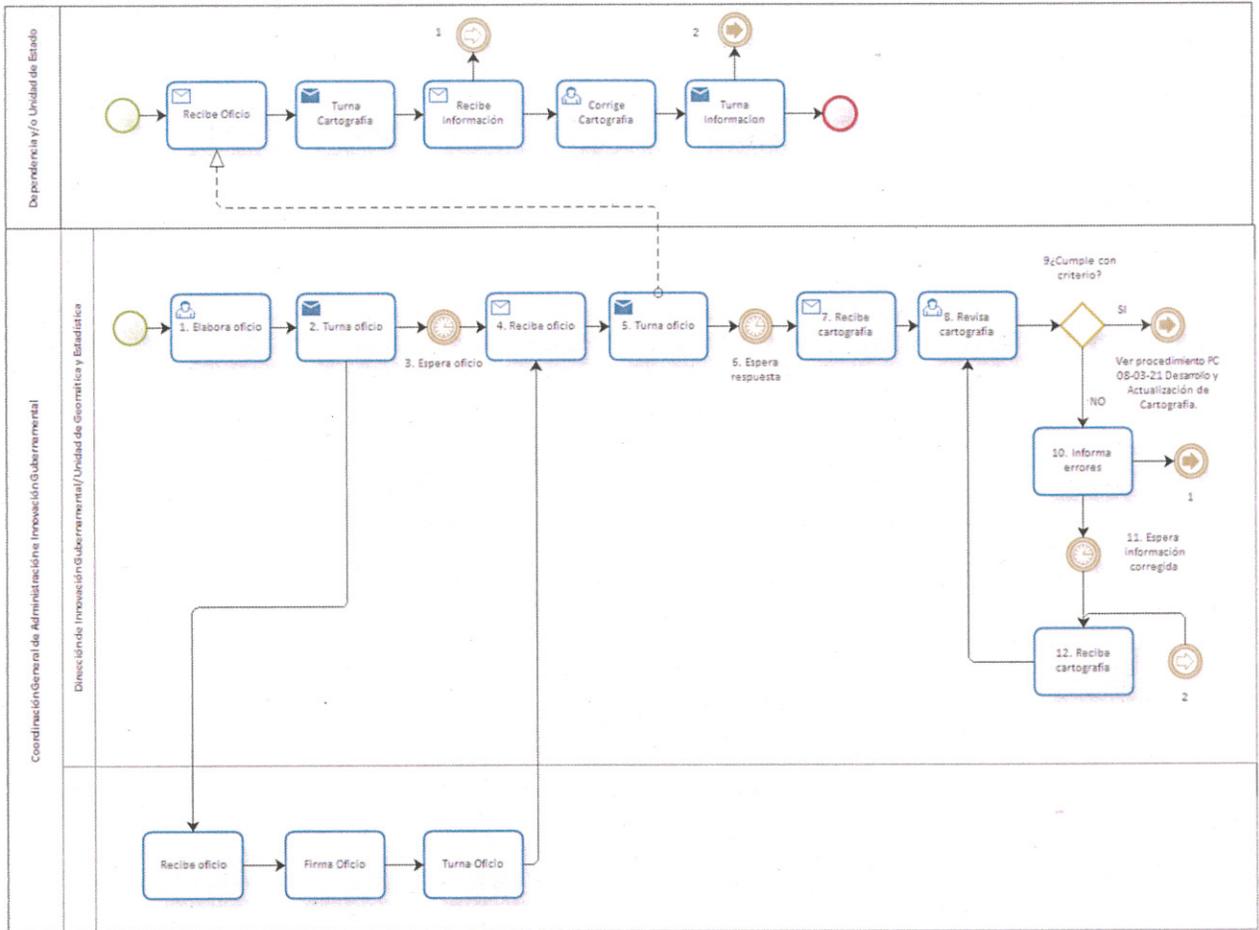


IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental	Código:	PC 08-03-20
Dirección de Área:	Dirección de Innovación Gubernamental	Fecha de Emisión:	17-Marzo-2017
Unidad:	Unidad de Geomática y Estadística	Fecha de Actualización:	N/A
Departamento:	N/A	Versión:	00
Procedimiento:	Integración de la Cartografía Municipal		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad	Área	Sistema	
1.- Elabora oficio de solicitud de cartografía a las Dependencias municipales y/o Unidades de Estado.	Unidad de Geomática y Estadística	Word	
2.- Turna oficio para firma del Director de Innovación Gubernamental.	Unidad de Geomática y Estadística	N/A	
3.- Espera recibir oficio para ser canalizado a la Dependencia municipal y/o Unidad de Estado respectivo.	Unidad de Geomática y Estadística	N/A	
4.- Recibe oficio firmado por el Director de Innovación Gubernamental.	Unidad de Geomática y Estadística	N/A	
5.- Turna oficio firmado a la dependencia y/o Unidad de Estado correspondiente.	Unidad de Geomática y Estadística	N/A	
6.- Espera respuesta de la petición de la cartografía que utiliza	Unidad de Geomática y Estadística	N/A	
7.- Recibe oficio con CD de la cartografía solicitada a la Dependencia y/o Unidad de Estado.	Unidad de Geomática y Estadística	N/A	
8.- Revisa la cartografía de la Dependencia y/o Unidad de Estado, que cumpla con los criterios marcados en la guía de criterios para la concentración de la cartografía municipal.	Unidad de Geomática y Estadística	N/A	
9.- ¿Cumple la cartografía solicitada con los criterios de la Guía?	Unidad de Geomática y Estadística	N/A	
En caso de si cumplir con los criterios, ver el procedimiento PC 08-03-21 Desarrollo y actualización de cartografía.			
En caso de no cumplir con los criterios, continua en la actividad 10.			
10.- Informa a la Dependencia y/o Unidad de Estado que la cartografía no cumple con los criterios estipulados para ser procesados.	Unidad de Geomática y Estadística	Word	
11.- Espera respuesta de la dependencia y/o Unidad de Estado con la nueva cartografía corregida.	Unidad de Geomática y Estadística	N/A	
12.- Recibe la cartografía corregida por la Dependencia y/o Unidad de Estado y continua en la actividad 8.	Unidad de Geomática y Estadística	N/A	

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01





Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General y Administración e Innovación Gubernamental	Código:	PC 08-03-21
Dirección de Área:	Dirección de Innovación Gubernamental	Fecha de Emisión:	17-Marzo-2017
Unidad:	Unidad de Geomática y Estadística	Fecha de Actualización:	N/A
Departamento:	N/A	Versión:	00
Nombre del Procedimiento:	Desarrollo y Actualización de Cartografía		
DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
1.- Recepción y autorización de la requisición	En caso de ser Desarrollo de sistema nuevo, continua en la actividad 1.1.		N/A
	En caso de ser actualización de cartografía en el sistema, continua en la actividad 1.2		N/A
	1.1 Analiza que tipo de sistema para cartografía es adecuado para el municipio.	Unidad de Geomática y Estadística	N/A
	1.2 Genera una propuesta técnica para solicitar la compra del nuevo sistema para cartografía	Unidad de Geomática y Estadística	N/A
	1.3 Turna propuesta técnica al Director para su validación y/o con observaciones	Unidad de Geomática y Estadística	Word
	1.4 Espera recibir propuesta técnica validada y/o con observaciones	Unidad de Geomática y Estadística	N/A
	1.5 Recibe propuesta técnica validada y/o con observaciones	Unidad de Geomática y Estadística	Word
	1.6 Tiene observaciones la propuesta técnica?	Unidad de Geomática y Estadística	N/A
	En caso de si tener observaciones, continua en la actividad 1.7		
	En caso de no tener observaciones, continua en la actividad 1.8		
	1.7 Corrige las observaciones que indica el Director de Innovación y continua en la actividad 1.3	Unidad de Geomática y Estadística	N/A
	1.8 Turna propuesta al administrativo para hacer la compra del sistema, continua ver procedimiento: PC 08-06-01 Adquisiciones de bienes y Servicios, pasa a la actividad 1.9	Unidad de Geomática y Estadística	Internet
	1.9 Espera recibir la compra solicitada.	Unidad de Geomática y Estadística	N/A
	1.10 Recibe compra	Unidad de Geomática y Estadística	N/A
1.11 Implementa la plataforma adquirida, continua en la actividad 2.1	Unidad de Geomática y Estadística	N/A	
2.- Actualización de Cartografía	2.1 Carga en sistema la cartografía entregada por las dependencias, unidad de Estado y/o cartografía antigua del municipio.	Unidad de Geomática y Estadística	Autocad/Shapefile

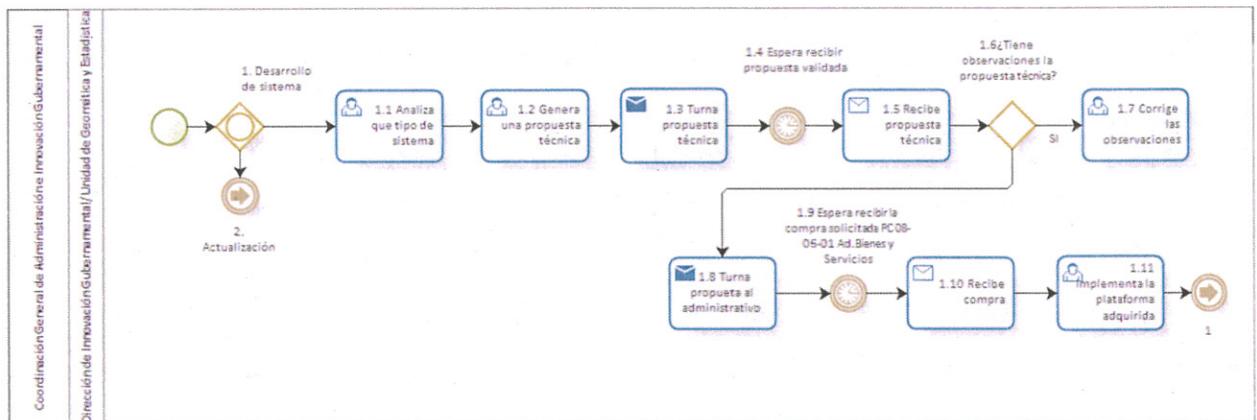
Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01



IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General y Administración e Innovación Gubernamental	Código:	PC 08-03-21
Dirección de Área:	Dirección de Innovación Gubernamental	Fecha de Emisión:	17-Marzo-2017
Unidad:	Unidad de Geomática y Estadística	Fecha de Actualización:	N/A
Departamento:	N/A	Versión:	00
Nombre del Procedimiento:	Desarrollo y Actualización de Cartografía		
DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
	2.2 Revisa que toda la información este correcta y sin errores en el sistema.	Unidad de Geomática y Estadística	N/A
	2.3 Elabora las pruebas respectivas del sistema con la información cargada	Unidad de Geomática y Estadística	N/A
	2.4 Informa a la dependencia y/o unidad de estado que la cartografía está disponible en el sistema.	Unidad de Geomática y Estadística	Oficio
	2.5 Determina si se requiere una capacitación a los usuarios.	Unidad de Geomática y Estadística	N/A
	2.6 ¿Requiere capacitar a usuarios?	Unidad de Geomática y Estadística	N/A
	En caso de si requerir capacitar, continua en la actividad 2.7		
	En caso de no requerir capacitación, termina procedimiento.		
	2.7 Genera la capacitación respectiva y termina procedimiento	Unidad de Geomática y Estadística	N/A

Flujo



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01

Anexos

Plataforma Aranda.

Orden de Servicio Departamento de Radiocomunicación.

Folio del Service Desk Departamento de Atención a Usuarios.

Dictamen de Equipo de Baja (Departamento de Atención a Usuarios).

Movimientos de Mobiliario y Equipo.

Recibo de Entrega, Desarrollo de Sistemas.

Políticas internas Sistemas

Todas las peticiones de servicio deberán ser mediante el sistema Aranda según aplique.

Todos los requerimientos deberán ser mediante oficio emitido por el director general según aplique.

El tiempo de los mantenimientos y desarrollo de una aplicación dependerá del tiempo de ejecución y la categoría (Categoría 1.- 0 a 3 días, Categoría 2.- 4 a 10 días y Categoría 3.- Mayor a 11 días).

Políticas Externas Sistemas

Reglamento en Materia de Informática y Cómputo para el Municipio de Zapopan, Gaceta Municipal Vol. XII No. 38 del 18 de octubre de 2005.

Anexos de Unidad de Calidad

Formato de registro de asistencia

Constancia de participación

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación
Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01

Políticas de Unidad de Calidad

Políticas internas

Deben ser limpiados los conjuntos de datos (quitar nombres, direcciones y cualquier otro dato personal que ponga en riesgo la seguridad e integridad personal) por el staff, antes de subirlos a un repositorio de datos.

Podrán participar en el evento cualquier individuo: programadores, diseñadores, periodistas y sobre todo ciudadanos, es abierto (cupo máximo 20 equipos).

Podrán participar en el evento el individuo o el equipo previa inscripción.

Deben los equipos estar conformados multidisciplinariamente. Ejemplo: un programador, un diseñador, un periodista y un ciudadano.

Deberán los participantes traer sus propias herramientas, computadores y otros materiales para construir su aplicación.

Tendrán que elegir un representante los miembros del equipo, siendo el responsable de todas las comunicaciones con su equipo.

Podrán los participantes trabajar con tanta data como lo necesiten, pero el representante del equipo deberá hacer entrega oficial de sólo una aplicación software, prototipo, visualización, etc.

Deberá desarrollarse la aplicación estrictamente en las instalaciones del plantel.

Deberá el participante estar de acuerdo con los términos y condiciones antes de realizar cualquier acto como entregar sus contribuciones en términos de la aplicación, el código, el contenido, el diseño, u otro elemento que se haya presentado.

Depende del evento de co-creación serán los términos para los participantes. En algunos casos los participantes conservan los derechos de su innovación, siempre y cuando este represente un impacto y resolución de un problema de la ciudad.

Debe el código de las aplicaciones quedar disponible para la evaluación del jurado.

Deben los participantes aceptar y garantizar que no presentarán ninguna contribución:

- Que infrinja los derechos de autor de terceros, patentes, marcas registradas, secreto comercial u otros derechos de propiedad o derechos de publicidad o privacidad.
- Que viole cualquier ley, estatuto, ordenanza o reglamento del país.

Deberán los participantes hacer entrega en tiempo y forma de todos los entregables y retos acordados.

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01

Deberán los participantes informar los avances de los proyectos en los tiempos establecidos.

Deberán los participantes asistir un mínimo de 80 por ciento a los talleres.

Deberán los participantes mantenerse participativo dentro de la comunidad.

Deberán todos los participantes construir un piloto al final del proceso para validar sus resultados.

Deben los mentores generar talleres basados en “project based in learning”.

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación
Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01

V. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Accesorios: Se denomina accesorio a los elementos o componentes que forman parte del equipo de cómputo complementario de una computadora y que no se usa de manera continuada sino cuando es requerido su servicio.

Active Directory: Es un servicio establecido en uno o varios servidores en donde se crean objetos tales como usuarios, equipos o grupos, con el objetivo de administrar los inicios de sesión en los equipos conectados a la red, así como también la administración de políticas en toda la red.

Aparato Telefónico: Dispositivo de Telecomunicación diseñado para transmitir señales acústicas por medio de señales eléctricas a distancia.

Aplicación: Es un tipo de programa informático diseñado como herramienta para permitir a un usuario realizar uno o diversos tipos de trabajos.

Clave Telefónica: Claves telefónicas para acceso a llamadas a celular y/o larga distancia por Dependencia en el Municipio.

Cuenta de Correo Electrónico: Es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes mediante sistemas de comunicación electrónica.

Cuenta de Internet: Acceso a los servicios de Internet Institucionales.

Cuenta de Red: Nombre de usuario con clave para acceso a la red Municipal.

Conmutador: Es un equipo de telecomunicaciones que administra las líneas telefónicas, así como sus extensiones internas.

Desarrollo de Sistemas: Es el análisis, diseño y creación de código en un lenguaje de computadora determinado para el desarrollo y mantenimiento de un sistema de software.

Sistema: Programas que fueron diseñados, elaborados e implementados por el personal de la Dirección de Sistemas o adquirido/rentado a un tercero.

Desarrollo Web: Es un proceso que forma parte del Diseño Web, en el cual se programan en diferentes lenguajes el desarrollo web, para que interactúe en un ambiente cliente servidor.

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01



Diseño Web: Es una actividad que consiste en la planificación, desarrollo, diseño e implementación de sitios web. No es simplemente una aplicación del diseño convencional, ya que requiere tener en cuenta cuestiones tales como navegabilidad, interactividad, usabilidad, arquitectura de la información y la interacción de medios como el audio, texto, imagen y video.

Enlace de Microondas: La radiocomunicación por microondas se refiere a la transmisión de datos o energía a través de radiofrecuencias con longitudes de onda del tipo microondas. Se describe como microondas a aquellas ondas electromagnéticas cuyas frecuencias van desde los 500 MHz hasta los 300 GHz.

Nodo: Dentro de los términos de cableado estructurado es el punto de interconexión de un equipo terminal de voz o datos, hacia un equipo switch para la interconexión hacia un conmutador o un router frontera.

Equipo de Computo: Ordenadores clasificados como computadoras personales (pc's) y portátiles (laptops).

Equipo de Radiocomunicación: Es un medio de comunicación que utiliza un sistema de telecomunicación que se realiza a través de ondas de radio u ondas hertzianas y que a su vez esta caracterizado por el movimiento de campos eléctricos y campos magnéticos.

Equipo de Telefonía: Equipo de comunicación de voz, desde donde se puede efectuar o recibir llamadas.

Extensión Telefónica: Terminal de voz desde donde se puede efectuar o recibir llamadas.

Implementación: Puesta a punto de algún producto y/o servicio para su entrada a producción.

Línea Conmutada: Es el servicio de voz que llega a nuestro conmutador local y de ahí se realiza el switcheo interno (conmutación) hacia una extensión interna.

Medio Alterno: Es una redundancia posible por un medio de transmisión que puede ser: cobre, fibra óptica, microondas.

Publicación Web: Es subir un documento y ponerlo en línea en la World Wide Web. En otras palabras, hacerla visible para los usuarios de internet.

Refacciones: Piezas de reemplazo, necesarias para el buen funcionamiento de un equipo de cómputo.

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01



Sitio Web: Es una colección de páginas de internet relacionadas y comunes a un dominio de Internet.

Usuario: Son todos los empleados que estén dentro de la nómina municipal, como empleados de confianza, base y supernumerarios.

Aplicación vigente: Sistema de indicadores.

Carga de datos: Acción de ingresar información al sistema de indicadores mediante un usuario autorizado.

Carga de datos extemporáneos: Acción de ingresar información al sistema de indicadores fuera del periodo correspondiente.

Categorías de análisis: Rubros para el análisis de la investigación cualitativa.

Enlace de Indicadores: Se refiere a la persona que es designada por el titular de un área de la administración pública, con el fin de desahogar los temas correspondientes al Departamento de Indicadores. Estos pueden ser enlace general y enlace de área, dependiendo del alcance al que hayan sido designados según la estructura jerárquica.

Estadística: Estudio que reúne, clasifica y recuenta todos los hechos que tienen una determinada característica en común, a partir de los datos numéricos extraídos.

Estado de la cuestión: Consiste en localizar, revisar, analizar y sintetizar el conocimiento que se ha publicado sobre el objeto de estudio en los últimos 5 años.

Fronteras del conocimiento: Delimitar y separar aquello que ya forma parte del consenso y es aceptado como un conocimiento normal, de lo que aún se encuentra en una fase de debate y se considera como conocimiento incompleto.

Hipótesis de investigación: Es una declaración que realiza el investigador cuando especula sobre el resultado de una investigación.

Indicadores: Es un dato que pretende reflejar el estado de una situación, o de algún aspecto particular, en un momento y un espacio determinados. Habitualmente se trata de un dato estadístico (porcentajes, tasas, razones...) que pretende sintetizar la información que proporcionan los diversos parámetros o variables que afectan a la situación que se quiere analizar.

Un indicador se toma o mide dentro de un período de tiempo determinado, para poder comparar los distintos períodos. La comparación de mediciones permite ver la evolución en el tiempo y

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación
Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01

estudiar tendencias acerca de la situación que miden, adquiriendo así un gran valor como herramienta en los procesos de evaluación y de toma de decisiones.

Instrumento de recolección de información / datos: Herramienta para recabar datos como pueden ser encuestas y cuestionarios principalmente.

Investigación: Actividad orientada a la obtención de nuevos conocimientos y su aplicación para la solución a problemas o interrogantes de carácter científico.

Investigación correlacional – causal: Determina el grado de relación o asociación (causal o no causal) existente entre dos o más variables.

Investigación cualitativa: Tiene como objetivo la descripción de las cualidades de un fenómeno, buscando descubrir tantas cualidades como sea posible.

Investigación cuantitativa: Es el procedimiento de decisión que pretende decir en ciertas alternativas, usando magnitudes numéricas que pueden ser tratadas mediante herramientas del campo de la estadística.

Investigación cuasi experimental: Es una forma de investigación experimental utilizando las ciencias sociales y la psicología.

Investigación descriptiva: Su propósito es describir situaciones y eventos.

Investigación experimental: Es un tipo de investigación que bien utiliza experimentos y los principios encontrados en el método científico. Es aquella donde existe una exposición, una respuesta y una hipótesis para debatir un hecho.

Investigación explicativa: Investigación basada en la teoría, constituye el conjunto organizado de principios, inferencias, creencias, descubrimientos y afirmaciones para interpretar una realidad.

Investigación exploratoria: Investigación que pretende dar una visión general, de tipo aproximativo respecto a una determinada realidad.

Investigación no experimental: Es aquella que se utiliza sin manipular deliberadamente variables. Se basa en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos posteriormente. Se hace después de ocurridos los hechos.

Línea de investigación: Constituye el objeto de estudio para efectos de investigación; el rumbo que tomará la investigación.

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación
Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01



Marco conceptual: Se refiere a la definición de conceptos que se utilizarán en el proyecto de investigación y se consideran centrales para entender el acercamiento teórico.

Marco contextual: Se refiere a la información sobre el contexto en el cuál se presenta el objeto de estudio: situación geográfica, evolución histórica y/o situación actual. Se conforma de mapas, datos estadísticos y opinión de expertos.

Marco teórico: Consiste en investigar documentalmente investigaciones similares a la nuestra.

Metodología de indicadores: Lineamientos y formatos establecidos para el control y seguimiento de la información contenida en el sistema de indicadores.

Oficio: Documento oficial que contiene firma y sello del titular del área, y que sirve para comunicar cualquier asunto de carácter oficial.

Período: Lapso de tiempo durante el cual se generan datos para cargarse en el sistema de indicadores.

Población de estudio: Población de objeto de investigación establecida mediante modelos matemáticos para obtener una muestra representativa.

Prueba piloto: Aplicación experimental del instrumento cumpliendo con el perfil de la población de estudio. A fin de validar la herramienta.

Sistema de Indicadores: Herramienta informática en internet que sirve para la administración, control, publicación, seguimiento y consulta de la información estadística e indicadores referentes a la operación de las áreas de la administración pública municipal.

Teoría del conocimiento: Objeto de estudio que se ocupa de problemas tales como circunstancias históricas, psicológicas y sociológicas que llevan a la obtención del conocimiento.

Toma de decisiones: Aplicación de acciones concretas basadas en los resultados de la investigación.

Variables de estudio: Conceptos a estudiar.

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01

Acción Correctiva: Acción tomada para corregir y eliminar las causas de una no-conformidad, defecto o deficiencia del servicio o del sistema de calidad.

Acción Preventiva: Acción tomada para prevenir la ocurrencia de una no-conformidad, defecto o deficiencia.

Auditado: Organismo, departamento o persona a ser auditado conforme a lo establecido en el sistema de calidad.

Auditor: Individuo que ha cubierto los requerimientos internos para ser auditor interno de calidad y que realiza cualquier actividad de verificación dentro de una auditoría sobre el Sistema de Calidad de nuestra Dependencia.

Auditor de Interno: Persona calificada para realizar auditorías internas de calidad y que cubrió los requisitos, aptitudes y habilidades establecidos.

Auditor en Entrenamiento: Individuo que ha cubierto los requerimientos mínimos de educación y conocimientos acreditados a través de un examen escrito, pero que todavía no cumple los demás requisitos, tales como experiencia, tiempo en la dirección, observador y práctica en auditorías.

Auditoría Externa: Auditoría efectuada por una tercera parte independiente a la Dependencia.

Auditoría Interna: Es aquella auditoría efectuada por personal de la misma dependencia, y con auditores calificados e independientes.

Auditor Líder: Auditor Interno de Calidad calificado cuya experiencia y entrenamiento le permite organizar y dirigir una auditoría, reportar deficiencias o desviaciones, así como evaluar y orientar acciones correctivas. En el caso de auditorías efectuadas por un grupo de auditoría, el auditor líder administra, supervisa y coordina a los miembros del grupo, además de ser el responsable de la auditoría.

Calidad: Conjunto de propiedades o características que posee un producto o servicio por medio de las cuales se satisfacen las necesidades del cliente ó ciudadano.

Capacitación: Conjunto de actividades cuya finalidad es proporcionar y desarrollar las actitudes y aptitudes de una persona.

Conformidad: Cumplimiento con los requisitos especificados del servicio y/o producto.

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación
Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01



Consultor: Este profesional colabora con la empresa-cliente en la definición, aplicación y cumplimiento de las normas del sistema de calidad en sus procesos.

Consultoría: Organismo certificador que en su papel es actuar como asesor con la responsabilidad de calidad para desarrollar los conceptos de calidad, capacitador y ejecutar las auditorías externas.

Detección de Necesidades de Capacitación: Herramienta para la obtención de información de las carencias de conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes de la persona con relación a lo descrito en su descripción de puesto o en sus procesos operativos.

Diagnóstico de la calidad: Es un primer paso obligado para poder iniciar un proceso de calidad total. Se trata de la realización de un relevamiento, estimación de recursos, para evidenciar las fortalezas y debilidades de la organización en aspectos económicos, técnicos y sociales.

Estructura de la Documentación: Son los documentos que se establecen, implantan y mantienen un sistema de calidad.

1. Manual de Calidad
2. Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad
3. Procedimientos Operativos (POP)
4. Registros

Estudio de Opinión: Es un instrumento de recolección de información que muestra un amplio campo de opiniones, sentimientos y de las expectativas con el fin de indagar a profundidad que piensa la sociedad, conocer las problemáticas que se tienen y algún tema de interés a desarrollar.

Etapas de implementación e implantación: Determinando en grado de conformidad de éste contra los criterios, alcances y objetivos de las auditorías bajo la Norma ISO 9001:2008, tanto con auditores de despacho de consultores, como internos y participantes de otras direcciones certificadas.

Etapas de maduración del sistema: Después de las evaluaciones anteriores, establecimiento de Objetivos de Calidad que representan retos al SGC la evaluación de ampliar el alcance de su SGC.

Etapas de seguimiento: Posterior a la evaluación de sus procesos de calidad, mostró evidencia de conformidad de los requisitos aplicables.

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación
Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01

Evaluación: Demostración de la implantación de elementos específicos del sistema de calidad.

Evaluación de la calidad: Es un análisis sistemático con el fin de determinar en qué medida un elemento es capaz de satisfacer los requisitos especificados.

Evidencia objetiva: Información que puede ser probada como verdadera, basada en hechos obtenidos por medio de observaciones, inspecciones, pruebas u otros medios.

Examen de Calificación o Re-calificación: Examen aplicado para evaluar el conocimiento teórico y práctico del personal en sus funciones (puede ser escrito u oral)

Hallazgo de auditoría: Situación donde existe un deterioro creciente de la calidad de un producto, de un servicio o de un elemento del sistema de calidad, el cual puede conducir a una no-conformidad, defecto o deficiencia.

Implementación: Es la acción de adoptar todos los lineamientos del sistema, adecuarlos a la Dirección de tal manera que se conviertan en parte de la misma y se generen los resultados esperados.

Indicadores de Calidad: Es un parámetro numérico que facilita la información sobre un factor crítico identificado en la organización, en los procesos o en las personas respecto a las expectativas o percepción de los clientes en cuanto a costo- calidad y plazos.

Informe de Auditoría: Es el documento que comunica formalmente los resultados de la auditoría realizada al sistema de calidad donde se clasifican las no conformidades, se agrupan las que son de la misma causa raíz y se documentan en una misma acción correctiva.

Informe de Seguimiento: Es el documento que refleja es estado que guarda el SGC.

ISO: Organización Internacional para la Estandarización.

Mantenimiento: Actividad de conservar en óptimas condiciones de operación las máquinas y o equipos empleados para realizar el servicio, para así mantener su calidad, reducir costos por paros de máquina, el cumplimiento del servicio y mantener la capacidad determinada de la Dirección.

Manual de Calidad: Documento de mayor jerarquía que establece las políticas y directrices generales para el establecimiento y operación del sistema de Calidad.

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación
Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01



Norma / Estándar: Criterios que especifican lineamientos a seguir que han sido aprobados por algún organismo y que son de gran importancia.

Plan Anual de Capacitación: Documento que sirve para calendarizar los cursos de capacitación que deberán impartirse durante el año.

Plan de auditoría: Documento donde se define el objetivo, alcance, criterio así como la designación del auditor líder, equipo de auditores y al personal auditado.

Procedimiento: Documento que provee las directrices y la información para la ejecución de una serie de actividades enfocadas a un objetivo o a la realización de una operación o trabajo que cumple con los requisitos de la norma de calidad ISO-9001-2008.

Procedimientos Operativos de Procesos (POP): Documentan la forma de realizar las operaciones del servicio, así como los criterios de calidad que se deben verificar en cada etapa del proceso.

Proceso: Conjunto interrelacionado de recursos y actividades que transforman elementos de entrada en elementos de salida.

Programa de auditoría: Documento que sirve para programar las auditorías y debe incluir objetivo, alcance, quien autoriza, y quien revisa seguimiento de las auditorías a realizar del Sistema de Gestión de Calidad en el transcurso de un año y se especifica los procesos a auditar.

Proveedor Externo: Persona física o moral ajenas a la dependencia que requieren de nuestros servicios y proporcionan las herramientas y medios de ayuda para realizar un trabajo.

Registro: Son aquellos formatos que se usan para registrar o recolectar en ellos algún tipo de información o dato y que provee evidencia objetiva de las actividades ejecutadas o resultados obtenidos.

Representante de la Dirección y/o Enlace General: Es la persona asignada por el director y encargado de promover la toma de conciencia de los requisitos del ciudadano, asegurar los procesos, informar a la dirección, y mantener actualizado el sistema de gestión de calidad de acuerdo a la Norma de Calidad ISO-9001:2008; sobre su desempeño para su revisión y como base para el proceso de mejora continua.

Requisitos para la Calidad: Son aquellas características que hacen que nuestro producto y servicio sea apreciado por los Ciudadanos, estas deben ser medibles cualitativamente y/o cuantitativamente, en cuanto al cumplimiento de sus especificaciones y están definidas en las Especificaciones, Normas, procedimientos de Control de Proceso y de el Plan de Calidad.

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01



Responsable de Acción Correctiva: Administrador de las acciones correctivas; controla y promueve la elevación de las mismas al nivel pertinente para su resolución.

Revisiones de la Dirección: Revisiones periódicas que realiza la Dirección con responsabilidad ejecutiva, para analizar la adecuación y efectividad continua del Sistema de Calidad y que satisfaga los requerimientos de la norma ISO-9001:2008, así como la política y objetivos de Calidad de la Dirección.

Servicio: Cumplimiento con los requerimientos y/o especificaciones del ciudadano.

Servicio No Conforme: Materia prima (insumos), servicio en proceso o servicio terminado que no cumple con los requisitos especificados internamente, en las especificaciones de la hoja técnica ó del procedimiento operativo o en cada una de las etapas del proceso.

Sistema de Gestión de Calidad (SGC): Es un modelo de administración de organizaciones basado en definir, documentar, implantar, mantener, certificar y mejorar los procesos que realiza una organización y que agreguen valor al producto o servicio ofrecido, se basa en la Norma ISO-9001:2008.

Verificar: Comprobar que se están realizando los servicios conforme a los parámetros establecidos en los procedimientos operativos y planes de calidad.

Código: la codificación es la numeración consecutiva del documento o registro que permite identificarlos, ordenarlo en cada dirección y diferenciarlo de documentos o registros de otras direcciones.

Enlace: Personal de cada una de las Direcciones Generales, mismo que será gestor y responsable de la elaboración de los documentos de su dirección general y las áreas que la componen, así como de solicitudes de cambio a los documentos y registros.

Lista maestra de documentos: Es un registro que contiene de manera ordenada los nombres de los documentos de cada una de las direcciones generales y de área del Ayuntamiento.

Lista maestra de registros: Es un registro que contiene de manera ordenada los nombres de los registros de cada una de las direcciones generales y de área del Ayuntamiento.

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01



Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Solicitud de cambio: Formato mediante el cual se solicita la creación o modificación a un documento o registró.

Co-creación: Es un proceso social, activo y creativo, basado en una colaboración entre 2 o más partes.

Codeando México: Es una plataforma digital de innovación abierta, que convoca talento a través de la publicación de retos para resolver problemas específicos de impacto social.

Los retos cumplen la dinámica de cualquier concurso virtual, tienen registro, fecha de cierre, requisitos de participación, una especificación clara para la entrega de soluciones, una evaluación, un jurado y una premiación.

Código: Texto desarrollado en un lenguaje de programación y que debe ser compilado o interpretado para poder ejecutarse en un ordenador.

Contexto de colaboración: Es posible que dentro del proceso no se entregue un producto o prototipo y se entregue un "contexto de colaboración". Un proceso social y colaborativo desarrollado por el proceso de co-creación. Este tipo de innovación tiene igual validez frente a los otros tipos (diseño de prototipos por ejemplo).

Data: Colección de datos normalmente tabulada producidos en este caso por direcciones del Ayuntamiento de Zapopan.

Datatón: Encuentro y concurso de especialistas en diferentes materias cuyo objetivo es el desarrollo colaborativo de un problema mediante el uso del data. Estos eventos pueden durar entre dos días y una semana. El objetivo es generar procesos de cocreación para la solución (en este caso) de una problemática de ciudad mediante la data.

Empresas con programas de responsabilidad social: Empresas que ejercen una contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva, valorativa y su valor añadido. El sistema de evaluación de desempeño conjunto de la organización en estas áreas es conocido como el triple resultado.

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación
Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01

Formato estándar RDF: Familia de especificaciones de la World Wide Web Consortium (W3C) originalmente diseñado como un modelo de datos para metadatos. Ha llegado a ser usado como un método general para la descripción conceptual o modelado de la información que se implementa en los recursos web, utilizando una variedad de notaciones de sintaxis y formatos de serialización de datos.

Formato reutilizable: Colección de datos que pueda ser rehusado sin mayor esfuerzo en formatos computacionales o informáticos. Dentro de la clasificación de formatos reutilizable se considera prudente revisar la clasificación de “5 estrellas” por Tim Berners Lee (creador del Internet).

Hackatón: Encuentro y concurso de programadores (y especialistas en diferentes materias) cuyo objetivo es el desarrollo colaborativo de un problema. Estos eventos pueden durar entre dos días y una semana. El objetivo es generar procesos de cocreación para la solución (en este caso) de una problemática de ciudad.

Incubadora: Una incubadora de empresas es una organización diseñada para acelerar el crecimiento y asegurar el éxito de proyectos emprendedores a través de una amplia gama de recursos y servicios empresariales que puede incluir renta de espacios físicos, capitalización, coaching, networking (es decir acceso a una red de contactos) y otros servicios básicos como telecomunicaciones, limpieza o estacionamiento.

Innovación Abierta: Término acuñado por el profesor Henry Chesbrough, es una nueva estrategia de innovación bajo la cual las empresas van más allá de los límites internos de su organización y donde la cooperación con profesionales externos pasa a tener un papel fundamental. Open Innovation significa combinar el conocimiento interno con el conocimiento externo para sacar adelante los proyectos de estrategia y de I+D. Significa también que las organizaciones utilizan tanto canales internos como externos para generar innovación para la ciudad.

Innovación Ciudadana: Es un proceso abierto y colaborativo entre diferentes actores sociales que conjuntamente buscan transformar la realidad social a través del uso de tecnologías digitales a fin de alcanzar una mayor inclusión social.

Innovación Cívica: Proceso de co-creación que se puede generar entre gobierno, ciudadanía, sector privado y social. Es un término derivado de la experiencia estadounidense de la relación gobierno-hackers. En un principio la relación entre gobierno y hackers fue la de enfrentamiento mediante la apertura y el hackeo de datos (caso Wikileaks, caso Edward Snowden). En otras ciudades como San Francisco y Nueva York la relación fue de colaboración para juntos co-crear productos a partir de la data abierta que pudieran resolver problemáticas sociales o de ciudad. Esta práctica permite no solo

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación
Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01



generar innovación, si no nuevos procesos de participación ciudadana y resolución eficaz de problemáticas.

Innovación Social: Se refiere a un proceso de creación, imposición y difusión de nuevas prácticas sociales en áreas muy diferentes de la sociedad.

Innovaciones sostenidas a futuro: No todos los prototipos, procesos de colaboración o resultados son sostenidos a futuro. Una vez que la innovación comienza a trabajarse se convierte en un desarrollo o una innovación sostenida a futuro. En este proceso hacemos uso de las incubadoras y alianzas estratégicas con aceleradoras para que los proyectos puedan estar apoyados por procesos para su desarrollo. La medida es un indicador y lo conocemos como innovaciones sostenidas a futuro.

Instituciones Supranacionales: Cualquier institución no gubernamental que presta servicios a estados nación y que actúa en distintos países. En este caso instituciones relacionadas con data.

Ciudadanos reutilizados de datos.

En Zapopan hemos detectado a 4 tipos de ciudadanos reutilizadores:

- a) Emprendedores o empresarios (el uso de data es fundamental para resolver la problemática que soluciona su negocio).
- b) Organizaciones No Gubernamentales.
- c) Investigadores.
- d) Servidores públicos diseñadores de política pública.
- e) Periodistas.

Limpieza de datos: Se considera que toda la data debe estar libre de información personal (nombres, direcciones, teléfonos). Se puede referir a la Ley de Protección de Datos Personales.

Marco Lógico: Metodología y herramienta analítica, desarrollada en 1969, para la planificación de la gestión de proyectos orientados a procesos. Es utilizado con frecuencia por organismos de cooperación internacional.

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01



Mentores: Persona que, con mayor experiencia o conocimiento o especializados en temas de políticas públicas, tecnología, desarrollo, etc. ayudan a en los eventos de co-creación a las personas que tienen menos experiencia. De esta forma se reduce la brecha de aprendizaje y los proyectos de co-creación pueden avanzar más rápido.

Metodología Lean: Es una manera de abordar el lanzamiento de negocios y productos que se basa en aprendizaje validado, experimentación científica e interacción en los lanzamientos del producto para acortar los ciclos de desarrollo, medir el progreso y ganar valiosa retroalimentación de los clientes. De esta manera las compañías, especialmente startups pueden diseñar sus productos o servicios para cubrir la demanda de su base de clientes, sin necesitar grandes cantidades de financiación inicial o grandes gastos para lanzar un producto.

Repositorio de Datos: Es el almacenamiento de datos en internet.

Open Data: Es una filosofía y práctica que persigue que determinados tipos de datos estén disponibles de forma libre para todo el mundo, sin restricciones de derechos de autor, de patentes o de otros mecanismos de control.

Plataforma abierta: Plataforma digital que no solo permite ver, si no también extraer datos.

Procesos de Colaboración: Hablamos de que no todos los resultados de los eventos de innovación o co-creación tienen que ser demos o productos tecnológicos. Puede existir efectivamente proceso de colaboración que represente una innovación en un proceso social. Es por eso que debemos tomar en cuenta no solo por resultados productos, si no también procesos de colaboración.

Project Based in Learning: El método consiste en la realización de un proyecto normalmente de cierta envergadura y en grupo. Ese proyecto ha sido analizado previamente por el mentor para asegurarse de que el asesorado tiene todo lo necesario para resolverlo y que en su resolución desarrollará todas las destrezas que se desea.

Prototipo: Cualquier tipo de modelo de pruebas u objeto para probar o validar la hipótesis de su creador. Cuando se trata de software podemos hablar de demos, visualizaciones o desarrollos.

Prototipos Creados: Es uno de los indicadores propuestos por la dirección. El número de prototipos creados (tecnología, demos, procesos de colaboración, etc.) dentro de los eventos de innovación y co-creación que genera la dirección. Cabe resaltar que no todos se convierten en innovaciones (desarrollos).

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación
Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01

Público: Es el conjunto de personas de la sociedad civil organizada por ejemplo: asociaciones civiles, organismos públicos no gubernamentales, empresas, universidades etc.

Startup: Empresa u organización en periodo de arranque. Por sus características tiene pocos socios y está enfocada a resolver un problema.

Tecnólogo: Ciudadano especializado que es sapiente en una tecnología en particular.

Tejido Social: Conjunto de redes que conforman cohesión social y que son un activo para la sociedad y los ciudadanos generando comunicación y bienestar social.

Visualizaciones: Llámese al producto derivado de un ejercicio de co-creación de datos que usa la data para generar representaciones gráficas. Estas representaciones gráficas (estáticas o dinámicas) pueden ser útiles a la ciudadanía para entender o tomar decisiones respecto a un tema.

www.datamx.io: Plataforma cívica de datos abiertos de México.

www.datos.gob.mx: Plataforma gubernamental de datos abiertos de Presidencia de la República.

Workshop: Taller o experiencia de aprendizaje.

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación
Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01

VI. AUTORIZACIONES

Autorización



Lic. Jesús Pablo Lemus Navarro
Presidente Municipal

**PRESIDENCIA
MUNICIPAL**

Autorización
Visto Bueno

Lic. Edmundo Antonio Amutio Villa

Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental



COORDINACIÓN GENERAL
DE ADMINISTRACIÓN E
INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

Elaboración

Lic. Apolos de Jesús García Casabianca

Encargado del Despacho de la Dirección de Innovación Gubernamental



Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Administración e Innovación
Gubernamental

ELABORÓ:	Dirección de Innovación Gubernamental		
FECHA DE EMISIÓN:	24-Abril -2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	17-Mar-2017
CÓDIGO:	MP 08-03-00	VERSIÓN:	01