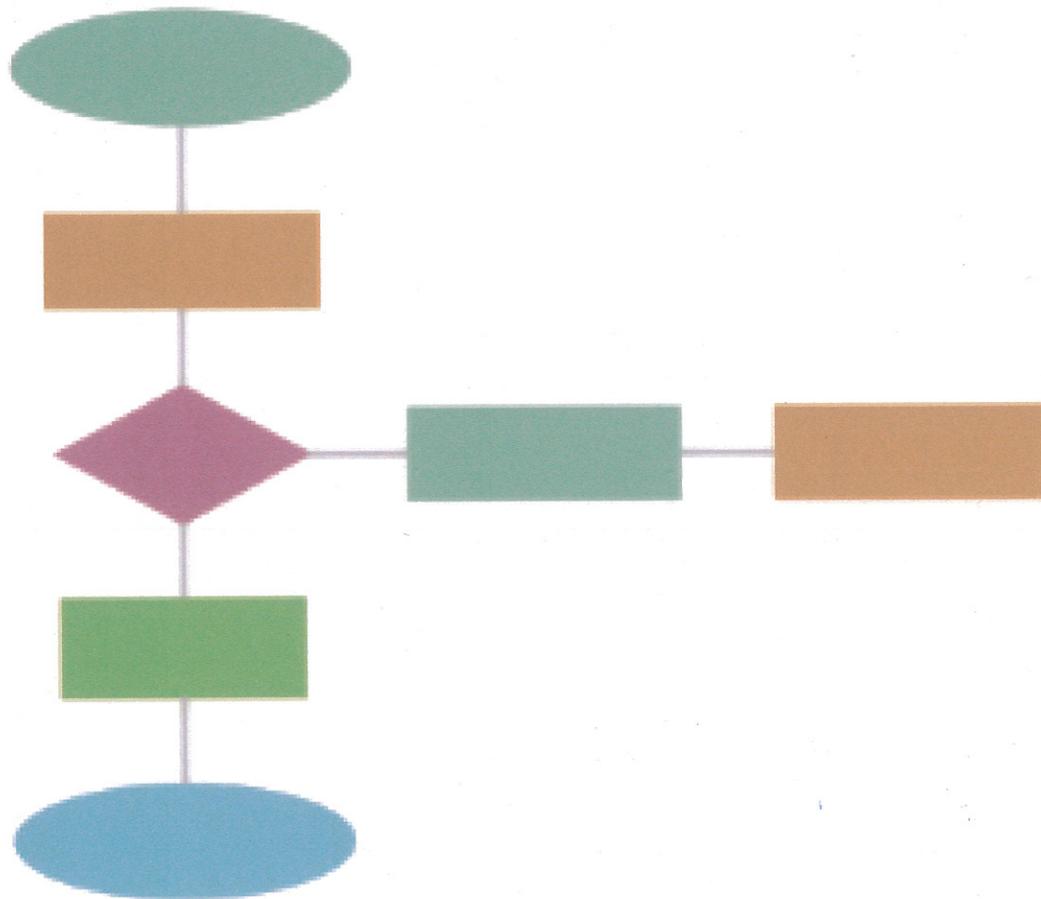


Manual de Procedimientos



Dirección de Delegaciones y Agencias
Municipales

Handwritten signature in red ink

Handwritten signature in blue ink



ÍNDICE

Sección	Descripción	Página
I	Introducción	3
II	Objetivo del manual de procedimientos	4
III	Inventario de procedimientos	5
IV	Descripción narrativa, flujo y anexo de los procedimientos	6
V	Glosario de términos	11
VI	Autorizaciones	12

ELABORÓ:	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales		
FECHA DE EMISIÓN:	18-Diciembre-2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	30-Junio-2017
CÓDIGO:	MP-04-08-00	VERSIÓN:	01

I. INTRODUCCIÓN

El presente manual tiene como propósito contar con una guía rápida y específica que incluya la operación y desarrollo de las actividades de las diferentes direcciones generales del Municipio de Zapopan. Así como el de servir como un instrumento de apoyo y mejora institucional.

Incluye en forma ordenada y secuencial las operaciones de los procedimientos a seguir para las actividades laborales, motivando con ello un buen desarrollo administrativo y dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento Interno del Ayuntamiento y la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco.

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.

ELABORÓ:	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales		
FECHA DE EMISIÓN:	18-Diciembre-2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	30-Junio-2017
CÓDIGO:	MP-04-08-00	VERSIÓN:	01

II. OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El presente manual es un instrumento operativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una dependencia, contiene información en forma metódica y detallada de las operaciones que deben seguirse para la realización de funciones o actividades de una dependencia.

Los objetivos del presente manual son:

- Describir los procedimientos del área.
- Extractar en forma ordenada, secuencial y detallada las actividades que se desarrollan dentro de un procedimiento, indicando los 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, ya que se describen en forma detallada las actividades.
- Otorgar al servidor público una visión integral de sus funciones al ofrecerle la descripción del procedimiento en su conjunto, así como las interrelaciones de éste con otras unidades de trabajo para la realización de las funciones asignadas.

ELABORÓ:	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales		
FECHA DE EMISIÓN:	18-Diciembre-2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	30-Junio-2017
CÓDIGO:	MP-04-08-00	VERSIÓN:	01

III. INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE DELEGACIONES Y AGENCIAS MUNICIPALES	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
PC-04-08-01	Gestión de peticiones de las Agencias y Delegaciones Municipales.

ELABORÓ:	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales		
FECHA DE EMISIÓN:	18-Diciembre-2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	30-Junio-2017
CÓDIGO:	MP-04-08-00	VERSIÓN:	01

IV. DESCRIPCIÓN NARRATIVA, FLUJO Y ANEXO DE LOS PROCEDIMIENTOS

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Secretaría del Ayuntamiento	Código:	PC-04-08-01
Dirección de Área:	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales	Fecha de Emisión:	18-Diciembre-2014
Unidad:	N/A	Fecha de Actualización:	05-Julio-2017
Departamento:	N/A	Revisión:	01
Nombre del Procedimiento:	Gestión de peticiones		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad	Área	Sistema	
1. Establece estrategias a seguir en las Delegaciones y Agencias Municipales.	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales	N/A	
2. Elabora las estrategias correspondientes para la generación de peticiones en las Delegaciones y Agencias Municipales	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales	N/A	
3. Elabora oficio citatorio para funcionario (Delegados, Subdelegados y Agentes Municipales).	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales	Word	
4. Firma oficio.	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales	N/A	
5. Entrega oficio.	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales	N/A	
6. Realiza reunión mensual con los funcionarios en oficina de la Dirección.	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales	N/A	
7. Elabora y expone las estrategias de trabajos a los funcionarios.	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales	N/A	
8. Recibe y evalúa la retroalimentación de los proyectos por parte de los funcionarios.	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales	N/A	
9. Revisa estatus de peticiones captadas en las Delegaciones y Agencias Municipales, por parte de los funcionarios.	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales	N/A	
10. Recibe petición verbal y/u oficio de los ciudadanos, delegados, agentes municipales y dependencias gubernamentales.	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales	N/A	
11. Revisa solicitud para detectar necesidad.	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales	N/A	
12. Valida necesidad para cerciorarse de la veracidad y prioridad de la misma.	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales	N/A	
13. ¿Aprueba la necesidad?	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales	N/A	
En caso de que no se apruebe la necesidad, pasa al inciso 14.	N/A	N/A	
En caso que sí se apruebe la necesidad, pasa al inciso 15.	N/A	N/A	
14. Notifica vía oficio la negativa de la necesidad a las Delegaciones y Agencias Municipales y termina el procedimiento.	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales	N/A	
15. Solicita apoyo a las dependencias y autoridad correspondientes.	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales	N/A	
16. Localiza el lugar vía internet a través de herramientas informáticas para identificar el punto donde se otorgará el apoyo solicitado.	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales	Internet	
17. Verifica físicamente el lugar donde se solicita el apoyo	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales	N/A	
18. ¿Es Inspección de cumplimiento de los reglamentos municipales?	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales	N/A	

ELABORÓ:	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales		
FECHA DE EMISIÓN:	18-Diciembre-2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	30-Junio-2017
CÓDIGO:	MP-04-08-00	VERSIÓN:	01

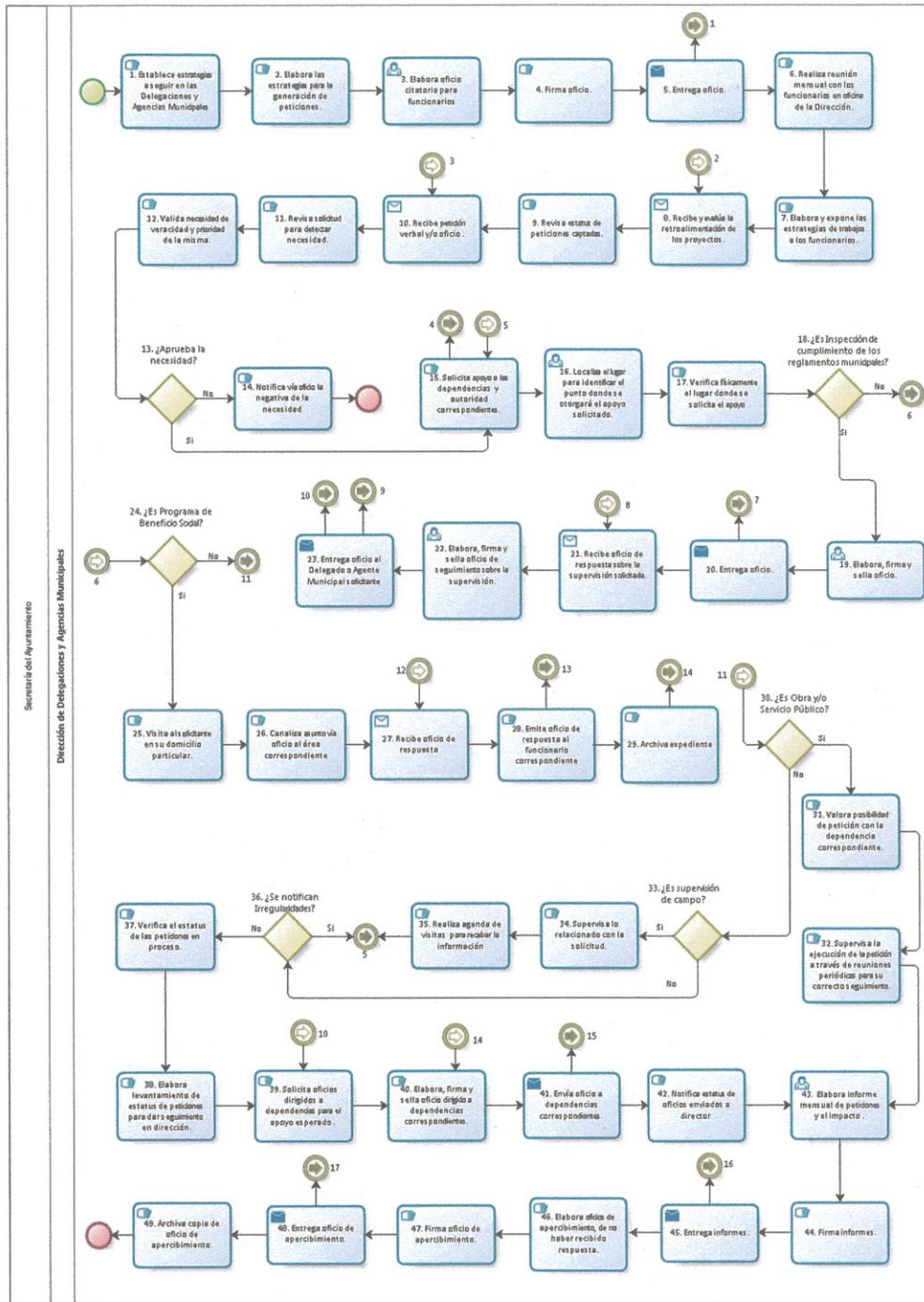
IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Secretaría del Ayuntamiento	Código:	PC-04-08-01
Dirección de Área:	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales	Fecha de Emisión:	18-Diciembre-2014
Unidad:	N/A	Fecha de Actualización:	05-Julio-2017
Departamento:	N/A	Revisión:	01
Nombre del Procedimiento:	Gestión de peticiones		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad	Área	Sistema	
En caso que sí sea inspección, pasa al inciso 19.	N/A	N/A	
En caso de que no sea inspección, pasa al inciso 24.	N/A	N/A	
19. Elabora, firma y sella oficio para la dirección municipal correspondiente o al ente gubernamental de otro nivel.	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales	Word	
20. Entrega oficio.	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales	N/A	
21. Recibe oficio de respuesta sobre la supervisión solicitada.	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales	N/A	
22. Elabora, firma y sella oficio de seguimiento sobre la supervisión.	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales	Word	
23. Entrega oficio al Delegado o Agente Municipal solicitante y pasa al inciso 39.	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales	N/A	
24. ¿Es Programa de Beneficio Social?	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales	N/A	
En caso que sí sea beneficio social, pasa al inciso 25.	N/A	N/A	
En caso de que no sea beneficio social, pasa al inciso 30.	N/A	N/A	
25. Visita al solicitante en su domicilio particular.	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales	N/A	
26. Canaliza asunto vía oficio al área correspondiente	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales	N/A	
27. Recibe oficio de respuesta	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales	N/A	
28. 28. Emite oficio de respuesta al funcionario correspondiente	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales	N/A	
29. Archiva expediente y pasa al inciso 40.	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales	N/A	
30. ¿Es Obra y/o Servicio Público?	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales	N/A	
En caso que sí sea servicio público y/u obra pública, pasa al inciso 31.	N/A	N/A	
En caso de que no sea servicio público y/u obra pública, pasa al inciso 33.	N/A	N/A	
31. Valora posibilidad de petición con la dependencia correspondiente y canaliza.	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales	N/A	
32. Supervisa la ejecución de la petición a través de reuniones periódicas para su correcto seguimiento y pasa al inciso 43.	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales	N/A	
33. ¿Es supervisión de campo?	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales	N/A	
En caso de que sí sea supervisión, pasa al inciso 34.	N/A	N/A	
En caso de que no sea supervisión, pasa al inciso 36.	N/A	N/A	
34. Supervisa lo relacionado con la solicitud.	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales	N/A	
35. Realiza agenda de visitas a las dependencias correspondientes para recabar la información en la gestión de petición ciudadana, y pasa al inciso 15.	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales	N/A	
36. ¿Se notifican Irregularidades?	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales	N/A	

ELABORÓ:	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales		
FECHA DE EMISIÓN:	18-Diciembre-2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	30-Junio-2017
CÓDIGO:	MP-04-08-00	VERSIÓN:	01

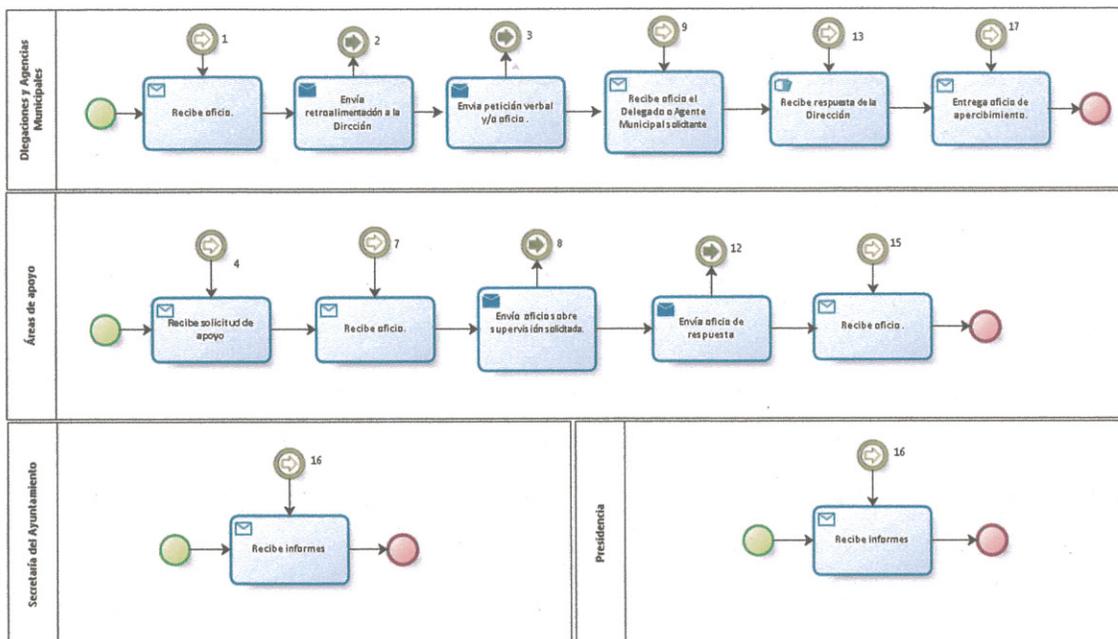
IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Secretaría del Ayuntamiento	Código:	PC-04-08-01
Dirección de Área:	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales	Fecha de Emisión:	18-Diciembre-2014
Unidad:	N/A	Fecha de Actualización:	05-Julio-2017
Departamento:	N/A	Revisión:	01
Nombre del Procedimiento:	Gestión de peticiones		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad	Área	Sistema	
En caso que no haya irregularidades, pasa al inciso 37.	N/A	N/A	
En caso de que sí haya irregularidades, pasa al inciso 15.	N/A	N/A	
37. Verifica el estatus de las peticiones en proceso en la Delegación y/o agencia.	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales	N/A	
38. Elabora levantamiento de estatus de peticiones para dar seguimiento en dirección.	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales	N/A	
39. Solicita oficios dirigidos a dependencias correspondientes para fortalecer el apoyo esperado en delegaciones y/o agencias.	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales	N/A	
40. Elabora, firma y sella oficio dirigido a dependencias correspondientes.	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales	N/A	
41. Envía oficio a dependencias correspondientes.	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales	N/A	
42. Notifica estatus de oficios enviados a director	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales	N/A	
43. Elabora informe mensual de peticiones realizadas y el impacto de las mismas para el Secretario del Ayuntamiento y al Presidente Municipal.	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales	N/A	
44. Firma informes.	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales	N/A	
45. Entrega informes.	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales	N/A	
46. Elabora oficios de apercibimiento, de no haber recibido respuesta a la solicitud realizada.	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales	N/A	
47. Firma oficio de apercibimiento.	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales	N/A	
48. Entrega oficio de apercibimiento.	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales	N/A	
49. Archiva copia de oficio de apercibimiento y termina procedimiento.	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales	N/A	

ELABORÓ:	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales		
FECHA DE EMISIÓN:	18-Diciembre-2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	30-Junio-2017
CÓDIGO:	MP-04-08-00	VERSIÓN:	01

Flujo



ELABORÓ:	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales		
FECHA DE EMISIÓN:	18-Diciembre-2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	30-Junio-2017
CÓDIGO:	MP-04-08-00	VERSIÓN:	01



Anexos

Peticiones ciudadanas.

Peticiones de dependencias.

Percepción de la necesidad por parte del funcionario.

Informes.

Políticas Generales

Supervisar, coordinar y gestionar los resultados de cada una de las Delegaciones y Agencias en cuanto a sus funciones, actividades y peticiones.

ELABORÓ:	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales		
FECHA DE EMISIÓN:	18-Diciembre-2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	30-Junio-2017
CÓDIGO:	MP-04-08-00	VERSIÓN:	01

V. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Agencia Municipal.- Manera de determinar una extensión territorial en donde la mayoría de la población pertenece a la zona rural y que se define por carecer de servicios básicos y en las cuales aún se dedican a labores del campo y éstas son coordinadas por una persona denominada Agente Municipal.

Apercibimiento.-Corrección disciplinaria que consiste en anotar una infracción al culpable y que en caso de que se repita dará lugar a una sanción más grave.

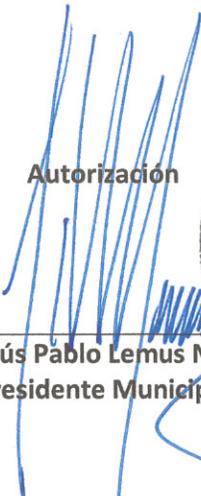
Delegación Municipal.- Manera de determinar una extensión territorial que abarca un número de colonias de la zona urbana y conurbana, que cuenta con los servicios básicos y que es coordinada por dos personas denominadas Delegado y Sub Delegado Municipal.

Funcionario.-Todo aquel que depende de la administración pública en los tres órdenes de gobierno.

ELABORÓ:	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales		
FECHA DE EMISIÓN:	18-Diciembre-2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	30-Junio-2017
CÓDIGO:	MP-04-08-00	VERSIÓN:	01

VI. AUTORIZACIONES

Autorización




Lic. Jesús Pablo Lemus Navarrete
Presidente Municipal

**PRESIDENCIA
MUNICIPAL**

Autorización



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

Visto Bueno




Lic. Rafael Martínez Ramírez
Secretario del Ayuntamiento

**SECRETARIA DEL
AYUNTAMIENTO**

Elaboración




Nombre
Mtro. José Angel Valdez Santiago
Director de Delegaciones y Agencias Municipales

**DIRECCIÓN DE DELEGACIONES
Y AGENCIAS MUNICIPALES**

ELABORÓ:	Dirección de Delegaciones y Agencias Municipales		
FECHA DE EMISIÓN:	18-Diciembre-2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	30-Junio-2017
CÓDIGO:	MP-04-08-00	VERSIÓN:	01