

---

Manual de Procesos  
**01 – Despacho de la Presidencia**  
2018

---



Gobierno Municipal de Tonalá, Jalisco  
2015-2018



# Procesos

## 01 – Despacho de la Presidencia

Presidencia

Secretaría Particular

Jefatura de Gabinete

➤ Dirección de Supervisión

Dirección de Comunicación Social

Dirección de Relaciones Públicas

➤ Subdirección de Logística

Coordinación de Asesores

Coordinación de la Unidad de Transparencia



## **Contenido**

Definición legal

Filosofía

Listado de áreas directivas

Descripción de las funciones del titular

Marco Jurídico

Plantilla estructural

Procesos y servicios



## DEFINICION LEGAL

Definición Legal
El Presidente Municipal es la instancia ejecutiva de las determinaciones del Ayuntamiento; a él compete la aplicación de las leyes, reglamentos y demás disposiciones normativas en el ámbito municipal, la función ejecutiva del Ayuntamiento, la prestación de los servicios públicos establecidos a cargo del Ayuntamiento, de conformidad a las normas correspondientes y a través de las dependencias y las unidades administrativas competentes; encabeza la Administración Municipal con las facultades y obligaciones que la legislación vigente establece a su cargo.

## FILOSOFÍA

Misión
Vigilar el cumplimiento de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la del Estado de Jalisco y las leyes y reglamentos de aplicación municipal en las actuaciones oficiales del ayuntamiento para fomentar el desarrollo integral del municipio.

Visión
Tonalá es un municipio con pleno desarrollo sustentable, con crecimiento permanente de sus actividades económicas, reconocido por un buen gobierno que garantiza la legalidad y promueve la calidad de vida de sus habitantes e inserto plenamente en la modernidad de la Zona Metropolitana de Guadalajara.

## LISTADO DE ÁREAS DIRECTIVAS

Nombre de la Dependencia	Dependencia Directa
Presidencia Municipal	

## DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DE LOS TITULARES

Titular	Descripción
Presidente Municipal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preside las sesiones del Ayuntamiento con voz y voto en las deliberaciones, y voto de calidad en caso de empate.</li> <li>• Es el conducto para las relaciones entre el Ayuntamiento con los Poderes del Estado, con otros municipios, así como con el Gobierno Federal.</li> <li>• A nombre del Municipio y previa autorización legal, podrá</li> </ul>



	<p>contratar y convenir con los Gobiernos Federal y Estatal, con otras entidades Federativas, y con otros Municipios y con particulares, la prestación de servicios públicos, la ejecución de obras o la realización de cualquier otro propósito de beneficio colectivo.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Dispone de los cuerpos de seguridad pública, tránsito, bomberos y protección civil para asegurar, cuando las circunstancias lo demanden, las garantías individuales, la conservación del orden y la atención oportuna de contingencias.</li><li>• Autoriza, mancomunadamente con el Tesorero Municipal las erogaciones del Ayuntamiento, en los términos de las partidas del presupuesto de egresos.</li><li>• Firma los acuerdos y demás resoluciones y proveer lo necesario para su debida observancia.</li><li>• Representa al Municipio en los actos oficiales o delegar esa representación.</li><li>• Concede audiencia a la ciudadanía para la atención de los asuntos que esta solicite.</li><li>• Somete para su aprobación al Ayuntamiento los Reglamentos y Acuerdos, y expedirá circulares y otras disposiciones que tiendan a regular el funcionamiento de las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal.</li><li>• Previa autorización del Ayuntamiento, firma en forma conjunta con la Secretaría, las iniciativas de ley o de decreto que se presenten al Congreso del Estado.</li><li>• Constituye el Comité de Planeación para el Desarrollo Municipal y presidir su funcionamiento.</li><li>• Conduce la elaboración del Plan Municipal de Desarrollo, sus programas anuales de obras y servicios públicos; coordina, vigila y evalúa el cumplimiento de las acciones que le correspondan a cada una de las dependencias de la administración municipal.</li><li>• Supervisa la elaboración, ejecución, control, evaluación y revisión del Programa Municipal de Desarrollo Urbano, de los programas de ordenamiento ecológico local, de los planes y programas que se deriven de los mismos y de la determinación de usos, destinos y reservas, procurando exista congruencia entre esos mismos programas y planes, con el Plan Municipal de Desarrollo y los diversos programas y planes regionales, estatales y nacionales de desarrollo urbano o de ordenamiento ecológico aplicables en su territorio.</li></ul>
--	--



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realiza la publicación del Plan Municipal de Desarrollo, del Programa Municipal de Desarrollo Urbano, los planes de desarrollo urbano de los centros de población, los programas de ordenamiento ecológico local, los planes parciales de desarrollo urbano, los planes parciales de urbanización y los planes parciales de urbanización que regulen y autoricen acciones intermunicipales en las cuales participe el Ayuntamiento; así como de las modificaciones de estos programas, planes o de la zonificación; y en su caso promover su inscripción en el Registro Público de la Propiedad.</li><li>• Promueve la organización y participación de la ciudadanía y vecinal en los programas de desarrollo municipal.</li><li>• Convoca al Ayuntamiento a sesiones ordinarias, extraordinarias y solemnes, de acuerdo con lo que establece este Reglamento.</li><li>• Vigila que las comisiones del Ayuntamiento cumplan eficazmente con su cometido.</li><li>• Vigila la correcta administración del patrimonio municipal para cuidar el buen estado y mejoramiento de los bienes que lo integran.</li><li>• Vigila que el destino y monto de los caudales municipales se ajusten a los presupuestos de egresos y de la correcta recaudación, custodia y administración de los impuestos, derechos, productos, aprovechamientos, participaciones y demás ingresos propios del municipio, así como ejercer la facultad económica coactiva para hacer efectivos los créditos fiscales, por conducto de la Hacienda Municipal.</li><li>• Pasa diariamente a la Hacienda Municipal, para tener noticia detallada de las multas que impusiere y vigilar que en ningún caso, omita esa dependencia expedir recibo de los pagos que se efectúen.</li><li>• Cuida del orden y de la seguridad de todo el municipio, disponiendo para ello, de los cuerpos de seguridad pública y demás autoridades a él subordinadas.</li><li>• Dirige el funcionamiento de los servicios públicos municipales.</li><li>• Esta atento a las labores que realizan los demás servidores públicos del gobierno y de la administración pública municipal, debiendo dar cuenta al Ayuntamiento cuando la gravedad del caso lo amerite, de las faltas u omisiones que advierta.</li><li>• Impone a los servidores públicos municipales, las correcciones disciplinarias que fijen los ordenamientos</li></ul>
--	---



	<p>respectivos, con motivo de las faltas y responsabilidades administrativas en que incurran en el desempeño de sus funciones. El Presidente Municipal, al llevar los procedimientos disciplinarios, debe respetar la garantía de audiencia y puede delegar esta facultad al servidor público que instruya.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Rinde informe al Ayuntamiento en reunión solemne, del ejercicio de la administración dentro de los primeros quince días del mes de diciembre de cada año, en la fecha que se fije con la oportunidad necesaria y hacerlo saber a las autoridades estatales y a los ciudadanos en general.</li><li>• Comunica al Ayuntamiento cuando pretenda ausentarse del Municipio por más de setenta y dos horas, y hasta por quince días consecutivos. Cuando la ausencia exceda de este término, debe solicitar la autorización correspondiente al Ayuntamiento.</li><li>• Ejecuta las determinaciones del Ayuntamiento que se apeguen a la ley y abstenerse de ejecutar los acuerdos del Ayuntamiento contrarios a derecho; cuando en algún caso advierta que un acuerdo se emitió contraviniendo la legislación vigente, deberá de informar al mismo en la siguiente sesión para que éste lo reconsidere.</li><li>• Visita con periodicidad las delegaciones, poblaciones y colonias del municipio.</li><li>• Establece y opera un sistema de atención de quejas, denuncias y sugerencias de la ciudadanía.</li><li>• Contará, con las unidades administrativas necesarias para aplicar los programas prioritarios contenidos en el Plan de Desarrollo, para el desempeño de sus funciones y atribuciones.</li><li>• Ser conducto para las relaciones entre el Ayuntamiento con los Poderes del Estado, con otros municipios, así como con el Gobierno Federal.</li><li>• A nombre del Municipio y previa autorización legal, podrá contratar y convenir con los Gobiernos Federal y Estatal, con otras entidades Federativas, y con otros Municipios y con particulares, la prestación de servicios públicos, la ejecución de obras o la realización de cualquier otro propósito de beneficio colectivo.</li><li>• Disponer de los cuerpos de seguridad pública, tránsito, bomberos y protección civil para asegurar, cuando las circunstancias lo demanden, las garantías individuales, la conservación del orden y la atención oportuna de contingencias.</li></ul>
--	--



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorizar, mancomunadamente con el Tesorero Municipal las erogaciones del Ayuntamiento, en los términos de las partidas del presupuesto de egresos.</li> <li>• Firmar los acuerdos y demás resoluciones y proveer lo necesario para su debida observancia.</li> <li>• Representar al Municipio en los actos oficiales o delegar esa representación.</li> <li>• Conceder audiencia a la ciudadanía para la atención de los asuntos que esta solicite.</li> <li>• Someterá para su aprobación al Ayuntamiento los Reglamentos y Acuerdos, y expedirá circulares y otras disposiciones que tiendan a regular el funcionamiento de las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal.</li> </ul>
--	---

### MARCO JURÍDICO

Núm.	Ley o Reglamento
1	Ley del gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco.
2	Reglamento del Gobierno y la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco.
3	Ley de Responsabilidades Políticas y Administrativas del estado de Jalisco.

### PLANTILLA ESTRUCTURAL

Nombre del Puesto en Plantilla	01-PM
Presidente Municipal	
Jefe de Gabinete	
Secretario Particular	
Secretario Privado	
Coordinador de la Unidad de Transparencia	
Jefatura de Centro Histórico	
Asistente "A" (4)	
Promotor "A"	
Auxiliar Administrativo	
Asistente "B"	
Notificador	
Secretaria "A"	
Inspector (6)	

### PROCESOS Y SERVICIOS

Código del Proceso	Nombre del Proceso	Productos o Servicios
01-PM-01	Realización de Sesión de Cabildo	Sesión de Cabildo





01-PM-01

## Realización de Sesión de Cabildo

Presidencia Municipal

### 1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Mayra Guadalupe Iñiguez Basulto	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	Nailleli Méndez Vieyra	Fecha:	Marzo 2018

### 2. Datos de Adscripción

Dirección de Área:	No aplica	Subdirección:	No aplica
Jefatura:	No aplica	Departamento:	No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:	No aplica

### 3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Sesión de Cabildo	Sesión / Acta de sesión de cabildo

### 4. Procesos Relacionados

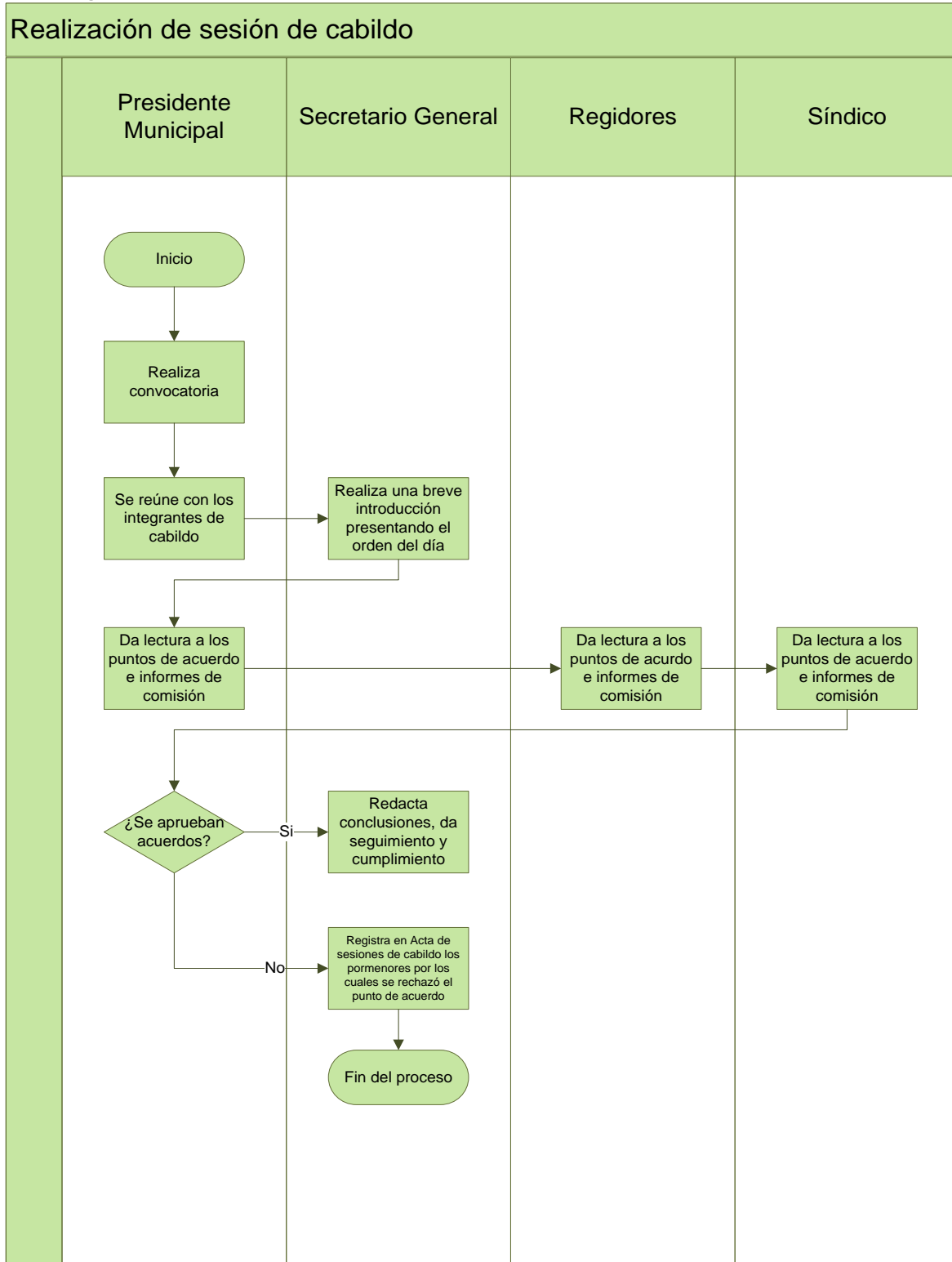
Núm.	Código	Nombre	Relación
1	01-CA-02	Elaboración de Punto de Acuerdo	Predecesor



## 5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Presidente Municipal	Realiza una convocatoria con un mínimo de 48 horas de anticipación;		1 h
2	Presidente Municipal	Se reúne con los integrantes del Cabildo, el Secretario General, y los Asesores invitados;	1	20 m
3	Secretario General	Realiza una breve introducción presentando el orden del día;	2	10 m
4	Presidente	Da lectura a los puntos de acuerdo e informes de comisión;	3	30 m
5	Regidores	Da lectura a los puntos de acuerdo e informes de comisión;	4	30 m
6	Síndico	Da lectura a los puntos de acuerdo e informes de comisión;	5	30 m
7	Presidente Municipal	Somete a votación los puntos de acuerdo: 7.1 Aprueba 7.2 Rechaza	6	
8	Secretario General	Redacta conclusiones, da seguimiento y cumplimiento al punto de acuerdo;	7.1	1 d
9	Secretario General	Registra en Acta de Sesión de Cabildo los por menores por los cuales se rechazo el punto de acuerdo;	7.2	1 d
10		Fin del proceso.	8 y 9	

## 6. Diagrama del Proceso





## 7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco.	Artículos; 27 al 36, 40 al 54.

## 8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	Informe de Comisión	4, 5 y 6
2	Punto de Acuerdo	4, 5 y 6
2	Acta de Sesión de Cabildo	9

## 9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	No se utilizan sistemas especiales	

## 10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	La falta de tolerancia durante las discusiones	Casi nunca	Se producen desacuerdos, los cuales dificultan el diálogo y prolongan la sesión	Ayuntamiento
2	La inasistencia de cualquier miembro del Cabildo	Casi nunca	Retrasos para llegar a los acuerdos	Ayuntamiento
3	Se insiste en discutir los temas previamente concluidos	Muchas veces	Se alarga el tiempo de sesión y no se puede avanzar a otro tema	Ayuntamiento

## 11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	No se identificaron



## 12. Otros Comentarios Relevantes

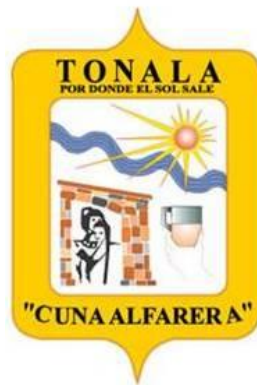
Núm.	Descripción
1	Los integrantes del Cabildo son: Presidente Municipal, Regidores, y el Síndico.
2	<p>Existen tres tipos de sesión: Ordinarias, Extraordinarias y Solemnes</p> <p>Las sesiones Ordinarias son aquellas marcadas por ley. Ésta decreta que se deben realizar un mínimo de dos sesiones por mes.</p> <p>Las sesiones Extraordinarias son aquellas sesiones adicionales a las establecidas por ley, o aquellas que tratan un tema especial.</p> <p>Las sesiones Solemnes son aquellas que tratan un Evento Cívico.</p>
3	En caso de empate durante la votación de un punto de acuerdo, el Presidente hará uso de su voto de calidad para romper el empate.



---

# Manual de Procesos 01 - Presidencia Municipal Secretaría Particular 2018

---



Gobierno Municipal de Tonalá, Jalisco  
2015-2018



## Contenido

Filosofía

Listado de áreas directivas

Descripción de las funciones del titular

Marco Jurídico

Plantilla estructural

Procesos y servicios



## FILOSOFÍA

Misión
Coordinar, atender y registrar en forma oportuna los eventos de la agenda del Presidente Municipal, así como recibir, turnar, dar seguimiento a la correspondencia tanto institucional como de la ciudadanía dirigida a él.

Visión
Consolidarse como una dependencia con procesos administrativos con alto grado de calidad. Crear redes de información que permitan informar tanto al personal como a la ciudadanía de la atención y seguimiento de sus peticiones e invitaciones.

## LISTADO DE ÁREAS DIRECTIVAS

Nombre de la Dependencia	Dependencia Directa
Secretaría Particular	01-PM
Jefatura de Departamento de Oficialía de Partes	01-SP
Coordinación de Evaluación y Seguimiento	01-SP
Coordinación de Atención Ciudadana y Vinculación Política	01-SP
Coordinación de Agenda	01-SP

## DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DE LOS TITULARES

Titular	Descripción
Secretario Particular	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planea y coordina la calendarización de las actividades del C. Presidente Municipal en su interrelación con la ciudadanía, autoridades, organismos, empleados municipales, entre otros, a fin de que su agenda diaria se administre de manera óptima y se lleve a cabo con eficiencia en tiempo y forma.</li><li>• Elabora las propuestas para la representación del Presidente Municipal en eventos oficiales a los que no pueda asistir.</li><li>• Lleva el control de las audiencias públicas con el Presidente Municipal.</li><li>• Envía a las áreas de Comunicación Social y Unidad de Transparencia Municipal, la relación de eventos a los que asiste el C. Presidente Municipal o sus representantes, a efecto de dar cobertura, difusión y la integración de boletines de prensa.</li></ul>





	<ul style="list-style-type: none"><li>• Brinda una atención cordial, respetuosa y responsable a los ciudadanos que acudan a externar sus quejas y peticiones, canalizándolos a las dependencias correspondientes.</li><li>• Verifica que las peticiones y gestiones canalizadas a las áreas de la Administración Municipal, sean atendidas y contestadas de manera escrita al peticionario.</li><li>• Verifica que la documentación enviada a la Presidencia Municipal, sea canalizada al área competente, para su atención y respuesta correspondiente.</li><li>• Lleva un control y seguimiento de correspondencia enviada por el Presidente Municipal.</li><li>• Analiza y evalúa los documentos y propuestas presentadas al Presidente Municipal.</li><li>• Elabora y concentra la información de cada área para su análisis y elaboración de informes.</li><li>• Da seguimiento a los acuerdos tomados por el Presidente Municipal.</li><li>• Coordina y vigila el cumplimiento de las funciones de las áreas a su cargo.</li><li>• Coordina del funcionamiento de las Oficinas de la Presidencia Municipal.</li><li>• Aplica correctamente los recursos financieros aprobados.</li><li>• Las demás que le sean encomendadas por el Presidente Municipal en el ejercicio de sus atribuciones.</li></ul>
Jefe de Departamento de Oficialía de Partes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisa que los documentos a entregarse cumplan con los requisitos necesarios.</li><li>• Solicita información al ciudadano para el posterior contacto y seguimiento de sus peticiones</li><li>• Coordina el proceso de registrar, foliar y turnar según su prioridad los documentos entregados y los acuses de recibo para dar orden y legalidad a las solicitudes ciudadanas, de dependencias, institucionales, etc.</li><li>• Revisa, clasifica, evalúa y entrega la documentación, en tiempo y forma, a las Instancias, Dependencias o personas a las que va dirigida, designando al personal a su cargo para realizar tal encomienda.</li><li>• Establece una ruta de recorrido, con el fin de agilizar la entrega de la correspondencia.</li><li>• Apoya en las actividades realizadas por las coordinaciones a cargo de la Secretaria Particular.</li><li>• Atiende y da seguimiento a solicitudes de información en su área de trabajo.</li><li>• Lleva un control diario de las actividades realizadas.</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elabora un informe mensual de las actividades realizadas.</li> <li>• Mantiene en buen estado el material y equipo a su cargo.</li> <li>• Conserva y mantiene limpia su área de trabajo.</li> <li>• Registra y archiva documentos requeridos.</li> <li>• Elabora una relación diaria de la documentación recibida y entregada.</li> <li>• Verifica, analiza y recibe la relación de entrega de mensajería contra la documentación recibida.</li> <li>• Agiliza el trámite de las peticiones urgentes y las turna a su jefe inmediato</li> <li>• Se apega al reglamento al realizar sus actividades diarias.</li> </ul>
<p>Coordinador de Evaluación y Seguimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auxilia en las labores encomendadas por su superior inmediato.</li> <li>• Maneja, controla y actualiza el archivo de documentos a su cargo.</li> <li>• Proporciona información a sus superiores.</li> <li>• Analiza todo tipo de información llegada a su área.</li> <li>• Captura información.</li> <li>• Colabora con las áreas de la Dirección, en las diversas tareas que se le encomienden.</li> <li>• Genera herramientas administrativas para desarrollar sus tareas.</li> </ul>
<p>Coordinador de Atención Ciudadana y vinculación política</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento de los oficios y peticiones que recibe y turna la Presidencia Municipal a las distintas dependencias.</li> <li>• Clasificar y dar seguimiento a los oficios que expide el C. Presidente Municipal y/o el C. Secretario Particular.</li> <li>• Informar la resolución de las solicitudes a los interesados.</li> <li>• Atender y dar solución a peticiones y oficios que se generen de las audiencias públicas.</li> <li>• Atender y realizar gestiones a los ciudadanos que recurren a la Presidencia Municipal, por problemas de distinta índole.</li> <li>• Lleva relación de las peticiones o solicitudes ciudadanas que son atendidas personalmente en Presidencia Municipal</li> <li>• Elabora fichas informativas para el conocimiento de las peticiones al Presidente Municipal.</li> <li>• Apoya en las actividades realizadas por las coordinaciones a cargo de la Secretaria Particular</li> <li>• Las demás funciones inherentes a su puesto o las que en su caso asigne el Secretario Particular.</li> </ul>
<p>Coordinador de Agenda</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurarse que las solicitudes de audiencia, reuniones, invitaciones, eventos y giras de trabajo, públicas y privadas, autorizadas por el Presidente Municipal, se</li> </ul>



	<p>programen en su agenda de actividades.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Proporciona al Secretario Particular, la relación de asuntos, invitaciones y solicitudes de audiencias recibidas.</li><li>• Informa y evalúa las invitaciones de los eventos a incluir en la agenda.</li><li>• Elabora reportes e informes de actividades de agenda.</li><li>• Coordina la información entre las áreas involucradas en la operación de los eventos previstos en la agenda del Presidente Municipal.</li><li>• Coordina la asistencia de las personas y funcionarios previstos en la agenda del Presidente Municipal.</li><li>• Elabora fichas técnicas o informativas sobre cada uno de los eventos de la agenda, para conocimiento del Presidente Municipal</li><li>• Recibe y coordina las solicitudes de la sala de Sesiones y de Ex presidentes y patio Municipal.</li><li>• Se encarga de informar de la designación de representante a los eventos que el Presidente Municipal no pueda asistir.</li><li>• Apoya en las actividades realizadas por las coordinaciones a cargo de la Secretaria Particular</li><li>• Las demás funciones inherentes a su puesto o las que en su caso asigne el Secretario Particular.</li></ul>
--	--

## MARCO JURÍDICO

Núm.	Ley o Reglamento
1	Reglamento del Gobierno y la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco.
2	Ley de responsabilidades Políticas y Administrativas del estado de Jalisco.



## PLANTILLA ESTRUCTURAL

Nombre del Puesto en Plantilla	01-SP
Secretario Particular	
Coordinador de Evaluación Y Seguimiento	
Coordinador de Atención Ciudadana y Vinculación Política	
Coordinador de Agenda	
Jefe de Departamento de Oficialía de Partes	
Oficiales de Partes A	
Auxiliar Administrativo	
Secretaria "A" / A (2)	
Oficiales de Partes B	
Secretaria "A" / B	
Secretaria "A" / C (2)	
Mensajero "A"	
Mensajero "B"	

## PROCESOS Y SERVICIOS

Código del Proceso	Nombre del Proceso	Productos o Servicios
01-SP-01	Organización de Eventos Públicos	Organización de Eventos Públicos
01-SP-02	Atención a Peticiones Ciudadanas	Oficio para Atención a Petición Ciudadana
01-SP-03	Elaboración de la Agenda Pública	Elaboración de Agenda
01-SP-04	Canalización de la Correspondencia	Entrega de correspondencia
01-SP-05	Atención a invitación de eventos especiales	Atención a invitación de eventos especiales
01-SP-06	Atención a Asociaciones Civiles, Gremiales, Religiosas y Vecinales.	Atención, Gestión y Vinculación de manera directa, organizada, individual o colectivamente en organización, programas y funcionamiento del Gobierno Municipal.



01-SP-01

# Coordinación de Organización de Eventos Públicos

Presidencia Municipal  
Secretaría Particular

## 1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Secretaría Particular	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Mayra Guadalupe Iñiguez Basulto	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	Nailleli Méndez Vieyra	Fecha:	Marzo 2018

## 2. Datos de Adscripción

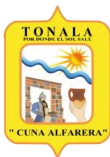
Dirección de Área:	Secretaría Particular	Subdirección:	No aplica
Jefatura:	No aplica	Departamento:	No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:	Secretaría Particular

## 3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Organización de Eventos Públicos	Evento / Agenda diaria de Eventos

## 4. Procesos Relacionados

Núm.	Código	Nombre	Relación
1	01-DCS-04	Elaboración del Diseño de Imagen	Paralelo
2	01-DCS-02	Solicitud de entrevista en Medios de Comunicación	Paralelo
3	01-SDL-01	Instalación de Mobiliario y Audio	Paralelo

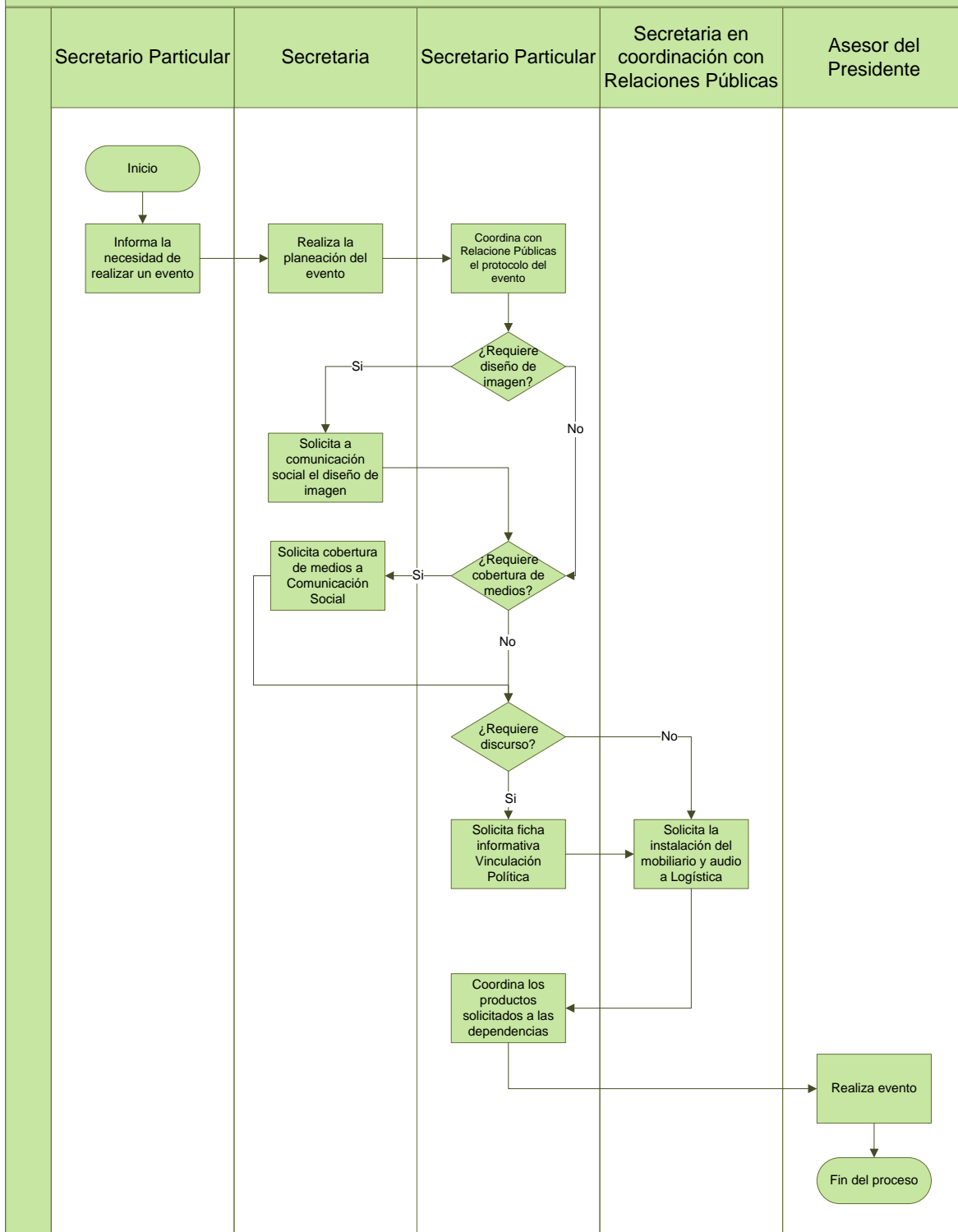


## 5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Secretario Particular	Informa la necesidad de realizar un Evento;		5 m
2	Secretaria	Realiza la planeación del Evento;	1	90 m
3	Secretario Particular	Coordina con Relaciones Públicas el protocolo del evento y la participación de la Dirección de Relaciones Públicas;	2	1 h
4	Secretario Particular	Requiere diseño de imagen: 4.1 Si 4.2 No	3	
5	Secretaria	Solicita a Comunicación Social el diseño de imagen vía oficio;	4.1	15 m
6	Secretario Particular	Requiere cobertura de medios: 6.1 Si 6.2 No	4.2 y 5	
7	Secretaria	Solicita cobertura de medios a Comunicación Social vía oficio;	6.1	15 m
8	Secretario Particular	Requiere discurso y/o ficha informativa: 8.1 Si 8.2 No	6.2 y 7	
9	Secretario Particular	Solicita ficha informativa	8.1	15 m
10	Secretaria en coordinación con Relaciones publicas	Se solicita la instalación del mobiliario y audio por parte de Logística vía oficio;	8.2 y 9	1 h
11	Secretario Particular	Coordina los productos solicitados a las dependencias;	11	1 h
12	Asesores del Presidente	Realiza el Evento;	10	2 h
13		Fin del proceso.	12	

## 6. Diagrama del Proceso

### Coordinación de Organización de Eventos Públicos





## 7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Reglamento del Gobierno y la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco.	Referente al Presidente Municipal: Capítulo VI, Artículos 62 - 65

## 8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	No los hay	

## 9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
	No se utilizan sistemas especiales	

## 10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	Falta de conocimiento del protocolo de parte de los asistentes y/o miembros del presidium	Casi nunca	Mala imagen de la Presidencia Municipal en el Evento	Presidente Municipal

## 11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	No se identificaron

## 12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	No los hay





01-SP-02

# Atención a Peticiones Ciudadanas

**Presidencia Municipal  
Secretaría Particular**

## 1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Secretaría Particular	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Mayra Guadalupe Iñiguez Basulto	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	Nailleli Méndez Vieyra	Fecha:	Marzo 2018

## 2. Datos de Adscripción

Dirección de Área:	Secretaría Particular	Subdirección:	No aplica
Jefatura:	No aplica	Departamento:	No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:	Atención al Ciudadano

## 3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Oficio para Atención a Petición Ciudadana Volante de control	Oficio / Registro mensual de oficios Reporte general de volantes de control

## 4. Procesos Relacionados

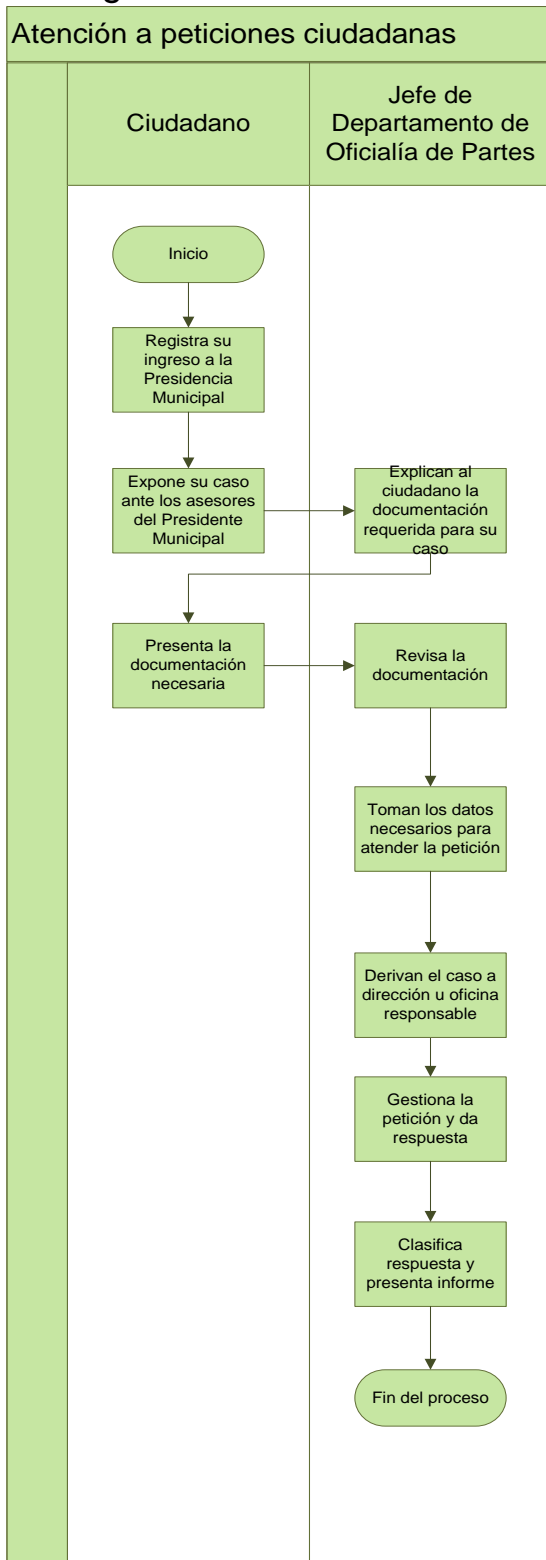
Núm.	Código	Nombre	Relación
1	01-SP-04	Canalización de correspondencia	Con las peticiones ciudadanas que se entregan por escrito



## 5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Ciudadano	Registra su ingreso a la Presidencia Municipal;		1 m
2	Ciudadano	Expone su caso ante los asesores del Presidente Municipal;	1	15 m
3	Jefe de Departamento de Oficialía de Partes	Explican al ciudadano la documentación requerida para su caso;	2	5 m
4	Ciudadano	Presenta la documentación necesaria;	3	5 m
5	Jefe de Departamento de Oficialía de Partes	Revisa la documentación;	4	1 m
6	Jefe de Departamento de Oficialía de Partes	Toman los datos necesarios para atender la petición;	5	1 m
7	Jefe de Departamento de Oficialía de Partes	Derivación del caso a dirección u oficina responsable por medio de oficio o volante de control	6	5 m
8	Jefe de Departamento de Oficialía de Partes	Gestión la petición ciudadana y se da respuesta a la misma	7	20 m
9	Jefe de Departamento de Oficialía de Partes	Clasificación de la respuesta y presentación del informe	8	10 m
10		Fin del proceso.	9	

## 6. Diagrama del Proceso





## 7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Reglamento del Gobierno y la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco.	Referente al Presidente Municipal: Capítulo VI, Artículos 62 – 65

## 8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	No los hay	

## 9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	No se utilizan sistemas especiales	

## 10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	Falta de compromiso de las dependencias a donde se deriva el caso	Muchas veces	El ciudadano no soluciona su problema	Ciudadano
2	Hay días en los que la demanda excede la capacidad del proceso	Muchas veces	Se alarga el tiempo de espera del ciudadano	Ciudadano

## 11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	Falta la creación de redes de información que permitan al ciudadano y a las propias dependencias

## 12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	El seguimiento de la petición lo realiza la Dirección asignada al caso.



01-SP-03

# Elaboración de la Agenda

Presidencia Municipal  
Secretaría Particular

## 1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Secretaría Particular	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Mayra Guadalupe Iñiguez Basulto	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	Nailleli Méndez Vieyra	Fecha:	Marzo 2018

## 2. Datos de Adscripción

Dirección de Área:	Secretaría Particular	Subdirección:	No aplica
Jefatura:	No aplica	Departamento:	No aplica
Coordinación:	Agenda	Oficina:	No aplica

## 3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Elaboración de Agenda	Evento / Agenda diaria de Eventos

## 4. Procesos Relacionados

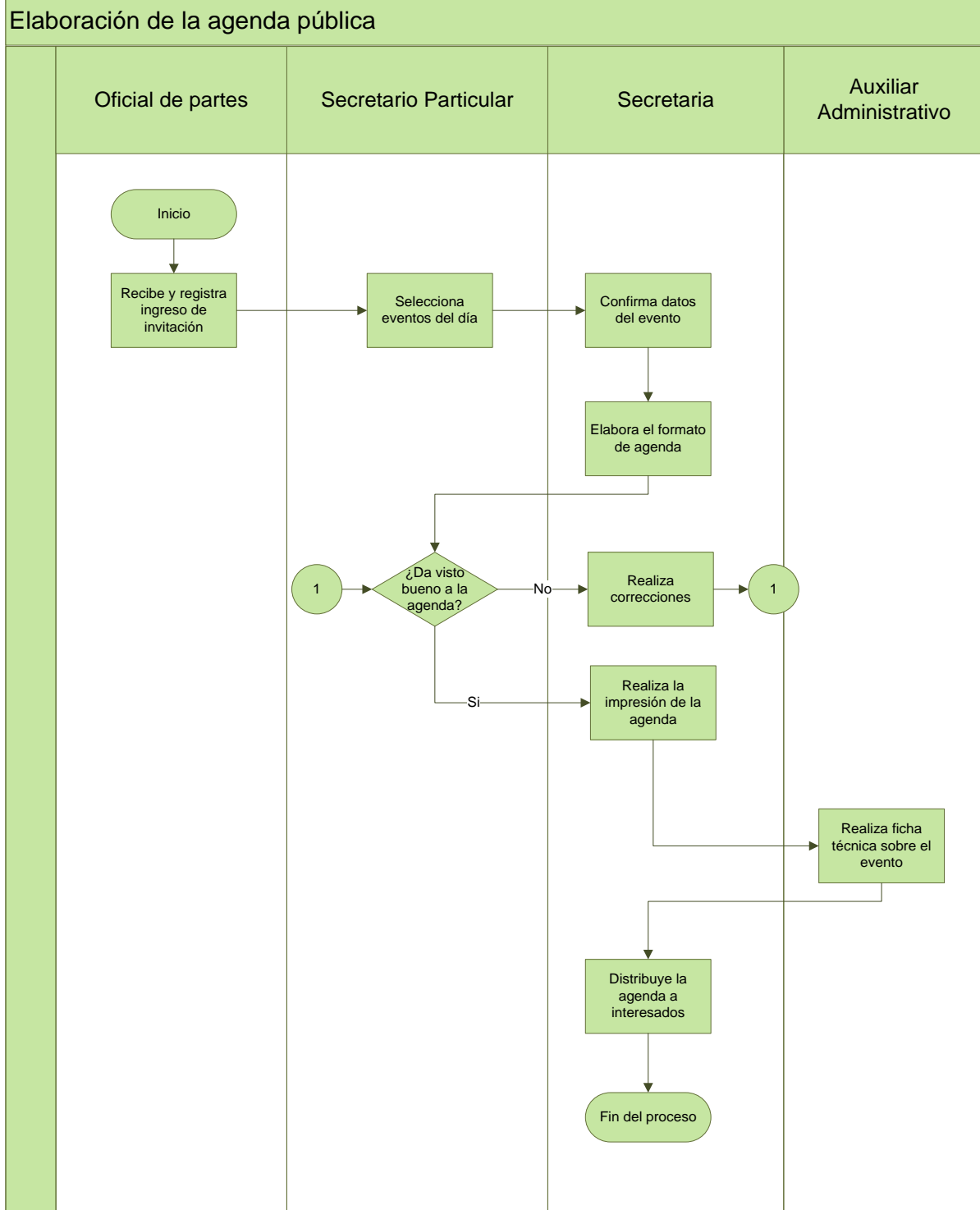
Núm.	Código	Nombre	Relación
1	01-SP-05	Atención de invitaciones a Eventos Especiales	Predecesor



## 5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Oficial de partes	Recibe y registro del ingreso de la invitación (Formato impreso, fax, o electrónico)		2 m
2	Secretario Particular	Realiza una selección de los eventos del día;	1	15 m
3	Secretaria	Confirma los datos del Evento;	2	20 m
4	Secretaria	Elabora el formato de Agenda;	3	10 m
5	Secretario Particular	Da visto bueno a la agenda: 5.1 Si 5.2 No	4	5 m
6	Secretaria	Realiza correcciones;	5.2	5 m
7	Secretaria	Realiza la impresión de la agenda;	5.1	2 m
8	Auxiliar administrativo	Realiza ficha técnica sobre el evento	6,7	10 m
9	Secretaria	Distribuye la agenda a las dependencias y/o funcionarios públicos interesados (formato físico o digital)	8	5 m
10		Fin del Proceso.	9	

## 6. Diagrama del Proceso





## 7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Reglamento del Gobierno y la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco.	Referente al Presidente Municipal: Capítulo VI, Artículos 62 - 65

## 8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	Formato de Agenda	3

## 9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	No se utilizan sistemas especiales	

## 10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	Información incompleta en las invitaciones	Algunas veces	Falta de referencias para la ficha técnica	Auxiliar administrativo

## 11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	No se identificaron

## 12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	No los hay





01-SP-04

# Canalización de la Correspondencia

**Presidencia Municipal  
Secretaría Particular**

## 1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Secretaría Particular	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Mayra Guadalupe Iñiguez Basulto	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	Naileli Méndez Vieyra	Fecha:	Marzo 2018

## 2. Datos de Adscripción

Dirección de Área:	Secretaría Particular	Subdirección:	No aplica
Jefatura:	No aplica	Departamento:	No aplica
Coordinación:	Oficialía de partes y Coordinación de Atención y Seguimiento	Oficina:	No aplica

## 3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Entrega de correspondencia	Correspondencia entregada / Registro diario de correspondencia entregada

## 4. Procesos Relacionados

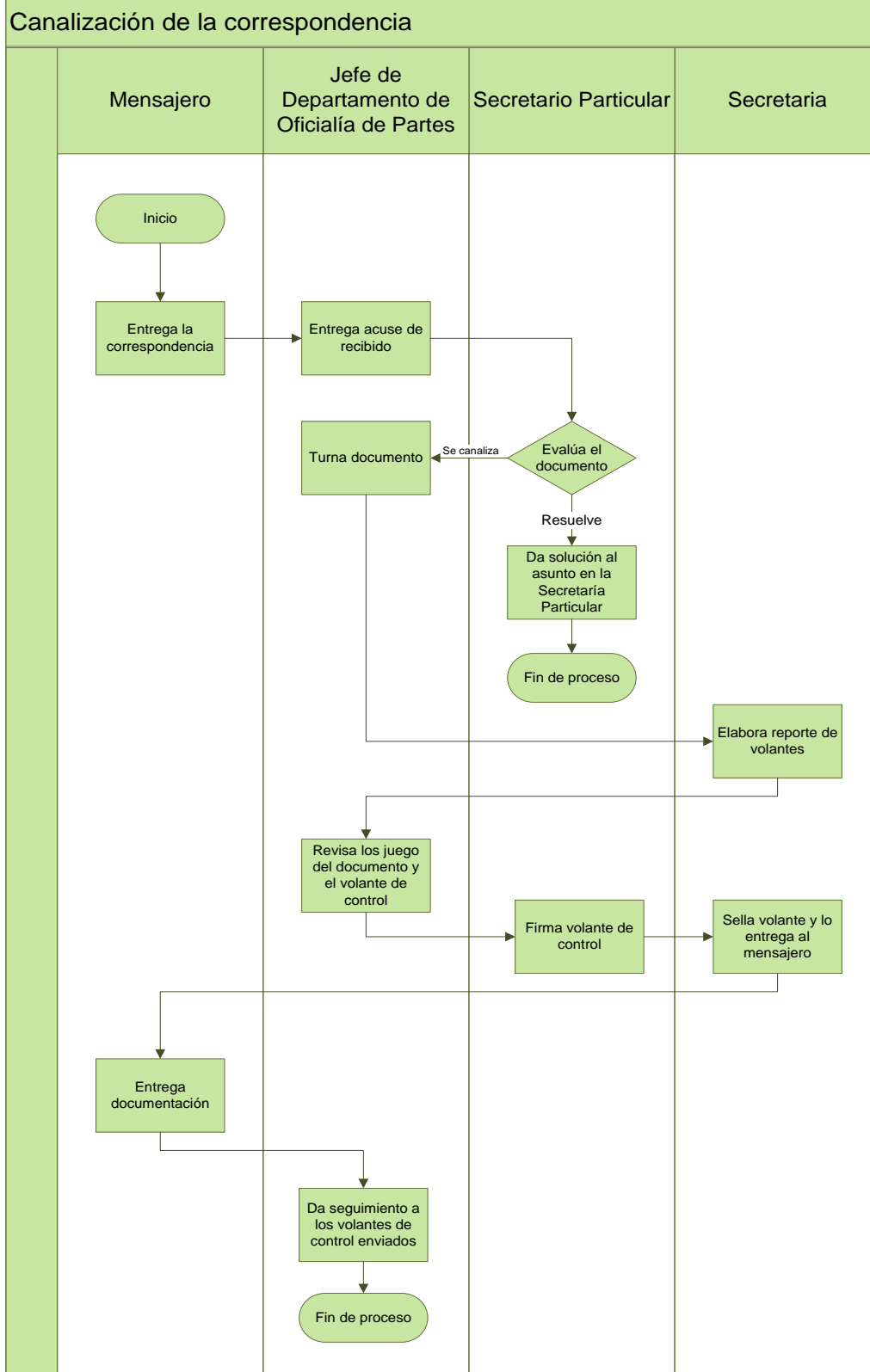
Núm.	Código	Nombre	Relación
1	01-SP-03	Elaboración de Agenda	La correspondencia engloba todos los documentos que ingresan mediante la oficialía de partes, incluyendo invitaciones



## 5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Mensajero	Entrega la correspondencia;		1 m
2	Jefe de Departamento de Oficialía de Partes	Entrega acuse de recibo, registra y clasifica el documento	1	4 m
3	Secretario Particular	Evalúa el documento 3.1 Se resuelve el asunto en la Secretaria Particular 3.2 Se canaliza a la dependencia que corresponda	2	10 m
4		Fin de proceso	3.1	
5	Jefe de Departamento de Oficialía de Partes	Se turna el documento a la dependencia correspondencia mediante la elaboración de un Volante de Control	3.2	4 m
6	Secretaria	Elabora reporte de los Volantes de Control que serán firmados y enviados	5	25 m
7	Jefe de Departamento de Oficialía de Partes	Revisa los juegos del documento (original y copia) y su respectivo Volante de Control, se antefirman	6	30 m
8	Secretario Particular	Firma el Volante de Control	7	3 m
9	Secretaria	Sella el Volante de Control y lo entrega al mensajero	8	2 m
10	Mensajero	El mensajero entrega la documentación a la dependencia correspondiente	9	30 m
11	Jefe de Departamento de Oficialía de Partes	Se da el respectivo seguimiento a los Volantes de Control enviados	10	20 m
12		Fin del proceso	11	

## 6. Diagrama del Proceso





## 7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Reglamento del Gobierno y la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco.	Referente al Presidente Municipal: Capítulo VI, Artículos 62 – 65

## 8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	Volante de Control	5

## 9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	No se utilizan sistemas especiales	

## 10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	Gran cantidad de documentación y/o correspondencia	Frecuente	Acumulación de correspondencia	Los procesos administrativos y por ende el personal de la Secretaria Particular

## 11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	Digitalizar o mecanizar el proceso de entrega de la firma de acuse de recibo
2	Respaldos digitales (Scanners)

## 12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	No los hay



01-SP-05

# Atención a Invitaciones de Eventos Especiales

Presidencia Municipal  
Secretaría Particular

## 1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Secretaría Particular	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Mayra Guadalupe Iñiguez Basulto	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	Nailleli Méndez Vieyra	Fecha:	Marzo 2018

## 2. Datos de Adscripción

Dirección de Área:	Secretaría Particular	Subdirección:	No aplica
Jefatura:	No aplica	Departamento:	No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:	No aplica

## 3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Atención a invitaciones	Evento / Agenda diaria de Eventos

## 4. Procesos Relacionados

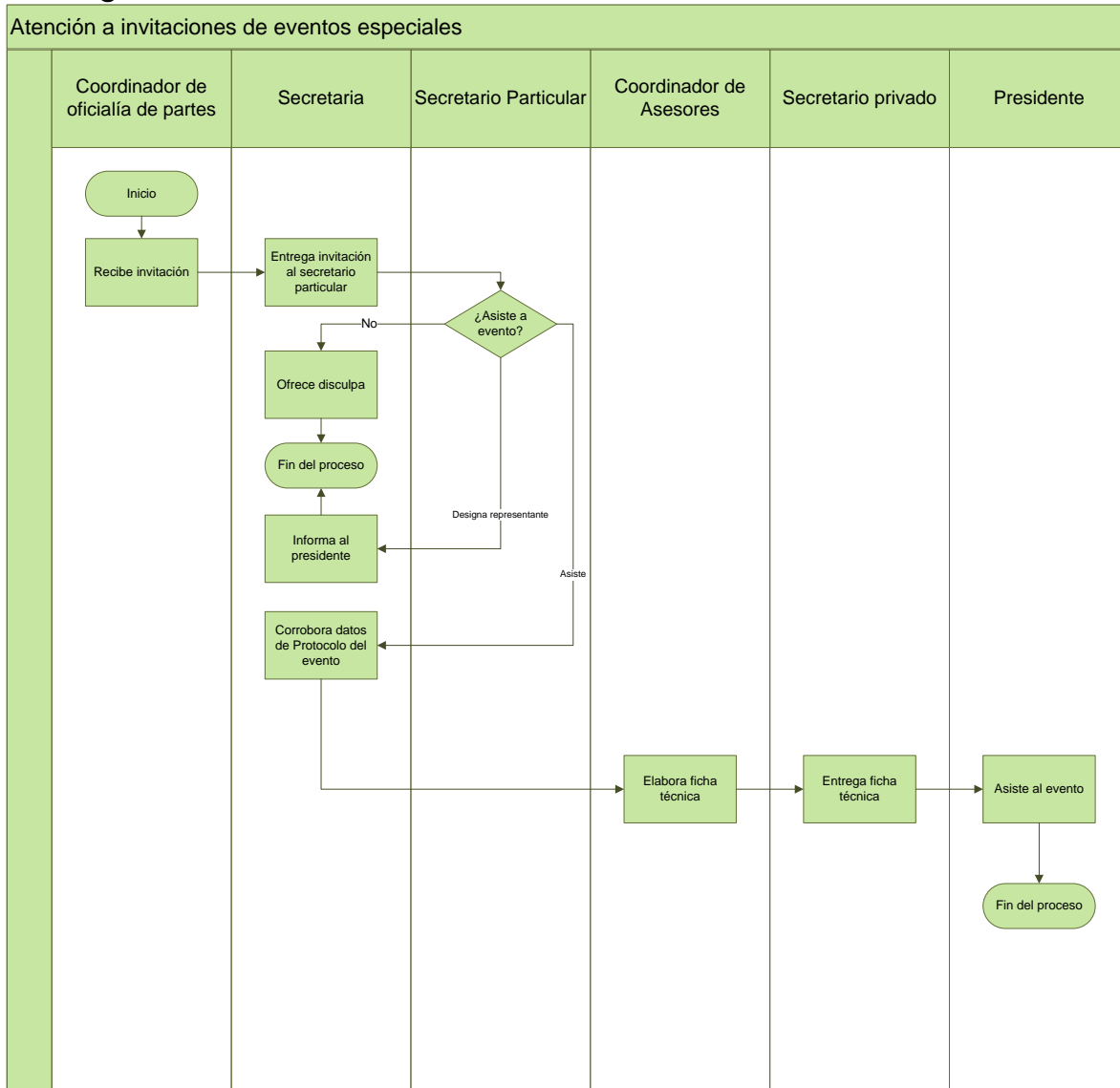
Núm.	Código	Nombre	Relación
1	01-SP-04	Canalización de Correspondencia	Predecesor



## 5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Coordinador de oficialía de partes	Recibe invitación por parte de la Oficialía de Partes;		1 m
2	Secretaria	Entrega invitación al Secretario Particular;	1	30 s
3	Secretario Particular	En conjunto con el Presidente determina asistir o no al Evento: 3.1 Asiste al Evento 3.2 No asiste al Evento 3.3 Se designa representante	2	
4	Secretaria	Ofrece una disculpa;	3.2	10 m
5		Fin del proceso.	4	
6	Secretaria	Informa al representante	3.3	10m
7		Fin del proceso		
8	Secretaria	Corroboran los datos de protocolo del Evento;	3.1	12 h
9	Coordinador de Asesores	Elabora la ficha técnica;	6	10 m
10	Secretario Privado	Entrega de ficha técnica al que asiste al Evento;	7	5 s
11	Presidente	Asiste al Evento	8	2 h
112		Fin del proceso.	9	

## 6. Diagrama del Proceso



## 7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Reglamento del Gobierno y la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco.	Referente al Presidente Municipal: Capítulo VI, Artículos 62 – 65

## 8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	Ficha Técnica Personalizada	Elaboración de ficha técnica y agenda
2	Agenda	Elaboración de agenda electrónica



## 9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	Calendar	
2	Excel	

## 10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	Hay ocasiones en que los interesados no proporcionan la información completa	Casi nunca	Atraso para la entrega de la ficha técnica o falta de información en la misma	Asistente al Evento

## 11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	No se identificaron

## 12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	No los hay





---

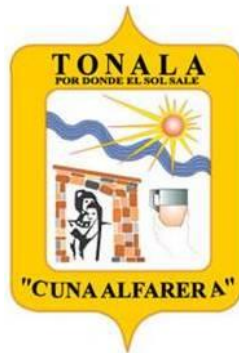
# Manual de Procesos

## 01 - Presidencia Municipal

### Jefatura de Gabinete

2018

---



Gobierno Municipal de Tonalá, Jalisco  
2015-2018



## **Contenido**

Filosofía

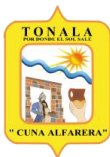
Listado de áreas directivas

Descripción de las funciones del titular

Marco Jurídico

Plantilla estructural

Procesos y servicios



## FILOSOFÍA

Misión
Coordinar las acciones de las diversas dependencias municipales para que se cumplan los objetivos establecidos por la administración municipal.

Visión
Ser un área de apoyo estratégico que coadyuve a mejorar y eficientar los procesos y la vinculación entre las diversas dependencias municipales para cumplimentar las metas establecidas por la presente administración.

## LISTADO DE ÁREAS DIRECTIVAS

Nombre de la Dependencia	Dependencia Directa
Jefatura de Gabinete	01-PM

## DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DE LOS TITULARES

Titular	Descripción
Jefe de Gabinete	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinar las actividades y acciones relacionadas con los proyectos estratégicos del gobierno municipal.</li><li>• Programar reuniones de evaluación y seguimiento con los diferentes directores y jefes de área para dar seguimiento puntual a los programas, planes y proyectos, revisando la transversalidad y la coordinación de trabajos entre dependencias.</li><li>• Atender los asuntos que le encomiende el Presidente Municipal o las actividades que así priorice el primer edil.</li><li>• Coadyuvar a la integración y despacho de información relevante</li><li>• Generar reportes estadísticos o fichas informativas para el Presidente Municipal.</li><li>• Atender las reuniones a las que el Presidente Municipal indique para su representación.</li><li>• Dar seguimiento a las reuniones con las dependencias de los niveles de gobierno estatal y federal a las cuales se le designe por parte del Presidente Municipal para su representación.</li></ul>



## MARCO JURÍDICO

Núm.	Ley o Reglamento
1	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, (Artículo 115)
2	Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Jalisco.
3	Ley de responsabilidades políticas y Administrativas del Estado de Jalisco.
4	Reglamento del Gobierno y la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco. 2015-2018

## PLANTILLA ESTRUCTURAL

Nombre del Puesto en Plantilla	<b>01-JG</b>
Jefe de Gabinete	

## PROCESOS Y SERVICIOS

Código del Proceso	Nombre del Proceso	Productos o Servicios
01-JG-01	Integración de reportes informativos de áreas	Reporte
01-JG-02	Reunión de evaluación y seguimiento	Informe
01-JG-03	Construcción de seguimiento	Informe



01-JG-01

# Integración de Reportes Informativos de Áreas

Presidencia Municipal  
Jefatura de Gabinete

## 1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Jefatura de Gabinete	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Domingo Alfredo García Tut	Fecha:	Abril 2018
Revisó :	Nailleli Méndez Vieyra	Fecha:	Abril 2018

## 2. Datos de Adscripción

Dirección de Área:	Presidencia	Subdirección:	No aplica
Jefatura:	Jefatura de Gabinete	Departamento:	No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:	No aplica

## 3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Reporte	

## 4. Procesos Relacionados

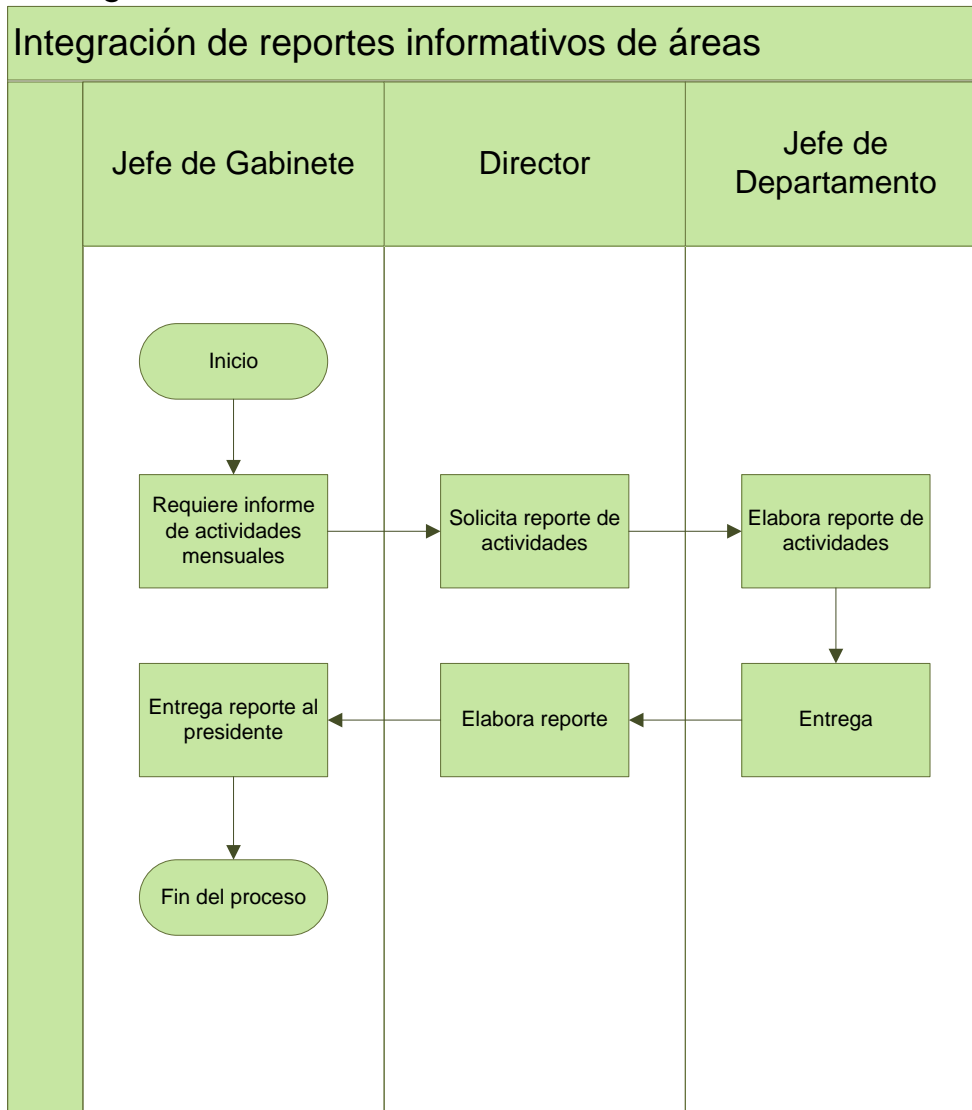
Núm.	Código	Nombre	Relación
		No los hay	



## 5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Jefe de Gabinete	Requiere informe de Actividades mensuales		
2	Director	Solicita reporte de actividades a las Jefaturas o Departamentos	1	
3	Jefe de Departamento	Elabora reporte de actividades del área	2	
4	Jefe de Departamento	Entrega reporte de actividades	3	
5	Director o jefe de departamento	Elabora reporte de actividades del área	4	
6	Jefe de Gabinete	Integra reporte de actividades mensuales	5	
7	Jefe de Gabinete	Entrega reporte a Presidente Municipal	6	
8		Fin del proceso	7	

## 6. Diagrama del Proceso



## 7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1		Artículo 65

## 8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1		



### 9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	No se utilizan sistemas especiales	

### 10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	No se identificaron			

### 11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	No se identificaron

### 12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	





01-JG-02

## Reunión de Evaluación y Seguimiento

Presidencia Municipal  
Jefatura de Gabinete

### 1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Jefatura de Gabinete	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Domingo Alfredo García Tut	Fecha:	Abril 2018
Revisó :	Nailleli Méndez Vieyra	Fecha:	Abril 2018

### 2. Datos de Adscripción

Dirección de Área:	Presidencia	Subdirección:	No aplica
Jefatura:	Jefatura de Gabinete	Departamento:	No aplica
Coordinación:		Oficina:	No aplica

### 3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Informe	

### 4. Procesos Relacionados

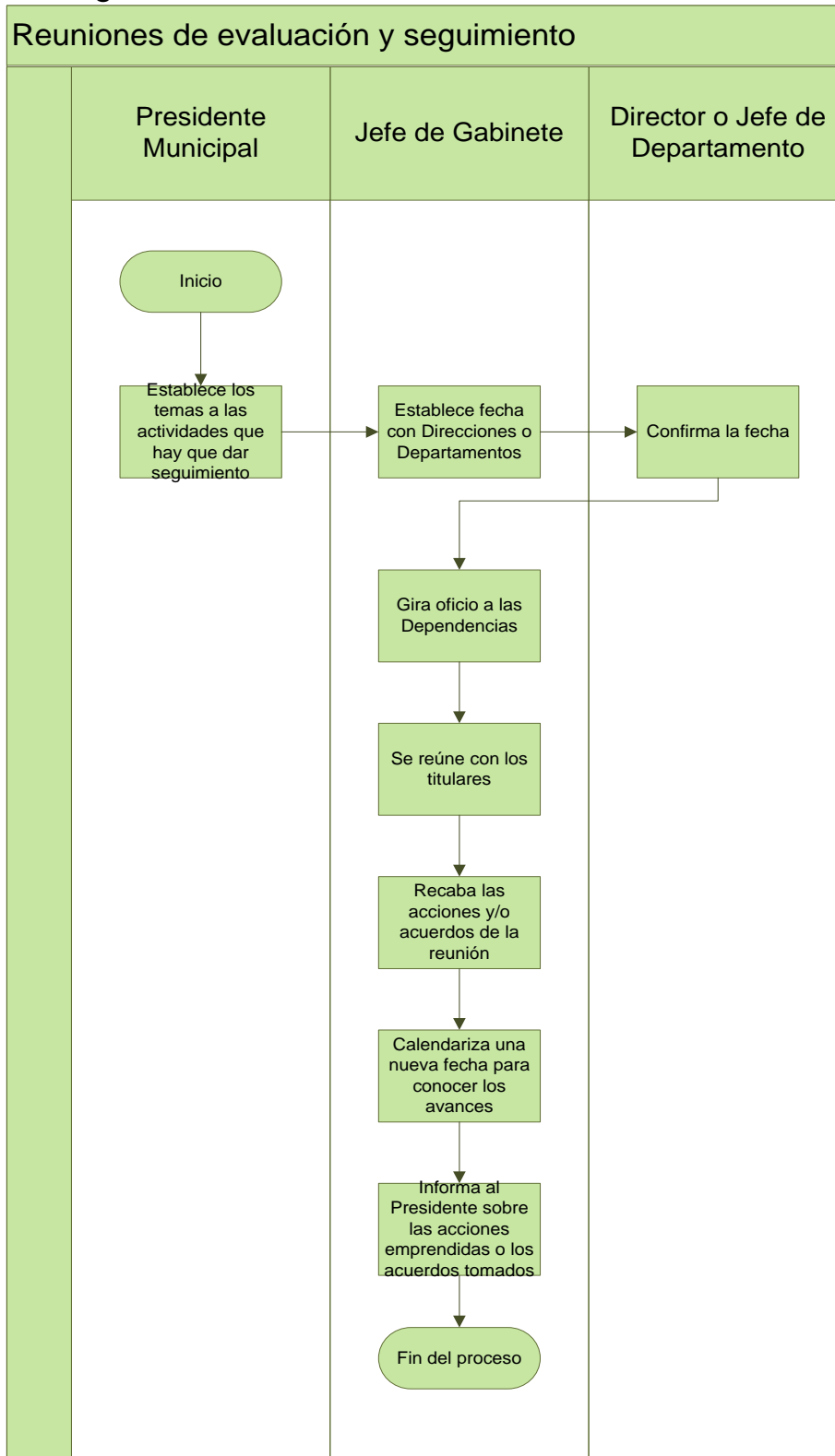
Núm.	Código	Nombre	Relación
		No los hay	



## 5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Presidente Municipal	Establece los temas a las actividades que hay que dar seguimiento.		
2	Jefe de Gabinete	Establece una fecha con las Direcciones o Departamentos involucrados o responsables de la ejecución de las acciones.	1	
3	Director o Jefe de Departamento	Confirma la fecha.	2	
4	Jefe de Gabinete	Gira oficio a las Direcciones o departamentos relacionados con el tema agendado.	3	
5	Jefe de Gabinete	Se reúne con los directores o jefes de departamento.	4	
6	Jefe de Gabinete	Recaba las acciones y/o acuerdos de la reunión.	5	
7	Jefe de Gabinete	Calendariza una nueva fecha de reunión para conocer los avances sobre el tema tratado si es necesario.	6	
8	Jefe de Gabinete	Informa al Presidente Municipal sobre las acciones emprendidas o los acuerdos tomados en la reunión.	7	
9		Fin del proceso	8	

## 6. Diagrama del Proceso





## 7 Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1		

## 8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
	No los hay	

## 9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	No se utilizan sistemas especiales	

## 10. Problemas y Restricciones

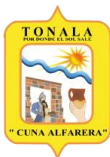
Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	No se identificaron			

## 11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	No se identificaron

## 12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	



01-JG-03

## Construcción de Indicadores

Presidencia Municipal  
Jefatura de Gabinete

### 1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Jefatura de Gabinete	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Domingo Alfredo García Tut	Fecha:	Abril 2018
Revisó :	Nailleli Méndez Vieyra	Fecha:	Abril 2018

### 2. Datos de Adscripción

Dirección de Área:	Presidencia	Subdirección:	No aplica
Jefatura:	Jefatura de Gabinete	Departamento:	No aplica
Coordinación:		Oficina:	No aplica

### 3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Informe	

### 4. Procesos Relacionados

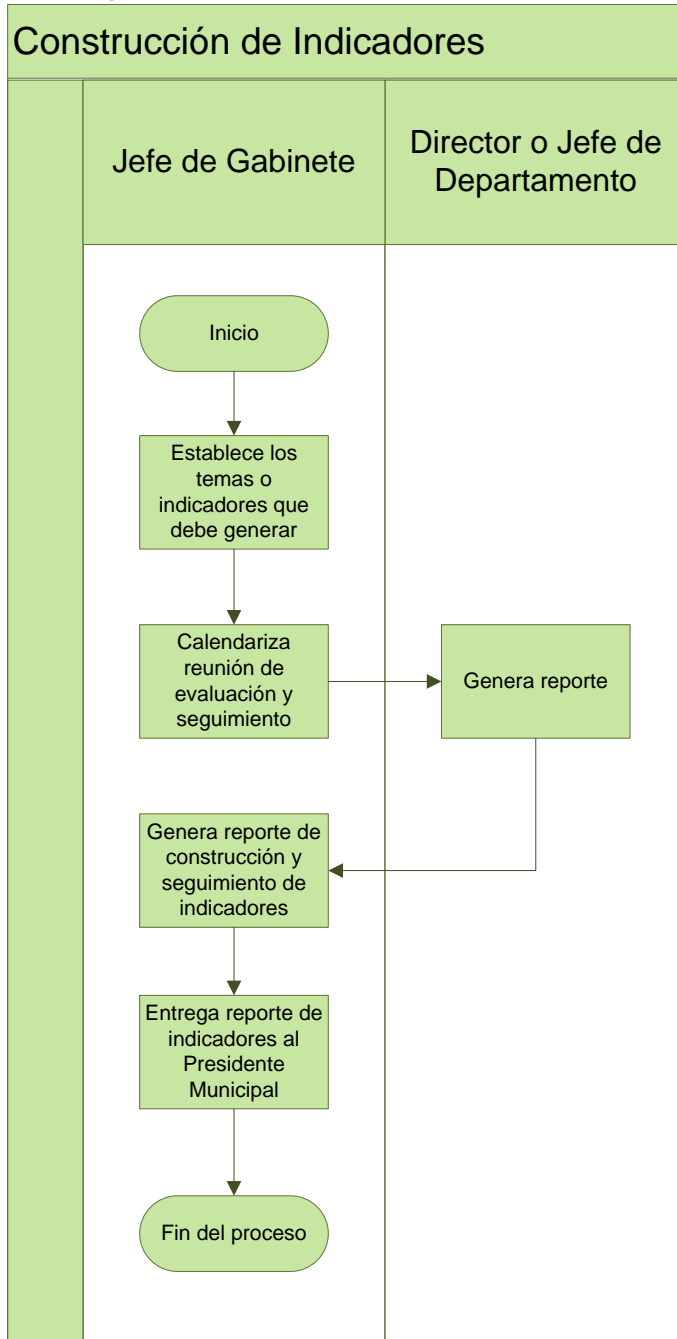
Núm.	Código	Nombre	Relación
		No los hay	



## 5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Jefe de Gabinete	Establece los temas o indicadores que debe generar para las Direcciones o Departamentos		
2	Jefe de Gabinete	Calendariza reunión de evaluación y seguimiento para construcción y seguimiento de indicadores	1	
3	Director o Jefe de Departamento	Genera reporte de indicadores de su Área	2	
4	Jefe de Gabinete	Genera reporte de construcción y seguimiento de indicadores de la gestión de las Dependencias	3	
5	Jefe de Gabinete	Entrega reporte de indicadores al Presidente Municipal o Área encargada.	4	
6		Fin del proceso	5	

## 6. Diagrama del Proceso





## 7 Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1		

## 8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
	No los hay	

## 9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	No se utilizan sistemas especiales	

## 10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	No se identificaron			

## 11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	No se identificaron

## 12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	

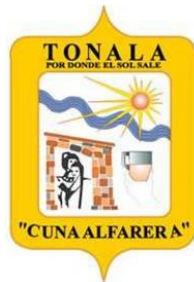




---

# Manual de Procesos 01 - Presidencia Municipal Jefatura de Gabinete Dirección de Supervisión 2018

---



Gobierno Municipal de Tonalá, Jalisco  
2015-2018



## **Contenido**

Filosofía

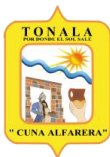
Listado de áreas directivas

Descripción de las funciones del titular

Marco Jurídico

Plantilla estructural

Procesos y servicios



## FILOSOFÍA

Misión
Es la Dependencia encargada de Supervisar el Actuar de los Servidores Públicos haciendo eficiente el funcionamiento de la Administración Pública con el fin de recuperar la Confianza de la Ciudadanía.

Visión
Tener un mayor acercamiento en las diversas áreas de la Administración, tanto con los Servidores Públicos como con los Ciudadanos, escuchándolos y apoyándolos a resolver los problemas que se puedan llegar a presentar con la finalidad de que los Recursos Humanos, Materiales y Financieros con los que se cuenta sean utilizados para el beneficio de la Ciudadanía Tonalteca.

## LISTADO DE ÁREAS DIRECTIVAS

NOMBRE DE LA DEPENDENCIA	Dependencia Directa
Dirección de Supervisión	01-JG

## DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DE LOS TITULARES

Titular	Descripción
Director de Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concentra, elabora y presenta informes de actividades, para la evaluación del cumplimiento de las metas y objetivos establecidos para su área en particular.</li> <li>• Establece criterios, normas y procedimientos, para el desarrollo de las actividades de su área, que contribuyan al cumplimiento del plan de trabajo establecido por la Secretaría General.</li> <li>• Coordina planes de trabajo con otras Direcciones, para el logro de sus objetivos.</li> <li>• Supervisa y evalúa el desempeño del personal a su cargo.</li> <li>• Atiende las solicitudes de las Dependencias del Ayuntamiento y las del Público en general, que así le sean derivadas.</li> <li>• Elabora el plan de trabajo, coordinando y organizando los recursos humanos y materiales a su cargo, a fin de dar cumplimiento a los objetivos establecidos.</li> <li>• Analiza los procesos a su cargo, a fin de elaborar propuestas de mejora continua.</li> <li>• Asiste a reuniones de trabajo.</li> <li>• Elabora informes sobre el avance en el cumplimiento de los programas y del estado que guardan los asuntos específicos encomendados por Secretario General.</li> </ul>



## MARCO JURÍDICO

Núm.	Ley o Reglamento
1	Reglamento del Gobierno y la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco.

## PLANTILLA ESTRUCTURAL

Nombre del Puesto en Plantilla	01-DS
Director de Supervisor	
Supervisor (2)	
Supervisor "A" (3)	
Supervisor "AA"	

## PROCESOS Y SERVICIOS

Código del Proceso	Nombre del Proceso	Productos o Servicios
01-DS-01	Atención de quejas y/o reportes	Atención de quejas o reportes
01-DS-02	Supervisión de personal	Supervisión del personal



01-DS-01

# ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O REPORTES

**Presidencia Municipal  
Jefatura de Gabinete  
Dirección de Supervisión**

## 1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Dirección de Supervisión	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Oscar Eduardo Sandoval Cortés	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	Nailleli Méndez Vieyra	Fecha:	Marzo 2018

## 2. Datos de Adscripción

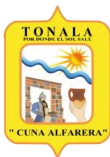
Dirección de Área:	Supervisión	Subdirección:	No aplica
Jefatura:	No aplica	Departamento:	No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:	No aplica

## 3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Atención de quejas	5 (semanales)

## 4. Procesos Relacionados

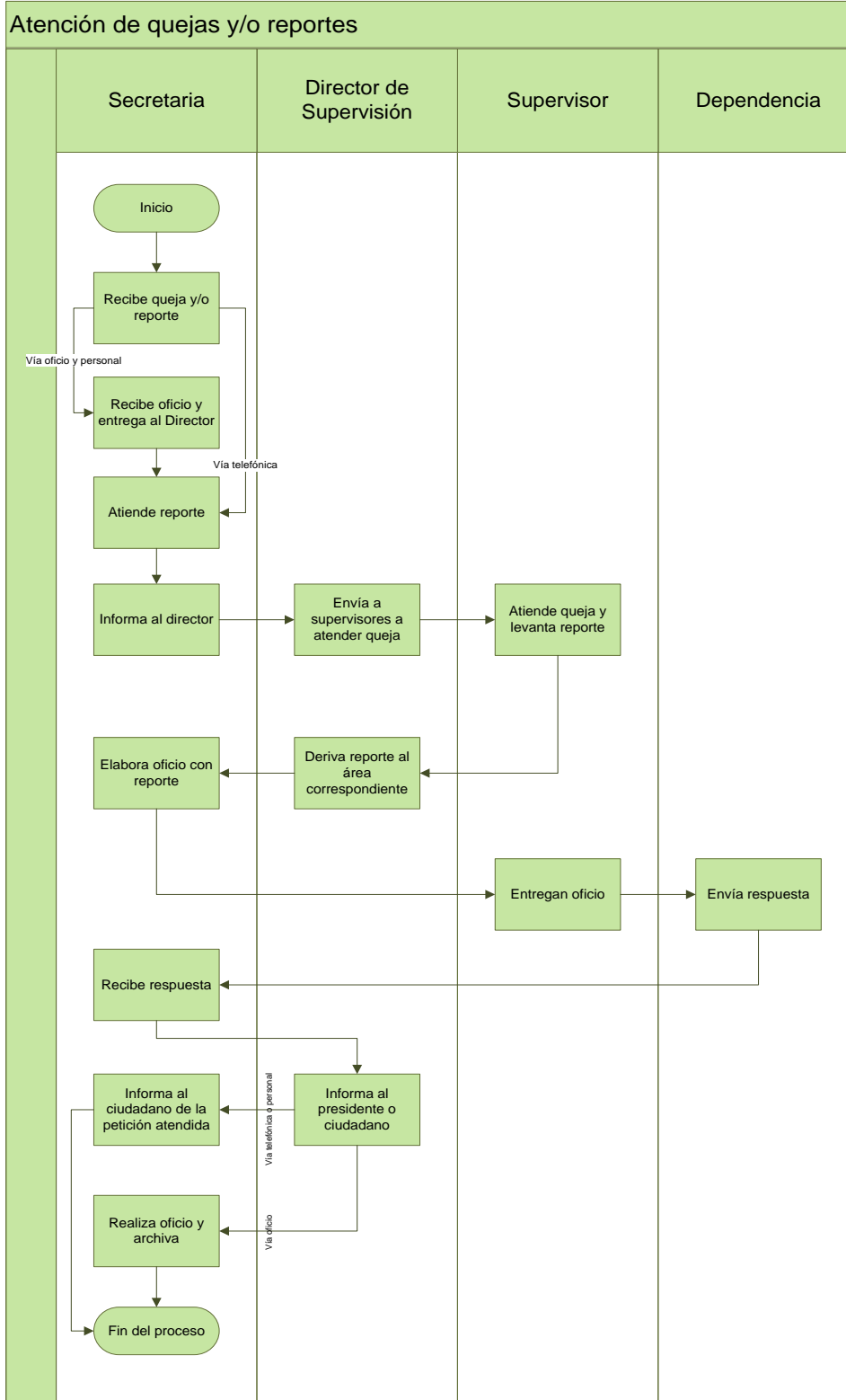
Núm.	Código	Nombre	Relación
1		No los hay	



## 5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Secretaria (Auxiliar Administrativo)	Recibe queja y/o reporte: 1.1.- Vía telefónica 1.2.- Vía oficio 1.3.- Personal		7 min
2	Secretaria (Auxiliar Administrativo)	Recibe oficio y entrega al Director	1.2	5 min
3	Secretaria (Auxiliar Administrativo)	Atienden queja y levantan reporte en libro.	2,1.1,1.3	5 min
4	Secretaria (Auxiliar Administrativo)	Informa al Director de la queja	3	5 min
5	Director	Envía a supervisores a atender la queja	4	5 min
6	Supervisores (Auxiliar Técnico)	Visitan al ciudadano y atienden la queja y levantan su reporte de supervisión	5	6 hrs
7	Director	Deriva el reporte de la supervisión al área correspondiente	6	15 min
8	Secretaria (Auxiliar Administrativo)	Elabora oficio con reporte de supervisión	7	15 min
9	Supervisores	Entregan oficio en el área correspondiente	8	1 hr
10	Dependencia	Envía respuesta al oficio turnado	9	48 hrs
11	Secretaria (Auxiliar Administrativo)	Recibe respuesta (oficio)	10	5 min
12	Director	Informa a Presidente o Ciudadano 12.1.- Vía telefónica 12.2.- Vía Oficio 12.3.- Personal	11	7 min
13	Secretaria Supervisor	Informan al ciudadano que su petición fue atendida	12.1 12.3	5 min
14	Secretaria (Auxiliar Administrativo)	Redacta oficio de respuesta y archiva para posteriores consultas	12.2	15 min
15		Fin del proceso	13, 14	

## 6. Diagrama del Proceso





## 7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Reglamento del Gobierno y la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco.	

## 8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	No aplica	

## 9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	No aplica	

## 10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	En ocasiones las quejas son anónimas o no nos dejan los datos completos.	Casi nunca	No encontrar al ciudadano o el lugar que se reporta	Ciudadanos

## 11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	Más vehículos para poder cubrir en un menor tiempo los reportes y quejas.

## 12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	





01-DS-02

# SUPERVISIÓN DE PERSONAL

Presidencia Municipal  
Jefatura de Gabinete  
Dirección de Supervisión

## 1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Dirección de Supervisión	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Oscar Eduardo Sandoval Cortés	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	Nailleli Méndez Vieyra	Fecha:	Marzo 2018

## 2. Datos de Adscripción

Dirección de Área:	Supervisión	Subdirección:	No aplica
Jefatura:	No aplica	Departamento:	No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:	No aplica

## 3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Supervisiones	5 (semanales)

## 4. Procesos Relacionados

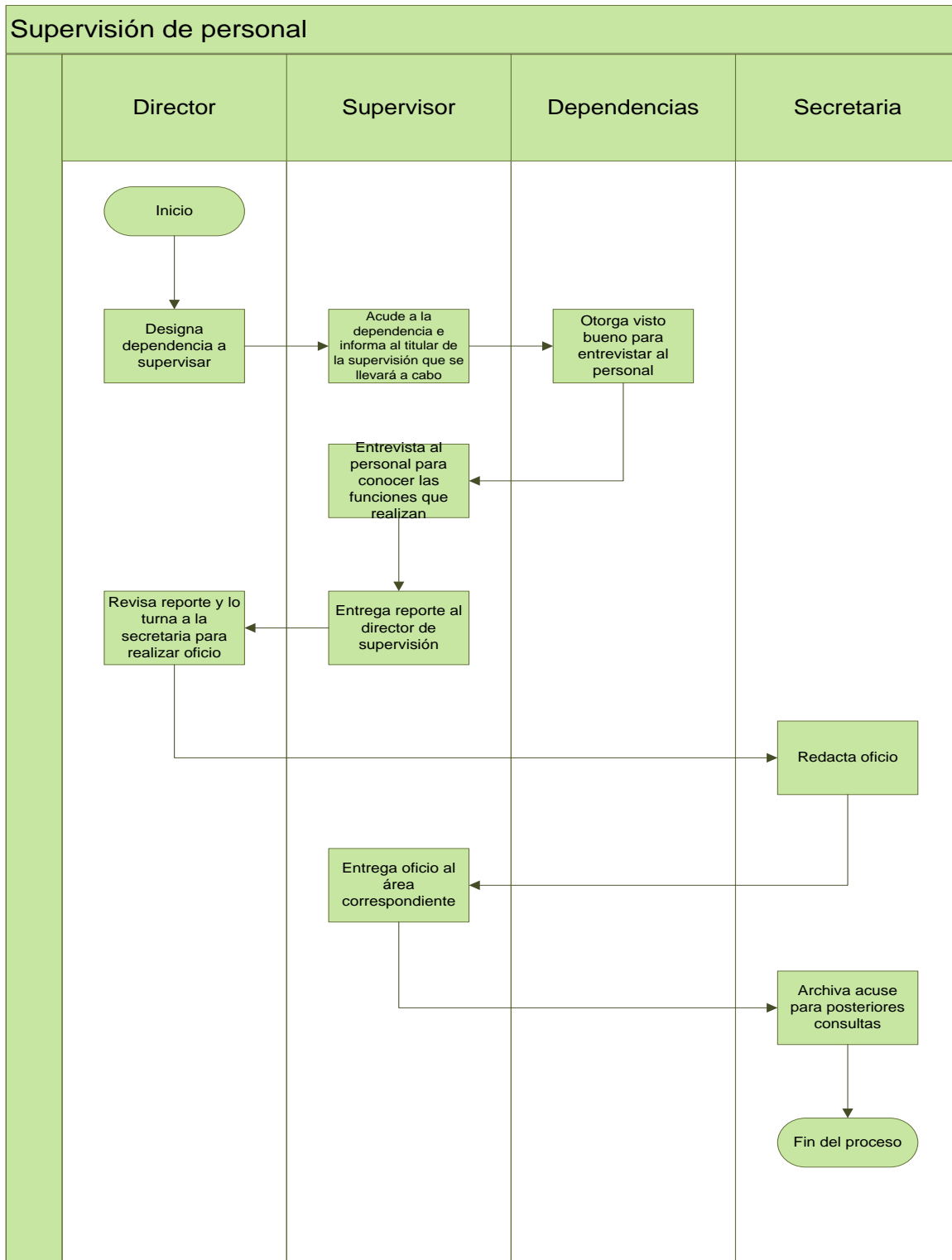
Núm.	Código	Nombre	Relación
1		No los hay	



## 5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Director	Designa una Dependencia a Supervisar		10 min
2	Supervisor (Auxiliar Técnico)	Acuden a la Dependencia a entrevistarse con el Director para informarle sobre la supervisión que se llevará a cabo	1	30 min
3	Dependencia	El Director de la Dependencia otorga su Visto Bueno para entrevistarnos con el personal a su cargo	2	10 min
4	Supervisor (Auxiliar Técnico)	Se entrevistan con cada uno del personal de la Dependencia para conocer cuáles son las funciones que realizan	3	3 hrs
5	Supervisor (Auxiliar Técnico)	Entregan reporte escrito de la supervisión al Director de Supervisión.	4	15 min
6	Director	Revisa reporte y solicita a la secretaria redactar un oficio al Presidente y Director General de la dependencia correspondiente, sobre la supervisión llevada a cabo.	5	5 min
7	Secretaria (Auxiliar Administrativo)	Redacta oficio de supervisión.	6	20 min
8	Supervisor (Auxiliar Técnico)	Entregan oficio al área correspondiente	7	30 min
9	Secretaria (Auxiliar Administrativo)	Archiva acuse de recibo para posteriores consultas.	8	5 min
10		Fin del proceso	9	

## 6. Diagrama del Proceso





## 7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Reglamento del Gobierno y la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco.	

## 8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	No aplica	

## 9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	No Aplica	

## 10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	Personal adscrito al área que se encuentra laborando en otra dependencia sin contar con oficio de comisión por parte de la DGADH.	Casi nunca	No localizar al personal en el momento de la visita.	Titular de la Dependencia y el Servidor Público

## 11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	

## 12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	



---

# Manual de Procesos

## 01 - Presidencia Municipal

### Dirección de Comunicación Social

2018

---



Gobierno Municipal de Tonalá, Jalisco  
2015-2018



## Contenido

Filosofía

Listado de áreas directivas

Descripción de las funciones del titular

Marco Jurídico

Plantilla estructural

Procesos y servicios



## FILOSOFÍA

Misión
Apoyar al Presidente Municipal, así como a su gabinete y demás Dependencias Municipales en los eventos Sociales, y revestir con los apoyos de las demás Direcciones Municipales, fomentar una buena relación con los Medios de Comunicación así como proyectar una imagen de Gobierno con trabajo que conlleven a lo siguiente: Valores de calidad, Calidez, Creatividad, Entusiasmo y Probidad

Visión
Contribuir al éxito de las acciones de Gobierno, mediante servicios innovadores que permitan promover la cultura tecnología, a las inversiones, a los negocios y al dialogo, presentando los diferentes rastros del Municipio a nivel Intermunicipal, Federal e Internacional. Crear alianzas privadas e instituciones similares que puedan apoyar al Municipio en sus proyectos

## LISTADO DE ÁREAS DIRECTIVAS

Nombre de la Dependencia	Dependencia Directa
Dirección de Comunicación Social	01-PM
Jefatura de Comunicación Social de al C.S.P.T.	01-DCS
Coordinación de Imagen y Portal Oficial	01-DCS
Coordinación de Monitoreo y Redes Sociales	01-DCS

## DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DE LOS TITULARES

Titular	Descripción
Director de Comunicación Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establece políticas, lineamientos y estrategias para la difusión de acciones del Gobierno Municipal.</li> <li>• Coordina las conferencias de prensa del Presidente Municipal y funcionarios.</li> <li>• Planea y coordina las campañas de difusión de las actividades de cada una de las dependencias de la Administración, para mantener informada a la población.</li> <li>• Asesora a los titulares de las dependencias cuando deban tener contacto con los medios de comunicación.</li> <li>• Apoya en la realización del informe de Gobierno Municipal.</li> <li>• Acompaña al Presidente Municipal en las actividades</li> </ul>



	<p>oficiales y entrevistas.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Planea y evalúa el gasto público de la Dirección de Comunicación Social.</li><li>• Realiza y autoriza la transmisión de spots y publicidad.</li><li>• Hace la publicación de la gaceta Municipal.</li><li>• Las demás funciones que las Leyes y reglamentos le faculten.</li></ul>
Jefe de Comunicación Social de la C.S.P.T.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Propone lineamientos y estrategias para la difusión de acciones de la Comisaría de Seguridad Pública.</li><li>• Coordina las conferencias de prensa del Comisario y mandos operativos.</li><li>• Planea y coordina las campañas de difusión de las actividades de las áreas de la Comisaría, con la finalidad de mantener informada a la población.</li><li>• Asesora a los titulares de las áreas cuando deban tener contacto con los medios de comunicación.</li><li>• Apoya en la realización del informe de Gobierno Municipal.</li><li>• Acompaña al Comisario en las actividades oficiales y entrevistas.</li><li>• Las demás funciones que las Leyes y reglamentos le faculten.</li></ul>
Coordinador de Imagen y Portal Oficial	<ul style="list-style-type: none"><li>• Establece lineamientos y estrategias de comunicación visual y audiovisual.</li><li>• Planea y coordina las campañas de comunicación visual y audiovisual de la Administración, para mantener informada a la población.</li><li>• Diseña la imagen del informe de Gobierno Municipal.</li><li>• Planea y produce spots y diseños de publicidad institucional.</li><li>• Las demás funciones que Leyes y reglamentos le faculten.</li><li>• Diseña y mantiene actualizado el Portal Oficial</li></ul>
Coordinador de Monitoreo y Redes Sociales	<ul style="list-style-type: none"><li>• Monitorear las redes sociales</li><li>• Asesorar a los funcionarios de todas las direcciones generales y direcciones de área de la administración para el manejo y publicación en redes sociales.</li><li>• Analizar y evaluar los alcances de la información y su efectividad en redes sociales.</li><li>• Campaña permanente de difusión de las actividades del Gobierno.</li><li>• Atender en tiempo real al ciudadano para gestionar ante las dependencias la posible solución de su problemática.</li><li>• Asesorar al ciudadano respecto a trámites o servicios</li></ul>





	<p>públicos que requiera.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación y evaluación de campañas de difusión.</li> <li>• Coordina el monitoreo de los medios de comunicación y el envío de notas periodísticas al presidente, regidores y funcionarios de primer nivel.</li> <li>• Coordina el análisis y creación diaria de la síntesis informativa, así como el envío de la misma al presidente, regidores y funcionarios de primer nivel.</li> </ul>
--	---

## MARCO JURÍDICO

Núm.	Ley o Reglamento
1	Reglamento del Gobierno y la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco.

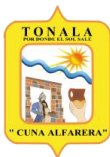
## PLANTILLA ESTRUCTURAL

Nombre del Puesto en Plantilla	01-DCS
Director de Comunicación Social	
Coordinador de Imagen y Portal Oficial	
Analista Especializado	
Asesor	
Jefe de Comunicación Social de la C.S.P.T	
Coordinador de Monitoreo y Redes Sociales	
Analista	
Asistente	
Auxiliar Técnico "A" / A	
Auxiliar Técnico "A" / B	
Secretaria "A" (2)	
Camarógrafo A	
Camarógrafo B	
Fotógrafo	
Auxiliar de Servicios Múltiples (3)	



## PROCESOS Y SERVICIOS

Código del Proceso	Nombre del Proceso	Productos o Servicios
01-DCS-01	Elaboración de Síntesis Informativa	Síntesis Informativa
01-DCS-02	Solicitud de Entrevistas en Medios de Comunicación	Entrevistas en Medios de Comunicación
01-DCS-03	Elaboración del Diseño de Imagen	Diseño de Imagen
01-DCS-04	Realización de Publicidad en Medios de Comunicación	Spot de Radio, Perifoneo, Periódicos.



01-DCS-01

## Elaboración de Síntesis Informativa

Presidencia Municipal  
Dirección de Comunicación Social

### 1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Dirección	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Joaquín Domínguez Enríquez	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	Nailleli Méndez Vieyra	Fecha:	Marzo 2018

### 2. Datos de Adscripción

Dirección de Área:	Comunicación Social	Subdirección:	No aplica
Jefatura:	No aplica	Departamento:	No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:	No aplica

### 3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Síntesis Informativa	Síntesis Informativa / Registro semanal de síntesis informativas

### 4. Procesos Relacionados

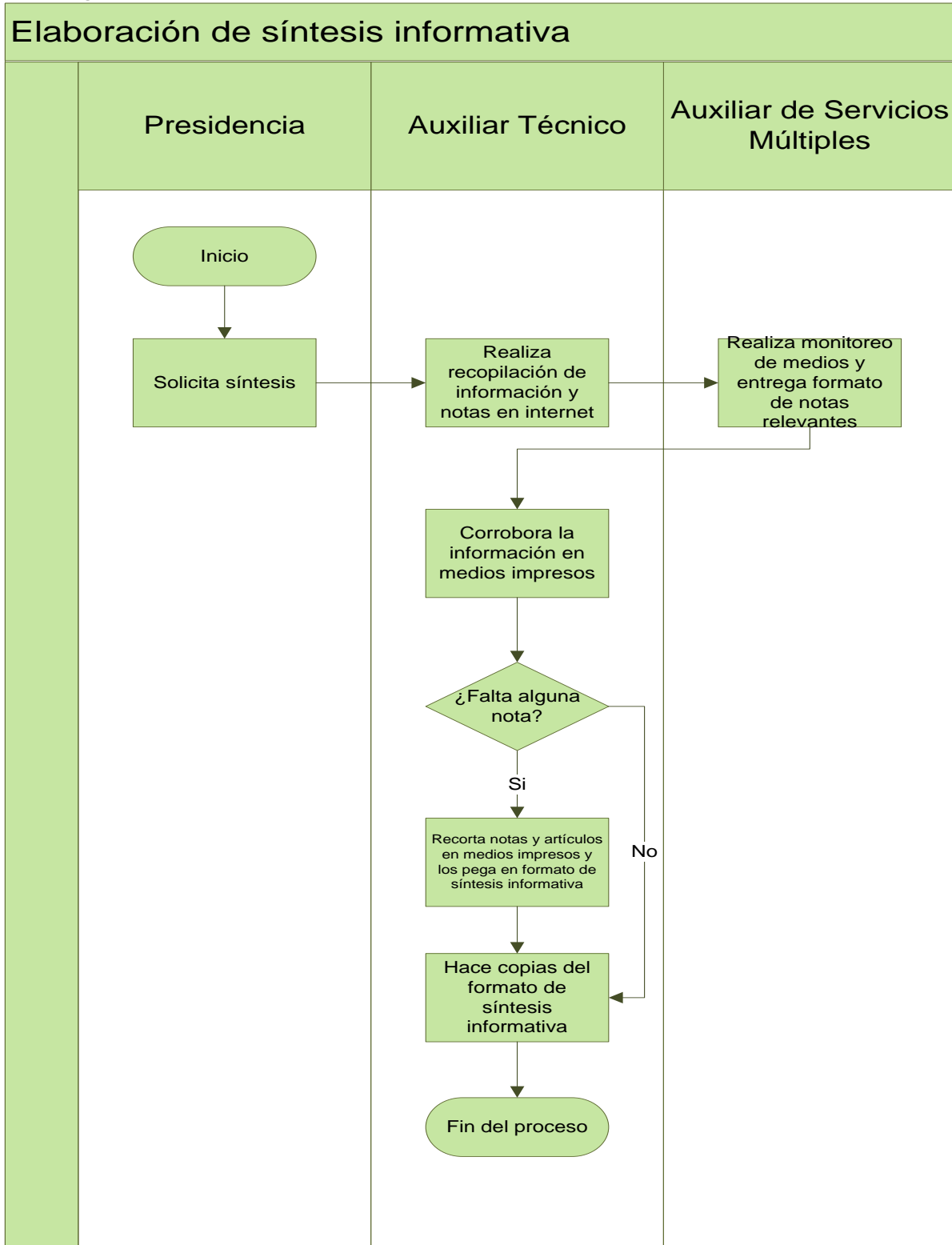
Núm.	Código	Nombre	Relación
1		No los hay	



## 5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Presidencia	Solicita una Síntesis Informativa;		1 m
2	Auxiliar Técnico	Realiza una recopilación de información y notas periodísticas en Internet;	1	90 m
3	Auxiliar Técnico, Auxiliar de Servicios Múltiples	Realiza monitoreo de medios y, entrega un formato de notas relevantes;	2	12 h
4	Auxiliar Técnico	Corroborar la información en medios impresos;	3	15 m
5	Auxiliar Técnico	Falta alguna nota: 5.1 Sí 5.2 No	4	
6	Auxiliar Técnico	Recorta notas y artículos en medios impresos y los pega en el formato de Síntesis Informativa;	5.1	2 m
7	Auxiliar Técnico	Hace copias del formato de Síntesis Informativa;	5.2 y 6	60 m
8		Fin de proceso.	7	

## 6. Diagrama del Proceso





## 7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Reglamento del Gobierno y la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco.	Título segundo, Capítulo VII Art. 86-89

## 8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	Formato de Síntesis Informativa	6
2	Formato de Monitoreo y Notas Relevantes	3

## 9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	No se utilizan sistemas especiales	

## 10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	No se identificaron			

## 11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	No se identificaron

## 12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	Actualmente se contrata a un agente externo para que realice la recopilación de notas y las suba a un formato en Internet.



01-DCS-02

# Solicitud de Entrevistas en Medios de Comunicación

**Presidencia Municipal  
Dirección de Comunicación Social**

## 1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Dirección	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Joaquín Domínguez Enríquez	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	Nailleli Méndez Vieyra	Fecha:	Marzo 2018

## 2. Datos de Adscripción

Dirección de Área:	Comunicación Social	Subdirección:	No aplica
Jefatura:	No aplica	Departamento:	No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:	No aplica

## 3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Entrevistas en Medios de Comunicación	Entrevista / Registro mensual de entrevistas realizadas

## 4. Procesos Relacionados

Núm.	Código	Nombre	Relación
1		No los hay	

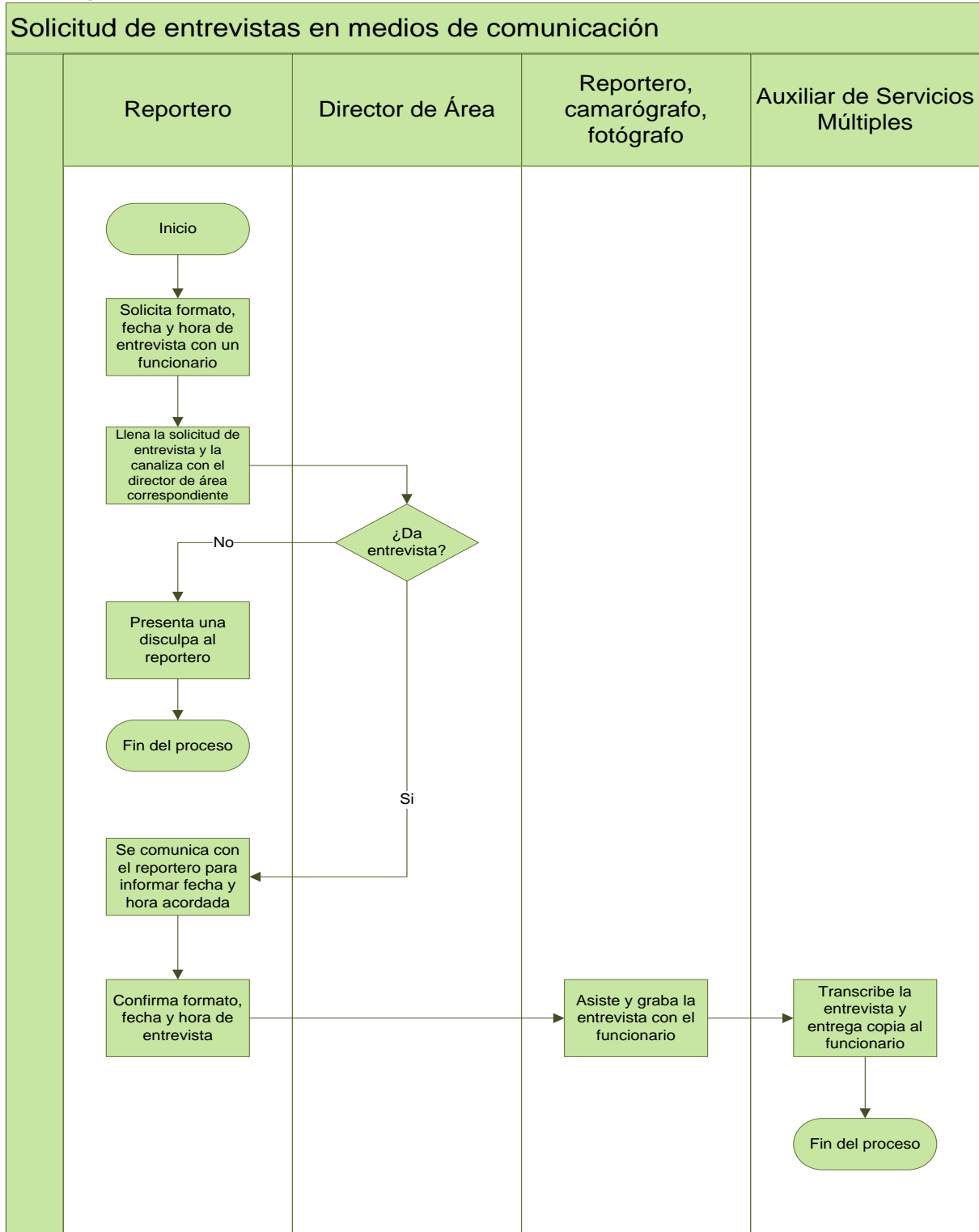


## 5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Reportero	Solicita formato, fecha y hora de entrevista con un Funcionario, para tratar un tema específico;		2 m
2	Reportero	Llena la solicitud de entrevista y la canaliza con el Director del Área correspondiente;	1	10 m
3	Director de Área	Determina si da la entrevista o asigna a un subordinado: 3.1 Director da la entrevista 3.2 Se rechaza la entrevista	2	
4	Reportero	Presenta una disculpa al reportero;	3.2	10 m
5		Fin del proceso.	4	
6	Reportero	Se comunica con el reportero para informar fecha y hora acordada con el Funcionario;	3.1	10 m
7	Reportero	Confirma formato, fecha y hora de entrevista, según lo acordado por el Funcionario Público;	6	5 m
8	Reportero, camarógrafo, fotógrafo	Asiste y graba la entrevista con el Funcionario;	7	30 m
9	Auxiliar de Servicios Múltiples	Transcribe la entrevista y entrega copia al Funcionario;	8	1 h
10		Fin de proceso.	9	



## 6. Diagrama del Proceso





## 7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Reglamento del Gobierno y la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco.	Título segundo, Capítulo VII Art. 86-89

## 8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	Solicitud de Entrevista	2

## 9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	No se utilizan sistemas especiales	

## 10. Problemas y Restricciones

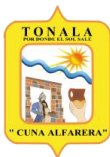
Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	La calidad en la grabación de la entrevista, es baja.	Siempre	Secciones inaudibles que dificultan la transcripción de la entrevista	Funcionarios

## 11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	Un espacio designado para entrevistas donde el ruido ambiental sea mínimo y se cuente con equipo de grabación de audio de alta calidad

## 12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	No los hay



01-DCS-03

# Elaboración del Diseño de Imagen

**Presidencia Municipal  
Dirección de Comunicación Social**

## 1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Dirección	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Joaquín Domínguez Enríquez	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	Nailleli Méndez Vieyra	Fecha:	Marzo 2018

## 2. Datos de Adscripción

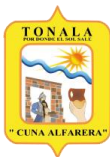
Dirección de Área:	Comunicación Social	Subdirección:	No aplica
Jefatura:	No aplica	Departamento:	No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:	No aplica

## 3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Diseño de Imagen	Archivo de Diseño

## 4. Procesos Relacionados

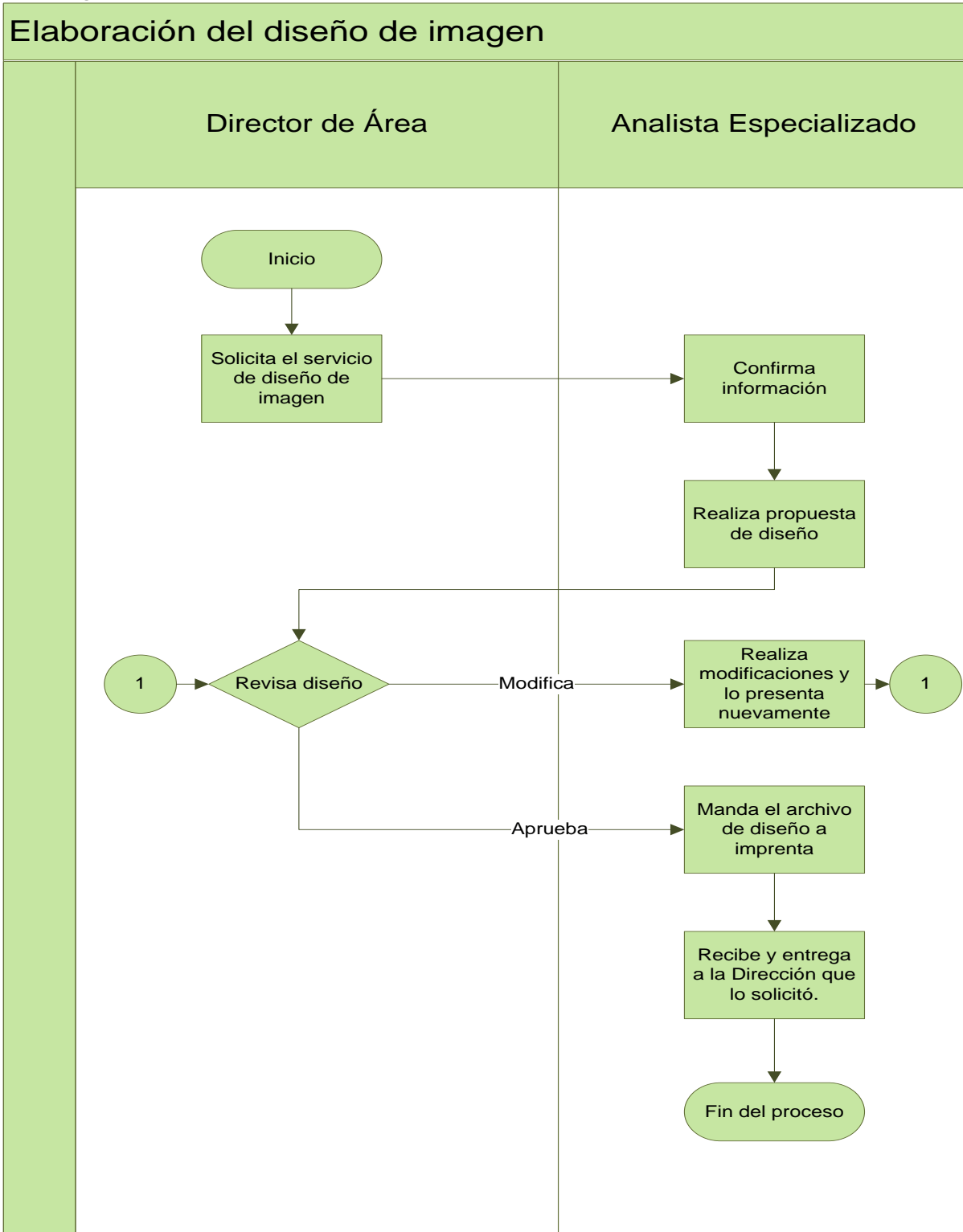
Núm.	Código	Nombre	Relación
		No los hay	

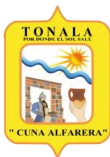


## 5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Dirección de Área	Solicita el servicio de diseño de imagen mediante un oficio;		1 m
2	Analista Especializado	Confirma la información que debe contener el producto final;	1	30 m
3	Analista Especializado	Realiza la propuesta de diseño de imagen del producto;	2	2 h
4	Dirección de Área	Revisa el diseño: 4.1 Aprueba 4.2 Solicita modificaciones	3 y 5	5 m
5	Analista Especializado	Realiza las modificaciones y lo presenta nuevamente para su aprobación;	4.2	1 h
6	Analista Especializado	Manda el archivo de diseño de imagen a imprenta;	4.1	5 m
7	Analista Especializado	Recibe y entrega a la Dirección que lo solicito;	6	10 m
8		Fin del proceso.	7	

## 6. Diagrama del Proceso





## 7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Reglamento del Gobierno y la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco.	Título segundo, Capítulo VII Art. 86-89

## 8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	No los hay	

## 9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	PhotoShop	3
2	Illustrator	3
3	Corel	3

## 10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	El diseño de imagen se solicita con poco tiempo de antelación	Casi siempre	No se termina el proceso en los tiempos requeridos	Direcciones

## 11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	Solicitar al Gobierno Estatal su Padrón de Proveedores de Impresión, para obtener un catálogo extenso de imprentas

## 12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	Actualmente no existen Indicadores de Desempeño.
2	El Diseño de Imagen puede ser para la elaboración de lonas, volantes, dípticos, trípticos, carteles, espectaculares, entre otras cosas.



01-DCS-04

# Realización de Publicidad en Medios de Comunicación

**Presidencia Municipal  
Dirección de Comunicación Social**

## 1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Dirección	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Joaquín Domínguez Enríquez	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	Nailleli Méndez Vieyra	Fecha:	Marzo 2018

## 2. Datos de Adscripción

Dirección de Área:	Comunicación Social	Subdirección:	No aplica
Jefatura:	No aplica	Departamento:	No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:	No aplica

## 3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Spot de Radio	Tiempo de Difusión
2	Perifoneo	Ruta
3	Periódicos	Anuncio

## 4. Procesos Relacionados

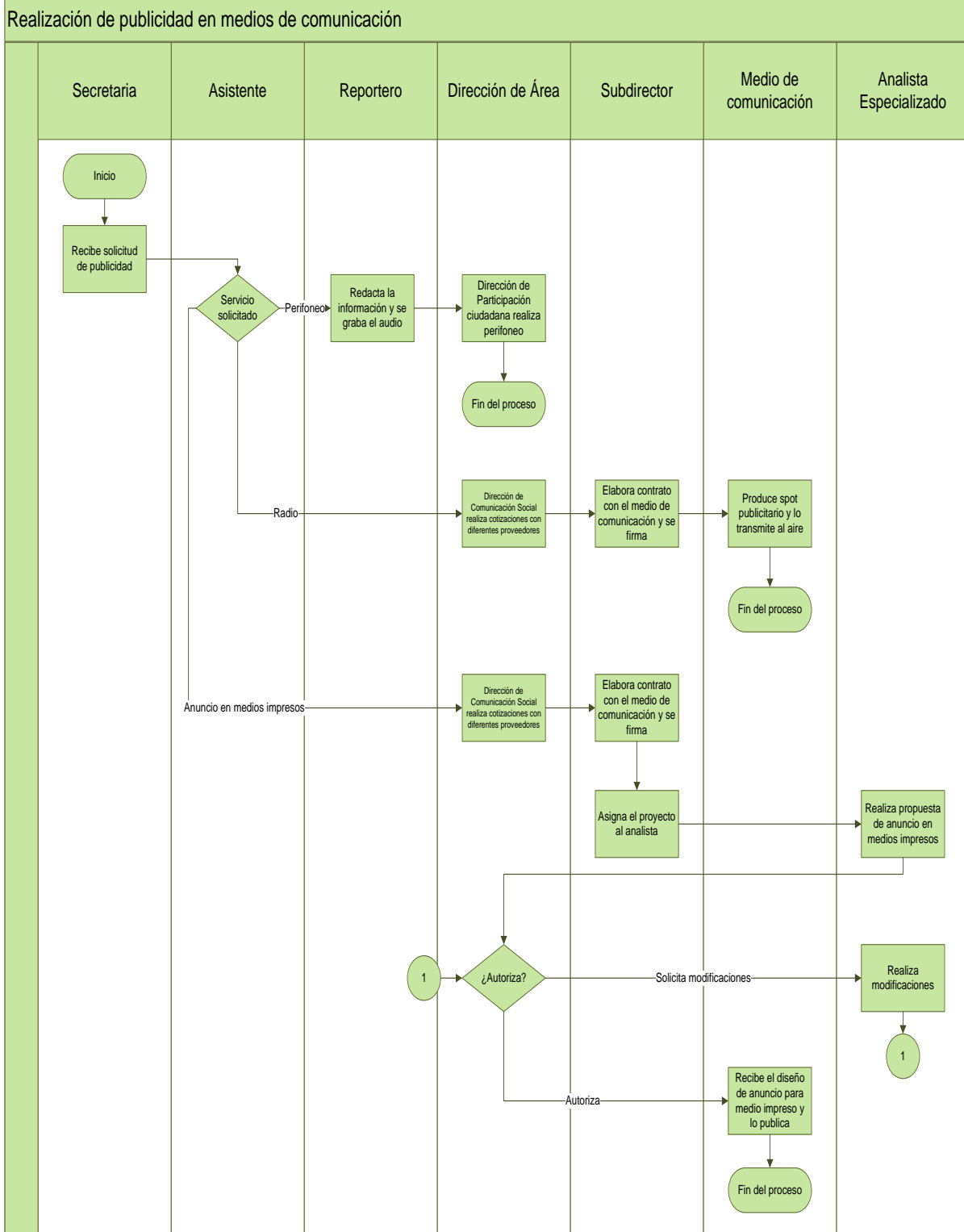
Núm.	Código	Nombre	Relación
1		No los hay	

## 5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Secretaría	Recibe solicitud de publicidad por parte de una Dirección;		1 m
2	Asistente	Identifica el servicio solicitado: 2.1 Perifoneo 2.2 Radio 2.3 Anuncio en Medios Impresos	1	
3	Reportero	Redacta la información requerida y, se graba el audio;	2.1	20 m
4	Participación Ciudadana	Realiza labores de perifoneo;	3	2 h
5		Fin del proceso.	4	
6	Dirección de Comunicación Social	En conjunto con el subdirector obtienen cotizaciones de diferentes proveedores para ver cuál es el que le ofrece mejor servicio y se adapta a lo que la Dirección necesita;	2.2	1 d
7	Subdirector	Elabora contrato con el Medio de Comunicación y se firma;	6	2 h
8	Medio de comunicación	Produce Spot publicitario y lo transmite al aire;	7	30 s
9		Fin del proceso.	8	
10	Dirección de Comunicación Social	En conjunto con el subdirector obtienen cotizaciones de diferentes proveedores para ver cuál es el que le ofrece mejor servicio y se adapta a lo que la Dirección necesita;	2.3	1 d
11	Subdirector	Elabora contrato con el Medio de Comunicación y se firma;	10	2 h
12	Subdirector	Asigna el proyecto a un Analista Especializado.	11	10 m
13	Analista especializado	Realiza propuesta de anuncio en medio impreso;	12	3 h
14	Dirección de Comunicación Social	Autoriza o solicita modificaciones: 14.1 Autoriza 14.2 Solicita modificaciones	13 y 15	1 d
15	Analista especializado	Realiza modificaciones y, entrega para autorización;	14.2	1 h
16	Medio de comunicación	Recibe el diseño de anuncio para medio impreso y, lo publica;	14.1	1 d
17		Fin del proceso.	16	



## 6. Diagrama del Proceso





## 7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Reglamento del Gobierno y la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco.	Título segundo, Capítulo VII Art. 86-89

## 8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	Micrófono	3

## 9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	CoolEdit	3
1	Corel	13, 15
1	Illustrator	13, 15
1	PhotoShop	13, 15

## 10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	No se identificaron			

## 11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	No se identificaron

## 12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	Actualmente no hay Indicadores de Desempeño para estos Productos y Servicios



---

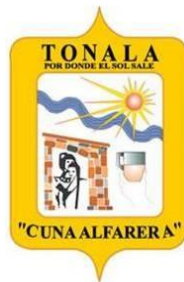
# Manual de Procesos

## 01 - Presidencia Municipal

### Dirección de Relaciones Públicas

2018

---



Gobierno Municipal de Tonalá, Jalisco  
2015-2018



## **Contenido**

Filosofía

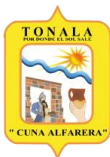
Listado de áreas directivas

Descripción de las funciones del titular

Marco Jurídico

Plantilla estructural

Procesos y servicios



## FILOSOFÍA

Misión
Proporcionar y mantener el contacto a través de lineamientos protocolarios el acercamiento con un enfoque humanista y siendo el enlace entre servidores públicos y ciudadanía para efectuar una comunicación más estrecha. Por medio de la planeación y coordinación de festividades tanto cívicas como culturales entre otros de interés para la sociedad civil, organismos y/o entidades; a favor del bienestar común. Y así fortalecer la imagen institucional del Gobierno Municipal.

Visión
Garantizar el hecho de que mediante la planeación y operación de las decisiones acordadas en materia de Relaciones Públicas, obtener la opinión y aceptación favorable de la ciudadanía, así como otras entidades de la sociedad; logrando una congruencia entre compromisos y acciones.

## LISTADO DE ÁREAS DIRECTIVAS

Nombre de la Dependencia	Dependencia Directa
Dirección de Relaciones Públicas	01-PM
Jefatura de Protocolo y Eventos Especiales	01-RP

## DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DE LOS TITULARES

Titular	Descripción
Director de Relaciones Públicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establece relaciones sociales, políticas y gubernamentales con los diferentes sectores de la sociedad.</li> <li>• Promueve y entabla comunicación con personalidades del ámbito deportivo, económico, científico y cultural, para que contribuyan con el proceso de identidad del municipio mediante su asistencia y participación en eventos y programas que realiza la Administración Municipal.</li> <li>• Elabora y actualiza los directorios de los personajes protagonistas de la Sociedad Civil.</li> <li>• Elabora y actualiza el directorio de funcionarios del ayuntamiento.</li> <li>• Envía por parte del Ejecutivo Municipal correspondencia de felicitación por aniversario, festividades sociales o logros en las distintas disciplinas de las personalidades,</li> </ul>



	<p>así como de las instituciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atiende de manera personal los asuntos encomendados por el Presidente Municipal.</li> </ul>
Jefe de Protocolo y Eventos Especiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordina eventos en los que se tenga que hacer uso de la palabra o se requiera un maestro de ceremonias;</li> <li>• Establece un plan escrito y detallado de los actos a seguir en una ceremonia o evento oficial;</li> <li>• Establece las reglas bajo las cuales se regirá una ceremonia o evento oficial;</li> <li>• Prepara al personal y al maestro de ceremonias minuciosamente para la actividad pública a celebrarse;</li> <li>• Instruye al maestro de ceremonias para que con la anticipación necesaria se cuente con escenario, atril, equipo de sonido, micrófonos, luces, y los insumos indispensables para desarrollar el evento de que se trate;</li> <li>• Procura que la reunión inicie y termine a la hora programada para tal efecto;</li> <li>• Pone en contacto al público con los expositores y autoridades presentes;</li> <li>• Hace que los asistentes se sientan bienvenidos;</li> <li>• Lleva la agenda del programa estrictamente a como está determinada;</li> <li>• En su caso, controlar el uso del tiempo de los expositores; y</li> <li>• Las demás que se fijan en los reglamentos aplicables o determine el Presidente Municipal.</li> </ul>

## MARCO JURÍDICO

Núm.	Ley o Reglamento
1	Reglamento del Gobierno y la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco.
2	Ley de Responsabilidades Políticas y Administrativas del Estado de Jalisco.



## PLANTILLA ESTRUCTURAL

Nombre del Puesto en Plantilla	<b>01-DRP</b>
Director de Relaciones Públicas	
Jefatura de Protocolo y Eventos Especiales	
Asistente (2)	
Secretaria "A" (2)	
Auxiliar de Servicios Múltiples	
Ayudante General	

## PROCESOS Y SERVICIOS

Código del Proceso	Nombre del Proceso	Productos o Servicios
01-DRP-01	Atención a Solicitudes de Arreglos Florales, Objetos Artesanales, Reconocimientos y Agua.	Agua embotellada o en lechuguilla, reconocimientos especiales, arreglos florales y objetos artesanales.
01-DRP-02	Asistencia de protocolo y Maestro de Ceremonias en reuniones y eventos.	Coffe break y/o locución en eventos
01-DRP-03	Reembolso	Varios
01-DRP-04	Pago a proveedor	Varios
01-DRP-05	Avanzada	Guía e información para el Presidente Municipal
01-DRP-06	Organización y Realización de Eventos	Material impreso, protocolo, logística y maestro de ceremonias



01-DRP-01

## Atención a Solicitudes de Arreglos Florales, Objetos Artesanales, Reconocimientos y Agua.

Presidencia Municipal  
Dirección de Relaciones Públicas

### 1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Dirección	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Eduardo Federico Herrera Flores	Fecha:	
Revisó :	Naileli Méndez Vieyra	Fecha:	Marzo 2018

### 2. Datos de Adscripción

Dirección de Área:	Relaciones Públicas	Subdirección:	No aplica
Jefatura:	No aplica	Departamento:	No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:	No aplica

### 3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Agua embotellada o en lechuguilla, reconocimientos impresos y/o melanina, arreglos florales y objetos artesanales.	Informe Mensual de Actividades

### 4. Procesos Relacionados

Núm.	Código	Nombre	Relación
1	05-JE-01	Recepción y autorización de facturas para pagos	Sucesor

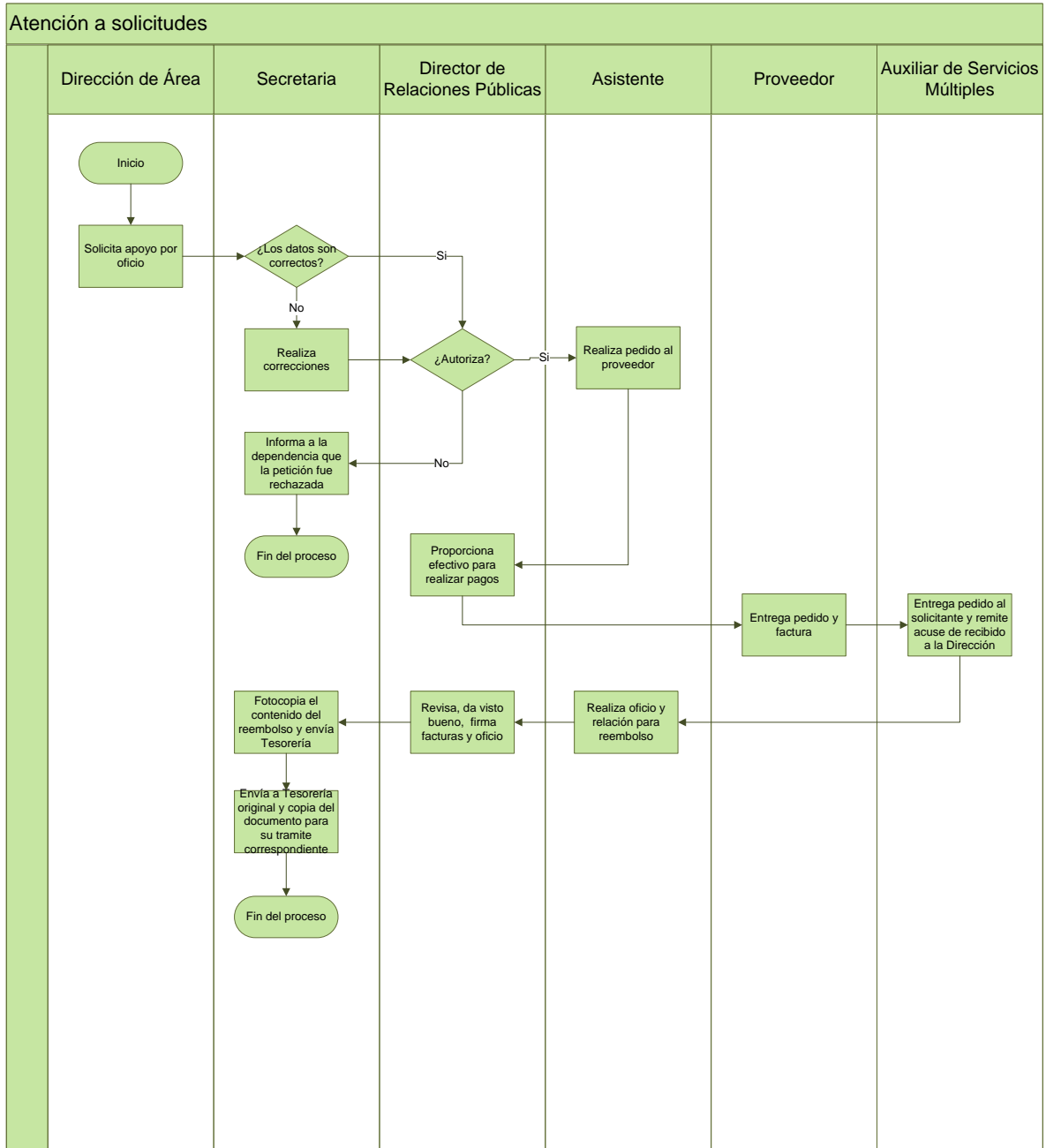




## 5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Dirección de Área y/u organización	Solicita apoyo por medio de un oficio		10 m
2	Secretaria (Auxiliar de servicios Múltiples)	Recibe la petición, y verifica los datos con el solicitante: 2.1 Datos incorrectos 2.2 Datos correctos	1	3 m
3	Secretaria (Auxiliar de servicios Múltiples)	Realiza correcciones;	2.1	5 m
4	Director de Relaciones Públicas	Autoriza o rechaza la petición: 4.1 No 4.2 Si	2.2	
5	Secretaria (Auxiliar de servicios Múltiples)	Informa a la dependencia que su petición fue rechazada	4.1	5 m
6		Fin del proceso	5	
7	Asistente (Auxiliar de Servicios Múltiples)	Realiza Pedido al Proveedor	4.2	5 m
8	Director de Relaciones Públicas	Proporciona efectivo para realizar pagos a proveedores	7	
9	Proveedor	Entrega de pedido y factura	8	15 d
10	Auxiliar de Servicios Múltiples	Se entrega pedido al solicitante y remite a la dirección acuse de recibido.	9	10 m
11	Asistente	Realiza oficio y relación para reembolso anexando factura original y fotografía necesaria para comprobación de gastos.	10	1 d
12	Director de Relaciones Públicas	Revisa, da visto bueno y firma facturas y oficio	11	10 m
13	Asistente	Fotocopia el contenido del reembolso y se envía a tesorería	12	
14	Asistente	Envía a tesorería original y copia del documento para su trámite correspondiente	13	15 m
15		Fin del Proceso.	14	

## 6. Diagrama del Proceso





## 7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Reglamento del Gobierno y la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco.	Referente al Presidente Municipal: Capítulo VI, Artículos 62 – 65

## 8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	Oficio de petición	1
2	Recurso económico para pago a proveedor	8
3	Factura del proveedor	9
4	Acuse de recibo del solicitante	10
5	Reembolso con factura anexa	11
6	Fotocopia del documento	14

## 9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	Microsoft Office Word 2007	10 y 11
2	Sistema de Copiado	14

## 10. Problemas y Restricciones

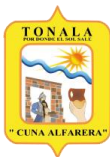
Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	Que el proveedor no cumpla con el pedido	casualmente	Se atrasa la solicitud del cliente interno	Cliente Interno

## 11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	Se hace la compra inmediata para atender la solicitud del cliente interno

## 12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	No los hay



01-DRP-02

# Asistencia de Protocolo y Maestro de Ceremonias en Reuniones y Eventos.

Presidencia Municipal  
Dirección de Relaciones Públicas

## 1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Dirección	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Eduardo Federico Herrera Flores	Fecha:	
Revisó :	Nailleli Méndez Vieyra	Fecha:	Marzo 2018

## 2. Datos de Adscripción

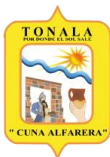
Dirección de Área:	Relaciones Públicas	Subdirección:	No aplica
Jefatura:	No aplica	Departamento:	No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:	No aplica

## 3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Asistencia de Edecanes y Maestro de Ceremonias en reuniones y eventos.	Informe mensual de actividades

## 4. Procesos Relacionados

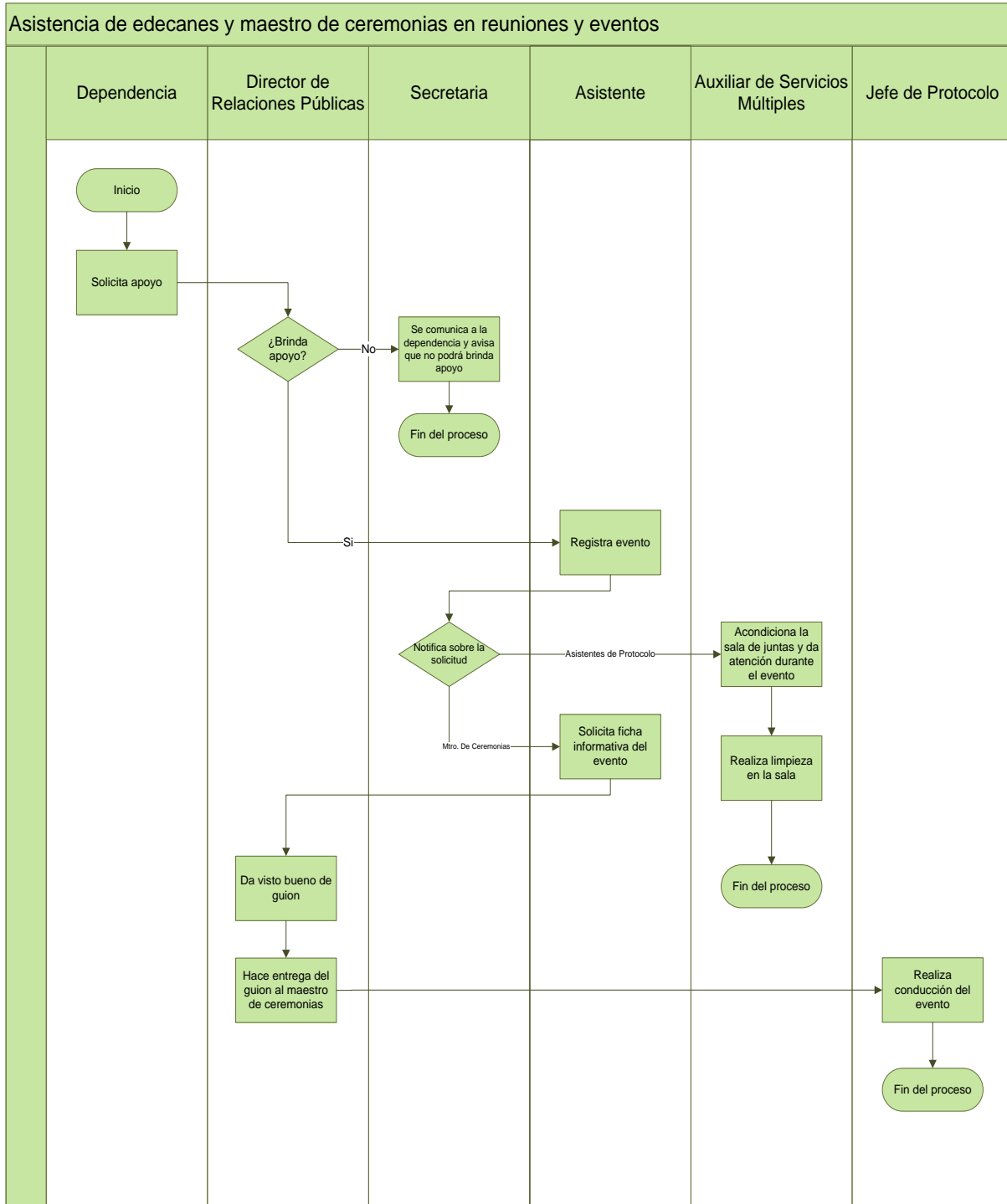
Núm.	Código	Nombre	Relación
1		No los hay	



## 5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Dependencia Solicitante y/u organización	Solicita por medio de oficio apoyo Con asistencia de Edecanes y/o al Maestro de Ceremonias		5 m
2	Dirección de Relaciones Públicas	Verifica la posibilidad de brindar el apoyo: 2.1 No disponible 2.2 Disponible	1	
3	Secretaria (Auxiliar de Servicios Múltiples)	Se comunica con el solicitante para dar aviso que si o no se podrá apoyar mediante oficio con explicación del por que.	2.1	5 m
4		Fin del proceso	3	
5	Asistente	Registran la fecha y horario en agenda	2.2	5 m
6	Secretaria (Auxiliar de Servicios Múltiples)	Notifica sobre la solicitud 6.1 Asistentes de Protocolo 6.2 Maestro de Ceremonias	5	3 m
7	Auxiliar de servicios múltiples (Asistente)	Realiza el acondicionamiento y mantenimiento en la sala de juntas o ajustes y atiende a los asistentes durante la reunión, ofreciendo alimentos y bebidas.	6.1	15 m
8	Asistente (Ayudante General)	Finalizada la reunión se procede con la limpieza de la sala de juntas o ajustes	7	15 m
9		Fin del proceso	8	
10	Asistente	Solicita ficha informativa del evento, para la realización de guión	6.2	10
11	Dirección de Relaciones Públicas	Da visto Bueno y autorización del guión	10	
12	Dirección de Relaciones Públicas	Hace entrega de guión del evento a Maestro de Ceremonias	11	15 m
13	Jefe de Protocolo	Se presenta a realizar la conducción del evento	12	
14		Fin del Proceso.	13	

## 6. Diagrama del Proceso





## 7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Reglamento del Gobierno y la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco.	Referente al Presidente Municipal: Capítulo VI, Artículos 62 – 65

## 8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	Agenda	5
2	Alimentos y bebidas	7
3	Ficha informativa y guión	9

## 9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	Microsoft Office Word	9

## 10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	No contar con lo necesario para proporcionar abastecimiento para la reunión cuando se presenta sin solicitud anticipada.	Ocasionalmente	Se perjudica al cliente interno en su desenvolvimiento laboral	solicitante
2	Que no envíen ficha informativa a tiempo	Ocasionalmente	Perjudica a la fluidez del evento	Imagen del organismo

## 11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	Ver oportunidades de abastecimiento inmediato a través de otros recursos
2	Investigar información por medio de otras dependencias involucradas

## 12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	No los hay



01-DRP-03

## Reembolso

Presidencia Municipal  
Dirección de Relaciones Públicas

### 1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Dirección	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Eduardo Federico Herrera Flores	Fecha:	
Revisó :	Nailleli Méndez Vieyra	Fecha:	Marzo 2018

### 2. Datos de Adscripción

Dirección de Área:	Relaciones Públicas	Subdirección:	No aplica
Jefatura:	No aplica	Departamento:	No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:	No aplica

### 3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Reembolso	

### 4. Procesos Relacionados

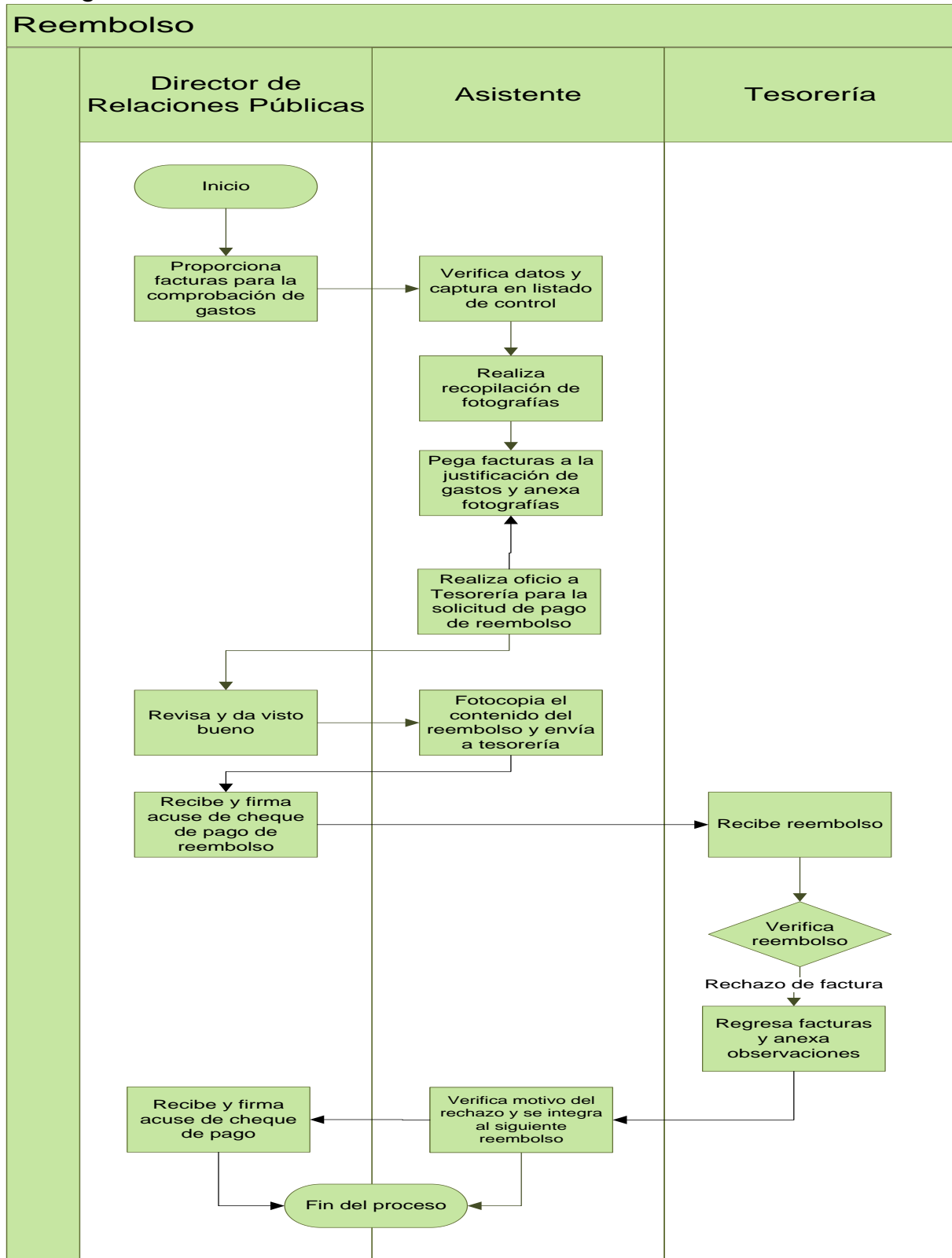
Núm.	Código	Nombre	Relación
1		No los hay	

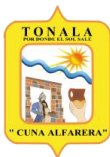


## 5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Director de Relaciones Públicas	Proporciona facturas a Coordinador Administrativo para la comprobación de gastos		10 m
2	Asistente	Verifica datos en el comprobante y el motivo y realiza justificación de gastos para fondo revolvente	1	30 m
3	Asistente	Captura en listado de control el proveedor, fecha, monto y número de factura.	2	1 h
4	Asistente	Captura por página la justificación del gasto	3	1 h
5	Asistente	Realiza recopilación de fotografías para el respaldo de la comprobación de gastos	4	1 h
6	Asistente	Pega factura o recibo en la pagina correspondiente a la justificación del gasto efectuado y anexa fotografía	5	30 m
7	Asistente	Realiza oficio dirigido a tesorería para la solicitud de pago de reembolso	6	5 m
8	Dir. De Relaciones Públicas	Revisa da visto bueno y firma facturas y oficio	7	20 m
9	Asistente	Fotocopia el contenido del reembolso	8	10 m
10	Auxiliar General (Asistente)	Entrega a Tesorería Reembolso con acuse de recibo	9	20 m
11	Tesorería	Recibe reembolso y firma acuse	10	10 m
12	Tesorería	Verifica reembolso: 11.1 Rechazo de facturas 11.2 Elaboración de cheque de pago	11	5 d
13	Tesorería	Regresa facturas con volante de observación de rechazo a la Dirección de Relaciones Públicas	11.1	3 d
14	Asistente	Verifica motivo de rechazo y solicita reposición de comprobante para integrarlo en el siguiente reembolso	13	1 d
15		Fin del proceso		
16	Dir. Relaciones Públicas	Recibe y firma acuse de cheque de pago de reembolso	11.2	1 d
17		Fin del proceso	17	

## 6. Diagrama del Proceso





## 7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Reglamento del Gobierno y la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco.	Referente al Presidente Municipal: Capítulo VI, Artículos 62 – 65

## 8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	Listado de control	3
2	Justificación de facturas	4
3	Oficio para pago	7
4	Foto copia de reembolso	9
5	Firma de acuse	11
7	Firma y entrega de cheque	16
8	Foto copia de cheque	17

## 9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	Microsoft Office Excel	3
2	Microsoft Office Word	4 y 7
3	Sistema de Copiado	9

## 10. Problemas y Restricciones

.....	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	Rechazo de facturas y/o recibos	Ocasionalmente	Pago incompleto del reembolso	Dir. Relaciones Públicas

## 11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	Cotejar datos en facturas y recibos
2	Verificar que el proveedor expida facturas

## 12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	No los hay



01-DRP-04

## Pago a proveedor

Presidencia Municipal  
Dirección de Relaciones Públicas

### 1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Dirección	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Eduardo Federico Herrera Flores	Fecha:	
Revisó :	Nailleli Méndez Vieyra	Fecha:	Marzo 2018

### 2. Datos de Adscripción

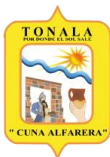
Dirección de Área:	Relaciones Públicas	Subdirección:	No aplica
Jefatura:	No aplica	Departamento:	No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:	No aplica

### 3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Pago a proveedor	

### 4. Procesos Relacionados

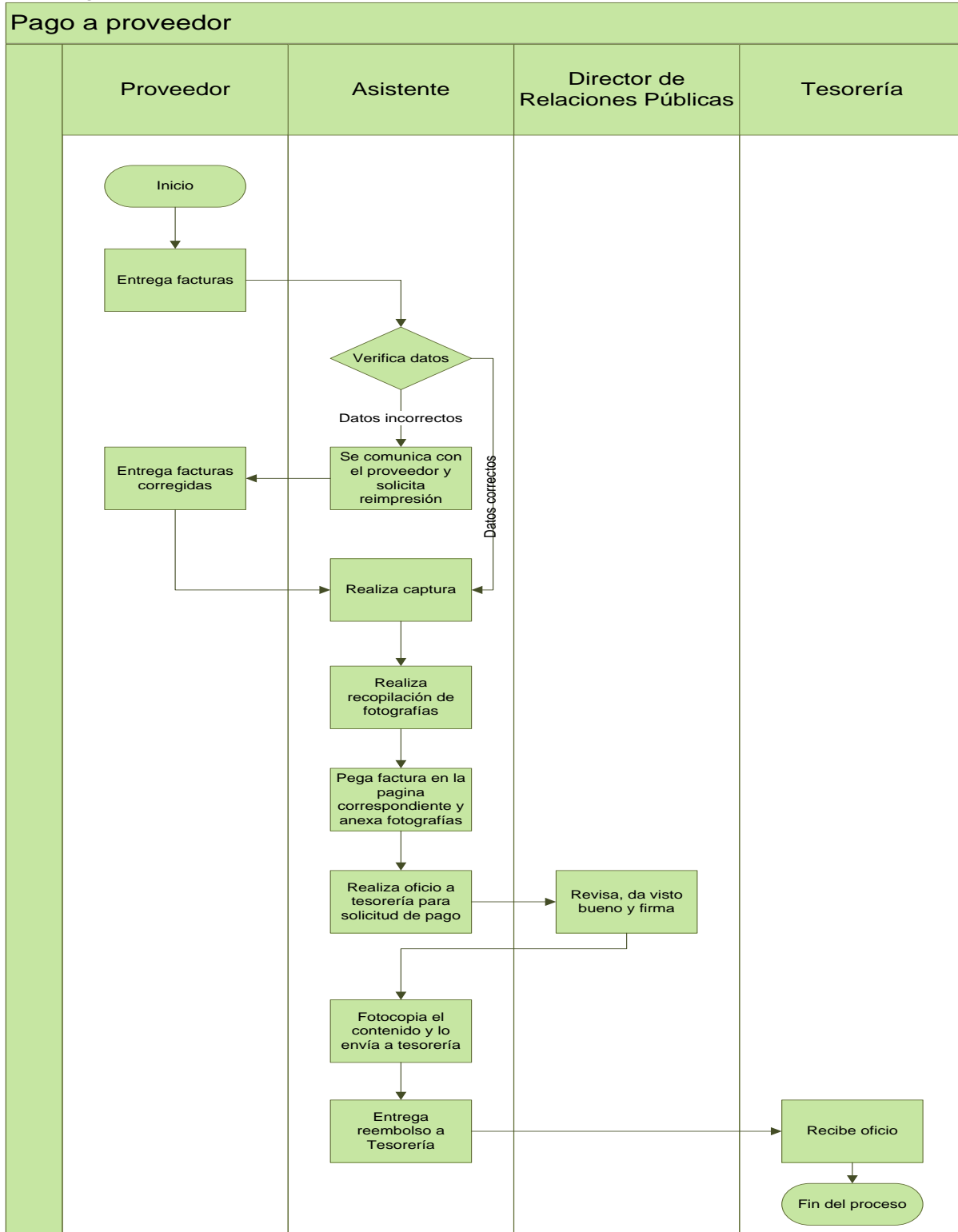
Núm.	Código	Nombre	Relación
1		No los hay	



## 5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Proveedor	Entrega facturas		
2	Asistente	Verifica datos 2.1 Datos incorrectos 2.2 Datos correctos	1	30 m
3	Asistente	Se comunica con el proveedor y solicita reimpresión y corrección de contenido de la factura	2.1	5 m
4	Proveedor	Entrega factura corregida y recoge factura errónea	3	
5	Asistente	Captura en listado de control del proveedor, fecha, monto, número de factura, oficio y artículo	2.2 y 3	1 h
6	Asistente	Captura por página la justificación de la compra	5	30 m
7	Asistente	Realiza recopilación de fotografías para el respaldo de la comprobación de gastos	6	30 m
8	Asistente	Pega factura en la pagina correspondiente a la justificación del gasto y anexa fotografía	7	20 m
9	Asistente	Realiza oficio dirigido a tesorería para la solicitud de pago a proveedor	8	5 m
10	Director de Relaciones Públicas	Revisa, da visto bueno y firma facturas y oficio	9	10 m
11	Asistente	Fotocopia el contenido y se envía a tesorería	10	10 m
12	Auxiliar General	Entrega a Tesorería Reembolso con acuse de recibo	11	20 m
13	Tesorería	Recibe oficio con facturas anexas y firma acuse	12	10 m
14		Fin del proceso	13	

## 6. Diagrama del Proceso





## 7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Reglamento del Gobierno y la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco.	Referente al Presidente Municipal: Capítulo VI, Artículos 62 – 65

## 8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	Entrega de facturas	1
2	Entrega de factura corregida	4
3	Listado de control	5
4	Oficio para pago	10
5	Firma y sello en facturas y oficio	10
6	Foto copia de reembolso	11
7	Firma de acuse	13

## 9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	Microsoft Office Excel	5
2	Microsoft Office Word	10 y 6
3	Sistema de copiado	11

## 10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	No hay entrega de fotografías para respaldo, por parte del área de diseño	Frecuentemente	Se retrasa el oficio para pago	proveedor

## 11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	Hacer entrega inmediata del respaldo fotográfico para no generar atraso

## 12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	No los hay



01-DRP-05

## Avanzada

Presidencia Municipal  
Dirección de Relaciones Públicas

### 1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Dirección	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Eduardo Federico Herrera Flores	Fecha:	
Revisó :	Nailleli Méndez Vieyra	Fecha:	Marzo 2018

### 2. Datos de Adscripción

Dirección de Área:	Relaciones Públicas	Subdirección:	No aplica
Jefatura:	No aplica	Departamento:	No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:	No aplica

### 3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Guía e información al presidente para los eventos	Informe mensual de actividades

### 4. Procesos Relacionados

Núm.	Código	Nombre	Relación
1		No los hay	

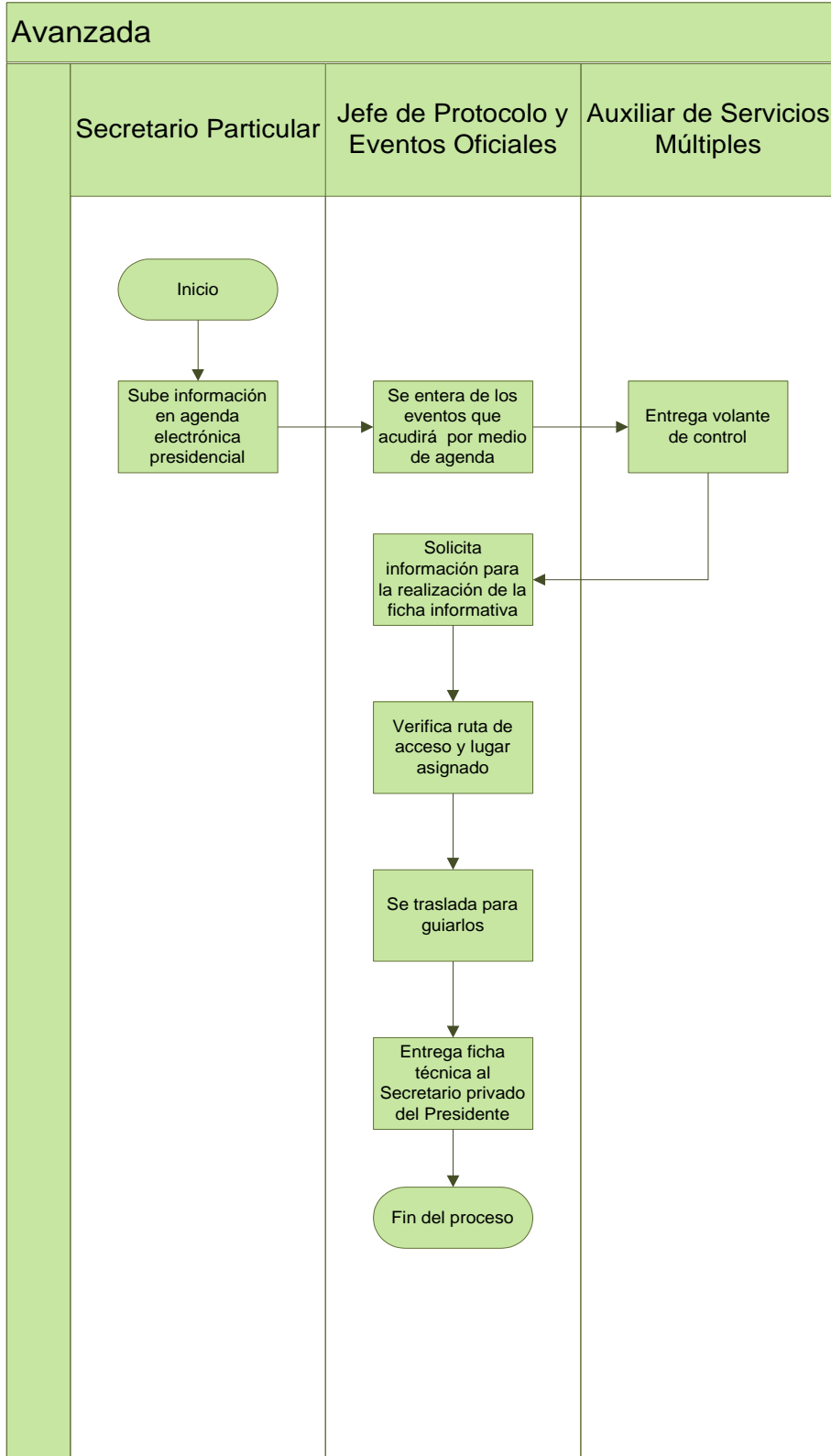




## 5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Secretario particular	Sube evento en agenda electrónica presidencial		5 m.
2	Jefe de Protocolo y Eventos Oficiales	Se entera de los eventos a los que acudirá el titular del Ayuntamiento por medio de la agenda electrónica del Presidente.	1	10 m
3	Auxiliar de Servicios Múltiples	Entrega volante de control en el que se indica que persona asistirá en representación del Presidente emitido por la Secretaría Particular	2	5 m
4	Jefe de Protocolo y Eventos Oficiales	Solicita información para la realización de ficha informativa	3	20 m
5	Jefe de Protocolo y Eventos Oficiales	Previamente verifica ruta de acceso y lugar asignado al Presidente Municipal durante el evento	4	1 h.
6	Jefe de Protocolo y Eventos Oficiales	Se traslada para esperar en "X" punto a la avanzada del presidente para guiarlos.	5	40 m
7	Jefe de Protocolo y Eventos Oficiales	Entrega ficha técnica al Secretario Privado del Presidente Municipal o representante que asista.	6	5 m
8		Fin del proceso	7	

## 6. Diagrama del Proceso





## 7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Reglamento del Gobierno y la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco.	Referente al Presidente Municipal: Capítulo VI, Artículos 62 – 65

## 8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	Agenda electrónica	6
2	Ficha técnica	8

## 9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	Internet	6
2	Microsoft Office Word	8

## 10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	Que no se cuente con la información necesaria para la realización de la ficha técnica	Ocasionalmente	No se le informa con anticipación al Presidente Municipal	Dir. Relaciones Públicas

## 11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	Buscar apoyo con otras áreas involucradas para obtener la información

## 12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	No los hay



01-DRP-06

# Organización y Realización de Eventos.

Presidencia Municipal  
Dirección de Relaciones Públicas

## 1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Dirección	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Eduardo Federico Herrera Flores	Fecha:	
Revisó :	Nailleli Méndez Vieyra	Fecha:	Marzo 2018

## 2. Datos de Adscripción

Dirección de Área:	Relaciones Públicas	Subdirección:	No aplica
Jefatura:	No aplica	Departamento:	No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:	No aplica

## 3. Productos o Servicios del Proceso

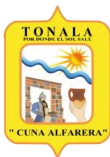
Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Organización y realización de eventos.	Informe mensual de actividades

## 4. Procesos Relacionados

Núm.	Código	Nombre	Relación
1		No los hay	

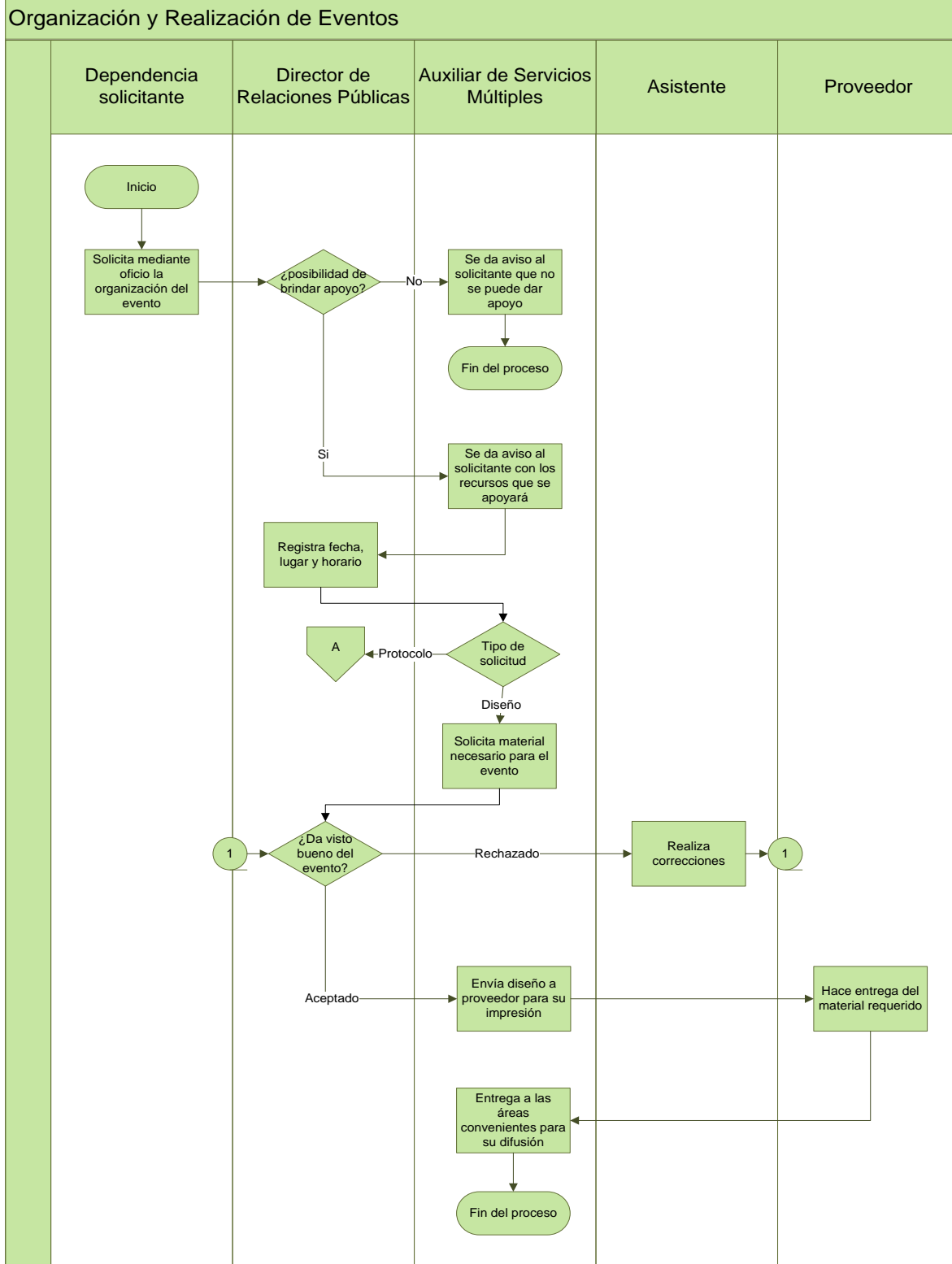
## 5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Dependencia Solicitante y/u organización	Solicita por medio de oficio la Organización y/o realización de "X" evento		1 d
2	Dirección de Relaciones Públicas	Verifica la posibilidad de brindar el apoyo: (Lona, Invitaciones, Agua, Reconocimientos, Carteles, Personificadores, Edecanes, Mtro. Ceremonias, Artesanías): 2.1 No disponible 2.2 Disponible	1	1 d
3	Auxiliar de Servicios Múltiples	Se comunica con el solicitante para dar aviso que no se podrá apoyar	2.1	10 m
4		Fin del proceso	3	
5	Auxiliar de Servicios Múltiples	Se comunica con el solicitante para dar aviso que se realizará el evento y con que recursos se apoyará	2.2	10 m
6	Dirección de Relaciones Públicas	Registran la fecha, lugar y horario en agenda	5	5 m
7	Auxiliar de Servicios Múltiples	Notifica sobre la solicitud 6.1 Diseño 6.2 Protocolo	6	10 m
8	Auxiliar de Servicios Múltiples (Asistente)	Realización de material necesario para el evento (lonas, invitaciones, reconocimientos, carteles, personificadores, entre otros impresos)	6.1	5 d
9	Dirección de Relaciones Públicas	Da visto Bueno y autorización de diseño 9.1 Rechazado 9.2 Aceptado	8	1 d
10	Auxiliar de Servicios Múltiples	Envía modificaciones a la coordinación de Diseño e imagen para correcciones y/o modificaciones en el diseño que haya señalado la Dirección	9.1	1 d
11	Auxiliar de Servicios Múltiples	Envía diseño a proveedor para su impresión	9.2	1 h
12	Proveedor	Hace entrega de material requerido para evento	11	3 d
13	Auxiliar de Servicios Múltiples (Ayudante General)	Hace entrega a las áreas convenientes el material para su colocación o difusión correspondiente	12	1 d

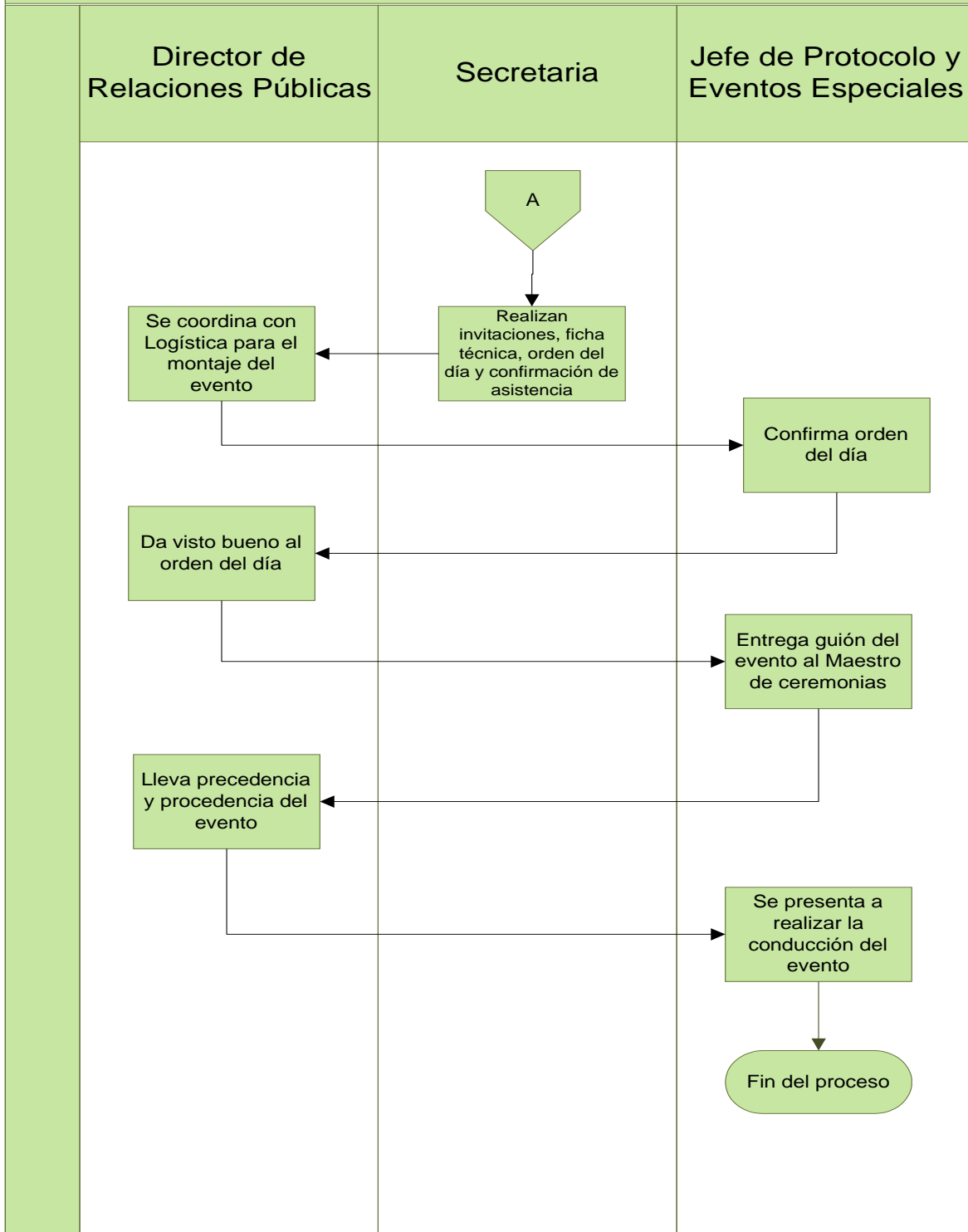


14		Fin de proceso	13	
15	Secretaria Asistente Jefe de Protocolo	Envían y realizan invitaciones vía telefónica, efectúa ficha técnica, orden del día, y confirmaciones asistencia de los invitados	14	1 d
16	Dirección de Relaciones Públicas	Se coordina con la Dirección de Logística para el montaje del evento	15	1 d
17	Jefe de Protocolo y Eventos Especiales	Confirmación de orden del día	16	15 m
18	Dirección de Relaciones Públicas	Da visto bueno a la confirmación del orden del día	17	10 m
19	Jefe de Protocolo y Eventos Especiales	Hace entrega de guión del evento a Maestro de Ceremonias	18	5 m
20	Dirección R.P. Jefe de Protocolo y eventos Especiales	Llevan a cabo la anfitriona del evento. Precedencia y procedencia	19	1 h
21	Jefe de Protocolo y eventos Especiales	Se presenta a realizar la conducción del evento	20	indefinido
22		Fin del Proceso.	21	

## 6. Diagrama del Proceso



## Organización y Realización de Eventos







## 7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Reglamento del Gobierno y la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco.	Referente al Presidente Municipal: Capítulo VI, Artículos 62 – 65

## 8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	Agenda	6
2	Diseño material	8
3	Ficha informativa y guión	18

## 9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	Microsoft Office Word	15
2	Corel Draw	8

## 10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	No contar con los recursos necesarios que solicitan.	Ocasionalmente	Se perjudica la convocatoria, presentación y/o atención durante el evento	solicitante
2	Que no envíen ficha informativa para realización del guión	Ocasionalmente	Perjudica a la fluidez del evento	Imagen del organismo

## 11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	Ver oportunidades de abastecimiento inmediato a través de otros recursos o en caso de no ser posible comunicarse con el solicitante para hacerle saber las posibilidades de apoyo
2	Investigar información por medio de otras dependencias involucradas

## 12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	No los hay



---

**Manual de Procesos**  
**01 - Presidencia Municipal**  
**Dirección de Relaciones Públicas**  
**Subdirección de Logística**  
2018

---



Gobierno Municipal de Tonalá, Jalisco  
2015-2018



## **Contenido**

Filosofía

Listado de áreas directivas

Descripción de las funciones del titular

Marco Jurídico

Plantilla estructural

Procesos y servicios



## FILOSOFÍA

Misión
Administrar la agenda pública del Presidente Municipal, así contribuir en la planeación, organización y coordinación de los eventos que se realicen en la ciudad de Tonalá Jalisco, los cuales preside el primer Edil y posteriormente brindar el apoyo a las demás dependencias de esta administración Pública.

Visión
Ser una Dependencia responsable con creatividad y estrategias en la realización de los eventos públicos municipales cuidando la calidad, eficiencia y seguridad para el Presidente Municipal, las dependencias de gobierno, así como al ciudadano que asiste para informarse dignamente de las acciones y programas de su gobierno.

## LISTADO DE ÁREAS DIRECTIVAS

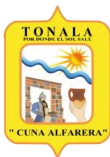
Nombre de la Dependencia	Dependencia Directa
Subdirección de Logística	01-DRP
Coordinador General	01-SDL
Coordinador de Eventos	01-SDL

## DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DE LOS TITULARES

Titular	Descripción
Subdirector de Logística	<ul style="list-style-type: none"><li>• Efectúa los trabajos de logística para la realización de cada uno de los eventos públicos y giras de trabajo que realiza el Presidente Municipal. (Sitios, rutas, tiempos, montaje, medidas preventivas, y desarrollo adecuado del evento).</li><li>• Coordina con las demás áreas de la Administración Municipal la realización de algún evento y gira donde pueda participar el Presidente Municipal.</li><li>• Revisa previo a cada evento o gira del Ejecutivo Municipal las necesidades o requerimientos que habrán de utilizarse para cada uno.</li><li>• Coordina la realización de todo tipo de eventos municipales en lo que respecta a la logística.</li><li>• Designa tareas o actividades específicas a sus subordinados para la realización de eventos optimizando los recursos.</li><li>• Supervisa que la calidad del servicio arrendado sea</li></ul>



	<p>profesional en caso de eventos masivos.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gestiona el mobiliario así como el material necesario para el avance y mejor funcionamiento del área.</li><li>• Maneja responsablemente el fondo revolvente.</li><li>• Realiza reuniones mensuales con el personal administrativo y operativo, para evaluar y analizar las actividades y el funcionamiento del área, buscando estrategias para la mejora de esta Dirección.</li><li>• Visita con antelación el lugar donde se realizara el montaje del evento solicitado.</li></ul>
Coordinador General	<ul style="list-style-type: none"><li>• Supervisa que se cumplan los proyectos en relación a los eventos que se realicen.</li><li>• Recibe de la Dirección las ordenes de servicios a realizar para su programación y ejecución</li><li>• Coordina de manera general los trabajos operativos delegando las actividades a los coordinadores de eventos y de Audio.</li><li>• Programa montajes de los eventos con amplia anticipación, para su desarrollo.</li><li>• Supervisa la calidad, seguridad, eficiencia, puntualidad de cada uno de los eventos.</li><li>• Lleva un control de reportes de faltas u omisiones del personal operativo.</li><li>• Genera convenios con el personal operativo para que laboren días y horas inhábiles, así como programar sus descansos del tiempo extra laborado.</li><li>• Supervisa las necesidades del personal en general para la excelencia de calidad en el servicio.</li><li>• Supervisa el uso adecuado del mobiliario, equipo, herramienta y vehículos, así como de las instalaciones de su área de trabajo.</li><li>• Visita con antelación el lugar donde se realizara el montaje del evento solicitado.</li><li>• Informa al Director de las necesidades y el estado en que se encuentra el mueble y equipo.</li></ul>
Coordinador de Eventos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dirige el montaje directo y desmontaje a través de los encargados de cuadrilla (sillas, tablonés, tarimas, toldos, lonas, etc.) en los eventos que se realizan en el Gobierno Municipal.</li><li>• Dirige el desarrollo de los montajes en los eventos públicos municipales, encomendados por la Dirección.</li><li>• Lleva el control de firmas de los servicios solicitados de los eventos encomendados para evitar inconformidades.</li><li>• Asigna las actividades a ejecutar a los encargados de</li></ul>



	<p>cuadrilla.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es el responsable de informar al coordinador general de las acciones realizadas durante el día laborado.</li> <li>• Asignar el material y equipo a la cuadrilla asignada a cubrir el evento.</li> <li>• Designa a la cuadrilla de personal para el servicio.</li> <li>• Realiza inventarios del mueble y material</li> </ul>
--	---

## MARCO JURÍDICO

Núm.	Ley o Reglamento
1	Reglamento del Gobierno y la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco

## PLANTILLA ESTRUCTURAL

Nombre del Puesto en Plantilla	01-SDL
Subdirector de Logística	
Coordinador General	
Coordinador de Eventos	
Auxiliar Técnico "C"	
Asistente	
Técnico Especializado (3)	
Encargado de Almacén A	
Encargado de Cuadrilla (3)	
Encargado de Almacén B	
Auxiliar Técnico "A" (3)	
Secretaria "A" (3)	
Auxiliar de Servicios Múltiples (15)	

## PROCESOS Y SERVICIOS

Código del Proceso	Nombre del Proceso	Productos o Servicios
01-SDL-01	Instalación de Mobiliario y Equipo de Audio para Eventos	Instalación de tarimas, lonas, audio, mobiliario, para Eventos



01-SDL-01

# Instalación de Mobiliario y Equipo de Audio para Eventos

**Presidencia Municipal  
Dirección de Relaciones Públicas  
Subdirección de Logística**

## 1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Subdirección	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Juan Carlos González Iñiguez	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	Nailleli Méndez Vieyra	Fecha:	Marzo 2018

## 2. Datos de Adscripción

Dirección de Área:	No aplica	Subdirección:	Logística
Jefatura:	No aplica	Departamento:	No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:	No aplica

## 3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Instalación de tarimas, lonas, audio, mobiliario, para Eventos	Oficio / Registro mensual de oficios a Logística

## 4. Procesos Relacionados

Núm.	Código	Nombre	Relación
1	01-SP-01	Organización de Eventos Públicos	Predecesor
2	01-DCS-04	Elaboración del Diseño de Imagen	Predecesor



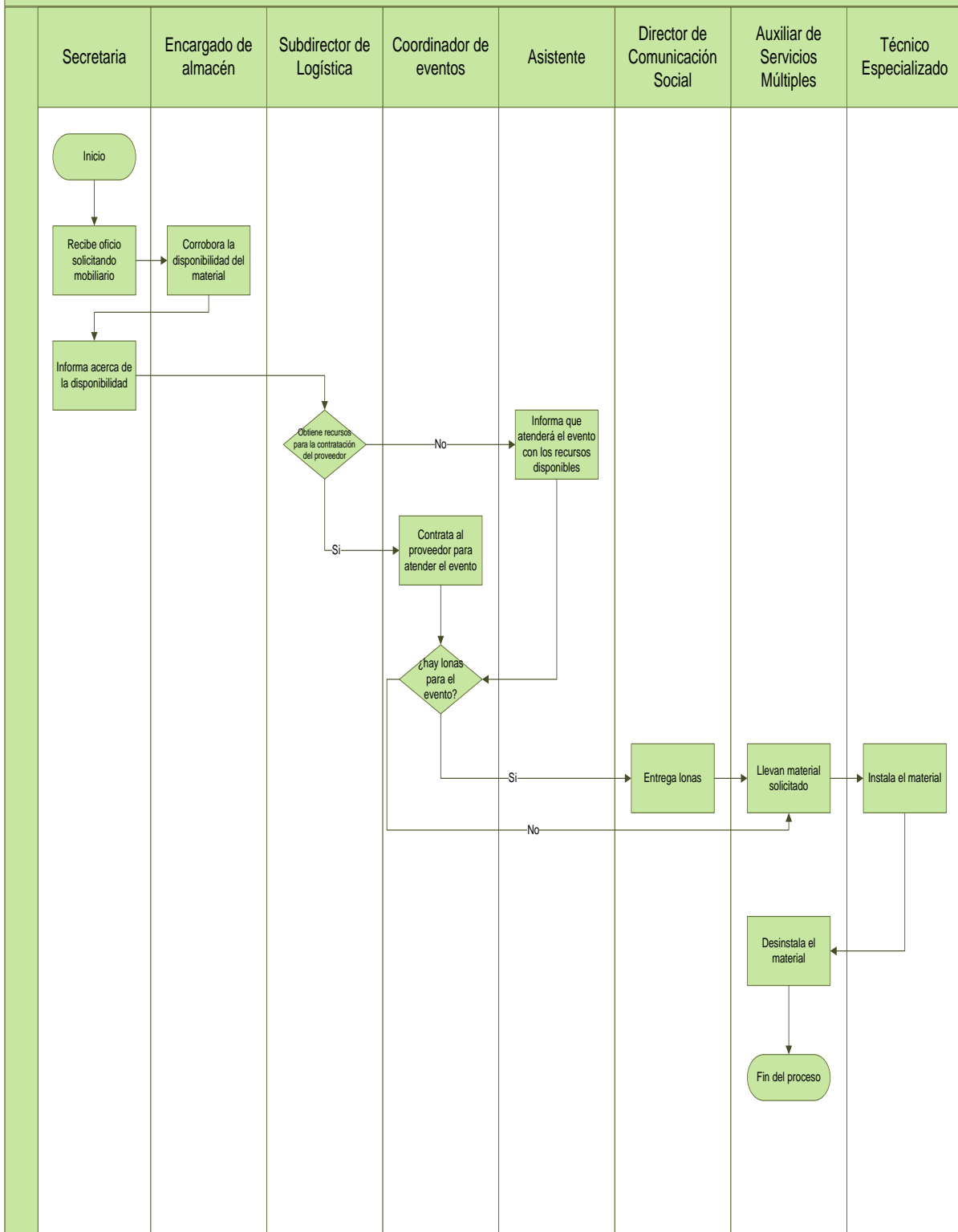
## 5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Secretaria	Recibe oficio solicitando la instalación de tarimas, mobiliario, y/o equipo de audio, para un Evento;		15 m
2	Encargado de almacén	Corroborar la disponibilidad del material solicitado;	1	5 m
3	Secretaria	Informa acerca de la disponibilidad;	2	15 m
4	Subdirector de Logística	Obtiene recursos para la contratación del proveedor: 4.1 Si 4.2 No	3	
5	Coordinador de eventos	Contrata al proveedor para atender el Evento;	4.1	10 m
6	Asistente	Informa que atenderá el evento con los recursos disponibles;	4.2	15 m
7	Coordinador de eventos	Hay lonas para el Evento: 7.1 Si 7.2 No	5 y 6	
8	Dirección de Comunicación Social	Entrega lonas a Logística para el Evento;	7.1	10 m
9	Auxiliar de Servicios Múltiples	Llevar el material solicitado	7.2 y 8	1 h
10	Coordinador General	Supervisa que la logística se entregue en tiempo y forma	9	8h
11	Técnico Especializado	Instala el material solicitado;	10	8 h
12	Auxiliar de Servicios Múltiples	Desinstalan el material solicitado al finalizar el Evento;	11	1 h
13		Fin del proceso.	12	



## 6. Diagrama del Proceso

### Instalación de mobiliario y equipo de audio para eventos





## 7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Reglamento del Gobierno y la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco.	Referente al Presidente Municipal: Capítulo VI, Artículos 62 – 65

## 8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	Mobiliario y Equipo de Audio	10

## 9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	No se utiliza sistemas especiales	

## 10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	No se identificaron			

## 11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	Capacitación del personal y adquisición de mobiliario y equipo

## 12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	El interesado puede ser cualquier Dirección del H. Ayuntamiento de Tonalá.



---

# Manual de Procesos

## 01 –Presidencia Municipal

### Coordinación de Asesores

#### 2018

---



Gobierno Municipal de Tonalá, Jalisco  
2015-2018



## **Contenido**

Filosofía

Listado de áreas directivas

Descripción de las funciones del titular

Marco Jurídico

Plantilla estructural

Procesos y servicios



## FILOSOFÍA

Misión
Establecer los vínculos profesionales y técnicos en la revisión y propuesta de iniciativas gubernamentales de carácter municipal, en el reordenamiento de reglamentos y/o Acuerdos de Ayuntamiento enfocados en el Desarrollo Municipal.

Visión
Fomentar una cultura de responsabilidad participativa unificando criterios en la búsqueda de iniciativas, consensos, acuerdos y aplicación de políticas públicas para la óptima aplicación y satisfacción de servicios públicos a través de acuerdos, reglamentos y leyes correspondientes.

## LISTADO DE ÁREAS DIRECTIVAS

Nombre de la Dependencia	Dependencia Directa
Coordinación de Asesores	01-PM

## DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DE LOS TITULARES

Titular	Descripción
Coordinador de Asesores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta al Presidente Municipal sobre dudas o inquietudes respecto a alguna iniciativa, o bien solamente aclarar o confirmar dicha iniciativa, brindando certeza y claridad a las iniciativas presentadas al pleno del Ayuntamiento, así como en su caso a las Comisiones de Trabajo que presida el Presidente.</li> <li>• Coordina proyectos o iniciativas específicas con los Directores Generales y/o de Área, obteniendo datos y/o información precisa o certera, con el objeto de presentar los proyectos o iniciativas sustentados jurídicamente, social y políticamente.</li> <li>• Convoca a los Regidores a las mesas de trabajo de las Comisiones que encabeza o preside el Presidente Municipal.</li> <li>• Dictamina en base al análisis de las propuestas y los puntos de acuerdo aprobados en el Pleno del Ayuntamiento sobre los temas o cuestiones vertidas en las sesiones ordinarias y extraordinarias de Ayuntamiento.</li> <li>• Coordina los trabajos de los Asesores adscritos a esta Coordinación de Asesores, brindando una comunicación efectiva con los mismos y optimizar tiempo y calidad en</li> </ul>



	<p>los proyectos o iniciativas del Presidente Municipal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evalúa el desempeño de todo el personal adscrito a la Coordinación de Asesores para el mejoramiento del desempeño laboral.</li> <li>• Las demás que le indique el Presidente Municipal en el ejercicio de sus funciones.</li> </ul>
--	---

## MARCO JURÍDICO

Núm.	Ley o Reglamento
1	Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco.
2	Reglamento del Gobierno y la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco,
3	Ley de Responsabilidades Políticas y Administrativas del Estado de Jalisco.

## PLANTILLA ESTRUCTURAL

Nombre del Puesto en Plantilla	01-CA
Coordinador De Asesores	
Asesor (4)	
Asistente (2)	
Secretaria "A" (2)	

## PROCESOS Y SERVICIOS

Código del Proceso	Nombre del Proceso	Productos o Servicios
01-CA-01	Investigación y Análisis de Diversos Escritos Oficiales	Análisis de Escritos Oficiales
01-CA-02	Elaboración de Puntos de Acuerdo	Punto de Acuerdo con carácter de dictamen, Punto de Acuerdo con turno a comisión



01-CA-01

# Investigación y Análisis de Diversos Escritos Oficiales

Presidencia Municipal  
Coordinación de Asesores

## 1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Dirección	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Maricela Cerda Ortiz	Fecha:	
Revisó :	Naileli Méndez Vieyra	Fecha:	Marzo 2018

## 2. Datos de Adscripción

Dirección de Área:	Despacho de Presidencia	Subdirección:	Coordinación de Asesores
Jefatura:	No aplica	Departamento:	No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:	No aplica

## 3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Análisis de Escritos Oficiales	Documento Oficial / Registro mensual de documentos analizados

## 4. Procesos Relacionados

Núm.	Código	Nombre	Relación
1		No los hay	



## 5. Secuencia del Proceso

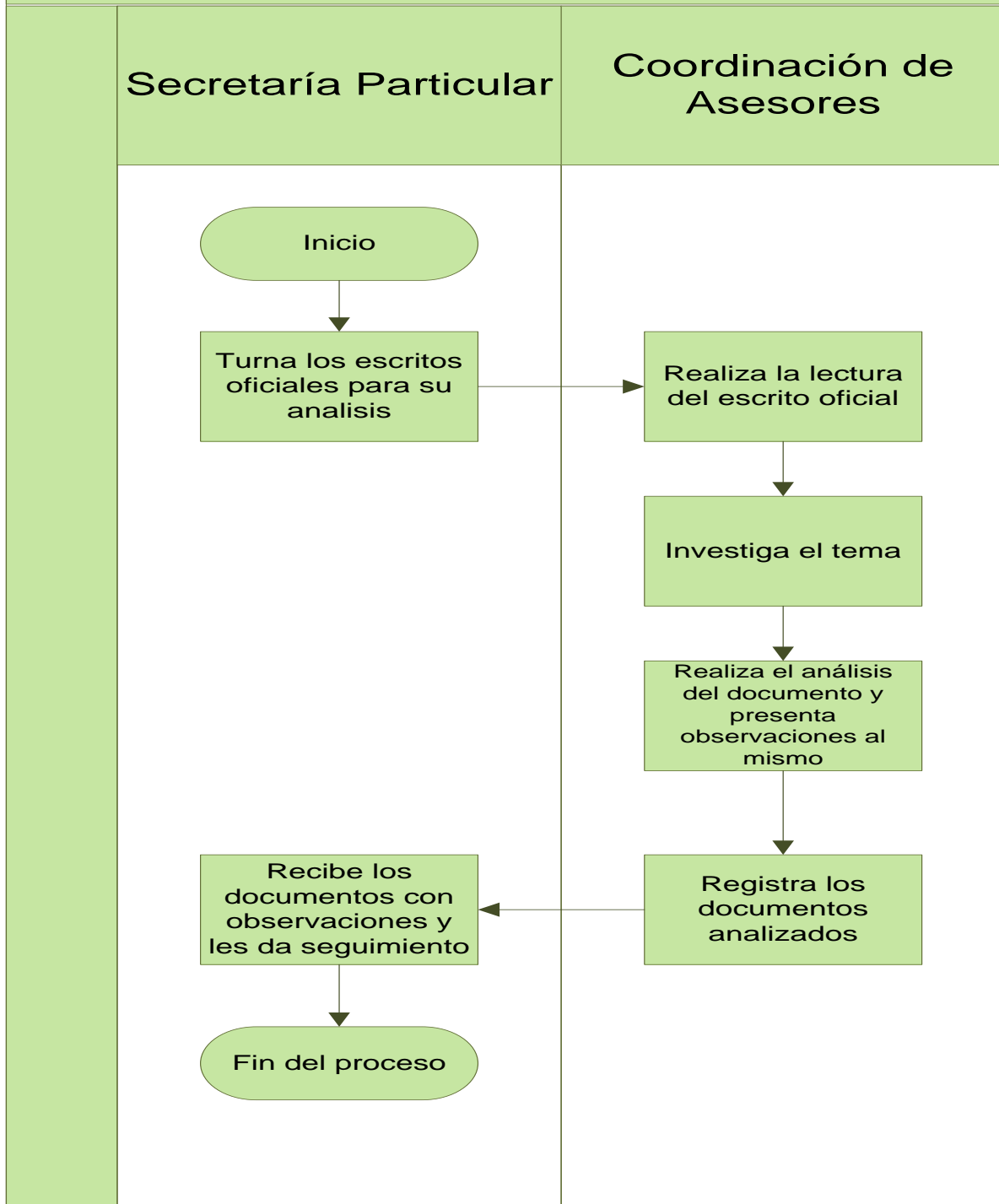
Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Secretaría Particular	Turna los escritos oficiales que le son remitidos a la Coordinación de Asesores, para su análisis;		15 m
2	Coordinador de Asesores	Realiza la lectura del escrito oficial;	1	30 m
3	Coordinador de Asesores	Investiga el tema;	2	1 d
4	Coordinador de Asesores	Realiza el análisis del documento y, presenta observaciones al mismo;	3	40 m
5	Coordinador de Asesores	Registra los documentos analizados;	4	10 m
6	Secretaría Particular	Recibe los documentos con observaciones de la Coordinación de Asesores, y les da seguimiento;	5	5 m
7		Fin del proceso.	6	





## 6. Diagrama del Proceso

## Investigación y análisis de diversos escritos oficiales





## 7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Reglamento de Gobierno y Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco.	Título Segundo, Capítulo VI; Artículo 62-65

## 8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	Escritos Oficiales	1

## 9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	No se utilizan sistemas especiales	

## 10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	Los documentos en calidad de urgencia que son turnados a la Coordinación de Asesores, tienen fechas de vencimiento del mismo día o día siguiente	Casi nunca	No hay suficiente tiempo para profundizar el análisis del tema, por lo tanto, se retrasa el proceso	Ayuntamiento

## 11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	No se identificaron

## 12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	Los diversos escritos oficiales que contempla este proceso son: convenios, contratos, y promociones ante Órganos Jurisdiccionales, entre otros.
2	De acuerdo a la naturaleza del documento hay diferentes tipos de leyes y reglamentos que influyen en el análisis y observaciones que se pueden dar a lo largo del proceso.



01-CA-02

# Elaboración de Puntos de Acuerdo

Presidencia Municipal  
Coordinación de Asesores

## 1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Dirección	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Maricela Cerda Ortiz	Fecha:	
Revisó :	Nailleli Méndez Vieyra	Fecha:	Marzo 2018

## 2. Datos de Adscripción

Dirección de Área:	Despacho de Presidencia	Subdirección:	Coordinación de Asesores
Jefatura:	No aplica	Departamento:	No aplica
Coordinación:	No aplica	Oficina:	No aplica

## 3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Punto de Acuerdo con carácter de dictamen	Documento / Registro mensual de puntos de acuerdo
2	Punto de Acuerdo con turno a comisión	Documento / Registro mensual de puntos de acuerdo

## 4. Procesos Relacionados

Núm.	Código	Nombre	Relación
1		No los hay	



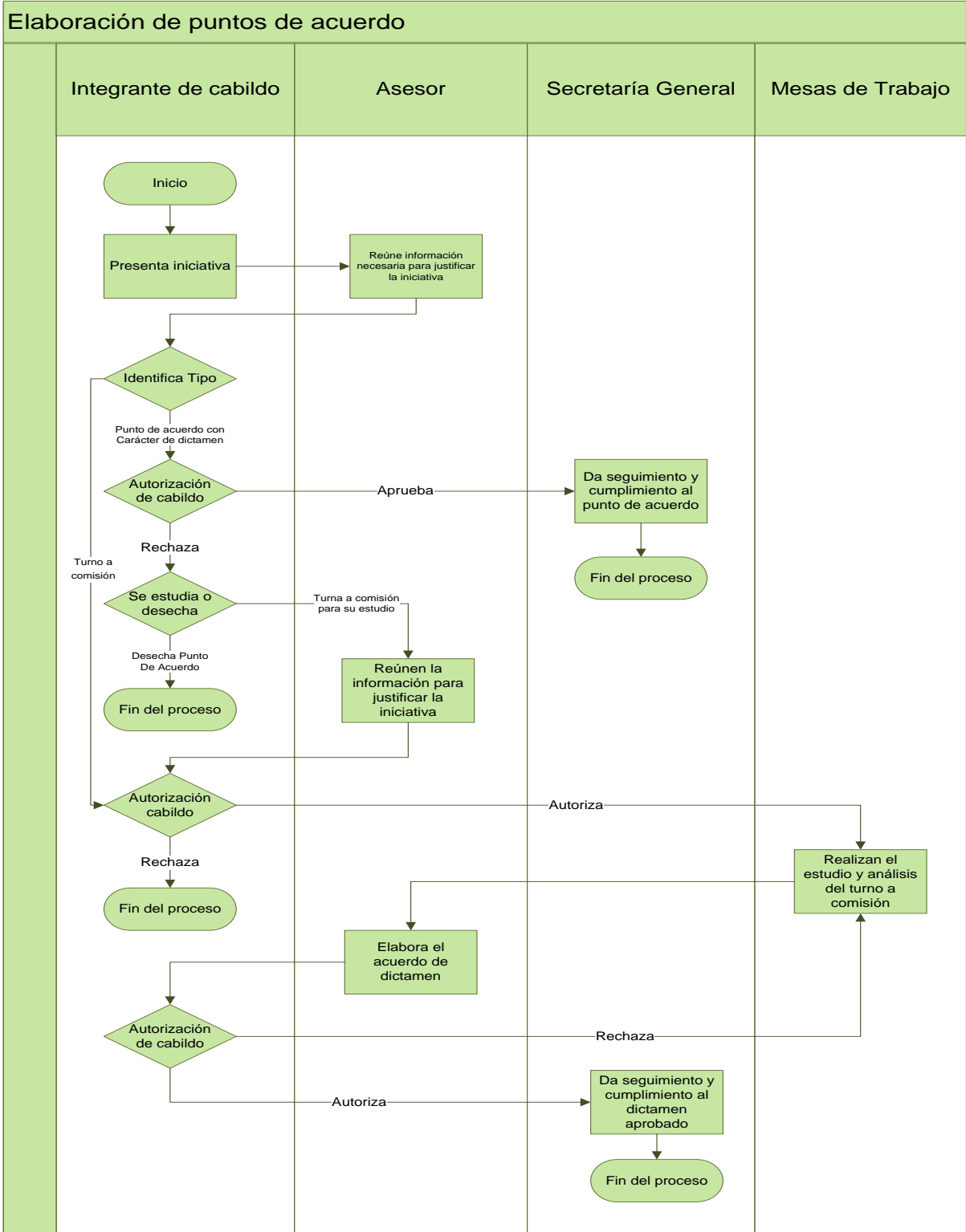
## 5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Integrante de Cabildo	Presenta una iniciativa;		20 m
2	Asesor	Reúnen la información necesaria para justificar y sostener la iniciativa del Presidente Municipal, Síndico y/o Regidor, y le presenta el documento de punto de acuerdo;	1	3 d
3	Integrante de Cabildo	Identifica la naturaleza del punto de acuerdo: 3.1 Punto de acuerdo con carácter de dictamen 3.2 Turno a comisión	2	
4	Integrante de Cabildo	Presenta el punto de acuerdo con carácter de dictamen ante una Sesión de Cabildo para su aprobación o rechazo: 4.1 Aprueba 4.2 Rechaza	3.1	
5	Secretaría General	Da seguimiento y cumplimiento al punto de acuerdo con carácter de dictamen;	4.1	60 d
6		Fin del Proceso.	5	
7	Integrante de Cabildo	Decide si el punto de acuerdo rechazado lo turna a comisión para su estudio ó se desecha el punto de acuerdo: 7.1 Turna a comisión 7.2 Se desecha el punto de acuerdo	4.2	
8		Fin del Proceso.	7.2	
9	Asesor	Reúnen información adicional para justificar y sostener la iniciativa del Presidente Municipal, Síndico y/o Regidor;	7.1	
10	Integrante de Cabildo	Presenta iniciativa con turno a comisión ante Cabildo para su aprobación o rechazo 10.1 Aprueba 10.2 Rechaza	3.2 y 9	
11		Fin del Proceso.	10.2	
12	Mesas de Trabajo	Realizan el estudio y análisis del turno a comisión;	10.1 y 14.2	2 h
13	Asesor	Elabora el acuerdo de dictamen;	12	1 h



14	Integrante de Cabildo	Presenta ante Sesión de Cabildo el acuerdo de dictamen para su aprobación o rechazo: 14.1 Aprueba 14.2 Rechaza	13	
15	Secretario General	Da seguimiento y cumplimiento al dictamen aprobado por Cabildo;	14.1	60 d
16		Fin del Proceso.	15	

## 6. Diagrama del Proceso





## 7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco.	Artículos: 27 al 36, 40 al 54

## 8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	Punto de Acuerdo con carácter de dictamen	4
2	Punto de Acuerdo con turno a comisión	9

## 9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	No se utilizan sistemas especiales	

## 10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	La carga de trabajo excesiva	Casi nunca	Defectos y/o inconsistencias en el contenido del Punto de Acuerdo	Ayuntamiento
2	La ausencia de algún miembro de la mesa de trabajo	Casi nunca	Retraso en llegar al Dictamen Final	Ayuntamiento
3	Falta de interés y/o improvisación en los temas abordados	Casi Nunca	Dictamen pobre en el contenido	Ayuntamiento

## 11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	Contar con una grabadora para las mesas de trabajo en comisiones.
2	La participación de especialistas en los trabajos de comisiones, si el tema lo amerita.
3	El perfil de los asesores requiere de preparación profesional en el área de leyes.





## 12. Otros Comentarios Relevantes

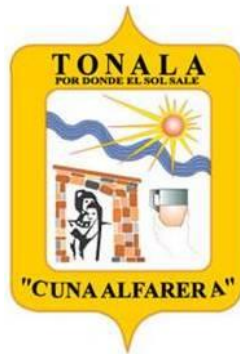
Núm.	Descripción
1	En esta área se necesita disposición de tiempo del personal cada vez que la agenda para los trabajos en comisión varíe en día y horario.
2	Los integrantes de Cabildo con capacidad de realizar una iniciativa de modificación, adecuación, a un Reglamento o Normatividad Municipal, son: el Presidente, el Síndico, y Regidores.
3	Las iniciativas pueden ser adecuaciones a la Reglamentación Municipal, modificaciones a la estructura de la Administración Municipal, y/o decisiones sobre los recursos del erario.
4	Las mesas de trabajo están compuestas por integrantes de Cabildo acompañados por asesores que pertenecen a la Comisión dedicada al Estudio de la Naturaleza del Punto de Acuerdo con turno a comisión.
5	Un Punto de Acuerdo con carácter de dictamen, trata aquellos asuntos que sin necesidad de previo estudio y análisis, se someten para su aprobación. Un Punto de Acuerdo con turno a comisión, trata aquellos asuntos que requieren un previo estudio y análisis, para su aprobación.



---

Manual de Procesos  
01 – Presidencia Municipal  
Coordinación de la Unidad de  
Transparencia  
2018

---



Gobierno Municipal de Tonalá, Jalisco  
2015-2018



## Contenido

Filosofía  
Listado de áreas directivas  
Descripción de las funciones de los titulares  
Marco Jurídico  
Plantilla estructural  
Procesos y servicios por Dependencia



## FILOSOFÍA

Misión
Brindar a la ciudadanía un Gobierno Municipal de compromisos, incluyente, basado en la transparencia, que sea eficiente y promotor de desarrollo, que integre las propuestas de todos los grupos que conforman el espacio público Municipal mediante el fortalecimiento de la participación ciudadana y que consolide una cultura de identidad y pertenencia.

Visión
Aspiramos a ser el Municipio que mejore la calidad de vida de los tonaltecas y genere la confianza de sus habitantes, brindando resultados mediante la participación de todos los sectores que conforman el espacio público, siendo transparentes y aprovechando los recursos administrativos, financieros y humanos para dar una adecuada a las demandas sociales; un Municipio que asuma sus compromisos sin distinciones, para toda y cada una de las comunidades. Para ello llevaremos a la práctica los principios de Honestidad, Eficiencia y Responsabilidad Social. Esta unidad de transparencia, esta comprometida con la capacitación profesional de su personal, toda vez que en conjunto con las demás Dependencias sumaremos un gran esfuerzo para darle un excelente servicio de calidad a los ciudadanos.

## LISTADO DE ÁREAS DIRECTIVAS

Nombre de la Dependencia	Dependencia Directa
Coordinación de la Unidad de Transparencia	03-SG

## DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DE LOS TITULARES

Titular	Descripción
Coordinación de la Unidad de Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recaba y difunde la información pública de carácter fundamental, además de la que sea competencia del sujeto obligado, así como propiciar la actualización periódica de los archivos de las entidades que conformen la estructura orgánica de los sujetos obligados.</li> <li>Remite al Comité de Transparencia las solicitudes que contengan información que no haya sido clasificada previamente.</li> <li>Recibe y da trámite a las solicitudes de acceso a la información.</li> <li>Auxilia a los particulares en la elaboración de solicitudes y,</li> </ul>



	<p>en su caso, orientarlos sobre los sujetos obligados que pudieran tener la información que solicitan.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Realiza los trámites internos necesarios para entregar la información solicitada, además de efectuar las notificaciones a los particulares.</li><li>• Establece los procedimientos internos que aseguren la mayor eficiencia en la gestión de las solicitudes de acceso a la información.</li><li>• Capacita al personal necesario de los sujetos obligados para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información.</li><li>• Informa al Instituto sobre la negativa de entrega de información por parte de algún servidor público o personal de los sujetos obligados.</li><li>• Lleva un registro de las solicitudes de acceso a la información, sus resultados y costos.</li><li>• Facilita a los solicitantes el ingreso a sus instalaciones para la solicitud de información y, en su caso, consulta de la misma cuando esto sea posible, permitiéndoles a las personas portar materiales informativos o de escritura propios.</li><li>• Brinda a las personas con capacidades especiales o impedimentos físicos las facilidades necesarias para llevar a cabo el procedimiento para consultar o solicitar información pública.</li><li>• Da a conocer cuál es la ubicación de la unidad de transparencia e información encargada de la asesoría, recepción de solicitudes y entrega de información, la persona a cargo y el procedimiento detallado a seguir.</li><li>• Deberá tener a disposición de los usuarios la información de carácter fundamental, así como los índices temáticos actualizados periódicamente sobre la información bajo su resguardo, los cuales se darán a conocer por los medios a su alcance.</li><li>• Deberá, de acuerdo a su presupuesto, tener una terminal informática en la unidad de transparencia e información para facilitar la consulta de información por parte de las personas.</li><li>• Se coordina con la Dirección de Comunicación Social para mantener la página de Internet del Municipio de Tonalá, Jalisco en el rubro de transparencia actualizada.</li><li>• Las demás necesarias para garantizar y agilizar el flujo de información entre el sujeto obligado y los particulares, así como las que le otorguen las leyes de la materia y su reglamento.</li></ul>
--	--



## MARCO JURÍDICO

Núm.	Ley o Reglamento
1	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2	Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública
3	Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Jalisco.
4	Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios.
5	Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco
6	Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
7	Ley de Ingresos del Municipio de Tonalá Jalisco, para el Ejercicio Fiscal 2018.
8	Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal.
9	Reglamento de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos y Gobierno Abierto del Ayuntamiento de Tonalá, Jalisco.
10	Reglamento del Gobierno y la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco.
11	Ley General para la Prevención Social de la Violencia y Delincuencia

## PLANTILLA ESTRUCTURAL

Nombre del Puesto en Plantilla	03-SG-CUT
Coordinador de la Unidad de Transparencia (puesto que aparece en adscripción de Presidencia Municipal)	
Analista Especializado "A"	
Abogado	
Auxiliar Administrativo	
Oficial de Partes	
Secretaría "A"	

## PROCESOS Y SERVICIOS

Código del Proceso	Nombre del Proceso	Productos o Servicios
03-CUT-01	Atención a solicitudes ciudadanas de acceso a la información de forma personalizada e internet	Solicitudes de información canalizadas a las áreas afectadas
03-CUT-02	Gestión y entrega de información a través de la coordinación de transparencia e información	Información entregada a los ciudadanos que la solicitan



01-CUT-01

## Atención a solicitudes ciudadanas de acceso a la información de forma personalizada e internet

**Presidencia Municipal  
Coordinación de la Unidad de Transparencia**

### 1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Coordinación de la Unidad de Transparencia	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Luis Fernando Rodríguez González	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	Nailleli Méndez Vieyra	Fecha:	Marzo 2018

### 2. Datos de Adscripción

Dirección de Área:	Presidencia Municipal	Subdirección:	No aplica
Jefatura:	No aplica	Departamento:	No aplica
Coordinación:	Unidad de Transparencia	Oficina:	

### 3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Solicitudes de información canalizadas a las áreas afectadas	100 solicitudes mensuales en promedio / reporte trimestral

### 4. Procesos Relacionados

Núm.	Código	Nombre	Relación
1	03-CUT-02	Gestión y Entrega de Información a Ciudadanos a través de la coordinación de Transparencia e Información	Sucesor



## 5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Ciudadano	Solicita información del Ayuntamiento, personalmente o por medio electrónico		1m
2	Coordinador de Transparencia	Revisa que en la solicitud estén los datos completos de la información que requiere: 2.1 La información que solicita es reservada, confidencial o determinada como incompetencia 2.2 La información que solicita no es reservada, ni confidencial	1	5 m
3	Secretaria A	Informa ampliamente al ciudadano, personalmente o por Internet, que no es posible acceder a la información que solicita	2.1	20 m
4		Fin del Proceso	3	
5	Secretaria A	Entrega al ciudadano, en persona o envía por Internet, el formato de solicitud (FSP-5).	2.2	5 m
6	Ciudadano	Llena la solicitud ya sea personalmente o por internet	5	5 s
7	Secretaria A	Recibe solicitud, la sella y le informa que en un plazo de 8 días obtendrá la información que solicita	6	5 m
8	Secretaria A	Registra la solicitud en la Base de datos especial (FBD-03) ésta proporciona número consecutivo y se abre expediente físico. Si es por Internet el sistema mismo asigna número, mismo que se imprime e igualmente se archiva. De manera automática, ambos sistemas asignan plazo de entrega de la información	7	20 m
9	Analista Especializado A	Analiza la información que solicita el ciudadano, y la asigna al área correspondiente mediante oficio	8	15 m
10	Secretaria A	Elabora oficio para la o las dependencias que tengan que ver con lo que está solicitando el ciudadano	9	5 m

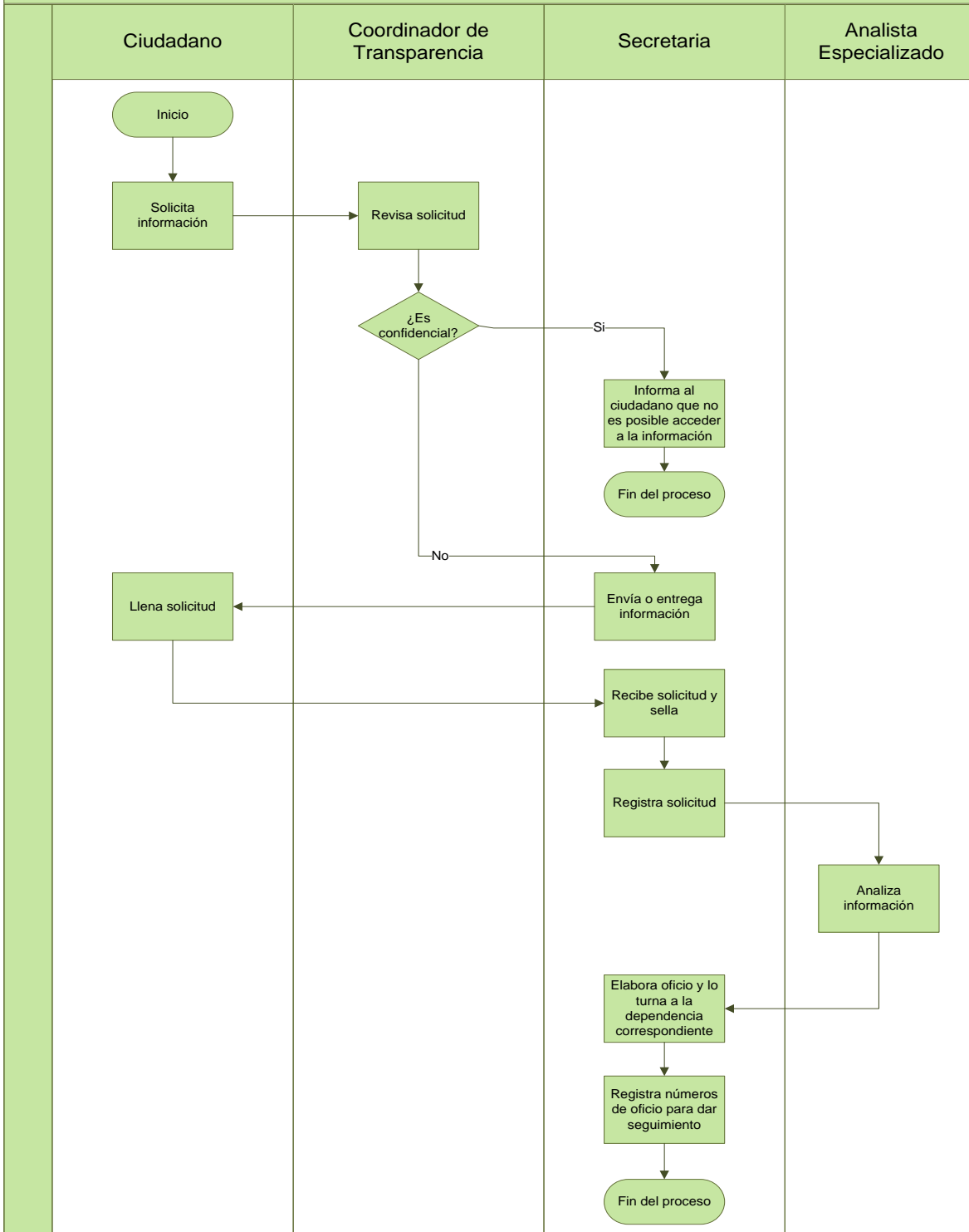




11	Secretaria A	Registra en la base de datos los números del o los oficios con los que se dará seguimiento a la solicitud. Instruye al chofer para su entrega	10	5 m
13		Fin del proceso	11	

## 6. Diagrama del Proceso

Atención a solicitudes ciudadanas de acceso a la información de forma personalizada e internet





## 7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Ley de Ingresos del Municipio de Tonalá Jalisco para el ejercicio Fiscal del año 2018.	Art. 92
2	Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal	Art. 63
3	Reglamento del Gobierno y la administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco.	Art. 137
4	Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública	
5	Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios.	
6	Reglamento de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de datos y Gobierno Abierto del Ayuntamiento de Tonalá, Jalisco.	

## 8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	Formato de Solicitud de información (FSP-5).	Ciudadano llena solicitud con sus datos y la petición de información que requiere
2	Base de datos (FBD-03)	Proporciona número consecutivo

## 9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	Sistema electrónico INFOMEX	8

## 10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	Que el ciudadano no cumpla con todos los requisitos del llenado de la solicitud	Muchas veces	No se le dé trámite a su solicitud	Ciudadano
2	Que la información que solicita el ciudadano sea Reservada, Confidencial o Determinada como incompetencia de la UTI	Casi nunca	No se entrega la información	Ciudadano
3	Tiene costo recabar la información	Casi nunca	Retiran solicitud	Ciudadano



## 11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	Capacitaciones y mejora ciudadana

## 12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	No los hay



03-CUT-02

# Gestión y entrega de información a ciudadanos a través de la Coordinación de Transparencia e Información

**Presidencia Municipal  
Coordinación de la Unidad de Transparencia**

## 1. Control del Documento

No. de Edición	Fecha de Liberación	Nombre del Titular de la Coordinación de la Unidad de Transparencia	Firma
3			

Responsables de la última edición del documento.

Elaboró :	Luis Fernando Rodríguez González	Fecha:	Marzo 2018
Revisó :	Nailleli Méndez Vieyra	Fecha:	Marzo 2018

## 2. Datos de Adscripción

Dirección de Área:	No aplica	Subdirección:	No aplica
Jefatura:	No aplica	Departamento:	No aplica
Coordinación:	Unidad de Transparencia e Información	Oficina:	No aplica

## 3. Productos o Servicios del Proceso

Núm.	Producto o Servicio	Indicadores de Desempeño
1	Información entregada a los ciudadanos que la solicitan	100 solicitudes mensuales en promedio / Informe trimestral

## 4. Procesos Relacionados

Núm.	Código	Nombre	Relación
1	03-CUT-01	Atención a solicitudes Ciudadanas de Acceso a la Información de forma personalizada e Internet	Predecesor

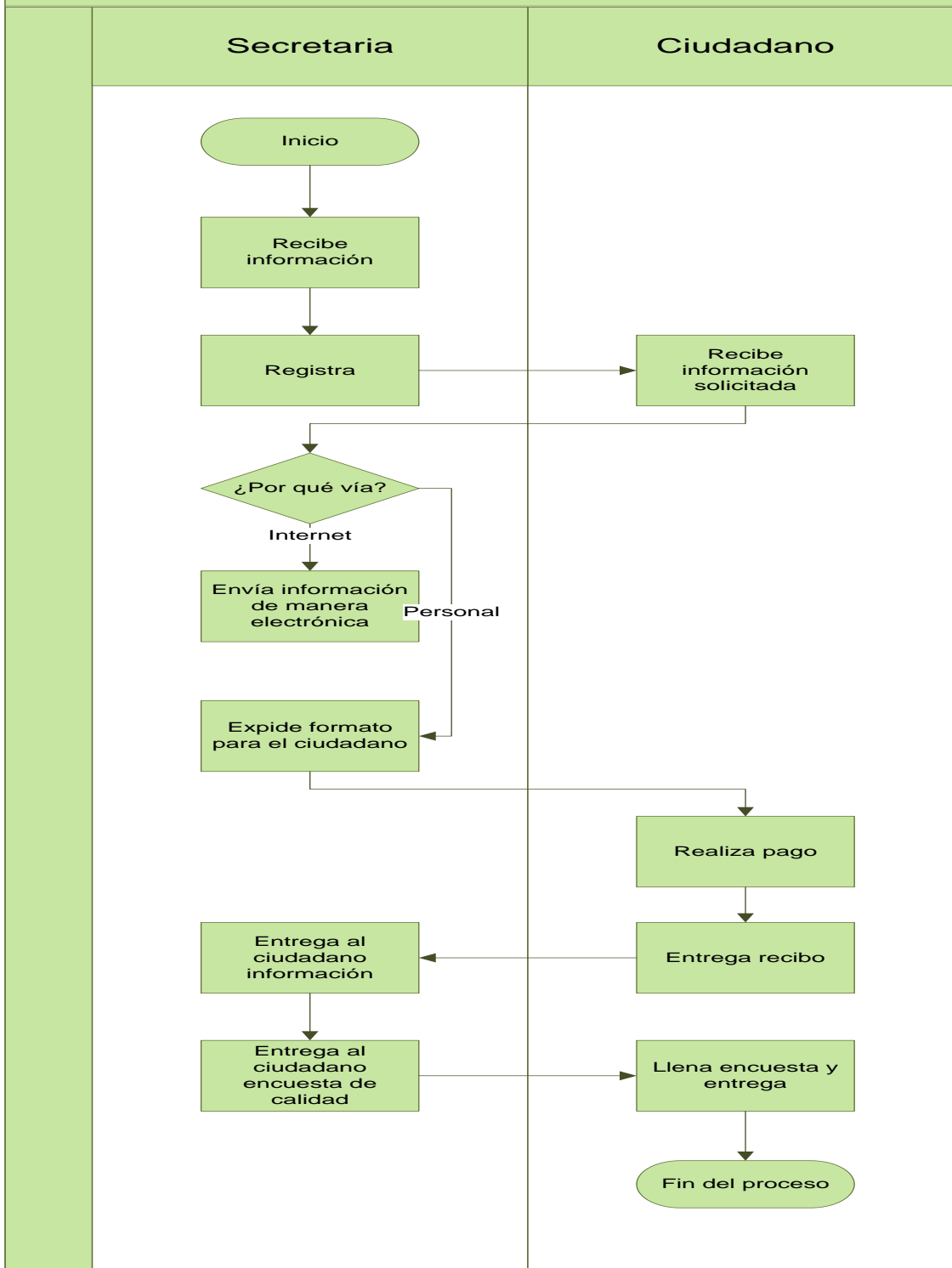


## 5. Secuencia del Proceso

Núm.	Ejecutante	Actividad	Pred.	Dur.
1	Secretaria	Recibe información requerida y espera la comunicación del ciudadano		5 d
2	Secretaria	Registra en la base de datos el o los números de oficios con los que se dio respuesta, y se da por cumplida la solicitud en el sistema	1	1d a 3d.
3	Ciudadano	Establece comunicación para recibir la información solicitada 3.1 Por Internet (archivo menor a 10 megabits) 3.2 Personal (o archivo mayor a 10 megabytes)	2	4m
4	Secretaria	Envía información solicitada de manera electrónica	3.1	1m
5	Secretaria	Expide formato para que el ciudadano cubra los gastos generados por la información solicitada	3.2	1m
6	Ciudadano	Realiza proceso: Pago de Servicios Otorgados por el Ayuntamiento, en caja de ingresos.	5	11m
7	Ciudadano	Entrega recibo de pago a la secretaria	6	5m
8	Secretaria	Entrega al ciudadano la información solicitada	7	
9	Secretaria y /o Coordinador	Entrega al ciudadano encuesta de Calidad (FCS-15)	8	1 m
10	Ciudadano	Llena la encuesta de calidad y la entrega	9	5 m
11		Fin del proceso	10	

## 6. Diagrama del Proceso

### Gestión y entrega de información a ciudadanos a través de la coordinación de transparencia e información





## 7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

Núm.	Ley o Reglamento	Referencia
1	Ley de Ingresos del Municipio de Tonalá Jalisco para el ejercicio Fiscal del año 2018.	Art. 92 frac. XIX
2	Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal	Art. 63
3	Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública	
4	Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios.	
5	Reglamento del Gobierno y la administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco.	Art. 101, 161 fracc.III,
6	Reglamento de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de datos Y Gobierno Abierto Del Ayuntamiento De Tonalá, Jalisco	

## 8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

Núm.	Recurso	Actividad
1	Solicitud en página WEB INFOMEX o correo electrónico	Realiza solicitud de información y establece comunicación para recibir la información solicitada
2	Formato de Encuesta de Calidad (FCS-15)	El ciudadano llena encuesta de calidad

## 9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

Núm.	Sistema	Actividades
1	Base de datos en la que se registran solicitudes	2

## 10. Problemas y Restricciones

Núm.	Descripción	Frecuencia	Consecuencias	Afectados
1	No se identificaron			

## 11. Oportunidades de Mejora

Núm.	Descripción
1	No se identificaron

## 12. Otros Comentarios Relevantes

Núm.	Descripción
1	Cursos de capacitación y mejora en atención ciudadana





## AUTORIZACIONES

ELABORACIÓN
NOMBRE PRESIDENTE MUNICIPAL
FIRMA PRESIDENTE MUNICIPAL
FECHA DE ELABORACIÓN: DIA----- MES----- AÑO 2018

SUPERVISIÓN
NOMBRE DIRECTORA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y CAPACITACIÓN
FIRMA DIRECTORA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y CAPACITACIÓN
FECHA DE SUPERVISIÓN: DIA----- MES----- AÑO 2018

AUTORIZACIÓN	
NOMBRE Y FIRMA DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO HUMANO	NOMBRE Y FIRMA SECRETARIO GENERAL
NOMBRE Y FIRMA PRESIDENTE MUNICIPAL DE TONALÁ, JALISCO	
FECHA DE AUTORIZACIÓN: DIA----- MES----- AÑO 2018	