Manual de Procesos

**12 - Dirección General de Desarrollo Social**

2018

# PORTADA



Gobierno Municipal de Tonalá, Jalisco

2015-2018

**Procesos**

**12–Dirección General de Desarrollo Social**

Dirección General de Desarrollo Social

Dirección de Servicios Médicos Municipales

Dirección de Cultura

Dirección de Educación

Dirección de Participación Ciudadana

Dirección de COPLADEMUN

Dirección de Programas de Desarrollo

Coordinación para la Atención del Adulto Mayor

# ÍNDICE

**CONTENIDO**

[PORTADA 1](#_Toc511217349)

[ÍNDICE 3](#_Toc511217350)

[DEFINICION LEGAL 4](#_Toc511217351)

[FILOSOFÍA 4](#_Toc511217352)

[LISTADO DE ÁREAS DIRECTIVAS 4](#_Toc511217353)

[DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DE LOS TITULARES 4](#_Toc511217354)

[MARCO JURÍDICO 8](#_Toc511217355)

[PLANTILLA ESTRUCTURAL 8](#_Toc511217356)

[PROCESOS Y SERVICIOS 9](#_Toc511217357)

[Dirección de Servicios Médicos Municipales 33](#_Toc511217358)

[Dirección de Cultura 114](#_Toc511217359)

[Dirección de Educación Municipal 152](#_Toc511217360)

[Dirección de Participación Ciudadana 166](#_Toc511217361)

[Dirección de COPLADEMUN 196](#_Toc511217362)

[Dirección de Programas de Desarrollo 229](#_Toc511217363)

[Coordinación para la Atención del Adulto Mayor 292](#_Toc511217365)

[AUTORIZACIONES 301](#_Toc511217366)

# DEFINICION LEGAL

|  |
| --- |
| **Definición Legal** |
| La Dirección General de Desarrollo Social, es la dependencia encargada de direccionar, coordinar, vigilar, evaluar y gestionar los esfuerzos y recursos de las siguientes dependencias: Dirección de Servicios Médicos Municipales, Dirección de Cultura, Dirección de Educación, Dirección de Participación Ciudadana, COPLADEMUN, Dirección de Programas de Desarrollo, el Instituto de la Tercera Edad. |

# FILOSOFÍA

|  |
| --- |
| **Misión** |
| **Proporcionar a los Tonaltecas oportunidades para que logren un desarrollo**  **personal y social más humano e integral, mediante la implementación de**  **Programas y Apoyos, ejecutados en colaboración de los tres niveles de gobierno;**  **para un desarrollo social, económico, humano e incluyente, logrando abatir la**  **pobreza, situaciones de riesgo, previniendo la violencia para así alcanzar mejores**  **y suficientes niveles de bienestar.** |

|  |
| --- |
| **Visión** |
| Ser un municipio que sostenga un mejor y buen nivel social, cultural y humano, con menores niveles de rezago social y pobreza, mediante el impacto de diversos programas sociales, teniendo así una sociedad más integrada, que se involucre y participe en el desarrollo y aprovechamiento de las oportunidades. |

# LISTADO DE ÁREAS DIRECTIVAS

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre de la Dependencia | Dependencia Directa |
| **Dirección General de Desarrollo Social** | **01-PM** |
| **Jefatura administrativa** | **12-DGDS** |

# DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DE LOS TITULARES

|  |  |
| --- | --- |
| **Titular** | Descripción |
| **Director General de Desarrollo Social** | * Promuve la participación ciudadana y el mejoramiento de la vida comunitaria. * Apoya al Presidente Municipal en la gestión de recursos por parte de las autoridades federales, estatales y de particulares, coordinando y vigilando su correcta aplicación; * Capta necesidades de la población, realizar el diagnostico, así como programar y lograr el consenso de las acciones que brinden mayores beneficios a la comunidad. * Coordina y supervisa las políticas, acciones y programas que en materia cultural se generen y apliquen en el municipio. * Promuve la organización de los habitantes del Municipio para la creación de Comités de vecinos, brindarles la asesoría que soliciten, con el fin de mejorar su funcionamiento, conforme a las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a la materia. * Coordina las relaciones del Ayuntamiento con los comités de vecinos, así como intervenir, mediante arbitraje, en la resolución de los conflictos que se presenten entre los comites y las diferentes dependencias del Municipio. * Capacita a los habitantes del Municipio para que asuman su compromiso de colaborar en los diversos programas que emprenda el Ayuntamiento; * Coordina actividades encaminadas a fomentar la identidad de los habitantes con la ciudad. * Coordina políticas, actividades y programas encaminados a fomentar la salud de los habitantes de la ciudad. * Planea y llevar a cabo, con el apoyo de otras dependencias del Ayuntamiento y la participación directa de los vecinos, programas de rehabilitación de las colonias de la ciudad. * Recibe, canaliza y da seguimiento a las demandas de la ciudadanía relativas a los servicios públicos que presta el Ayuntamiento, y, en su caso, canalizar las que corresponden a otras instancias gubernamentales. * Coordina y supervisa las políticas, acciones y programas que en materia de educación se generen y apliquen en el municipio. * Administra los inmuebles asignados para el cumplimiento de sus atribuciones. * Las demás que le señalen como de su competencia el Ayuntamiento, el Presidente Municipal y las leyes y reglamentos vigentes. * Coordina y supervisa los programas de desarrollo (oportunidades, Habitat etc). * Implementa medidas que coadyuven a subsanar la desigualdades sociales. * Administra los recursos materiales y humanos de las dependencias a cargo de la Dirección General de Desarrollo Social. * Coordina y dirige los trabajos y proyectos en las dependencias a cargo de la Dirección General de Desarrollo Social. * Establece lineamientos de acción en cada proyecto y/o programa de la Dirección. * Elabora informes de avances y alcances de los programas del Presidente Municipal. * Establece contacto directo con organismos no gubernamentales. * Liga el Gobierno Municipal con las juntas de colonos y establece las acciones de mejoras a las colonias y comunidades. |
| **Jefatura administrativa** | * Planea, organiza, dirige, controla y evalúa el desarrollo de los programas y el desempeño de las labores encomendadas a su Dependencia. * Propone, al Director las políticas, lineamientos y criterios que rigen el funcionamiento general del área a su cargo. * Suscribe los documentos relativos al ejercicio de sus facultades, así como aquellos que le son delegados o que le corresponden en los casos de que se encuentre obligado a suplir a otra autoridad. * Emite opiniones y rinde informes sobre los asuntos de su competencia; así como sobre aquellos que le sean encargados por el Director. * Ordena y firma las comunicaciones de los acuerdos de trámite; haciendo del conocimiento de sus subordinados las resoluciones o disposiciones emitidas por el Director. * Autoriza, con su firma, las disposiciones que emita con motivo del ejercicio de sus facultades; e informa, periódicamente, de las mismas al Director. * Establece mecanismos para propiciar la participación ciudadana en los programas de la Dependencia a su cargo, cuando así proceda. * Proporciona la información, datos y, en su caso, la cooperación técnica que le requieran las Dependencias de la Administración Pública Municipal, de acuerdo con las políticas y normas establecidas para tal efecto por el Ayuntamiento. * Participa en la elaboración, instrumentación, ejecución, seguimiento, control y evaluación de planes y programas, en general, para beneficio del municipio, sujetándose invariablemente a las normas y lineamientos definidos para tal efecto. * Propone el Programa Operativo Anual y el presupuesto requerido, para la Dependencia y Áreas a cargo de la Dirección. * Delega facultades a sus subordinados, dentro del marco de su competencia y atribuciones. * Propone al Director las modificaciones a la organización, estructura administrativa, plantillas de personal, facultades y demás aspectos que permitan mejorar el funcionamiento de la Dependencia y Áreas a su cargo. * Atiende las comisiones que le sean encomendadas por el Director. * Vigila el debido cumplimiento de las Leyes, Reglamentos, Manuales y demás disposiciones aplicables, en el ámbito de su competencia. * Vigila e implementa en las Áreas y Departamentos a su cargo, las medidas necesarias para evitar y prevenir el robo, pérdida o extravío de los recursos materiales asignados, de acuerdo a las disposiciones y demás ordenamientos legales dispuestos para tal efecto. * Las demás que le sean determinadas en las disposiciones legales aplicables. * Lleva el control de Nominas tanto quincenal como semanal en coordinación con la Dirección General de Administración y Desarrollo Humano y las Sub Direcciones de área de esta Dirección. * Hace planes de trabajo a corto, mediano y largo plazo. * Controla y agiliza las requisiciones consideradas como fuera de lo común. * Contesta y encausa oficios a las diferentes áreas o dependencias. |

# MARCO JURÍDICO

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Ley o Reglamento** |
| 1 | Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. |
| 2 | Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos. |
| 3 | Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios. |

# PLANTILLA ESTRUCTURAL

|  |
| --- |
| Nombre del Puesto en Plantilla 12-DGDS |
| Director General de Desarrollo Social |
| Especialista (2) |
| Jefatura administrativa |
| Administrativo especializado (2) |
| Analista especializado A |
| Analista especializado B (4) |
| Auxiliar técnico “C” |
| Asistente |
| Supervisor |
| Secretaria “AAA” |
| Auxiliar técnico "B" |
| Auxiliar técnico (2) |
| Ayudante general (2) |
| Secretaria de Dirección de área |

# PROCESOS Y SERVICIOS

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Código del Proceso | Nombre del Proceso | Productos o Servicios |
| 12-DGDS-01 | Revisión de Convenios | Firma de Convenios con los 3 niveles de Gobierno, además de asociaciones civiles u otras organizaciones, para el Desarrollo Social del Municipio |
| 12-DGDS-02 | Seguimiento de Programas | Dar Seguimiento para la correcta Ejecución de Programas en las distintas dirección a nuestro cargo |
| 12-DGDS-03 | Coordinación entre Direcciones | Operación coordinada de trabajos para el desarrollo social del municipio |
| 12-DGDS-04 | Gestión de Programas y Recursos | Gestión de Programas y Recursos Federales y Estatales |
| 12-DGDS-05 | Atención Ciudadana | Seguimiento y Derivación en su caso de peticiones ciudadanas. |
| 12-DGDS-06 | Asesoría Jurídica | Orientación Jurídica a las dependencias y ciudadanos |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **12-DGDS-01**  **Revisión de Convenios**  **Dirección General de Desarrollo Social** |

1. Control del Documento

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No. de**  **Edición** | **Fecha de Liberación** | **Nombre del Titular de la**  **Dirección General** | **Firma** |
| **3** |  |  |  |

Responsables de la última edición del documento.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Elaboró : | Ana Karina Sánchez Grimaldo | Fecha: | Marzo – 2018 |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril–2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: | Dirección General de Desarrollo 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** | **Firma de Convenios para el Desarrollo Social del Municipio** | **Remisión de convenio para revisión / Registro mensual de oficios** |

4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
| **1** |  | **No las hay** |  |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| **1** | **Secretaria General** | **Remite acuerdo de aprobación de firma de convenio y proyecto de convenio** |  | **5m** |
| **2** | **Secretaria de Dirección** | **Recibe e Informa al Director General** | **1** | **10 m** |
| **3** | **Director General** | **Remite e Instruye al Coordinador Jurídico la Revisión del Convenio.** | **2** | **1 d** |
| **4** | **Coordinador Jurídico** | **Realiza la primera Revisión y hace las observaciones pertinentes al proyecto de convenio.**  **4.1 Sin Observaciones**  **4.2 Con observaciones** | **3** | **1 d** |
| **5** | **Auxiliar Técnico “B”** | **Lleva el convenio a Secretaria General para modificaciones** | **4.2** | **1 h** |
| **6** | **Coordinador Jurídico** | **Recibe convenio modificado y pasa a firma.** | **5** | **1 d** |
| **7** | **Coordinador Jurídico** | **Pasa a firma** | **4.1** | **10 m** |
| **8** | **Director General** | **Firma** | **6 y 7** | **30 m** |
| **9** | **Secretaria de Dirección** | **Envía convenio firmado a secretaria general para recabar las demás firmas y se termina el proceso.** | **8** | **1 h** |
| **10** |  | **Fin del proceso** | **9** |  |

6. Diagrama del Proceso



7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ley o Reglamento** | **Referencia** |
| **1** | **Ley de responsabilidades políticas y administrativas del Estado de Jalisco.** | **Todo** |
| **2** | Reglamento de Gobierno y Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco. | Título Cuarto, Capítulo XIX,  Artículo 123 |

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** | **No se detectaron** |  |  |  |

11. Oportunidades de Mejora

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | **No se identificaron** |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **12-DGDS-02**  **Seguimiento de Programas**  **Dirección General de Desarrollo Social** |

1. Control del Documento

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No. de**  **Edición** | **Fecha de Liberación** | **Nombre del Titular de la**  **Dirección General** | **Firma** |
| **3** |  |  |  |

Responsables de la última edición del documento.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Elaboró : | Ana Karina Sánchez Grimaldo | Fecha: | Marzo – 2018 |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril- 2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: | Dirección General de Desarrollo 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** | Dar Seguimiento para la correcta Ejecución de Programas en las distintas dirección a nuestro cargo | **Ejecución de Programas en el municipio.** |

4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
| **1** |  | **No las hay** |  |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| **1** | **Director General** | **Instruye Seguimiento y apoyo a determinado programa** |  | **5m** |
| **2** | **Coordinador de Evaluación y Seguimiento** | **Checa reglas de Operación y se coordina con la dirección pertinente** | **1** | **2 d** |
| **3** | **Director de Área** | **Coordina y delega trabajos tendientes a la ejecución del Programa.** | **2** | **1 d** |
| **4** | **Coordinador de Evaluación y Seguimiento** | **4.1 Remite convenio**  **4.2 Inscribe personas** | **3** | **1 d** |
| **5** | **Coordinador Jurídico** | **Revisa Convenio, modifica en su caso y pasa a firma** | **4.1** | **1 d** |
| **6** | **Especialista** | **Elabora un padrón de beneficiarios del programa** | **4.2** | **1 d** |
| **7** | **Director de Área** | **Planea y programa evento para el arranque del programa** | **5 y 6** | **3 d** |
| **8** | **Especialista** | **Colabora con el Director de Área en la Planeación del Evento** | **7** | **3 d** |
| **9** | **Director General** | **Da inicio al Programa en el Evento Oficial** | **8** | **2 h** |
| **10** | **Coordinador de Evaluación y Seguimiento** | **Verifica los resultados del Programa durante su vigencia y ejecución** | **9** | 30 m |
| **11** | **Especialista** | **Da seguimiento procesal a la ejecución del Programa durante su vigencia** | **10** | 30 m |
| **12** | **Supervisor** | **Verificar que los trabajos se realicen adecuadamente durante la ejecución del programa** | **11** | 1 d |
| **13** |  | **Fin del proceso** | **12** |  |

6. Diagrama del Proceso



7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ley o Reglamento** | **Referencia** |
| **1** | **Ley de responsabilidades políticas y administrativas del Estado de Jalisco.** | **Todo** |
| **2** | Reglamento de Gobierno y Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco. | Título Cuarto, Capítulo XIX,  Artículo 123 |

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** | **No se detectaron** |  |  |  |

11. Oportunidades de Mejora

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | **No se identificaron** |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **12-DGDS-03**  **Coordinación entre Directores**  **Dirección General de Desarrollo Social** |

1. Control del Documento

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No. de**  **Edición** | **Fecha de Liberación** | **Nombre del Titular de la**  **Dirección General** | **Firma** |
| **3** |  |  |  |

Responsables de la última edición del documento.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Elaboró : | Ana Karina Sánchez Grimaldo | Fecha: | Marzo – 2018 |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril– 2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: | Dirección General de Desarrollo 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** | Operación coordinada de trabajos para el desarrollo social del municipio | **Reuniones Periódicas de Directores** |

4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
| **1** |  | **No las hay** |  |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| **1** | **Director General** | **Instruye se cite a reunión y se elabore orden del día.** |  | **5m** |
| **2** | **Secretaria de Dirección** | **Gira oficio para citar a los directores de área** | **1** | **10 m** |
| **3** | **Especialista** | **Realiza orden del día e integra expedientes de asuntos a tratar** | **1** | **1 d** |
| **4** | **Director General** | **Preside la Reunión de Directores** | **2 y 3** | **2 h** |
| **5** | **Asistente** | **Levanta minuta durante la reunión.** | **2 y 3** | **2 h** |
| **6** | **Coordinador de Evaluación y seguimiento** | **Da seguimiento a los acuerdos tomados durante la reunión.** | **4** | **1 d** |
| **7** | **Supervisor** | **Revisa que los acuerdos tomados en la reunión se ejecuten como se aprobaron.** | **5** | **1 h** |
| **8** |  | **Fin del Proceso** | **4 y 5** |  |

6. Diagrama del Proceso



7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ley o Reglamento** | **Referencia** |
| **1** | **Ley de responsabilidades políticas y administrativas del Estado de Jalisco.** | **Todo** |
| **2** | Reglamento de Gobierno y Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco. | Título Cuarto, Capítulo XIX,  Artículo 123 |

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** | **No se detectaron** |  |  |  |

11. Oportunidades de Mejora

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | **No se identificaron** |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **12-DGDS-04**  **Gestión de Programas y Recursos**  **Dirección General de Desarrollo Social** |

1. Control del Documento

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No. de**  **Edición** | **Fecha de Liberación** | **Nombre del Titular de la**  **Dirección General** | **Firma** |
| **3** |  |  |  |

Responsables de la última edición del documento.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Elaboró : | Ana Karina Sánchez Grimaldo | Fecha: | Marzo – 2018 |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril – 2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: | Dirección General de Desarrollo 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** | Gestión de Programas y Recursos Federales y Estatales. | **Programas y Proyectos ejecutados en el municipio** |

4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
| **1** |  | **No las hay** |  |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| **1** | **Director General** | **Busca programas para bajar al municipio.** |  |  |
| **2** | **Coordinador de Evaluación y seguimiento.** | **Estudia las reglas de operación del programa a ejecutar.** | **1** | **1 d** |
| **3** | **Especialista** | **Recaba el expediente para presentar el proyecto a la dependencia correspondiente.** | **2** | **3 d** |
| **4** | **Coordinador de Evaluación y seguimiento** | **Presenta y da seguimiento a los proyectos en la dependencia correspondiente, hasta la asignación del recurso al municipio.** | **3** | **7 d** |
| **5** | **Coordinador Jurídico** | **Una vez asignado el recurso revisa los contratos o convenios a suscribir para ejecutar dicho programa.** | **4** | **1 d** |
| **6** | **Director General** | **Firma y da Inicio a los programas** | **5** | **2 h** |
| **7** | **Supervisor** | **Verifica que los pasos para bajar los recursos o programas sean los correctos para la aprobación de la asignación de recursos.** | **3 y 4** | 1 d |
| **8** |  | **Fin del Proceso** | **5** |  |

6. Diagrama del Proceso

7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ley o Reglamento** | **Referencia** |
| **1** | **Ley de responsabilidades políticas y administrativas del Estado de Jalisco.** | **Todo** |
| **2** | Reglamento de Gobierno y Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco. | Título Cuarto, Capítulo XIX,  Artículo 123 |

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** | **No se detectaron** |  |  |  |

11. Oportunidades de Mejora

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | **No se identificaron** |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **12-DGDS-05**  **Atención Ciudadana**.  **Dirección General de Desarrollo Social** |

1. Control del Documento

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No. de**  **Edición** | **Fecha de Liberación** | **Nombre del Titular de la**  **Dirección General** | **Firma** |
| **3** |  |  |  |

Responsables de la última edición del documento.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Elaboró : | Ana Karina Sánchez Grimaldo | Fecha: | Marzo – 2018 |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril– 2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: | Dirección General de Desarrollo 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** | Seguimiento o Derivación en su caso de Peticiones Ciudadanas | **Número de Personas Atendidas** |

4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
| **1** |  | **No las hay** |  |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| **1** | **Secretaria de Dirección** | **Recibe a la persona y la deriva al coordinador.** |  | **5 m** |
| **2** | **Coordinador de Evaluación y seguimiento.** | **Atiende a la persona y recibe la solicitud por escrito o verbal.** | **1** | **10 m** |
| **3** | **Especialista** | **Coadyuva en aspectos técnicos, con el coordinador en la solución de la petición.** | **2 y 5.2** | **2 d** |
| **4** | **Coordinador de Evaluación y seguimiento** | **Presenta al Director General la posible solución a la petición** | **3** | **1 h** |
| **5** | **Director General** | **5.1 Aprueba la Solución**  **5.2 Instruye la búsqueda de otra alternativa de solución.** | **4** | **1 d** |
| **6** | **Coordinador de Evaluación y Seguimiento.** | **Cita al Ciudadano y le informa de la solución de su petición.** | **5.1** | **10 m** |
| **7** | **Supervisor** | **Verifica que la atención al ciudadano se la adecuada.** | **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** | **Ley de responsabilidades políticas y administrativas del Estado de Jalisco.** | **Todo** |
| **2** | Reglamento de Gobierno y Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco. | Título Cuarto, Capítulo XIX,  Artículo 123 |

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** | **No se detectaron** |  |  |  |

11. Oportunidades de Mejora

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | **No se identificaron** |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **12-DGDS-06**  **Asesoría Jurídica**.  **Dirección General de Desarrollo Social** |

1. Control del Documento

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No. de**  **Edición** | **Fecha de Liberación** | **Nombre del Titular de la**  **Dirección General** | **Firma** |
| **3** |  |  |  |

Responsables de la última edición del documento.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Elaboró : | Ana Karina Sánchez Grimaldo | Fecha: | Marzo – 2018 |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril - 2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: | Dirección General de Desarrollo 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** | Orientación Jurídica a las dependencias y ciudadanos | **Número de Asesorías Dadas.** |

4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
| **1** |  | **No las hay** |  |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| **1** | **Secretaria de Dirección** | **Recibe a la petición de asesoría de las dependencias o de algún ciudadano y la deriva al coordinador.** |  | **5 m** |
| **2** | **Coordinador Jurídico** | **2.1 Se coordina con la dependencia que solicita**  **2.2 Atiende al ciudadano** | **1** | **10 m** |
| **3** | **Coordinador Jurídico** | **Coadyuva con la Dependencia a resolver la duda jurídica que resulte para la solución de una tarea o problema.** | **2.1** | **3 d** |
| **4** | **Coordinador Jurídico** | **Asesora al ciudadano y en su caso lo deriva a las dependencias de atención legal gratuita.** | **2.2** | **30 m** |
| **5** | **Coordinador Jurídico** | **Remite informe mensual, al Director General de las Asesorías prestadas** | **3 y 4** | **1 d** |
| **6** | **Supervisor** | **Verifica que las asesorías sean dadas de la manera más correcta.** | **5** | **10 m** |
| **7** |  | **Fin del Proceso** | **6** |  |

6. Diagrama del Proceso

7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ley o Reglamento** | **Referencia** |
| **1** | **Ley de responsabilidades políticas y administrativas del Estado de Jalisco.** | **Todo** |
| **2** | Reglamento de Gobierno y Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco. | Título Cuarto, Capítulo XIX,  Artículo 123 |

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** | **No se detectaron** |  |  |  |

11. Oportunidades de Mejora

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | **No se identificaron** |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** |  |

Manual de Procesos

**12 - Dirección General de Desarrollo Social**

# Dirección de Servicios Médicos Municipales

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 a todas las personas sin discriminación, con responsabilidad y ética teniendo un compromiso moral solidario, que trascienda humana y profesionalmente en beneficio de la ciudadanía.** |

|  |
| --- |
| **Visión** |
| **Consolidar los Servicios Médicos Municipales como una entidad responsable de las líneas de acción para la salud de la población que garantice la calidad del servicio con profesionalismo y con la tecnología de punta que sea requerida.** |

**LISTADO DE ÁREAS DIRECTIVAS**

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre de la Dependencia | Dependencia Directa |
| **Dirección de Servicios Médicos** | **12-DGDS** |
| **Subdirección de Servicios Médicos** | **12-DSMM** |
| **Jefe Administrativo** | **12-DSMM** |

**DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DE LOS TITULARES**

|  |  |
| --- | --- |
| **Titular** | Descripción |
| **Director de Servicios Médicos** | * Elabora las directrices para la ejecución de los programas y proyectos establecidos por el Director General de Desarrollo Social. * Establece los criterios sobre las normas y procedimientos a seguir por el personal, en la realización de las actividades propias de la Dirección de Servicios Médicos Municipales. * Concentra la información oportuna y relevante, que permita elaborar el informe del cumplimiento de las metas y objetivos establecidos para la Dirección de Servicios Médicos Municipales. * Supervisa y evalúa el desempeño del personal a su cargo. * Organiza los recursos humanos, materiales, equipo técnico y activos a su cargo, para cumplir los objetivos establecidos. * Supervisa continuamente el desarrollo de los procesos de la Dirección de Servicios Médicos Municipales, con el fin de detectar oportunidades de mejora en los mismos, implementado las medidas y sistemas que estime convenientes para incrementar la eficiencia del mismo. * Elabora el informe de avance en el cumplimiento de la Dirección de Servicios Médicos Municipales. * Propone, al Director General de Desarrollo Social, las políticas, lineamientos y criterios que rigen el funcionamiento general de las áreas a su cargo. * Suscribe los documentos relativos al ejercicio de sus facultades, así como aquellos que le son delegados o que le corresponden en los casos de que se encuentre obligado a suplir a otra autoridad. * Emite opiniones y rinde informes sobre los asuntos de su competencia; así como sobre aquellos que le sean encargados por el Director General de Desarrollo Social. * Ordena y firma las comunicaciones de los acuerdos de trámite; haciendo del conocimiento de sus subordinados las resoluciones o disposiciones emitidas por el Presidente Municipal y/o el Ayuntamiento, y por el Director General de Desarrollo Social. * Proporciona la información, datos y en su caso, la cooperación técnica que le requieran las Dependencias de la Administración Pública Municipal, de acuerdo con las políticas y normas establecidas para tal efecto por el Ayuntamiento. * Participa en la elaboración, instrumentación, ejecución, seguimiento, control y evaluación de planes y programas, en general sujetándose invariablemente a las normas y lineamientos definidos para tal efecto. * Delega facultades a sus subordinados, dentro del marco de su competencia y atribuciones. * Atiende las comisiones que le sean encomendadas por el Director General de Desarrollo Social. * Propone la contratación, desarrollo, capacitación, promoción y adscripción del personal a su cargo, en coordinación con la Dirección General de Administración y Desarrollo Humano. * Participa en los casos de sanción, remoción y cese del personal bajo su mando, de acuerdo con las disposiciones legales aplicables, las condiciones generales de trabajo, y las normas y lineamientos que emita la autoridad competente. * Vigila el debido cumplimiento de las Leyes, Reglamentos, Manuales y demás disposiciones aplicables, en el ámbito de su competencia. * Interviene en los juicios y trámites legales, en los que se encuentre involucrado el Ayuntamiento, cuando sea señalado como autoridad responsable. * Vigila e implementa en las Áreas a su cargo, las medidas necesarias para evitar y prevenir el robo, pérdida o extravío de los recursos materiales asignados, de acuerdo a las disposiciones y demás ordenamientos legales dispuestos para tal efecto. * Las demás que le sean determinadas en las disposiciones legales aplicables. * Ejerce las funciones que para los municipios señala la Ley General de Salud, así como las que en virtud de convenios sean descentralizadas por la Federación, o el Estado. * Propone al Presidente Municipal las políticas y los programas de coordinación con las autoridades federales y estatales en materia de salud, prevención específica y atención médica social. * Planea, organiza, controla y supervisa los planteles médicos municipales, para fomentar y asegurar la recuperación de la salud de la población que se atienda. * Realiza campañas tendientes a prevenir y erradicar enfermedades y epidemias en el municipio, coordinándose al efecto con el Gobierno Federal y con el Estado, así como evaluar los proyectos respectivos, utilizando indicadores que muestren su factibilidad económica y social. * Coordina con las autoridades competentes la realización de campañas para prevenir y atacar la drogadicción, el alcoholismo, tabaquismo y otros hábitos que amenacen la salud. * Lleva a cabo inspecciones y vigilar que se cumplan los objetivos y fines que se establecen en las leyes respectivas de salud. * Coordina y supervisa los programas de salud. * Implementa medidas que coadyuven a brindar un excelente servicio en las unidades de servicios médicos. * Administra los recursos materiales y humanos de las unidades médicas. Coordina y dirige los trabajos y proyectos de la dependencia. * Establece lineamientos de acción en cada proyecto y/o programa de la Dirección. * Elabora informes de avances y alcances de los programas del Presidente Municipal. * Liga el Gobierno Municipal con las juntas de colonos y establece las acciones de prevención en las colonias y comunidades. * Asiste de manera RESPONSABLE a los cursos de capacitación para el desempeño y el desarrollo de sus actividades. |
| **Subdirector de Servicios Médicos** | * Planea, organiza, dirige, controla y evalúa el desarrollo de los programas y el desempeño de las labores encomendadas a su Dependencia. * Propone, al Director de Servicios Médicos Municipales, las políticas, lineamientos y criterios que rigen el funcionamiento general de las áreas a su cargo. * Suscribe los documentos relativos al ejercicio de sus facultades, así como aquellos que le son delegados o que le corresponden en los casos de que se encuentre obligado a suplir a otra autoridad. * Emite opiniones y rinde informes sobre los asuntos de su competencia; así como sobre aquellos que le sean encargados por el Director de Servicios Médicos Municipales. * Ordena y firma las comunicaciones de los acuerdos de trámite; haciendo del conocimiento de sus subordinados las resoluciones o disposiciones emitidas por el Presidente Municipal y/o el Ayuntamiento, y por el Director de Servicios Médicos Municipales. * Proporciona la información, datos y, en su caso, la cooperación técnica que le requieran las Dependencias de la Administración Pública Municipal, de acuerdo con las políticas y normas establecidas para tal efecto por el Ayuntamiento. * Participa en la elaboración, instrumentación, ejecución, seguimiento, control y evaluación de planes y programas, en general sujetándose invariablemente a las normas y lineamientos definidos para tal efecto. * Delega facultades a sus subordinados, dentro del marco de su competencia y atribuciones. * Atiende las comisiones que le sean encomendadas por el Director de Servicios Médicos Municipales. * Propone la contratación, desarrollo, capacitación, promoción y adscripción del personal a su cargo, en coordinación con la Dirección General de Administración y Desarrollo Humano. * Participa en los casos de sanción, remoción y cese del personal bajo su mando, de acuerdo con las disposiciones legales aplicables, las condiciones generales de trabajo, y las normas y lineamientos que emita la autoridad competente. * Vigila el debido cumplimiento de las Leyes, Reglamentos, Manuales y demás disposiciones aplicables, en el ámbito de su competencia. * Interviene en los juicios y trámites legales, en los que se encuentre involucrado el Ayuntamiento, cuando sea señalado como autoridad responsable. * Vigila e implementa en las Áreas a su cargo, las medidas necesarias para evitar y prevenir el robo, pérdida o extravío de los recursos materiales asignados, de acuerdo a las disposiciones y demás ordenamientos legales dispuestos para tal efecto. * Las demás que le sean determinadas en las disposiciones legales aplicables. * Acata y hace cumplir la normatividad vigente y las disposiciones que se establezcan en materia de salud pública, en lo concerniente a la prestación de la atención, que otorga la unidad de servicios médicos municipales. * Elabora y presenta a consideración de la dirección el plan de trabajo y programa operativo anual, para su aprobación. * Coadyuva en la instauración de la planeación y administración estratégica en la Dirección de Servicios Médicos Municipales. * Implementa la planeación y administración estratégica, en los servicios que integran la subdirección, así como evaluar los programas y proyectos que se elaboren en cada uno de los servicios, que la integran. * Coordina, da seguimiento y evalúa el plan de trabajo y programa operativo anual de los servicios que integran la subdirección. * Establece y controla las estrategias de coordinación con los distintos órganos internos de la unidad, para lograr su interrelación funcional óptima. * Promueve el trabajo en equipo y la comunicación entre las diferentes áreas de la unidad de servicios médicos municipales, faculta al personal a ser más innovador y recompensar el trabajo de alta calidad. * Promueve que el personal médico proporcione información completa, al ingresar el paciente, sobre sus patologías y todos los procedimientos diagnósticos o terapéuticos y que entrañen un alto riesgo. Así como vigilar que, en todos los casos, se solicite al paciente o a los familiares, que den su consentimiento, para el tratamiento a implementarse. * Coordina a los servicios de la subdirección, en la elaboración e implantación de manuales de organización, procedimiento, protocolos médicos y el de servicios al público. * Realiza visitas técnico-médicas periódicas en compañía del responsable de los servicios respectivos, a fin de conocer la problemática existente en el desempeño de las funciones y la atención a los pacientes. * Vigila que el otorgamiento de los servicios médicos se realice con oportunidad, calidad, equidad y sentido humano. * Fomenta y vigila el uso racional del equipo, instrumental e insumos médico-quirúrgicos; de laboratorio y material de escritorio, en los servicios que integran la Subdirección. * Realiza reuniones periódicas con los responsables de cada servicio, a fin de conocer los avances de los programas anuales de trabajo y la problemática existente, así como acordar propuestas de solución a las mismas. * Establece y verifica que se cumplan estrictamente las normas de protección e higiene médica, tanto en el manejo de los pacientes como en la seguridad de los trabajadores, que conlleve la previsión de riesgos profesionales, en el manejo de tejidos, cadáveres, Rayos X, gases anestésicos, etc. * Coordina las acciones para la investigación, prevención, vigilancia epidemiológica y control de infecciones intra-hospitalarias, la valoración de la efectividad de la atención quirúrgica, así como la evaluación y seguimiento de las quejas de los pacientes y familiares, por la atención médica recibida. * Supervisa que se realice el control del sistema de referencia y contra referencia de pacientes. * Elabora e implementa conjuntamente con los Servicios de Enseñanza e Investigación, programas de actualización profesional y capacitación continua a las ramas médica, paramédica y afín. * Supervisa y valida los informes médicos, dictámenes médico–legales, registros estadísticos, referencias y contra referencia de los pacientes y otros, que se requiera de manera habitual o urgente, por la dirección de la unidad de servicios médicos municipales. * Instrumenta, da seguimiento y evalúa conjuntamente con los responsables de los servicios de la subdirección, sistemas de mejora continua de la calidad en la prestación de la atención de urgencias médico-quirúrgica. * Vigila que existan insumos suficientes, a fin de brindar servicios médicos de calidad. * Asesora en coordinación con la Subdirección Administrativa, a las áreas que conforman la Subdirección, en la elaboración del anteproyecto del presupuesto por programa, y ponerlo en consideración de la dirección del hospital. * Fomenta una cultura de calidad, productividad y espíritu de servicio entre los trabajadores, buscando siempre la satisfacción de los pacientes y de los prestadores de servicios. * Vigila que se cumpla lo estipulado en las normas oficiales en materia de residuos peligrosos biológicos infecciosos. * Informa periódicamente al director Servicios Médicos Municipales, las actividades realizadas por la subdirección y los avances del programa anual de trabajo. * Suple al director de la Dirección de Servicios Médicos Municipales en ausencias temporales del mismo, según autoridad delegada por escrito. * Asiste de manera RESPONSABLE a los cursos de capacitación para el desempeño y el desarrollo de sus actividades. * Las demás que se deriven de las leyes, reglamentos, acuerdos y convenios o le delegue el Director de Servicios Médicos Municipales. |
| **Jefe Administrativo** | * Planea, organiza, dirige, controla y evalúa el desarrollo de los programas y el desempeño de las labores encomendadas a su Dependencia. * Emite opiniones y rinde informes sobre los asuntos de su competencia; así como sobre aquellos que le sean encargados por el Director de Servicios Médicos Municipales. * Ordena y firma las comunicaciones de los acuerdos de trámite; haciendo del conocimiento de sus subordinados las resoluciones o disposiciones emitidas por el Director de Servicios Médicos Municipales. * Autoriza, con su firma, las disposiciones que emita con motivo del ejercicio de sus facultades; e informa, periódicamente, de las mismas al Director de Servicios Médicos Municipales. * Participa en la elaboración, instrumentación, ejecución, seguimiento, control y evaluación de planes y programas, en general, para beneficio del Municipio, sujetándose invariablemente a las normas y lineamientos definidos para tal efecto. * Delega facultades a sus subordinados, dentro del marco de su competencia y atribuciones. * Propone al Director Servicios Médicos Municipales de las modificaciones a la organización, estructura administrativa, plantillas de personal, facultades y demás aspectos que permitan mejorar el funcionamiento de la Dependencia y Área a su cargo. * Atiende las comisiones que le sean encomendadas por el Director. * Concierta con el Director de Servicios Médicos Municipales, los asuntos relacionados con la operación y funcionamiento de las Áreas y Departamentos a cargo de la Dirección. * Propone la contratación, desarrollo, capacitación, promoción y adscripción del personal a su cargo, en coordinación con el Director. * Participa en los casos de sanción, remoción y cese del personal bajo su mando, de acuerdo con las disposiciones legales aplicables, las condiciones generales de trabajo, y las normas y lineamientos que emita la autoridad competente. * Autoriza y tramita ante la Dirección de Recursos Humanos, el otorgamiento de licencias de trabajo que solicite el personal a su cargo. * Vigila el debido cumplimiento de las Leyes, Reglamentos, Manuales y demás disposiciones aplicables, en el ámbito de su competencia. * Expide certificaciones de constancias de los expedientes o documentos, en su poder y relativos a los asuntos de su competencia, de conformidad con las leyes aplicables. * Vigila e implementa en las Áreas y Departamentos a su cargo, las medidas necesarias para evitar y prevenir el robo, pérdida o extravío de los recursos materiales asignados, de acuerdo a las disposiciones y demás ordenamientos legales dispuestos para tal efecto. * Las demás que le sean determinadas en las disposiciones legales aplicables. * Solicita el medicamento y material necesario para la Unidad de Servicios Médicos Municipales, para brindar la atención de calidad. * Supervisa todos los equipos de la Unidad Médica para que estén en buen estado. * Solicita el material de limpieza para que las instalaciones de la Unidad Médica se encuentren limpias y desinfectadas. * Supervisa que se cuente con el oxígeno medicinal, medicamento, material eléctrico, papelería oficial y artículos en general para que la unidad médica brinde una atención con calidad. * Revisa que los inventarios mensuales estén debidamente soportados en las áreas de CENDIS, farmacia y almacén. * Supervisa los cardes de las diferentes áreas de la Unidad Médica * Hace entrega de los recibos de Nominas tanto quincenal como semanal en coordinación con la Dirección General de Administración y Desarrollo Humano y las Sub Direcciones de área de esta Dirección. * Elabora el control de asistencia del personal, en donde se reportan las faltas, retardos, incapacidades, días económicos, descansos etc. * Hace planes de trabajo a corto, mediano y largo plazo. * Controla y agiliza las requisiciones consideradas como fuera de lo común. * Supervisa que se lleve a cabo los reportes diarios del seguro popular, así como el envío mensual a la dependencia correspondiente. * Elabora reportes mensuales de pacientes que ingresan a urgencias, así como el medicamento que se les aplico. * Supervisa los servicios brindados por la subrogación (RX, Gabinete y Laboratorio) * Supervisa la elaboración de documentos que se remiten a la Dirección de Recursos Humanos donde manifiesta lo relacionado con faltas, permutas, vacaciones etc. Los cuales son entregados al Director para su información aprobación y en su caso firma correspondiente. * Informa al director los exentos mensuales, así como la clasificación de los mismos. * Apoya con la recepción y entrega en los departamentos de farmacia y almacén cuando están ausentes por día económico, vacaciones, etc. * Supervisa que el encargado de farmacia lleve a cabo los registros del medicamento controlado en los libros autorizados por la Secretaría de Salud conforme a los lineamientos del libro de Farmacopea. * Supervisa que se lleve a cabo mensualmente la fumigación de toda la unidad médica. * Asiste de manera responsable a los cursos de capacitación para el desempeño y el desarrollo de sus actividades * Las demás inherentes al puesto. |

**MARCO JURÍDICO**

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Ley o Reglamento** |
| 1 | Ley de responsabilidades políticas y administrativas del Estado de Jalisco. |
| 2 | Reglamento del Gobierno y la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco. |
| 3 | Normas de Salud. |

**PLANTILLA ESTRUCTURAL**

|  |
| --- |
| Nombre del Puesto en Plantilla **12-DSMM** |
| Director de Servicios Médicos |
| Médico Especialista (6) |
| Médico Familiar y Urgencias A (12) |
| Medico Odontólogo (2) |
| Medico Urgenciólogo A (5) |
| Médico Familiar y Urgencias B (2) |
| Medico Urgenciólogo B (2) |
| Jefe Administrativo |
| Subdirector de Servicios Médicos |
| Auxiliar técnico “C” |
| Psicólogo |
| Laboratorista (3) |
| Paramédico A (12) |
| Paramédico B (2) |
| Enfermera A (10) |
| Paramédico C |
| Enfermera B |
| Asistente |
| Técnico Radiólogo A (5) |
| Trabajador Social (6) |
| Administrador |
| Auxiliar de almacén |
| Chofer “A” |
| Auxiliar de Enfermera A (4) |
| Enfermera B |
| Técnico Radiólogo B (2) |
| Chofer de Ambulancia A (4) |
| Auxiliar de Enfermera B (2) |
| Secretaria “A” (4) |
| Chofer de Ambulancia B |
| Auxiliar de Farmacia (3) |
| Auxiliar de Servicios Múltiples A (4) |
| Intendente A (3) |
| Ayudante General (2) |
| Auxiliar de Servicios Múltiples B |
| Intendente B |
|  |

**PROCESOS Y SERVICIOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Código del Proceso | Nombre del Proceso | Productos o Servicios |
| 12-DSMM-01 | Atención pre-hospitalaria de accidentes | Atención Pre-hospitalaria de accidentes. |
| 12-DSMM-02 | Atención y Servicio de Urgencias | 1. Atención al Paciente de Urgencia.  2. Solicitud de atención en Traumatología y Ortopedia.  3. Solicitud de análisis clínicos.  4. Solicitud de atención en Rayos X.  5. Solicitud de traslado a un hospital de segundo nivel.  6. Elaboración Parte médico de lesiones.  7. Elaboración Certificado de defunción. |
| 12-DSMM-03 | Atención y servicio de Traumatología y Ortopedia | Atención en Traumatología y Ortopedia |
| 12-DSMM-04 | Atención y Servicio de Consulta Externa | Consulta Médica |
| 12-DSMM-05 | Atención y Servicio a pacientes con Seguro Popular | 1. Atención al Paciente de Urgencia.  2. Solicitud de atención en Traumatología y Ortopedia.  3. Solicitud de análisis clínicos.  4. Solicitud de atención en Rayos X.  5. Solicitud de traslado a un hospital de segundo nivel.  6. Elaboración Parte médico de lesiones.  7. Elaboración Certificado de defunción |
| 12-DSMM-06 | Atención y servicio de Odontología | 1-Consulta  2-Solicitud de análisis clínicos  3-Solicitud de Rayos X.  4-Intervención Odontológica |
| 12-DSMM-07 | Atención y Servicio de Psicología | 1. Consulta psicológica.  2. Orientación psicológica.  3. Intervención en crisis. |
| 12-DSMM-08 | Realización de Análisis Clínicos | Análisis Clínicos |
| 12-DSMM-09 | Atención y Servicio de Rayos X | Radiografía |
| 12-DSMM-10 | Cuidados generales al Paciente | 1. Curación.  2. Cuidado del paciente. |
| 12-DSMM-11 | Elaboración de Certificado Médico | 1. Certificado médico ordinario.  2. Certificado médico pre-nupcial. |
| 12-DSMM-12 | Traslado de Pacientes a Hospitales | Traslado de Pacientes a Hospitales |
| 12-DSMM- 13 | Parte Médico de Lesiones | 1-Elaboración de Parte Médico de Lesiones (PML), a todo paciente lesionado que lo amerite.  2-. A solicitud de la Comisaria Municipal.  3- A solicitud de la ciudadanía. |
| 12-DSMM-14 | Atención de Trabaja Social | Atención de trabajo social |
| 12-DSMM-15 | Atención y Servicio de Cabina | 1-Recepción de servicios solicitados  2-Distribucion de los servicios a unidades móviles |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **12-DSMM-01**  **Atención Pre-hospitalaria de Accidentes**  **Dirección General de Desarrollo Social**  **Dirección de Servicios Médicos Municipales** |

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 : | Jorge Zúñiga Muñoz | Fecha: | Marzo - 2018 |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril - 2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: | Servicios Médicos | Subdirección: | Servicios Médicos |
| Jefatura: | No aplica | Departamento: | No aplica |
| Coordinación: | Paramédicos | Oficina: | No aplica |

3. Productos o Servicios del Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Producto o Servicio** | **Indicadores de Desempeño** |
| **1** | **Atención Pre hospitalaria de accidentes** | **Pacientes atendidos /**  Libro de registro de servicios  Formato de atención pre hospitalaria |

4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
| **1** | 12-DSMM-02 | Urgencias | Sucesor |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| **1** | **Paramédico** | **Recibe reporte de servicio del (Sistema de Atención Médica de Urgencias (SAMU) vía radio o de forma directa (telefónica)** |  | 2 m |
| **2** | **Paramédico** | **Se traslada al lugar del siniestro;** | **1** | 10 m |
| **3** | **Paramédico** | **Realiza valoración y atención del paciente** | **2** | 3 m |
| **4** | **Paramédico** | **El paciente amerita traslado;**  **4.1 No**  **4.2 Si** | **3** |  |  |  |  |
| **5** | **Paramédico** | **Fin del proceso** | **4.1** |  |
| **6** | **Paramédico** | **Prepara al paciente para traslado inmediato;** | **4.2** | 5 m |
| **7** | **Paramédico** | **Realiza traslado a: S.M.M.T. IMSS, ISSSTE, Hospital militar o privado;** | **6** | 10 m |
| **8** | **Paramédico** | Entrega al paciente ; al médico de guardia de la institución que recibe | **7** | 5 m |
| **9** | **Paramédico** | Llena reporte de atención pre-hospitalaria y entrega copia al médico que recibe al paciente; | **8** | 5 m |
| **10** | **Paramédico** | **Limpia y equipa y si es necesario descontamina la ambulancia;** | **9** | 15 m |
| **11** |  | **Fin de proceso;** | **10** |  |

6. Diagrama del Proceso

7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ley o Reglamento** | **Referencia** |
| **1** | Ley de responsabilidades políticas y administrativas del Estado de Jalisco |  |
| **2** | Reglamento del Gobierno y la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco | Título cuarto Capítulo XX, Art. 124 |
| **3** | Normas de Salud | Todas |

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Recurso** | **Actividad** |
| **1** | **Formato de atención pre-hospitalaria** | 13 |

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 | **Poco personal** | **Constante** | Deficiencia para cubrir todos los servicios solicitados | **Paciente** |
| **2** | **Falta de Equipo de rescate especializado** | **Constante** | No se brinda el servicio con la calidad ni el tiempo requeridos | **Paciente** |
| **3** | **Mal estado mecánico de las ambulancias** | **Constante** | No se prestan los servicios | **Paciente** |

11. Oportunidades de Mejora

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | **Contratación de personal capacitado para esta área** |
| **2** | **Equipo de cómputo en red, así como equipo de rescate especializado, equipo para inmovilizar pacientes** |
| **3** | **Un taller mecánico externo especializado en vehículos de emergencia para dar mantenimiento constante a las ambulancias** |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | Aquellos pacientes que se niegan a ser trasladados se les solicita firmen de conformidad un deslinde de responsabilidades en el formato de atención pre-hospitalaria. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **12-DSMM-02**  **Atención y Servicio de Urgencias**  **Dirección General de Desarrollo Social**  **Dirección de Servicios Médicos Municipales** |

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 : | Jorge Zúñiga Muñoz | Fecha: | Marzo - 2018 |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril - 2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: | Servicios Médicos | Subdirección: | Servicios Médicos |
| Jefatura: | No aplica | Departamento: | Urgencias |
| Coordinación: | No aplica | Oficina: | No aplica |

3. Productos o Servicios del Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Producto o Servicio** | **Indicadores de Desempeño** |
| **1** | **Atención al Paciente de Urgencia** | **Pacientes atendidos /** Hoja diaria de atención y nota médica |
| **2** | **Solicitud de atención en Traumatología y Ortopedia** | **Pacientes atendidos /** Hoja diaria de atención y nota médica |
| **3** | **Solicitud de análisis clínicos** | **Pacientes atendidos /** Hoja diaria de atención y nota médica |
| **4** | **Solicitud de atención en Rayos X** | **Pacientes atendidos /** Hoja diaria de atención y nota médica |
| **5** | **Solicitud de traslado a un hospital de segundo nivel en caso de ser necesario** | **Pacientes atendidos /** Hoja diaria de atención y nota médica |
| **6** | **Parte médico de lesiones** | **Documentos expedidos /** Hoja diaria de atención y nota médica |
| **7** | **Certificado de defunción** | **Documentos expedidos /** Hoja diaria de atención y nota médica |

4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
| **1** | **12-DSMM-01** | **Atención Pre-hospitalaria de Accidentes** | **Predecesor** |
| **2** | **12-DSMM-03** | **Atención y servicio de Traumatología y Ortopedia** | **Sucesor** |
| 3 | **12-DSMM-06** | Atención y servicio de Odontología | Sucesor |
| 4 | **12-DSMM-07** | Atención y servicio de Psicología | Sucesor |
| **5** | **12-DSMM-08** | **Realización de Análisis Clínicos** | **Sucesor** |
| **6** | **12-DSMM-09** | **Atención y servicio de Rayos X** | **Sucesor** |
| **7** | **12-DSMM-10** | **Curación y cuidados al paciente** | **Sucesor** |
| **8** | **12-DSMM 04** | **Atención de Consulta Externa** | **Sucesor** |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| **1** | **Paciente** | **Ingresa a la Unidad Médica a atención de Urgencia.**   * 1. **Por sus medios**   2. **Servicio Pre hospitalario** |  | **1 m** |
| **2** | **Trabajador social** | **Identifica en qué condiciones llega el paciente.**  **2.1 Puede esperar para dar datos el paciente**  **2.2 No puede esperar a dar datos** | **1.1** | 2 m |
| **3.** | **Trabajador Social** | **Registra paciente en hoja diaria de atención e inicia nota médica con datos generales y hora de ingreso** | **2.1** | 1 m |
| **4** | **Trabajador Social** | **Solicita al familiar que proporcione datos** | **2.2** | 1 m |
| **5** | **Trabajador Social** | **Deriva al paciente al servicio** | **3 y 4** |  |
| **6** | **Paramédico** | **Entrega paciente con reporte pre hospitalario** | **1.2** |  |
| **7** | **Médico** | **Recibe al paciente** | **5 y 6** |  |
| **8** | **Enfermera** | **Toma signos vitales, realiza hoja de enfermería** | **7** | **3 m** |
| **9** | **Médico** | **Realiza valoración y atención médica; determina tratamiento.** | **8** | **5 m** |
| **10** | **Médico** | **Elabora solicitud debidamente requisitada de estudios de Laboratorio o Rayos X**  **10.1- Si**  **10..2-No** | **9** | **2 m** |
| **11** | **paciente** | **Pasa a RX. y/o laboratorio** | **10.1** | **14** |
| **12** | **Médico** | **Da de alta con tratamiento ambulatorio** | **11** |  |
| **13** | **Enfermera** | **Atiende indicaciones del médico para el tratamiento de paciente** | **10.2** | **5 m** |
| **14** | **Médico** | **Revisa mejoría de paciente**  **14.1 Mejora**  **14.2 Se agrava**  **14.3 fallece** | **12 y 13** |  |
| **15** | **Médico** | **Da de alta y expide receta** | **14.1** |  |
| **16** | **Médico** | **Determina causa de muerte:**  **16.1 Conocida**  **16.2 Desconocida o caso médico legal.** | **14.3** | 5 m |
| **17** | **Médico** | **Elabora certificado de defunción y lo entrega a un familiar** | **16.1** | **10 m** |
| **18** | **Médico** | **Realiza solicitud de traslado al Servicio Médico Forense;** | **16.2** | **5 m** |
| **20** |  | **Fin del proceso.** | **17 y 18** |  |
| **21** | **Médico** | **El paciente amerita parte médico de lesiones.**  **21.1 Si**  **21.2 No** | **5 y 6** | 3 m |
| **22** | **Médico** | **Realiza parte médico de lesiones** | **21.1** |  |
| **23** | **Médico** | **Determina traslado del paciente a unidad de tercer nivel** | **21.2 y 22** | **3 m** |
| **24** | **Médico** | **Solicita regulación médica a SAMU quien a su vez proporciona número de control y determina la institución donde será trasladado el paciente para su atención.** | **23** | **5 m** |
| **25** | **Trabajo Social** | **Solicita ambulancia disponible, y solicita a familiares para que realicen el pago correspondiente**  **Cuenta con recurso**  **25.1 Si**  **25.2-No** | **24** | **3 m** |
| **26** | **Paciente** | **Pasa a caja a realizar su pago** | **25.1** |  |
| **27** | **Trabajo Social** | **Realiza estudio Socioeconómico** | **25.2** | **5 m** |
| **28** | **Caja** | **Realiza el cobro conforme a la Ley de Ingresos Vigente** | **26** | **3 m** |
| **29** | **Paramédico** | **Se traslada a hospital de tercer nivel** | **25** | **20 m** |
| **30** |  | **Fin del proceso.** | **29** |  |

6. Diagrama del Proceso







7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ley o Reglamento** | **Referencia** |
| **1** | Ley de responsabilidades políticas y administrativas del Estado de Jalisco | Todo |
| **2** | Reglamento del Gobierno y la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco | Título cuarto Capítulo XX, Art. 124 |
| **3** | Normas de Salud |  |

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Recurso** | **Actividad** |
| **1** | **Receta** | **14** |
| **3** | **Expediente clínico** | **14** |
| **5** | **Parte Médico de Lesiones** | **16** |

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** | **El equipo médico es viejo e insuficiente** | **Siempre** | No se puede ofrecer un servicio de calidad. | **Pacientes** |
| **2** | **No hay personal médico suficiente para atender el volumen de pacientes** | **Muchas veces** | Retrasos en la atención de los pacientes. | **Pacientes** |
| **3** | **Las instalaciones no son adecuadas para los detenidos.**  **esta es otra actividad elaboración de parte Médico de lesiones a detenidos** | **Siempre** | **Se obstruye la entrada de urgencias con policías y detenidos.** | **Autoridades** |

11. Oportunidades de Mejora

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | **Mejorar las instalaciones para poder ofrecer privacidad a los pacientes y un mejor servicio.** |
| **2** | **Instalar una oficina de Ministerio Público dentro de la unidad de servicios médicos para los detenidos; De ser posible las 24 horas en caso de no ser así contar con Ministerio Publico los fines de Semana** |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | **A nivel operativo, el médico responsable de turno realiza labores de una Jefatura.**  **Se cuenta con un coordinador del departamento este nombramiento es ficticio** |
| 2 | En caso que el paciente de urgencias presente algún tipo de lesión odontológica se canaliza con médico cirujano odontólogo. |
| 3 | El proceso sucesor a urgencias será determinado por el médico en con base a su responsabilidad y criterio. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **12-DSMM-03**  **Atención y Servicio de Traumatología y Ortopedia**  **Dirección General de Desarrollo Social**  **Dirección de Servicios Médicos Municipales** |

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 : | Jorge Zúñiga Muñoz | Fecha: | Marzo - 2018 |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril - 2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: | Servicios Médicos | Subdirección: | Servicios Médicos |
| 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 en Traumatología y ortopedia** | **Pacientes atendidos/**Hoja diaria de atenciones y Nota Medica |

4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
| **1** | 12-DSMM-09 | **Rayos X** | **Paralelo** |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| **1** | **Paciente** | **Solicita consulta en trabajo social;** |  | **5 m** |
| **2** | **Trabajador Social** | **Extiende ficha de pago para consulta;** | **1** | **5 m** |
| **3** | **Paciente** | **Paga en caja, obtiene recibo de pago y regresa a trabajo social;** | **2** | **5 m** |
| **4** | **Trabajador Social** | **Canaliza al paciente con el médico;** | **3** | **5 m** |
| **5** | **Medico** | **Realiza revisión del paciente;** | **4** | **20 m** |
| **6** | **Médico** | **Requiere radiografía:**  **6.1 Si**  **6.2 No** | **5** |  |
| **7** | **Médico** | **Brinda atención médica** | **6.2** | 30 m |
| **8** | Paciente | Cuenta con recursos económicos  8.1 Si  8.2 No | **6.1** |  |
| **9** | Trabajador social | Elabora estudio socioeconómico | **8.2** |  |
| 10 | Paciente | Recibe orden para rayos X y realiza el proceso de atención y servicio de Rayos X; | 8.1 y 9 | 5 m |
| 11 | Médico | Valora la radiografía; | 10 | 5 m |
| **12** | **Médico** | **Identifica necesidad de inmovilizar;**  **12.1 Si**  **12.2 No** | **11 y 12** |  |
| 13 | Médico | **Coloca yeso, da tratamiento y recepción agenda próxima cita;** | 12.1 | **1h** |
| 14 | Médico | **Aplica tratamiento;** | 12.2 | **20m** |
| **15** | **Médico** | **Expide receta;** | **7,13 y 14** | **10 m** |
| 16 | Paciente | Pasa al Centro de Distribución (CENDIS); | 15 | 2 m |
| **17** | **CENDIS** | **Expide vale de salida de medicamentos;** | **16** | **2 m** |
| 18 | Paciente | Pasa a caja a realizar pago; | 17 | 5 m |
| **19** | **Cajero** | **Realiza cobro y expide recibo de pago;** | **18** | **2 m** |
| 20 |  | **Fin de proceso.** | **19** |  |

6. Diagrama del Proceso



7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ley o Reglamento** | **Referencia** |
| **1** | Ley de responsabilidades políticas y administrativas del Estado de Jalisco. | Todo |
| **2** | Reglamento del Gobierno y la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco. | Título cuarto Capítulo XX, Art. 124 |
| **3** | Normas de Salud. |  |

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Recurso** | **Actividad** |
| **1** | **Receta médica** | **15** |
| **2** | **Radiografía** | **9** |
| 3 | Vale de salida de medicamentos | 17 |
| **4** | **Recibo de pago** | **20** |

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Sistema** | **Actividades** |
| **1** | **SIIGEM** | 17 |

10. Problemas y Restricciones

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** | **Frecuencia** | **Consecuencias** | **Afectados** |
| **1** | **Falta personal médico especializado en Traumatología y ortopedia.** | **Siempre** | Agenda saturada y tiempos de espera prolongados | **Ciudadanos** |

11. Oportunidades de Mejora

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | Solo contamos con 3 traumatólogos, con los cuales se cubren 90 horas de las 168 horas semanales que debemos cubrir, cuando gozan de prestaciones tales como insalubridad, vacaciones, económicos etc. se reducen las horas cubiertas. |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | Cuando existe una inmovilización se requiere programar una nueva cita para valorar la mejoría del paciente. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **12-DSMM-04**  **Atención y Servicio de Consulta Externa**  **Dirección General de Desarrollo Social**  **Dirección de Servicios Médicos Municipales** |

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 : | Jorge Zúñiga Muñoz | Fecha: | Marzo - 2018 |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril - 2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: | Servicios Médicos | Subdirección: | Servicios Médicos |
| Jefatura: | No aplica | Departamento: | Consulta Externa |
| Coordinación: | No aplica | Oficina: | No aplica |

3. Productos o Servicios del Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Producto o Servicio** | **Indicadores de Desempeño** |
| **1** | **Consulta Médica** | **Pacientes atendidos / Hoja diaria de atenciones** |

4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
| 1 | **12-DSMM-09** | **Rayos X** | **Simultaneo** |
| 2 | **12-DSMM-08** | **Laboratorio de Análisis Clínicos** | **Simultaneo** |
| 3 | **12-DSMM-03** | Traumatología y ortopedia | Simultaneo |
| 4 | **12-DSMM-07** | Psicología | Simultaneo |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| **1** | **Ciudadano** | **Solicita consulta en trabajo social;** |  | **3 m** |
| **2** | **Trabajador Social** | **Extiende ficha de pago para consulta;**  **Cuenta con recursos**  **2.1 Si**  **2.2. No** | **1** | **3 m** |
| **3** | **Trabajo Social** | **Realiza Estudio Socioeconómico** | **2.2.** | **3 m** |
| **4** | **Ciudadano** | **Paga en caja, obtiene recibo de pago y regresa a trabajo social;** | **2.1** | **5 m** |
| **5** | **Trabajador Social** | **Deriva al paciente con el médico;** | **3 y 4** | **3 m** |
| **6** | **Médico** | **Brinda consulta al paciente; Elabora la Nota Médica, Requiere estudios para su diagnóstico:**  **6.1 Si requiere algún estudio**  **6.2 No requiere estudios** | **5** | **10 m** |
| **7** | **Médico** | **Extiende orden para estudios;** | **6.1** | **2 m** |
| **8** | **Médico** | **Extiende receta e indicaciones sobre el tratamiento a seguir;** | **6.2** | **5 m** |
| **9** | **Ciudadano** | **Realiza proceso correspondiente y reinicia el proceso;** | **8** |  |
| **10** | **Médico** | **Valora los estudios solicitados** | **7** | **3 m** |
| **11** | **Médico** | **Deriva al paciente a Urgencias**  **11.1 Si**  **11.2 No** | **9 y 10** | **3 m** |
| **12** | **Médico** | **Inicia Proceso de Atención de Urgencias** | **11.1** | **3 m** |
| **13** | **Médico** | **Extiende receta e indicaciones sobre el tratamiento a seguir;** | **11.2** | **5 m** |
| 14 |  | **Fin de proceso.** | 13 |  |

6. Diagrama del Proceso



7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ley o Reglamento** | **Referencia** |
| **1** | Ley de responsabilidades políticas y administrativas del Estado de Jalisco. | Todo |
| **2** | Reglamento del Gobierno y la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco. | Título cuarto Capítulo XX, Art. 124 |
| **3** | Normas de Salud. |  |

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Recurso** | **Actividad** |
| **1** | **Receta médica** | **11** |
| **2** | **Ficha de pago** | **2** |
| **3** | **Orden de estudios** | **8** |
| **4** | **Recibo de Pago** | **3** |

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Sistema** | **Actividades** |
| **1** | **SIIGEM** | 3 |

10. Problemas y Restricciones

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** | **Frecuencia** | **Consecuencias** | **Afectados** |
| **1** | **Falta personal médico para el área de consulta externa** | **Siempre** | Agenda saturada y tiempos de espera prolongados | **Ciudadanos** |

11. Oportunidades de Mejora

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | Contratar médicos por honorarios para cubrir ausencias de última hora, para evitar dejar guardias con dos Médicos |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| 1 | **En la actividad número cuatro cuando trabajo social canaliza al ciudadano con un médico éste puede ser un médico general en caso que el ciudadano requiera una consulta general, o bien con un médico de especialidad cuando el paciente está regresando a un seguimiento.** |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **12-DSMM-05**  **Atención y Servicio a pacientes con Seguro Popular**  **Dirección General de Desarrollo Social**  **Dirección de Servicios Médicos Municipales** |

1. Control del Documento corregir todo el procedimiento

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

Responsables de la última edición del documento.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Elaboró : | Jorge Zúñiga Muñoz | Fecha: | Marzo - 2018 |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril - 2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: | Servicios Médicos | Subdirección: | No aplica |
| Jefatura: | No aplica | Departamento: | Odontología |
| Coordinación: | No aplica | Oficina: | No aplica |

3. Productos o Servicios del Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Producto O Servicio** | **Indicadores De Desempeño** |
| **1** | **Consulta e Intervención Odontológica** | **Pacientes Atendidos /** Hoja diaria de atenciones |

4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
| **1** | **09 DSMM 02** | **Urgencias** | **Predecesor** |
| 2 | 09 DSMM-01 | Atención pre-hospitalaria | Predecesor |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| **1** | **Paciente** | **Solicita servicio;** |  | **1 m** |
| **2** | **Trabajo Social** | **Identifica estatus del paciente:**  **2.1 Urgencia**  **2.2 Con cita**  **2.3 Sin cita** | **1** | 2m |
| **3** | **Trabajo Social** | **Registra y deriva al paciente al servicio** | **2.1 y 4** | 3m |
| **4** | **Trabajo Social** | **Solicita y revisa documentación de afiliación al seguro popular (Póliza del Seguro Popular e identificación Oficial)** | **2.2, 3 y 5.1** | 3m |
| **5** | **Trabajador Social** | **Identifica si hay disponibilidad inmediata:**  **5.1 Hay disponibilidad**  **5.2 No hay disponibilidad** | **2.3** | 2m |
| **6** | **Trabajador Social** | **Le agenda una cita y reinicia el proceso;** | **5.2** | **2 m** |
| **7** |  | **Fin del proceso.** | **3** |  |

6. Diagrama del Proceso



7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ley o Reglamento** | **Referencia** |
| **1** | Ley de responsabilidades políticas y administrativas del Estado de Jalisco. | Todo |
| **2** | Reglamento del Gobierno y la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco. | Título cuarto Capítulo XX, Art. 124 |
| **3** | Normas de Salud. |  |

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Recurso** | **Actividad** |
| **1** | **Póliza de seguro popular** | **4** |
| **2** | **I)identificación Oficial** | **4** |

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Sistema** | **Actividades** |
| **1** | **EXCEL** | **3** |

10. Problemas y Restricciones

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** | **Frecuencia** | **Consecuencias** | **Afectados** |
| **1** | **Documentación incompleta** | **Casi nunca** | No válida el pago el seguro popular | **Ingresos** |
| **2** | **Copias de la documentación** | **Frecuente** | Se retarda la atención | **Ciudadano** |

11. Oportunidades de Mejora

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | **Contar con fotocopiadoras 24 horas, así como servicio de internet para apoyar en la impresión de documentos como la CURP.** |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | **No los hay** |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **12-DSMM-06**  **Atención y Servicio de Odontología**  **Dirección General de Desarrollo Social**  **Dirección de Servicios Médicos Municipales** |

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.4

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Elaboró : | Jorge Zúñiga Muñoz | Fecha: | Marzo - 2018 |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril - 2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: | Servicios Médicos | Subdirección: | No aplica |
| Jefatura: | No aplica | Departamento: | Odontología |
| Coordinación: | No aplica | Oficina: | No aplica |

3. Productos o Servicios del Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Producto O Servicio** | **Indicadores De Desempeño** |
| **1** | **Consulta e Intervención Odontológica** | **Pacientes Atendidos /** Hoja diaria de atenciones |

4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
| **1** | **12 DSMM 02** | **Urgencias** | **Predecesor** |
| 2 | 12-DSMM-01 | Atención pre-hospitalario | Predecesor |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| **1** | **Ciudadano** | **Solicita servicio de odontología;** |  | **1 m** |
| **2** | **Trabajo Social** | **Identifica estatus del paciente:**  **2.1 Urgencia o con cita**  **2.2 Sin cita** | **1** |  |
| **3** | **Trabajador Social** | **Identifica si hay disponibilidad inmediata:**  **3.1 Hay disponibilidad**  **3.2 No hay disponibilidad** | **2.2** |  |
| **4** | **Trabajador Social** | **Le agenda una cita y reinicia el proceso;** | **3.2** | **2 m** |
| 5 |  | Fin del proceso. | 4 |  |
| **7** | **Odontólogo** | **Realiza Atención, elaboración de Historia Clínica , el paciente necesita se aplica en la unidad médica antibiótico,**  **7.1 Si**  **7.2 No** | **2.1, 3.1** | **5 m** |
| **8** | **Enfermera** | **Aplica medicamento indicado** | **7.1** |  |
| **9** | **Medico** | **Expide receta para tratamiento ambulatorio** | **7.2** |  |
| 10 | Odontólogo | El paciente requiere cita de seguimiento;  8.1 Si  8.2 No | 7 |  |
| 11 | Odontólogo | Agenda cita de seguimiento; | 8.1 | 2 m |
| **12** | **CENDIS** | **Expide vale de salida de medicamentos y solicita al ciudadano que pase a caja a realizar el pago, cuenta con recursos**  **12-1Si**  **12-2 No** | **8.2 y 9** | **5 m** |
| **13** | **Trabajo Social** | **Realiza Estudio Socioeconómico** | **12.2** |  |
| **14** | **Caja** | **Realiza el cobro del servicio y expide recibo de pago;** | **12.1** | **5 m** |
| **15** |  | **Fin del proceso.** | **13 y 14** |  |

 6. Diagrama del Proceso



7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ley o Reglamento** | **Referencia** |
| **1** | Ley de responsabilidades políticas y administrativas del Estado de Jalisco. | Todo |
| **2** | Reglamento del Gobierno y la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco. | Título cuarto Capítulo XX, Art. 124 |
| **3** | Normas de Salud. |  |

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Recurso** | **Actividad** |
| **1** | **Receta** | **7** |
| **2** | **Vale de salida de medicamentos** | **10** |
| 3 | Recibo de pago | 11 |

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Sistema** | **Actividades** |
| **1** | **SIIGEM** | **11** |

10. Problemas y Restricciones

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** | **Frecuencia** | **Consecuencias** | **Afectados** |
| **1** | **Descompostura de las herramientas de trabajo** | **Casi nunca** | No se puede completar el tratamiento | **Ciudadano** |
| **2** | **Falta de material e instrumental** | **Con frecuencia** | No se atiende completamente | **Ciudadano** |

11. Oportunidades de Mejora

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | **Mantenimiento continúo de los aparatos para evitar descomposturas.** |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | **No los hay** |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **12-DSMM-07**  **Atención y Servicio de Psicología**  **Dirección General de Desarrollo Social**  **Dirección de Servicios Médicos municipales** |

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 : | Jorge Zúñiga Muñoz | Fecha: | Marzo - 2018 |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril - 2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: | Servicios Médicos | Subdirección: | No aplica |
| Jefatura: | No aplica | Departamento: | Psicología |
| Coordinación: | No aplica | Oficina: | No aplica |

3. Productos o Servicios del Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Producto o Servicio** | **Indicadores de Desempeño** |
| **1** | **Consulta psicológica** | Número de pacientes atendidos / Hoja diaria de atenciones |
| 2 | **Orientación psicológica** | Número de pacientes atendidos / Hoja diaria de atenciones |
| 3 | Intervención en crisis | Número de pacientes atendidos / Hoja diaria de atenciones |

4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
| **1** | 12-DSMM-02 | Atención y servicio de Urgencias | Predecesor |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| **1** | **Paciente** | **Solicita servicio;** |  | 1 min. |
| **2** | **Trabajo Social** | **Envía Paciente a psicóloga;** | **1** | 1 min. |
| **3** | **Trabajo Social** | **Identifica estatus:**  **3.1 No tiene cita**  **3.2 Tiene cita**  **3.3 Urgencia** | **2** |  |
| **4** | **Trabajo Social** | **Agenda Cita y reinicia el proceso;** | **3.1** | 2 min. |
| 5 | Psicólogo | Se realiza una orientación e Intervención en crisis; | 3.3 | 1 h |
| 6 |  | Fin del proceso. | 4 y 5 |  |
| **7** | **Psicólogo** | **Realiza encuadre y abre expediente del paciente;** | **3.2** | 50 m |
| 8 | Psicólogo | Realiza todas las sesiones programadas; | 7 | 16 h |
| 9 | Psicólogo | Realiza el alta del paciente y de ser necesario se canaliza a otra especialidad; | 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** | Ley de responsabilidades políticas y administrativas del Estado de Jalisco. | Todo |
| **2** | Reglamento del Gobierno y la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco. | Título cuarto Capítulo XX, Art. 124 |
| **3** | Normas de Salud. |  |

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Recurso** | **Actividad** |
| **1** | **Expediente clínico** | 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** | **Falta personal especializado en Psicología** | **Siempre** | Agenda saturada y tiempos de espera prolongados | **Ciudadanos** |

11. Oportunidades de Mejora

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | No se identificaron |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | **El encuadre consiste en las normas y reglas que se seguirán durante el proceso terapéutico. Se determina el horario, duración de cada sesión, calendarización de las sesiones, costo, y confidencialidad de las sesiones, intercambio de números telefónicos.** |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **12-DSMM-08**  **Realización de Análisis Clínicos Subrogado**  **Dirección General de Desarrollo Social**  **Dirección de Servicios Médicos Municipales** |

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 : | Jorge Zúñiga Muñoz | Fecha: | Marzo - 2018 |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril - 2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: | Servicios Médicos | Subdirección: | No aplica |
| Jefatura: | No aplica | Departamento: | Laboratorio Clínico |
| Coordinación: | No aplica | Oficina: | No aplica |

3. Productos o Servicios del Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Producto o Servicio** | **Indicadores de Desempeño** |
| **1** | **Análisis Clínicos** | **Número de pacientes atendidos / Hoja diaria de atenciones.** |

4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
| **1** | 12-DSMM-04 | **Consulta Externa** | **Predecesor** |
| 2 | 12-DSMM-02 | Urgencias | Predecesor |
| 3 | 12-DSMM-11 | Certificados Médicos | Predecesor |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| **1** | **Paciente** | **Muestra a trabajo social la orden de análisis clínicos;** |  | **3 m** |
| 2 | Trabajador Social | Verifica si los exámenes solicitados se realizan en el laboratorio de servicios médicos;  2.1 Sí  2.2 No | 1 |  |
| 3 | Trabajador Social | Elabora ficha de pago y le pide al ciudadano pasar a caja; | 2.1 | 5 m |
| 4 | Trabajador Social | Explica que el laboratorio no cuenta con ese servicio; | 2.2 | 3 m |
| 5 |  | Fin del proceso. | 4 |  |
| 6 | Caja | Realiza cobro y expide recibo de pago; | 3 | 15 m |
| 7 | Paciente | Regresa a Trabajo Social a esperar turno para que se le tomen las muestras por parte de la Químico Farmacobiólogo (Q.F.B.); | 6 | 5 m |
| 8 | Químico Farmacobiólogo | Toma muestras al paciente para su estudio y le señala la hora y día de entrega de resultados; | 7 | 10 m |
| 9 | Químico Farmacobiólogo | Realiza análisis de muestras con aparatos especializados de laboratorio; | 8 | 2 h |
| 10 | Químico Farmacobiólogo | Elabora resultados de análisis clínicos y lo entrega a Trabajo Social; | 9 | 20 m |
| 11 | Paciente | Recoge estudios en Trabajo Social; | 10 | 5 min |
| 12 |  | Fin del proceso. |  |  |

6. Diagrama del Proceso



7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ley o Reglamento** | **Referencia** |
| **1** | Ley de responsabilidades políticas y administrativas del Estado de Jalisco | Todo |
| **2** | Reglamento del Gobierno y la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco | Título cuarto Capítulo XX, Art. 124 |
| **3** | Normas de Salud |  |

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Recurso** | **Actividad** |
| **1** | **Orden de análisis clínicos** | **1** |
| 2 | **Ficha de pago** | **3** |
| 3 | Recibo de pago | 6 |
| 4 | Resultados de análisis clínicos | 10 |
| 5 | **Aparatos especializados de laboratorio** | 9 |

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Sistema** | **Actividades** |
| **1** | SIIGEM | 6 |

10. Problemas y Restricciones

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** | **Frecuencia** | **Consecuencias** | **Afectados** |
| **1** | **Falta de equipo nuevo y especializado.** | **Siempre** | El proceso es lento, y de acuerdo a su capacidad no se pueden tomar suficientes muestras para atender la demanda | **Ciudadanos** |

11. Oportunidades de Mejora

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | No se identificaron |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | No se identificaron |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **12-DSMM-09**  **Atención y Servicio de Rayos X Subrogado**  **Dirección General de Desarrollo 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 : | Jorge Zúñiga Muñoz | Fecha: | Marzo - 2018 |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril - 2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: | Servicios Médicos | Subdirección: | No aplica |
| Jefatura: | No aplica | Departamento: | Radiología |
| Coordinación: | No aplica | Oficina: | No aplica |

3. Productos o Servicios del Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Producto o Servicio** | **Indicadores de Desempeño** |
| **1** | **Radiografía** | **Número de pacientes atendidos / Hoja diaria de atenciones** |

4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
| **1** | 12-DSMM-02 | **Urgencias** | **Predecesor** |
| **2** | 12-DSMM-03 | **Traumatología y Ortopedia** | **Paralelo** |
| **3** | 12-DSMM-04 | **Consulta externa** | **Paralelo** |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| **1** | **Paciente** | **Muestra a trabajo social la orden de rayos X;** |  | **3 m** |
| **2** | Trabajador Social | Elabora ficha de pago y le pide al ciudadano pasar a caja; | 1 | 5 m |
| **3** | Caja | Realiza cobro y expide recibo de pago; | 2 | 5 m |
| **4** | Paciente | Regresa a Trabajo Social a esperar turno para que le atiendan en radiología; | 3 | 5 m |
| **5** | **Técnico** | **Requiere bata;**  **5.1 Sí**  **5.2 No** | **4** |  |
| 6 | Paciente | **Pasa al vestidor y se pone la bata;** | **5.1** | **5 m** |
| 7 | Paciente | **Pasa a la plancha;** | **5.2 y 6** | **1 m** |
| 8 | Paciente | **En caso de ser mujer, ¿está embarazada?**  **8.1 Sí**  **8.2 No** | **7** |  |
| 9 | **Técnico** | **Coloca un mandil emplomado en el vientre;** | **8.1** | **2 m** |
| 10 | **Técnico** | **El técnico utiliza la placa y gabinete de rayos X para tomar la Radiografía;** | **8.2 y 9** | **5 m** |
| 11 | Paciente | **Regresa bata y/o mandil emplomado mientras espera el revelado de la placa;** | **10** | **5 m** |
| 12 | **Técnico** | **Revela radiografía en revelador de placas;** | **11** | **2 m** |
| 13 | **Técnico** | **Entrega radiografía al paciente;** | **12** | **1 m** |
| 14 |  | **Fin de proceso.** | **13** |  |

6. Diagrama del Proceso



7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ley o Reglamento** | **Referencia** |
| **1** | Ley de responsabilidades políticas y administrativas del Estado de Jalisco | Todo |
| **2** | Reglamento del Gobierno y la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco | Título cuarto Capítulo XX, Art. 124 |
| **3** | Normas de Salud |  |

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Recurso** | **Actividad** |
| **1** | Orden de Rayos X | 1 |
| 2 | Ficha de pago | 2 |
| 3 | Gabinete de Rayos X | 10 |
| 4 | Mandil Emplomado | 9 |
| 5 | Revelador de Placas | 12 |
| 6 | Placa | 10 |

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Sistema** | **Actividades** |
| **1** | SIIGEM | 3 |

10. Problemas y Restricciones

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** | **Frecuencia** | **Consecuencias** | **Afectados** |
|  | **No se identificaron** |  |  |  |

11. Oportunidades de Mejora

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | **Modernizar equipo y herramientas de trabajo para ofrecer un servicio de alta calidad** |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
|  | **No los hay** |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **12-DSMM-10**  **Curación y Cuidados al Paciente**  **Dirección General de Desarrollo Social**  **Dirección de Servicios Médicos Municipales** |

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 : | Jorge Zúñiga Muñoz | Fecha: | Marzo - 2018 |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril - 2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: | Servicios Médicos | Subdirección: | Servicios Médicos |
| Jefatura: | No aplica | Departamento: | No aplica |
| Coordinación: | No aplica | Oficina: | Enfermería |

3. Productos o Servicios del Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Producto o Servicio** | **Indicadores de Desempeño** |
| **1** | **Curación** | **Número de curaciones realizadas / Hoja diaria de atenciones.** |
| 2 | Cuidado del paciente | Número de pacientes atendidos / Hoja diaria de atenciones |

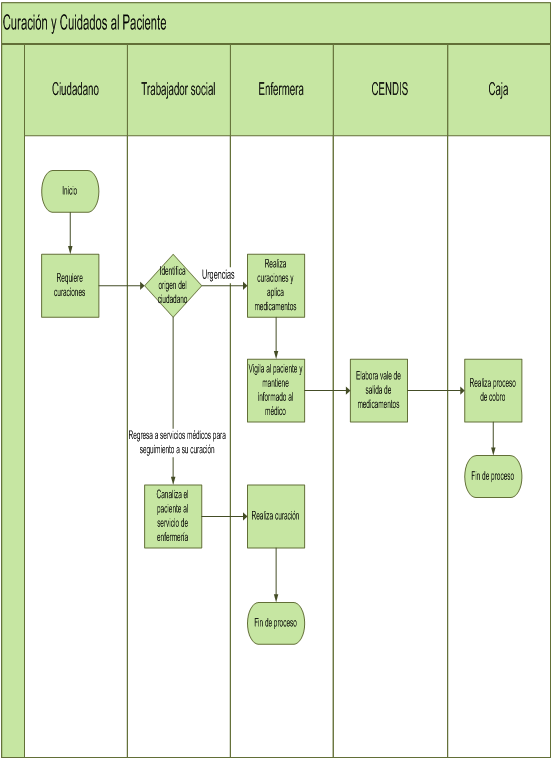
4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
| **1** | 12-DSMM-02 | **Urgencias** | **Predecesor** |
| **2** | **12-DSMM** | Cobro de servicios otorgados por el Ayuntamiento. | **Paralelo** |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| **1** | **Paciente** | **Requiere curaciones y cuidados;** |  | **1 m** |
| 2 | Trabajador Social | Identifica origen del ciudadano;  2.1 Proviene del proceso de atención y servicio de Urgencias  2.2 Regresa a Servicios médicos para recibir seguimiento de curación y cuidados. | 1 |  |
| 43 | Enfermera | Realiza curaciones y aplica medicamentos prescritos por el médico; | 2.1 | 15 m |
| 4 | Enfermera | Vigila al paciente y mantiene informado al médico de la evolución del mismo, hasta que sea dado de alta; | 3 | 4 h |
| 5 | CENDIS | Elabora vale de salida de medicamentos y lo entrega al ciudadano; | 4 | 5 m |
| 6 | Caja | Realiza proceso de cobro de servicios otorgados por el Ayuntamiento; | 5 | 5 m |
| 7 |  | Fin del proceso. | 6 |  |
| 8 | Trabajo Social | Canaliza el paciente al servicio de enfermería; | 2.2 | 2 m |
| 9 | Enfermera | Realiza la curación requerida; | 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** | Ley de responsabilidades políticas y administrativas del Estado de Jalisco. | Todo |
| **2** | Reglamento del Gobierno y la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco. | Título cuarto Capítulo XX, Art. 124 |
| **3** | Normas de Salud. |  |

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Recurso** | **Actividad** |
| **1** | Medicamentos | 3 |
| 2 | Equipo de curación | 3 y 9 |
| 3 | **Vale de salida de medicamentos** | **5** |
| 4 | Recibo de Pago | 6 |

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Sistema** | **Actividades** |
| **1** | **SIIGEM** | **8** |

10. Problemas y Restricciones

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** | **Frecuencia** | **Consecuencias** | **Afectados** |
| **1** | **Perdida de equipo médico y material de curación** | **Casi siempre** | Peleas continuas entre el personal de enfermería, por la pérdida de material. | **Personal** |
| **2** | **Perdida de equipo médico y material de curación** | **Casi siempre** | El ayuntamiento se ve obligado a adquirir continuamente equipo y material extraviado. | **Ayuntamiento** |

11. Oportunidades de Mejora

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | **Métodos de vigilancia y control durante los cambios de guardia.** |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | **El personal de enfermería es responsable del lavado y esterilizado del instrumental médico.** |
| 2 | Las curaciones únicamente se cobran la primera vez, aquellas curaciones consecuentes son gratuitas. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **12-DSMM-11**  **Elaboración de Certificado Médico**  **Dirección General de Desarrollo Socia**l  **Dirección de Servicios Médicos Municipales** |

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 : | Jorge Zúñiga Muñoz | Fecha: | Marzo - 2018 |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril - 2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: | Servicios Médicos | Subdirección: | Servicios Médicos |
| 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** | **Certificado médico ordinario** | **Número de certificados expedidos / Hoja diaria de atenciones** |
| **2** | **Certificado médico pre-nupcial** | **Número de certificados expedidos / Hoja diaria de atenciones** |

4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
| **1** | 12-DSMM-08 | **Análisis clínicos** | **Paralelo** |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| **1** | **Ciudadano** | **Solicita un Certificado Médico;** |  | **2 m** |
| **2** | **Trabajador social** | **Identifica tipo de certificado médico;**  **2.1 Ordinario**  **2.2 Nupcial** | **1** | **1 m** |
| **3** | **Trabajador social** | **Identifica si el ciudadano ya cuenta con análisis clínicos necesarios;**  **3.1 Si**  **3.2 No** | **2.2** | **3 m** |
| **4** | **Ciudadano** | **Realiza proceso de análisis clínicos ;** | **3.2** | **5 h** |
| **5** | **Trabajador Social** | **Expide ficha de pago de Certificado Médico;** | **2.1, 3.1, 4** | **5 m** |
| **6** | **Caja** | **Recibe el pago correspondiente y lo registra;** | **5** | **5 m** |
| **7** | **Trabajador Social** | **Canaliza al ciudadano a enfermería;** | **6** | **5 m** |
| **8** | **Enfermera** | **Toma signos vitales, peso y estatura del ciudadano;** | **7** | **10 m** |
| **9** | **Trabajador Social** | **Canaliza al ciudadano con el médico de consulta externa ;** | **8** | **5 m** |
| **10** | **Médico** | **Realiza auscultación y revisión;** | **9** | **10 m** |
| **11** | **Médico** | **Elabora formato de Certificado Médico y lo entrega al ciudadano;** | **10** | **10 m** |
| **12** |  | **Fin del proceso.** | **11** |  |

 6. Diagrama del Proceso



7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ley o Reglamento** | **Referencia** |
| **1** | Ley de responsabilidades políticas y administrativas del Estado de Jalisco | Todo |
| **2** | Reglamento del Gobierno y la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco | Título cuarto Capítulo XX, Art. 124 |
| **3** | Normas de Salud |  |

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Recurso** | **Actividad** |
| **1** | **Ficha de pago** | **5** |
| **2** | **Formato para certificado** | **10** |

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Sistema** | **Actividades** |
| **1** | SIIGEM | **Consecuencias** |

10. Problemas y Restricciones

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** | **Frecuencia** | **Consecuencias** | **Afectados** |
| **1** | **No se cuenta con personal médico suficiente.** | **Casi nunca** | En ocasiones la carga de trabajo supera la capacidad del proceso | **Ciudadano** |

11. Oportunidades de Mejora

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | **No se identificaron** |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | **Para la elaboración del Certificado Médico es necesario contar con análisis clínicos de Tipo de Sangre, RH y V.D.R.L.** |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **12-DSMM-12**  **Traslado de Pacientes a Hospitales**  **Dirección General de Desarrollo Social**  **Dirección de Servicios Médicos Municipales** |

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 : | Jorge Zúñiga Muñoz | Fecha: | Marzo - 2018 |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril - 2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: | Servicios Médicos | Subdirección: | No aplica |
| Jefatura: | No aplica | Departamento: | No aplica |
| Coordinación: | Paramédicos | Oficina: | No aplica |

3. Productos o Servicios del Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Producto o Servicio** | **Indicadores de Desempeño** |
| **1** | **Traslado de Pacientes a Hospitales** | **Número de pacientes trasladados /**  **Reporte mensual de atenciones**  **Formato de atención Pre-hospitalaria** |

4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
| **1** | 12-DSMM-02 | **Urgencias** | **Predecesor** |
| 2 | 12-DSMM-01 | Atención Pre-Hospitalaria | Predecesor |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| **1** | **Médico** | **Da indicaciones a Paramédico para que realice el traslado;** |  | **5 m** |
| 2 | Paramédico | Recibe instrucciones y prepara ambulancia; | 1 | 5 m |
| 3 | Médico | **Entrega paciente, expediente, y parte médico de lesiones al Paramédico;** | **2** | **10 m** |
| **4** | **Paramédico** | **Traslada al paciente a Hospital o Institución y brinda cuidados necesarios periódicamente;** | **3** | **1 h** |
| **5** | **Paramédico** | **Entrega paciente, copia del Formato de Atención pre hospitalaria, expediente clínico, y parte médico de lesiones a Hospital o Institución;** | **4** | **10 m** |
| **6** | **Hospital** | **Recibe paciente para hospitalización;** | **5** | **5 m** |
| 7 | Paramédico | Regresa a Cruz Verde y entrega documentos a Médico responsable; | 6 | 1 h |
| 8 | **Paramédico** | **Limpia y equipa la ambulancia; si es necesario la descontamina.** | **7** | 30 m |
| 9 |  | Fin del proceso. | 8 |  |

6. Diagrama del Proceso

7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ley o Reglamento** | **Referencia** |
| **1** | Ley de responsabilidades políticas y administrativas del Estado de Jalisco. | Todo |
| **2** | Reglamento del Gobierno y la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco. | Título Cuarto, Capítulo XX, Artículo 124 |
| **3** | Normas de Salud. | Todo |

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Recurso** | **Actividad** |
| **1** | Expediente Clínico | 3 y 5 |
| 2 | Parte Médico de Lesiones | 3 y 5 |
| 3 | Formato de atención pre hospitalaria |  |

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** | El paramédico no sigue las instrucciones del médico | Muchas veces | Se pierde mucho tiempo en el traslado. | Paciente |
| **2** | No se cuenta con ambulancia disponible | Con frecuencia | Se demora el traslado | Paciente |

11. Oportunidades de Mejora

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | Contratar personal por honorarios para que cubra ausencias inesperadas |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | No los hay |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **12-DSMM-13**  **Elaboración de Partes Médico de Lesiones**  **Dirección General de Desarrollo Social**  **Dirección de Servicios Médicos Municipales** |

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 : | Jorge Zúñiga Muñoz | Fecha: | Marzo - 2018 |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril - 2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: | Servicios Médicos | Subdirección: | No aplica |
| Jefatura: | No aplica | Departamento: | No aplica |
| Coordinación: |  | Oficina: | No aplica |

3. Productos o Servicios del Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Producto o Servicio** | **Indicadores de Desempeño** |
| **1** | **Elaboración de partes Médico de lesiones** | **Reporte diario de pacientes atendidos** |

4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
| **1** | 12-DSMM-04 | **Atención de Consulta Externa** | **Predecesor** |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| **1** | **Paciente** | **Acude a Solicitar Parte Médico de lesiones** |  | **3 m** |
| 2 | Trabajo Social | Registra y deriva al servicio | 1 | 5 m |
| 3 | Médico | Ausculta al paciente  3.1 Requiere RX  3.2 No requiere RX | 2 | 3 m |
| 4 | **Médico** | **Deriva al paciente a toma de RX** | **3.1** | 5m |
| 5 | **Radiólogo** | **Recibe al paciente para toma de placa y lo deriva al médico** | **4** | 5m |
| 6 | **Médico** | **Recibe al paciente y revisa placa** | **5** | 5m |
| 7 | **Médico** | **Elabora parte médico** | **3.2 y 6** | 5m |
| 8 | **Paciente** | **Recibe parte médico** | **7** | 1m |
| 9 |  | **Fin del Proceso** | **8** |  |

6. Diagrama del Proceso



7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ley o Reglamento** | **Referencia** |
| **1** | Ley de responsabilidades políticas y administrativas del Estado de Jalisco. | Todo |
| **2** | Reglamento del Gobierno y la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco. | Título Cuarto, Capítulo XX, Artículo 124 |
| **3** | Normas de Salud. | Todo |

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Recurso** | **Actividad** |
| **1** | Formatos de Certificados Médicos | 6 |

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 personal para cubrir la demanda de la ciudadanía principalmente en temporada de inscripciones escolares | Con frecuencia | Demora en la Elaboración | Paciente |

11. Oportunidades de Mejora

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | Contratar personal por honorarios para que cubra ausencias inesperadas y temporada de inscripciones escolares |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | No los hay |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **12-DSMM-14**  **Atención de Trabajo Social**  **Dirección General de Desarrollo Social**  **Dirección de Servicios Médicos Municipales** |

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 : | Jorge Zúñiga Muñoz | Fecha: | Marzo - 2018 |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril - 2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: | Servicios Médicos | Subdirección: | No aplica |
| Jefatura: | No aplica | Departamento: | No aplica |
| Coordinación: |  | Oficina: | No aplica |

3. Productos o Servicios del Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Producto o Servicio** | **Indicadores de Desempeño** |
| **1** | **Atención de Trabajo Social** | **Reporte diario de pacientes atendidos** |

4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
| **1** |  | **No los hay** |  |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| **1** | **Paciente** | **Acude solicitando atención** |  |  |
| 2 | Trabajo Social | Registra paciente e inicia nota médica con datos generales para derivar al servicio | 1 | 5 m |
| 3 | Trabajo Social | Solicita pase a caja a efectuar el pago.  cuenta con recursos  3.1 Si  3.2 No | **2** |  |
| 4 | Caja | **Realiza el cobro** | **3.1** | **3 m** |
| **5** | **Trabajo Social** | **Realiza estudio Socioeconómico** | **3.2** | **10 m** |
| **6** | **Trabajo Social** | **Deriva al paciente al servicio solicitado** | **4 y 5** | **5 m** |
| **7** |  | Fin de proceso |  |  |

6. Diagrama del Proceso



7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ley o Reglamento** | **Referencia** |
| **1** | Ley de responsabilidades políticas y administrativas del Estado de Jalisco. | Todo |
| **2** | Reglamento del Gobierno y la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco. | Título Cuarto, Capítulo XX, Artículo 124 |
| **3** | Normas de Salud. | Todo |

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Recurso** | **Actividad** |
| **1** | Formatos de Certificados Médicos Partes médicos de lesiones Constancias de atención médica. | 6 |

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Sistema** | **Actividades** |
| **1** | Se utiliza hoja de registro en Excel. |  |

10. Problemas y Restricciones

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** | **Frecuencia** | **Consecuencias** | **Afectados** |
| **1** | Falta de equipo de cómputo actualizado.  Falta de sistema de red para manejo de información.  Falta de personal para cubrir la demanda de la ciudadanía principalmente en temporada de inscripciones escolares. | Con frecuencia | Demora en la Elaboración | Paciente |

11. Oportunidades de Mejora

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | Contratar personal por honorarios para que cubra ausencias inesperadas y temporada de inscripciones escolares |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | No los hay |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **12-DSMM-15**  **Servicio y atención de Cabina**  **Dirección General de Desarrollo Social**  **Dirección de Servicios Médicos Municipales** |

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 : | Jorge Zúñiga Muñoz | Fecha: | Marzo - 2018 |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril - 2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: | Servicios Médicos | Subdirección: | No aplica |
| Jefatura: | No aplica | Departamento: | No aplica |
| Coordinación: |  | Oficina: | No aplica |

3. Productos o Servicios del Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Producto o Servicio** | **Indicadores de Desempeño** |
| **1** | **Servicio y Atención de Cabina** | **Reporte diario de pacientes atendidos** |

4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
|  |  |  |  |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| **1** | **Ciudadanía** | **Solicita servicio de Ambulancia**   * 1. **Mediante SAMU Sistema de Atención Medica de Urgencias (066).**   2. **Vía telefónica a la cabina.**   3. **Vía directa en las instalaciones de SMMT** |  | **1 m** |
| 2 | Cabina | Deriva el servicio al paramédico en turno para realizar atención inmediata.  Registra en bitácora diaria los datos del servicio. | 1 | 1 m |
| 3 | Médico | **Solicita servicio de ambulancia al personal de cabina para traslado de paciente a estudio de gabinete externos o derivación del paciente a otra institución.** | **2** |  |
| **4** | **Cabina** | **Notifica al paramédico en turno para realizar traslado del paciente.** | **3** | **1 m** |
| **5** |  | **Fin del proceso** | **4** |  |

6. Diagrama del Proceso



7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ley o Reglamento** | **Referencia** |
| **1** | Ley de responsabilidades políticas y administrativas del Estado de Jalisco. | Todo |
| **2** | Reglamento del Gobierno y la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco. | Título Cuarto, Capítulo XX, Artículo 124 |
| **3** | Normas de Salud. | Todo |

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Recurso** | **Actividad** |
| **1** |  | 6 |

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**  **2** | Falta de personal  Falta de equipo de computo | Con frecuencia  Siempre | Demora en la Atención.  Demora en la petición de búsqueda de servicios atendidos | Paciente  Paciente |

11. Oportunidades de Mejora

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | Contratar personal por honorarios para que cubra ausencias inesperadas principalmente en operativos por periodos vacacionales.  Adquirir equipo de cómputo y programa para las necesidades del servicio |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | No los hay |

Manual de Procesos

**12 - Dirección General de Desarrollo Social**

# Dirección de Cultura

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 a los tonaltecas oportunidades para que logren un desarrollo personal y social más humano e integral, mediante la implementación de Programas ejecutados en colaboración de los tres niveles de gobierno, para un desarrollo humano, económico, social e incluyente, abatiendo la pobreza y así alcanzar mejores y suficientes niveles de bienestar. |

|  |
| --- |
| **Visión** |
| Ser un municipio que abata la desigualdad social y brinde un mejor y buen nivel social, cultural y humano, con menores niveles de rezago social y pobreza, mediante el impacto de diversos programas sociales, teniendo así una sociedad más integrada, que se involucre y participe en el desarrollo y aprovechamiento de las oportunidades. |

**LISTADO DE ÁREAS DIRECTIVAS**

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre de la Dependencia | Dependencia Directa |
| **Dirección de Cultura** | **12-DGDS** |
| **Coordinación de Eventos Culturales** | **12-DC** |
| **Coordinación de Bibliotecas** | **12-DC** |

**DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DE LOS TITULARES**

|  |  |
| --- | --- |
| **Titular** | Descripción |
| **Director de Cultura** | * Representa oficialmente al Municipio de Tonalá en materia de arte y de cultura. * Organiza y coordina eventos en el municipio y solicita a las instituciones Estatales y Federales recursos por este concepto. * Presenta para su aprobación los programas de operación de la dirección a su cargo. * Elabora mensual y anualmente al Director General de Desarrollo Social y al Presidente Municipal un informe general que permita conocer el estado que guarda la dirección a su cargo. * Administra los recursos humanos, materiales y financieros con que cuenta la dirección para el debido cumplimiento de los planes y programas de trabajo aplicables en la dependencia. * Vela por el salvaguardo de las instalaciones, recursos materiales y equipos con las que cuenta el municipio. * Las demás que el Presidente Municipal y/o el Director General de Desarrollo Social le encomiende de acuerdo a sus atribuciones. |
| **Coordinador de Eventos Culturales** | * Establece programas y gestionar los recursos para coordinar los eventos culturales y artísticos que se celebren en el Municipio. * Establece un enlace entre el Ayuntamiento y las colonias que lo integran para llevar a cabo eventos culturales y artísticos con los colonos. * Promueve y proyecta el desarrollo atreves de medios de difusión, atendiendo la cultura urbana, rural, académica y popular de los habitantes del municipio. * Atiende y resuelve las solicitudes hechas por delegados, agentes y demás dependencias del ayuntamiento en su campo de competencia. * Informa de las resoluciones tomadas sobre solicitudes hechas en su campo de competencia, previo acuerdo con la Dirección. * Coordina la logística de los eventos públicos encomendados. * Realiza evaluaciones e informes de las actividades en curso y finalizadas. * Cotiza y solicita los recursos necesarios para la realización de los programas a su cargo. * Da seguimiento a las solicitudes hechas ante las diversas dependencias del ayuntamiento e instituciones fuera de él. * Plantea programas y proyectos donde se favorezca la atención las comunidades más desprotegidas. * Establece líneas de seguimiento para los procesos de formación de públicos en conjunto con la dirección y demás coordinaciones. * Las demás que le señalen como de su competencia el Ayuntamiento, el Presidente Municipal, el Director de Cultura y las leyes y reglamentos vigentes. * Establece y automatiza la comunicación y el intercambio de información eficiente (Dirección-coordinaccion-equipo), ya que asegura la participación de todos y facilita la toma de decisiones. * Habilidad para percibir a detalle los elementos ecónomicos, políticos, sociales, que intervengan en la realización del evento. Ser conciente de la inversión tiempo, dinero y recursos humanos que hace la Dirección de Cultura. |
| **Coordinador de Bibliotecas** | * Organiza y administra las bibliotecas de propiedad municipal, así como aquellas que tienen en comodato. * Lleva a cabo las acciones que sean necesarias para incrementar el acervo bibliográfico con que cuenta el municipio. * Desarrolla, establece y mantiene actualizados los indicadores de desempeño de la Dirección de Cultura en lo que concierne a las funciones de las bibliotecas municipales. * Realiza gestiones con otras instituciones para solventar las necesidades de las bibliotecas. * Informar a la Dirección de Cultura sobre los bienes muebles, inmuebles y acervo de la biblioteca, para el alta y baja ante la Dirección de Patrimonio Municipal. * Las demás que le señalen como de su competencia el Ayuntamiento, el Presidente Municipal, el Director de Cultura y las leyes y reglamentos vigentes. |

**MARCO JURÍDICO**

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Ley o Reglamento** |
| 1 | Constitución Política de los Estados Unidos mexicanos ( Articulo 115) |
| 2 | Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. |
| 3 | Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores públicos. |
| 4 | Constitución Política del estado Libre y Soberano de Jalisco. |
| 5 | Código Penal para el Estado de Jalisco. |
| 6 | Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y su Municipios. |
| 7 | Ley para el Fomento de la Cultura del Estado de Jalisco. |
| 8 | Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco. |
| 9 | Ley de Responsabilidad Patrimonial del Estado de Jalisco y sus Municipios. |
| 10 | Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco. |
| 11 | Ley del Procedimiento Administrativo del Estado de Jalisco y sus Municipios. |
| 12 | Ley de Transparencia e Información Pública del Estado. |
| 13 | Ley para el Ejercicio de las Profesiones del Estado de Jalisco. |
| 14 | Ley de Obras Públicas del Estado de Jalisco. |
| 15 | Reglamento de la Ley de Fomento a la Cultura del Gobierno del Estado de Jalisco. |
| 16 | Reglamento de la Ley Estatal de Salud en Materia de Protección a No Fumadores. |
| 17 | Reglamento del Gobierno a la Administración Pública del Ayuntamiento de Tonalá, Jalisco. |
| 18 | Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres. |

**PLANTILLA ESTRUCTURAL**

|  |
| --- |
| Nombre del Puesto en Plantilla 12-DC |
| Director De Cultura |
| Especialista “AA” |
| Especialista “A” |
| Especialista A |
| Especialista B |
| Especialista C |
| Analista especializado “B”/A |
| Analista especializado “B”/B (2) |
| Coordinador De Eventos Culturales |
| Cronista |
| Coordinador De Bibliotecas |
| Encargado De Cultura Popular Y Vinculación |
| Encargado De Escuela De Artes |
| Promotor “B”/A (2) |
| Auxiliar administrativo (2) |
| Auxiliar Técnico "AA" (3) |
| Promotor “B”/B |
| Auxiliar Técnico "A”/A |
| Bibliotecario A (7) |
| Secretaria "A" (3) |
| Promotor “B”/C |
| Bibliotecario B (2) |
| Bibliotecario C (1) |
| Auxiliar Técnico "B"/A |
| Auxiliar Técnico "A”/B |
| Auxiliar Administrativo "B" |
| Chofer (3) |
| Auxiliar Técnico "B"/B |
| Auxiliar De Servicios Múltiples (5) |
| Auxiliar De Servicios Múltiples (1) |

**PROCESOS Y SERVICIOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Código del Proceso | Nombre del Proceso | Productos o Servicios |
| 12-DC-01 | Eventos recreativos y culturales | Eventos recreativos y culturales |
| 12-DC-02 | Módulo de servicios digitales | 1. Servicios digitales.  2. Servicios digitales para discapacitados visuales.  3. Impresiones |
| 12-DC-03 | Visitas guiadas | 1.-Visitas Guiadas a Biblioteca  2.-Visitas Guiadas a Museos |
| 12-DC-04 | Préstamo de material del acervo | 1. Servicio de préstamo de libros.  2. Préstamo a domicilio.  3. Préstamo de audio libros. |
| 12-DC-05 | Credencialización de usuarios | 1.-Credencial de usuario de biblioteca  2.-Credencial de usuario Para libros |
| 12-DC-06 | Recuperación de material del acervo | Recuperación de material del acervo |
| 12-DC-07 | Gestión de solicitudes de apoyo a eventos culturales | Apoyo económico  Apoyo logístico  Apoyo artístico |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **12-DC-01**  **Organización de Eventos Culturales**  **Dirección General de Desarrollo Social**  **Dirección de Cultura** |

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 : | Daniel Fernando Huerta Enríquez | Fecha: |  |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril - 2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: | Cultura | 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** | Evento cultural | Número de asistentes / Reporte del evento |

4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
| **1** | 01-SL-01 | Instalación de mobiliario y audio | **Paralelo** |
| **2** | **05-JE-01** | **Recepción y autorización de facturas** | **Paralelo** |
| **3** | **05-JE-02** | **Emisión y entrega de cheques** | **Paralelo** |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| 1 | Director de Cultura | Recibe una solicitud de evento o detecta la necesidad de organizar un evento cultural y establece un comité de Comisiones; |  | 1 h |
| 2 | Director de Cultura | Solicita recursos económicos a la dirección General de Desarrollo Social; | 1 | 5 d |
| 3 | Coordinador | Elabora oficios **a diversas dependencias para cubrir las necesidades del evento;** | 2 | 3 d |
| 4 | Coordinador | Se le da seguimiento a los oficios girados para mantener el contacto y evitar que haya alguna falla para el desarrollo del evento programado; | 3 | 20 d |
| 5 | Jefatura de Administración | Diseño de reconocimientos e invitaciones; | 4 | 15 d |
| 6 | Comunicación Social | Realiza impresión de carteles y labores de perifoneo; | 5 | 3 d |
| 7 | Dirección de Cultura | Realiza la gestión de recursos propios y externos para cubrir las necesidades de mobiliario de acuerdo a la naturaleza del evento; | 6 | 4 h |
| 8 | **Tesorería** | **Realiza proceso de recepción y autorización de facturas;** | **7** | **14 d** |
| 9 | **Tesorería** | **Realiza proceso de emisión y entrega de cheques;** | **8** | **14 d** |
| 10 | Coordinador | Realiza labores de coordinación y seguimiento durante del evento; | 9 | 3 d |
| 11 | Coordinador | Reporte final del evento realizado y conclusiones; | 10 | 5 d |
| 12 |  | Fin del Proceso. | 11 |  |

6. Diagrama del Proceso



7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ley o Reglamento** | **Referencia** |
| **1** | **Ley de responsabilidades políticas y administrativas del Estado de Jalisco** | **Todo** |
| **2** | Reglamento de Gobierno y Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco | Titulo Cuarto. Capitulo XVIII Art 173 |
| **3** | **Ley de fomento a la Cultura** | **Todo** |

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Recurso** | **Actividad** |
| **1** | Reconocimientos | 5 |
| **2** | Invitaciones | 5 |
| **3** | Carteles | 6 |
| **4** | Mobiliario para eventos culturales | 7 |

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** | La contratación de grupos musicales populares haría más atractivo algunos eventos. |
| **2** | Equipo y mobiliario designado exclusivamente para algunos eventos haría más eficiente la organización del mismo. |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| 1 | El Comité de Comisiones puede estar integrado por el Coordinador de biblioteca, el Coordinador de Artes populares, y cualquier otro miembro que considere necesario el Director de cultura en base a la naturaleza del evento. |
| 2 | El Comité de Comisiones en conjunto con el Director de Cultura determina las bases de la convocatoria, y a los integrantes del jurado en caso que el evento lo requiera. |
| 3 | Los integrantes del comité de comisiones solicitan apoyo en sus respectivas áreas de trabajo y derivan responsabilidades. |
| 4 | Se ha agrupado en el término “mobiliario para evento culturales” a los camerinos, tarimas, sillas, mesas, toldos, escenario, escenografía, guión museo gráfico, caballetes, capellos, esculturas, mamparas, equipo de sonido e iluminación, vallas, pantallas, equipo reproductor de DVD, y proyectores. |
| 3 | Algunos de los eventos que se organizan a lo largo del año por medio de este proceso son: Ciclos de cine, Cine Barrial, Celebración del Mestizaje, Celebración de las Cruces, Celebración de Viejitos, Celebración de Día de muertos, Pastorela, Taller de máscaras de Tastoanes, Corridas de los Tastoanes, Exposiciones artísticas, Evento cultural vía recreativa, Talleres, Feria del libro, Espacios para artistas, Concursos, Jurados, Entrega de reconocimientos y premios, y Homenajes. Viernes de Tonalá, Domingos de serenata Kiosco. |
| 4 | Durante la actividad número tres se elaboran los siguientes oficios:   1. Logística: Se solicita acondicionar el lugar asignado con toldos y mobiliario necesario para el desarrollo del evento. 2. Mercados: Se le pide liberar de vendimias y tianguistas la plaza principal de Tonalá para la correcta realización del evento. 3. Secretario General: Se le requiere asignar propiamente la plaza principal de Tonalá para la realización del evento. 4. Servicios Médicos: Se solicita proporcionar paramédicos para atender situaciones de emergencia. 5. Egresos: Se le pide autorización de facturas, y entrega de cheque por gastos del evento. 6. Protección Civil y Bomberos: Se le requiere personal de bomberos para vigilar a la gente. 7. Seguridad pública: Se le solicita personal de seguridad que realice labores de resguardo del mobiliario. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **12-DC-02**  **Atención de Usuarios en el Modulo de Servicios Digitales**  **Dirección General de Desarrollo Social**  **Dirección de Cultura** |

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 : | Daniel Fernando Huerta Enríquez | Fecha: |  |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril - 2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: | Cultura | Subdirección: | No aplica |
| Jefatura: | No aplica | Departamento: | No aplica |
| Coordinación: | No aplica | Oficina: | Biblioteca Jaime Anesagasti y Llamas |

3. Productos o Servicios del Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Producto o Servicio** | **Indicadores de Desempeño** |
| **1** | **Servicios digitales** | **Número de usuarios / Reporte Mensual de Usuarios** |
| **2** | **Servicios digitales para discapacitados visuales** | **Número de usuarios / Reporte Mensual de Usuarios** |
| **3** | **Impresiones** | **Número de impresiones / Reporte Mensual de Impresiones** |

4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
| **1** | **06-DCI-01** | **Realización de mantenimiento y soporte técnico** | **Paralelo** |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| **1** | **Ciudadano** | **Solicita el servicio;** |  | **1 m** |
| **2** | **Recepción** | **Identifica el tipo de servicio;**  **2.1 Equipo de cómputo con conexión a internet.**  **2.2 Equipo de cómputo con conexión a internet accesible para débiles visuales.**  **2.3 Impresiones** | **1** |  |
| **3** | **Auxiliar Técnico** | **Se le proporciona un equipo de cómputo al usuario;** | **2.1** | **5 m** |
| **4** | **Auxiliar Técnico** | **Se le proporciona un escáner auditivo, reproductores de audio, y un equipo de cómputo con el software Súper Nova;** | **2.2** | **10 m** |
| **5** | **Auxiliar Técnico** | **Realiza la impresión solicitada por el ciudadano desde un equipo de cómputo con conexión a internet;** | **2.3** | **2 m** |
| **6** | **Ciudadano** | **Solicita soporte técnico;**  **6.1 No**  **6.2 Si** | **3,4 y 5** |  |
| **7** | **Dirección de Informática** | **Realiza proceso de soporte y mantenimiento;** | **6.2** | **1 h** |
| **8** | **Auxiliar Técnico** | **¿Realizo impresiones el ciudadano?**  **8.1 Si**  **8.2 No** | **6.1 y 7** |  |
| **9** | **Auxiliar Técnico** | **Cobra el servicio y lo registra en el formato de control de impresiones;** | **8.1** | **5 m** |
| **10** | **Auxiliar Técnico** | **Entrega impresiones;** | **9** | **1 m** |
| **11** | **Auxiliar Técnico** | **Entrega el dinero y el formato de control de impresiones al encargado de la biblioteca;** | **10** | **5 m** |
| **12** | **Coordinador de Biblioteca** | **Reporta el ingreso a la Red Estatal de Bibliotecas de Jalisco;** | **11** | **10 m** |
| **13** |  | **Fin del proceso.** | **8.2 y 12** |  |

6. Diagrama del Proceso



7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ley o Reglamento** | **Referencia** |
| **1** | **Leyes y Reglamentos General para Entrada a Bibliotecas** | **Todo** |
| **2** | **Reglamento de Acceso y Uso de los Servicios Digitales** | **Todo** |
| **3** | **Ley de responsabilidades políticas y administrativas del Estado de Jalisco** | **Todo** |
| **4** | Reglamento de Gobierno y Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco | Titulo Cuarto. Capitulo XVIII Articulo 173 |

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Recurso** | **Actividad** |
| **1** | **Formato control de impresiones** | **9** |
| **2** | **Equipo de cómputo** | **3,4 y 5** |
| **3** | **Impresora** | **5** |
| **4** | **Impresora Braille Everest U3** | **5** |
| **5** | **Escáner Auditivo** | **4** |
| **6** | **Reproductores De Audio** | **4** |

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Sistema** | **Actividades** |
| **6** | **Súper nova** | **4** |

10. Problemas y Restricciones

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** | **Frecuencia** | **Consecuencias** | **Afectados** |
| **1** | **No hay papel para sistema braille** | **Muchas veces** | No se puede dar el servicio | **Ciudadano** |

11. Oportunidades de Mejora

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | **No se identificaron** |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | **No se identificaron** |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **12-DC-03**  **Organización de Visitas Guiadas a Biblioteca/Museos**  **Dirección General de Desarrollo Social**  **Dirección de Cultura** |

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 : | Daniel Fernando Huerta Enríquez | Fecha: |  |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril - 2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: | Cultura | Subdirección: | No aplica |
| Jefatura: | No aplica | Departamento: | No aplica |
| Coordinación: | No aplica | Oficina: | Biblioteca Jaime Anesagasti y Llamas  Museo Nacional Cerámica |

3. Productos o Servicios del Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Producto o Servicio** | **Indicadores de Desempeño** |
| **1** | **Visitas Guiadas a Biblioteca** | **Número de visitantes / Registro Mensual de Visitantes Atendidos** |
| **2** | **Visitas Guiadas a Museos** | **Número de visitantes/ Registro**  **Mensual de Visitantes Atendidos** |

4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
| **1** | **12-DC-05** | **Credencialización de usuarios** | **Sucesor** |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| **1** | **Bibliotecario** | Realiza visitas a escuelas para promover el servicio; |  | **01 d** |
| **2** | **Ciudadano** | Solicita el servicio de visita guiada a biblioteca/Museos | **1** | **02 m** |
| **3** | **Bibliotecario**  **Encargado Museo** | Agenda fecha y hora de la visita guiada; | **2** | **05 m** |
| **4** | **Ciudadano** | Solicita tema a tratar en la visita; /ya establecida en la exposición. | **3** | **05 m** |
| **5** | **Bibliotecario/ Encargado de Museo** | **Prepara el tema;** | **4** | **30 m** |
| **6** | **Ciudadano** | Se presenta con el grupo a la biblioteca/Museo | **5** | **10 m** |
| **7** | **Bibliotecario/ Encargado de Museo** | Registra el ingreso del grupo; | **6** | **10 m** |
| **8** | **Bibliotecario/ Encargado de Museo** | Realiza una presentación de los servicios de biblioteca/Museos | **7** | **15 m** |
| **9** | **Bibliotecario/ Encargado de Museo** | Presenta el tema solicitado previamente por el grupo/ ya establecida en la exposición | **8** | **30 m** |
| **10** | **Bibliotecario/ Encargado de Museo** | Concluye la visita, invitando a la formación de usuarios; | **9** | **02 m** |
| **11** |  | **Fin del proceso** | **10** |  |

6. Diagrama del Proceso



7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ley o Reglamento** | **Referencia** |
| **1** | **Reglamento General para el Ingreso a la Biblioteca** | **Todo** |
| **2** | **Reglamento de Acceso y Uso de los Servicios Digitales** | **Todo** |
| **3** | **Ley de responsabilidades políticas y administrativas del Estado de Jalisco** | **Todo** |
| **4** | Reglamento de Gobierno y Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco | Titulo Cuarto. Capitulo XVIII Articulo 173 |

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Recurso** | **Actividad** |
| **1** | **Libro de Registro** | **8** |

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 todas las escuelas cuentan con transporte escolar** | **Casi siempre** | No se puede trasladar a los alumnos, y no se puede ofrecer el servicio a todas las escuelas | **Usuarios** |

11. Oportunidades de Mejora

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | **Adquirir más material didáctico para mejorar las exposiciones.** |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | **No los hay** |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **12-DC-04**  **Préstamo de Material del Acervo**  **Dirección General de Desarrollo Social**  **Dirección de Cultura** |

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 : | Daniel Fernando Huerta Enríquez | Fecha: |  |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril - 2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: | Cultura | Subdirección: | No aplica |
| Jefatura: | No aplica | Departamento: | No aplica |
| Coordinación: | No aplica | Oficina: | Biblioteca Jaime De Anesagasti y Llamas |

3. Productos o Servicios del Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Producto o Servicio** | **Indicadores de Desempeño** |
| **1** | **Servicio de préstamo de libros** | **Usuarios atendidos / Registro mensual de usuarios atendidos** |
| **2** | **Préstamo a domicilio** | **Libro prestado / Registro mensual de libros en calidad de préstamo.** |
| **3** | **Préstamo de audio libros** | **Usuarios atendidos / Registro mensual de usuarios atendidos** |

4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
| **1** | **12-DC-05** | **Credencialización de usuario** | **Predecesor** |
| **2** | **12-DC-06** | **Recuperación de material del acervo** | **Sucesor** |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| **1** | **Ciudadano** | **Solicita el servicio de préstamo de un libro;** |  | **1 m** |
| **2** | **Bibliotecario** | **Registra al ciudadano en el libro de registro;** | **1** | **3 m** |
| **3** | **Bibliotecario** | **Ayuda a consultar el acervo en red estatal de bibliotecas de acuerdo al manual de orientación al usuario;** | **2** | **10 m** |
| **4** | **Ciudadano** | **Solicita libro y/o audio-libro de su elección;** | **3** | **1 m** |
| **5** | **Ciudadano** | **Solicita préstamo a domicilio;**  **5.1 Sí**  **5.2 No** | **4** |  |
| **6** | **Ciudadano** | **Consulta el material en las instalaciones de la biblioteca y al terminar lo entrega al bibliotecario;** | **5.2** | **2 h** |
| **7** | **Bibliotecario** | **Solicita credencial de usuario;** | **5.1** | **1 m** |
| **8** | **Ciudadano** | **Tiene credencial;**  **8.1 Sí**  **8.2 No** | **7** |  |
| **9** | **Bibliotecario** | **Explica que no es posible realizar el préstamo a no usuarios;** | **8.2** | **5 m** |
| **10** |  | **Fin del proceso.** | **9** |  |
| **11** | **Bibliotecario** | **Registra libros en calidad de préstamo;** | **8.1** | **5 m** |
| **12** | **Ciudadano** | **Regresa los libros;**  **12.1 Si**  **12.2 No** | **11** |  |
| **13** | **Bibliotecario** | **Anota el reingreso del material al acervo en el registro de libros;** | **12.1** | **5 m** |
| **14** | **Bibliotecario** | **Realiza proceso de recuperación de material del acervo;** | **12.2** | **1 d** |
| **15** | **Bibliotecario** | **Reacomoda del material en el acervo;** | **6 y 13** | **5 m** |
| **16** |  | **Fin del proceso.** | **14 y 15** |  |

6. Diagrama del Proceso



7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ley o Reglamento** | **Referencia** |
| **1** | **Reglamento General para el Ingreso a la Biblioteca** | **Todo** |
| **2** | **Reglamento de Acceso y Uso de los Servicios Digitales** | **Todo** |
| **3** | **Ley de responsabilidades políticas y administrativas del Estado de Jalisco** | **Todo** |
| **4** | Reglamento de Gobierno y Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco | Titulo Cuarto. Capitulo XVIII Articulo 173 |

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Recurso** | **Actividad** |
| **1** | Libro de registro | 2 |
| **2** | Registro de libros | 11 13 |

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Sistema** | **Actividades** |
| **1** | **Acervo en Red Estatal de Bibliotecas** | **3** |

10. Problemas y Restricciones

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** | **Frecuencia** | **Consecuencias** | **Afectados** |
| **1** | **No se identificaron** |  |  |  |

11. Oportunidades de Mejora

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | **Incrementar el acervo haría más atractivo el servicio de biblioteca para los usuarios** |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | El ciudadano puede tomar hasta 3 libros o audio-libros en calidad de préstamo por un tiempo máximo de 8 días. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **12-DC-05**  **Credencialización de Usuarios de Biblioteca**  **Dirección General de Desarrollo Social**  **Dirección de Cultura** |

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 : | Daniel Fernando Huerta Enríquez | Fecha: |  |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril - 2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: | Cultura | Subdirección: | No aplica |
| Jefatura: | No aplica | Departamento: | No aplica |
| Coordinación: | No aplica | Oficina: | Biblioteca Jaime de Anesagasti y Llamas |

3. Productos o Servicios del Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Producto o Servicio** | **Indicadores de Desempeño** |
| **1** | **Credencial de usuario de biblioteca** | **Número de usuarios / Registro de usuarios de biblioteca** |

4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
| **1** | **12-DC-04** | **Préstamo de material del acervo** | **Sucesor** |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| **1** | **Ciudadano** | **Solicita ser usuario de biblioteca;** |  |  |
| **2** | **Bibliotecario** | **Explica al ciudadano los documentos que debe entregar y entrega solicitud de usuario de biblioteca;** | **1** | **5 m** |
| **3** | **Ciudadano** | **Entrega la documentación completa.;** | **2** | **15 m** |
| **4** | **Bibliotecario** | **Crea un expediente para el usuario y lo da de alta en el registro de usuarios de biblioteca;** | **3** | **10 m** |
| **5** | **Bibliotecario** | **Expide credencial de usuario de biblioteca;** | **4** | **10 m** |
| **6** | **Ciudadano** | **Recibe credencial;** | **5** | **1 m** |
| **7** |  | **Fin del proceso.** | **6** |  |

6. Diagrama del Proceso



7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ley o Reglamento** | **Referencia** |
| **1** | **Reglamento General para el Ingreso a la Biblioteca** | **Todo** |
| **2** | **Reglamento de Acceso y Uso de los Servicios Digitales** | **Todo** |
| **3** | **Ley de responsabilidades políticas y administrativas del Estado de Jalisco** | **Todo** |
| **4** | Reglamento de Gobierno y Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco | Titulo Cuarto. Capitulo XVIII Articulo 173 |

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Recurso** | **Actividad** |
| **1** | **Solicitud de usuario de biblioteca** | **2** |
| **2** | **Formato de Credencial** | **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** | **No se identificaron** |  |  |  |

11. Oportunidades de Mejora

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | **No se identificaron** |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | **Los documentos necesarios para solicitar una credencial de usuario de biblioteca son: dos** fotografías, comprobante de domicilio, solicitud firmada por aval y copia de identificación oficial. |
| **2** | **La credencial de usuario de biblioteca tiene una vigencia de dos años** |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **12-DC-06**  **Recuperación de Material del Acervo de la Biblioteca**  **Dirección General de Desarrollo Social**  **Dirección de Cultura** |

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 : | Daniel Fernando Huerta Enríquez | Fecha: |  |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril - 2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: | Cultura | Subdirección: | No aplica |
| Jefatura: | No aplica | Departamento: | No aplica |
| Coordinación: | No aplica | Oficina: | Biblioteca Jaime de Anesagasti y Llamas |

3. Productos o Servicios del Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Producto o Servicio** | **Indicadores de Desempeño** |
| **1** | **Recuperación de material del acervo** | **Libro o Audio-libro recuperado/ Registro diario del acervo** |

4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
| **1** | **12-DC-04** | **Préstamo de material del acervo** | **Predecesor** |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| **1** | **Bibliotecario** | **Identifica material que no ha sido entregado por el usuario;** |  | **5 m** |
| **2** | **Bibliotecario** | **Busca el expediente del usuario para obtener sus datos;** | **1** | **5 m** |
| **3** | **Bibliotecario** | **Se comunica vía telefónica con el usuario, llamando primero a su casa, oficina, o por medio del aval;** | **2** | **15 m** |
| **4** | **Bibliotecario** | **Tuvo éxito para contactar al usuario;**  **4.1 Si**  **4.2 No** | **3** |  |
| **5** | **Bibliotecario** | **Realiza visita al domicilio del expediente para contactar al usuario;** | **4.2** | **10 m** |
| **6** | **Bibliotecario** | **Solicita devolución del material;** | **4.1 y 5** | **5 m** |
| **7** | **Ciudadano** | **Regresa el material o reporta extravío;**  **7.1 Regresa el material**  **7.2 Material extraviado** | **6** | **5 m** |
| **8** | **Bibliotecario** | **Registra reingreso del material y lo acomoda en el acervo;** | **7.1** | **5 m** |
| **9** | **Bibliotecario** | **Explica al ciudadano que debe comprar el mismo libro o bien uno equivalente para reponer el extraviado;** | **7.2** | **5 m** |
| **10** | **Ciudadano** | **Repone el material;**  **10.1 Si**  **10.2 No** | **9** |  |
| **11** | **Bibliotecario** | **Reporta a la Red Estatal de Bibliotecas de Jalisco lo sucedido;** | **10.1** | **10 m** |
| **12** | **Bibliotecario** | **Aplica penalización al usuario, suspendiendo su credencial;** | **8, 11, y 10.2** | **5 m** |
| **13** |  | **Fin del proceso.** | **12** |  |

 6. Diagrama del Proceso



7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ley o Reglamento** | **Referencia** |
| **1** | **Reglamento General para el Ingreso a la Biblioteca** | **Todo** |
| **2** | **Reglamento de Acceso y Uso de los Servicios Digitales** | **Todo** |
| **3** | **Ley de responsabilidades políticas y administrativas del Estado de Jalisco** | **Todo** |
| **4** | Reglamento de Gobierno y Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco | Titulo Cuarto. Capitulo XVIII Articulo173 |

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** | **No se identificaron** |  |  |  |

11. Oportunidades de Mejora

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | **No se identificaron** |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | **La suspensión de la credencial del usuario puede variar entre tres meses a un año, a menos que por la naturaleza de la falta cometida amerite una suspensión definitiva.** |
| **2** | **La primera vez que hay un retraso en la devolución del material de biblioteca no se aplica una penalización, pero en caso que exista una segunda vez o el problema sea constante con el usuario se aplica la penalización dependiendo de la gravedad del caso.** |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **12-DC-07**  **Gestión de Solicitudes de Apoyo a Eventos Culturales**  **Dirección General de Desarrollo Social**  **Dirección de Cultura** |

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 : | Daniel Fernando Huerta Enríquez | Fecha: |  |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril - 2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: | Cultura | 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** | **Apoyo económico** | **Pesos / Reporte mensual de solicitudes atendidas** |
| **2** | **Apoyo logístico** | **Solicitudes atendidas/ Reporte mensual de solicitudes atendidas** |
| **3** | **Apoyo artístico** | **Contrataciones artísticas / Reporte mensual de solicitudes atendidas** |

4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
| **1** | **05-JE-02** | **Emisión y entrega de cheques a proveedores** | **Sucesor** |
| **2** | 01-SL-01 | Instalación de mobiliario y audio | **Sucesor** |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| **1** | Secretaria | Recibe solicitud de apoyo y la turna al director |  | 15 m |
| **2** | Director de Cultura | Evalúa solicitud:  2.1 Acepta  2.2 Rechaza | 1 |  |
| **3** | Director de Cultura | Solicita visto bueno del Director General de Desarrollo Social y de Presidencia; | 2.1 | 30 m |
| **4** | Dirección General de Desarrollo Social | Visto Bueno:  4.1 Sí  4.2 No | 3 |  |
| **5** | Presidencia | Autorización:  5.1 Sí  5.2 No | 4.1 |  |
| **6** | Secretaria | Informa al solicitante el rechazo de su petición; | 2.2, 4.2 y 5.2 | 15 m |
| **7** | Director de Cultura | Tipo de solicitud:  7.1 Solicitud de apoyo económico.  7.2 Solicitud de mobiliario.  7.3 Solicitud de **elencos y/o grupos artísticos.** | 5.1 |  |
| **8** | Auxiliar Técnico | Solicita por medio de oficio a la Dirección de Egresos la emisión y entrega de cheques; | 7.1 | 3 d |
| **9** | Secretaria | **Solicita por medio de oficio apoyo con mobiliario para un evento cultural a la Dirección de Logística;** | **7.2** | **2 d** |
| **10** | Director de Cultura | **Realiza la contratación del elenco y/o grupo artístico para un evento;** | **7.3** | **1 d** |
| **11** | Coordinador de eventos Culturales | Supervisa la ejecución del apoyo y aporta recursos adicionales a su alcance en caso de ser necesario; | 8, 9 y 10 | 2 h |
| **12** |  | **Fin del proceso** |  |  |

 6. Diagrama del Proceso



7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ley o Reglamento** | **Referencia** |
| **1** | **Ley de responsabilidades políticas y administrativas del Estado de Jalisco** | **Todo** |
| **2** | Reglamento de Gobierno y Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco | Titulo Cuarto. Capitulo XVIII Articulo 173 |

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** | **Tardanza en devolver el mobiliario** | Muchas veces | No se presta en tiempo y forma a otras áreas. | Ayuntamiento |
| **2** | **Mobiliario dañado** | Muchas veces | Es necesario reponer el mobiliario | Ayuntamiento |
| **3** | **Facturas erróneas entregadas por el proveedor** | Muchas veces | Tardanza para la comprobación del gasto | Proveedor |
| **4** | **Las peticiones sobre pasan la capacidad de apoyo de la Dirección y/o el ayuntamiento** | Muchas veces | Las personas se quedan inconformes por que piden más de lo que se les puede apoyar. | Ciudadanos |
| **5** | **El proceso de emisión de cheques es muy lento** | Siempre | Los beneficiados tardan mucho en recibir el apoyo autorizado. | Beneficiados |
| **6** | **La dirección no cuenta con suficiente personal para atender la demanda de solicitudes** | Siempre | Tardanza para realizar los apoyos | Solicitante |
| **7** | **Los procesos de autorización son muy lentos** | Muchas veces | Es muy lenta la respuesta a las solicitudes | Solicitante |
| **8** | **La solicitud se hace con poco tiempo de antelación** | Muchas veces | No se cuenta con tiempo suficiente para realizar el proceso | Solicitante |

11. Oportunidades de Mejora

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | **Crear una oficina de asuntos internos culturales.** |
| **2** | **Presupuesto cultural.** |
| **3** | **Espacio virtual en página web.** |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | Las solicitudes pueden ser de origen interno, es decir, cuando estas son peticiones de la Presidencia, los Regidores, y/o la Dirección General de Desarrollo Social; o de origen externo cuando son peticiones ciudadanas. |
| **2** | **El 75 % del tiempo abarca solo el área de gestiones tomando en cuenta el tiempo, espacio y los recursos humano, financiero, material.** |

Manual de Procesos

**12 - Dirección General de Desarrollo Social**

# Dirección de Educación Municipal

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** |
| **Atender con responsabilidad las necesidades de servicios públicos, asistencia técnica e infraestructura que estén dentro de nuestras posibilidades, para la comunidad escolar y centros educativos; así como la coordinación con las autoridades estatales y federales para que se otorgue una educación de calidad en el municipio.** |

|  |
| --- |
| **Visión** |
| **Qué la sociedad adquiera aprendizajes significativos, fortalecer la educación por competencias para lograr una sociedad que les permita interactuar en diferentes escenarios para llegar a un estilo de vida activo y saludable.** |

**LISTADO DE ÁREAS DIRECTIVAS**

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre de la Dependencia | Dependencia Directa |
| **Dirección de Educación** | **12-DGDS** |

**DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DE LOS TITULARES**

|  |  |
| --- | --- |
| **Titular** | Descripción |
| **Director de Educación** | * La responsabilidad de motivar el esfuerzo total del proyecto. * Designa a quien(s) será(n) él o los responsables de los equipos de trabajo para el proceso de elaboración de manuales de su unidad administrativa, asignando responsabilidades de ejecución y de emisión de reportes de avance en sus actividades. * Mantiene el objetivo y las metas trazadas inicialmente y así garantiza la consecución de los objetivos estratégicos del proyecto. |

**MARCO JURÍDICO**

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Ley o Reglamento** |
| 1 | Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 3° |
| 2 | Ley de responsabilidades políticas y administrativas del Estado de Jalisco. |
| 3 | Ley General de Educación |
| 4 | Ley de Educación Estatal de Jalisco. |
| 5 | Ley sobre el Escudo, la Bandera y el Himno Nacionales. |
| 6 | Reglas de Operación de Programas federales vigentes |
| 7 | Reglas de Operación de programas estatales vigentes |
| 8 | Reglamento del Gobierno y Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco. |
| 9 | Reglamento del Ceremonial Militar |
| 10 | Acuerdo Nacional para la modernización de la Educación Básica |
| 11 | Acuerdos No. 716 y 717 de la secretaria de Educación Pública |
| 12 | Acuerdo Nacional por la Seguridad, la Justicia y la Legalidad |
| 13 | Reglamentos municipales vigentes |

**PLANTILLA ESTRUCTURAL**

|  |
| --- |
| Nombre del Puesto en Plantilla 12-DEM |
| DIRECTOR DE EDUCACIÓN |
| ABOGADO |
| AUXILIAR ADMINISTRATIVO A |
| ASISTENTE |
| AUXILIAR ADMINISTRATIVO B |
| AUXILIAR TECNICO "A"/A (11) |
| SECRETARIA "A" (3) |
| AUXILIAR TECNICO "A"/B |
| AUXILIAR TECNICO "A"/C |

**PROCESOS Y SERVICIO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Código del Proceso | Nombre del Proceso | Productos o Servicios |
| 12-DEM-01 | Gestión de apoyos y recursos para escuelas |  |
| 12-DEM-02 | Gestión de apoyos y recursos para la Organización de festividades cívicas |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **12-DEM-01**  **Gestión de apoyos y recursos para Escuelas**  **Dirección General de Desarrollo Social**  **Dirección de Educación Municipal** |

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 : | María Belia Chávez Arriaga | Fecha: | Marzo – 2018 |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril – 2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: | Educación | 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** | **Oficio de Petición** | **Oficio / Registro mensual de oficios** |

4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
| **1** |  | **No las hay** |  |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| **1** | **Autoridad educativa** | **Solicita un servicio ante la Dirección de Educación;** |  | **5m** |
| **2** | **Secretaria “A”** | **Informa a la autoridad educativa sobre el proceso a seguir;** | **1** | **10 m** |
| **3** | **Secretaria “A”** | **Recibe la solicitud y la entrega al Director de Educación;** | **2** | **1 d** |
| **4** | **Director de Educación** | **Asigna a un Auxiliar Técnico para que realice una inspección de la petición;** | **3** | **10 m** |
| **5** | **Auxiliar Técnico** | **Realiza visita a la escuela y elabora un reporte de inspección;** | **4** | **1 h** |
| **6** | **Director de Educación** | **Recibe reporte de inspección y da instrucciones de remitir un oficio de atención a dicha petición;** | **5 y11** | **1 d** |
| **7** | **Secretaria “A”** | **Elabora el oficio de gestión de acuerdo a lo solicitado** | **6** | **10 m** |
| **8** | **Director de Educación** | **Da Vo.Bo. de la elaboración del documento y mediante su firma autoriza el documento** | **7** | **10 m** |
| **9** | **Auxiliar Técnico “A”** | **Entrega el oficio de solicitud del servicio a la instancia correspondiente;** | **8** | **30 m** |
| **10** | **Auxiliar Técnico** | **Realiza inspección para determinar si el problema fue solucionado:**  **10.1 Problema solucionado**  **10.2 Problema no solucionado** | **9** |  |
| **11** | **Auxiliar Técnico** | **Reporta la situación al Director de Educación;** | **10.2** | **1 h** |
| **12** | **Auxiliar Técnico** | **Elabora reporte;** | **10.1** | **1 h** |
| **13** |  | **Fin del proceso.** | **11 y 12** |  |

6. Diagrama del Proceso



7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ley o Reglamento** | **Referencia** |
| **1** | **Ley de responsabilidades políticas y administrativas del Estado de Jalisco.** | **Todo** |
| **2** | **Reglas de opresión de programas federales vigentes** | Todo |
| **3** | **Reglas de opresión de programas estatales vigentes** | Todo |
| **4** | Reglamento de Gobierno y Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco. | Título Cuarto, Capítulo XXIII, Artículo 127-128 |

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** | **No se cuenta con recursos suficientes para satisfacer todas las solicitudes** | **Siempre** | No todas las solicitudes reciben una pronta atención | **Ciudadanos y comunidad escolar** |

11. Oportunidades de Mejora

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | **Conformar un expediente por escuela, en el que se registren los apoyos otorgados y que cada administración pueda dar continuidad al proceso.** |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | **Aproximadamente en Tonalá el 30% de las escuelas no cuentan con servicio de drenaje ni áreas verdes para realizar actividades deportivas.** |
| **2** | **Las posibles Direcciones que realizan un proceso relacionado con la** Gestión de Necesidades en las escuelas son:  **Dirección de Obras Públicas en caso que se solicite remodelación o proyectos de construcción, así como cálculos de costos de la obra; Dirección de Ecología para realizar la poda o derribo de árboles, así como la dotación de arbolado para realizar campañas de reforestación en entornos escolares;**  **Dirección de Mejoramiento Urbano en caso de que se requiera reparar las banquetas y/o empedrado de las calles aledañas a los planteles; Dirección de Servicios Generales para que se realice mantenimiento a sanitarios, o desazolves a letrinas, así como suministro de agua potable; Dirección de Patrimonio en caso que se solicite conocer la situación legal de terrenos para donación o conocer la situación legal de los predios escolares; Dirección de Tesorería para liberar los recursos necesarios previamente aprobados por el pleno del ayuntamiento o en su caso de recursos federales, cuando sean aprobados por el COPLADEMUN; Secretaría General para certificar mediante puntos de acuerdo acciones resolutivas por parte del Ayuntamiento y el cabildo.**  **Dirección de Educación para solucionar situaciones administrativas y de gestión.** |
| **3** | **El proceso puede iniciar directamente por petición de un ciudadano o por medio de la Asociación de Padres de Familia, e incluso el Director de la escuela puede solicitar la petición.** |
| **4** | **Respecto a los apoyos o recursos de programas federales o estatales, es necesaria la revisión de los lineamientos y reglas de operación vigentes para la ejecución y aplicación de los mismos, ya que de esto dependerá el proceso requerido para concursar o participar en cada uno de los programas creados y los ya establecidos.** |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **12-DEM-02**  **Gestión de Apoyos y Recursos para la Organización de Festividades Cívicas**  **Dirección General de Desarrollo Social**  **Dirección de Educación Municipal** |

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 : | María Belia Chávez Arriaga | Fecha: | Marzo – 2018 |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril – 2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: | Educación | 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** | **Eventos Cívicos** | **Evento / Calendário anual de Eventos Cívicos** |

4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
| **1** | **01-PM-02** | **Realización de sesión de cabildo** | **Paralelo** |
| **2** | **01-DL-01** | **Instalación de Mobiliario y Equipo de Audio para Eventos** | **Paralelo** |
| **3** | **05-JE-03** | **Comprobación de fondo revolvente y gastos por comprobar** | **Paralelo** |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| **1** | **Director de Educación** | **Calendariza los eventos cívicos del año** |  | **5d** |
| **2** | **Cabildo** | **Presenta el punto de acuerdo para Gestionar los recursos necesarios que cada actividad requiere;** | **1** | **1m** |
| **3** | **Secretaria General** | **Envía punto de acuerdo**  **3.1 Sí se aprobó el recurso**  **3.2 No se aprobó el recurso** | **2** | **5d** |
| **3** | **Director de Educación** | **En coordinación con las distintas dirección involucradas para llevar a cabo cada evento, se realiza reunión de trabajo y se solicita el apoyo del equipo staff para la organización del evento** | **3.1** | **3d** |
| **4** | **Director de Educación** | **Emite un oficio para dar a conocer por qué no se ejecutó la actividad;** | **3.2** | **1d** |
| **5** | **Secretaria “A”** | **Elabora los oficios correspondientes a la coordinación de cada festividad cívica/actividad.**  **Solicitando apoyo del equipo staff a las Direcciones involucradas para la organización del evento;** | **4** | **1d** |
| **6** | **Secretaria “A”** | **Elabora los oficios correspondientes para integrar a las escuelas participantes;** | **5** | **1d** |
| **7** | **Comunicación social/Relaciones Publicas** | **Elabora invitaciones para Presidente, Regidores y autoridades educativas;** | **6** | **7d** |
| **8** | **Auxiliar Técnico “A”** | **Entrega los oficios e invitaciones;** | **7** | **5d** |
| **9** | **Dirección de Educación** | **Supervisa todo lo relacionado a la festividad/actividad del evento;** | **8** | **1m** |
| **10** | **Dirección de Educación** | **Evalúa y desarrolla el evento;** | **9** | **1d** |
| **11** | **Secretaria “A”** | **Elabora ficha técnica e Informativa de las actividades desarrolladas en el evento;** | **10** | **2h** |
| **12** |  | **Fin del proceso** | **11** |  |

6. Diagrama del Proceso



7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ley o Reglamento** | **Referencia** |
| **1** | **Reglamento de Ceremonial Militar.** | **Todo** |
| **2** | **Ley de responsabilidades políticas y administrativas del Estado de Jalisco.** | **Todo** |
| **3** | Reglamento de Gobierno y Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco. | Título Cuarto, Capítulo XXIII, Artículo 127-128 |

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** | **Los recursos económicos son insuficientes o nulos para cada una de las festividades cívicas proyectadas.** | **Siempre** | No se cumple con la actividad señalada y hay inconformidad y enojo, principalmente con el gremio magisterial.  No cumple el principal objetivo de esta área. | **Profesores y comunidad escolar** |

11. Oportunidades de Mejora

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | **Destinar un presupuesto para la ejecución en tiempo y forma de las actividades programadas anualmente.** |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | **La Comisión de Festividad Cívica está compuesta por autoridades municipales y educativas.**  **De la misma manera participa activamente el Consejo Municipal de Participación Social en la Educación del Municipio de Tonalá, Jalisco.** |
| **2** | **Los Eventos Cívicos que se consideran para este proceso son:**  **Honores a la bandera;**  **Día de la Constitución Mexicana;**  **Incineración de banderas y abanderamiento de escoltas en el “Día de la Bandera”;**  **Día de la expropiación petrolera;**  Natalicio del Benemérito de las Américas, Don Benito Juárez;  Día de la Batalla de Puebla;  Natalicio de Don Miguel Hidalgo y Costilla;  Cabildo Infantil;  Cabildo Juvenil;  **Homenaje al Maestro, entrega de medallas a maestros que cumplen 30 y 40 años de servicio, Festejo por el Día del Maestro;**  **Concursos de conocimiento;**  **Desfile** Cívico-Militar **del 16 de Septiembre y;**  **Concurso municipal de tablas rítmicas;**  **Desfile** Cívico-Deportivo **del 20 de Noviembre;**  **Concurso de oratoria.** |
| **3** | **Dentro de estas festividades cívicas, es necesaria la gestión de recursos para la adquisición de premios, regalos, reconocimientos, etc.** |

Manual de Procesos

**12 - Dirección General de Desarrollo Social**

# Dirección de Participación Ciudadana

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** |
| **La Dirección de Participación Ciudadana, es una Dependencia del Ayuntamiento responsable de promover, organizar y fomentar la participación de todos y cada uno de los habitantes del Municipio de Tonalá, a través de la Integración de los comités, a fin de establecer acciones conjuntas para la gestión, generación y ejecución de servicios y programas impulsores del desarrollo; la razón de ser la figura jurídica en la creación, el fomento y legitimación de agrupaciones civiles ciudadanos que representen los intereses de su comunidades y proponga soluciones a la problemática social.** |

|  |
| --- |
| **Visión** |
| **Ser una Institución que este a la vanguardia, que garantice una Participación Ciudadana Democrática que impere la justicia y la equidad de género, donde nuestro fin sea mejorar el nivel de atención al ciudadano a fin de llegar ser un vínculo inmediato que proporcione un servicio con amplio, sentido de responsabilidad, ágil y humanitario.** |

**LISTADO DE ÁREAS DIRECTIVAS**

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre de la Dependencia | Dependencia Directa |
| **Dirección de Participación Ciudadana** | **12-DGDS** |
| **Jefatura de Oportunidades** | **12-DPC** |
| **Jefatura de Abasto Popular** | **12-DPC** |
| **Coordinación de Desarrollo Comunitario** | **12-DPC** |
| **Coordinación** | **12-DPC** |

**DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DE LOS TITULARES**

|  |  |
| --- | --- |
| **Titular** | Descripción |
| **Director de Participación Ciudadana** | * Coordina las relaciones del Municipio con las asociaciones de vecinos; * Promuebe la organización y participación de los vecinos. * Apoya e interviene en la constitución y renovación de mesas directivas y Comités Barriales de las asociaciones vecinales. * Proporciona asesoría técnica, legal y contable a las asociaciones vecinales en lo concerniente a su constitución, estatutos y administración, así como efectuar auditorias y revisiones. * Coordina la recepción y trámite de solicitudes de reconocimiento y registro de asociaciones vecinales, presentarlas a la aprobación del Ayuntamiento y llevar el registro correspondiente. * Expide las acreditaciones a los integrantes de las mesas directivas de las asociaciones. * Promuebe la participación de la comunidad en las actividades del Municipio, relacionadas al mejoramiento de su colonia y aquellas tendientes al desarrollo integral de sus habitantes. * Funge como árbitro en los conflictos que se susciten entre los integrantes de las asociaciones vecinales y sus directivos. * Proporciona capacitación e información a las asociaciones vecinales. * Asiste a las asambleas de las asociaciones vecinales y valida los acuerdos tomados. * Constituye comités de obras en las colonias, barrios, centros de población o comunidades indígenas. * Delimita la distribución territorial en que las organizaciones vecinales hayan de ejercer sus funciones. * Define, controla y aplica el presupuesto asignado a su área. * Vigila y eficienta el uso de los recursos económicos y materiales a su cargo. * Facilita e impulsa la capitación y el desarrollo del personal de su área. * Desarrolla, ejecuta y da seguimiento a los programas y proyectos dentro de su área que den cumplimiento a los objetivos y estrategias previstas en el Plan de Desarrollo Municipal. * Controla y reporta los indicadores de gestión. * Define y proporciona oportunamente la información estadística de los resultados y avances referentes a los programas estratégicos de su área. * Vigila que se sigan los lineamientos de seguridad e higiene en los procesos que se realizan, así como vigila que se mantengan los equipos y herramientas de trabajo en buenas condiciones. * Las demás que le confiera su jefe inmediato, las leyes y reglamentos aplicables. |
| **Jefe de Oportunidades** | * Brinda apoyo institucional en el proceso de identificación e incorporación de familias, mediante el cual se lleva a cabo la inclusión al programa de las familias identificadas como beneficiarias, formalizando su registro en el Padrón Activo de Beneficiarios. * Realiza la re-certificación y el esquema diferenciado de apoyos, a tres años de que las familias se incorporan al programa, se realiza una nueva evaluación de las condiciones económicas, sociales y demográficas de las familias. * Participa en la integración de Comités de Promoción Comunitaria la cual es realizada por personal de Oportunidades junto con personal representante del municipio, con base a la decisión tomada por las familias que acuden a las asambleas comunitarias o reuniones de orientación. * Brinda asesoramiento administrativo a las titulares en caso de necesitar ayuda para algún trámite referente al programa, incentiva a las familias para que mejoren su entorno y participen en las brigadas de salud y de educación a fin de incentivar un desarrollo personal, familiar y comunitario de las titulares del programa. |
| **Jefe de Abasto Popular** | * Es el enlace del ayuntamiento con las empresas y proveedores participantes. * Realiza entrevistas a las empresas que quieran participar, dando preferencia a aquellos que tengan mayor solvencia, medio de traslado, capacidad de precio bajo permanente y calidad de servicio óptimo (presentación del personal, trato amable). * Promueve ante la cámara de la industria alimenticia, productores y fabricantes de la industria alimenticia el programa abasto popular. * Verifica que las empresas que participan sean legalmente establecidas, que cuente con medidas internas de salubridad. * Fomenta condiciones de reciprocidad entre el ayuntamiento y los proveedores. * Organiza y dirige la agenda para ubicar los espacios de venta, sin perjuicio del comercio establecido y tianguis, por lo que no agenda de manera permanente y consecutiva en un solo lugar. * Solicita los permisos correspondientes ante las dependencias municipales involucradas, * Promociona el programa previamente a la venta a través de medios como: carteles, perifoneo, delegados y agentes municipales, liderazgos sociales entre otros, internet, entre otros. * Organiza y facilita la logística para el acomodo de los proveedores buscando en todo momento la exposición de los alimentos en condiciones de higiene, sin acelerar el proceso de caducidad por exposiciones al sol, lluvia, tierra. * Supervisa al momento de iniciar la venta que los productos que se ofertan sean de calidad a precio preferente retirando aquellos que por seguridad pongan en riesgo la salud de los clientes. * Es el encargado de dar por concluida la relación sin cargo para el ayuntamiento por causa de incumplimiento a lo acordado con los proveedores. |
| **Coordinador de Desarrollo Comunitario** | * Coordina las Mesas Directivas y realización de Asambleas de los Comités de Participación Ciudadana. * Analiza la viabilidad desde el punto de vista social para obras requeridas por la ciudadanía. * Imparte cursos de capacitación y conferencias dirigidas a integrantes de mesas directivas y vecinos de las comunidades, tanto en aspectos técnicos como enfocadas al desarrollo humano, para fortalecer los procesos de conformación e integración de las mesas directivas, así como la participación activa de la comunidad y sus líderes, buscando principalmente el desarrollo del potencial humano. * Participa en la formación de Comités de parques y jardines en coordinación con la Dirección de Ecología, para la rehabilitación de los parques en las colonias de Tonalá. * Coordina el perifoneo y volanteo, es decir, la difusión y convocatoria de eventos en las comunidades, mediante impresos que se reparten a los vecinos, así como por medio de un sonido colocado en un vehículo oficial donde de forma verbal se da el mensaje a la comunidad. * Realiza la Investigación social que consiste en la realización de trabajos de investigación, evaluación y desarrollo en las colonias o asentamientos que conforman el Municipio de Tonalá, para así detectar cuáles son las necesidades reales de estas colonias y proponer estrategias de intervención viables que promuevan la participación y el desarrollo sustentable. * Participa en las Verificaciones y anuencias, es decir, en el proceso de visita al lugar para ver que los vecinos están de acuerdo en la instalación de un local comercial, puesto fijo o semi fijo, así como juegos mecánicos mediante la recolección y verificación de firmas, y levantando encuestas con los colonos del lugar. * Coordina los Programas Especiales de la Administración Pública Municipal con la entrega de pelotas; cobijas, dulces, reconocimientos a las asociaciones vecinales, de igual forma en la coordinación en diferentes eventos conmemorativos en las colonias de Tonalá. * Las demás inherentes al puesto. |
| **Coordinador** | * Atiende y recibe las solicitudes que realicen los ciudadanos y canalizar a las instancias correspondientes. * Fomenta la creación de las asociaciones de vecinos. * Asume la coordinación del Ayuntamiento con las asociaciones de vecinos y demás personas jurídicas con funciones de representación ciudadana y vecinal. * Realiza la organización, el trámite y control del Registro Municipal de Comités de Participación Ciudadana. * Mantiene permanentemente comunicación con los Comités de Participación * Ciudadana. * Coordina la credencialización de la mesa que integra el Comité de Participación Ciudadana. * Participa en la resolución de los conflictos que se presenten entre los vecinos y las asociaciones que los representan, entre los integrantes de las asociaciones y las mesas directivas, así como entre las diversas asociaciones de vecinos; mediante arbitraje. * Realiza los procedimientos y emitir los actos administrativos que establece reglamento de participación ciudadana del municipio. * Participa en la integración y organización de los Comités de Participación Ciudadana. * Las demás inherentes al puesto. |

**MARCO JURÍDICO**

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Ley o Reglamento** |
| 1 | Reglamento del Gobierno y la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco. |
| 2 | Reglamento de participación Ciudadana |

**PLANTILLA ESTRUCTURAL**

|  |
| --- |
| Nombre del Puesto en Plantilla 12-DPC |
| Director de Participación Ciudadana |
| Analista Especialista “A”/A |
| Analista Especialista “A”/B |
| Asistente |
| Coordinador |
| Coordinador de Desarrollo Comunitario |
| Jefe de Abasto Popular |
| Jefe de Oportunidades |
| Promotor “B”/A |
| Auxiliar Administrativo |
| Analista |
| Promotor “B”/B |
| Secretaria “A” |
| Auxiliar de Servicios Múltiples A |
| Chofer |
| Auxiliar de Servicios Múltiples B |
| Auxiliar de Servicios Múltiples C |

**PROCESOS Y SERVICIOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Código del Proceso | Nombre del Proceso | Productos o Servicios |
| 12-DPC-01 | Atención y Seguimiento de Peticiones Ciudadanas | Seguimiento de peticiones |
| 12-DPC-02 | Conformación de Comités Vecinales | Acta de Conformación de Comité |
| 12-DPC-03 | Conformación de Comité de Obra | Acta de Conformación de Comité de Obra |
| 12-DPC-04 | Conformación de Comité de Regularización | Acta de Conformación de Comité de Regularización |
| 12-DPC-05 | Realización de Evento para la Entrega de Recursos | Evento de entrega de recursos  Padrón de beneficiados |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **12-DPC-01**  **Atención y Seguimiento de Peticiones Ciudadanas**  **Dirección General de Desarrollo Social**  **Dirección de Participación Ciudadana** |

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 : | Yedid Dione Zermeño Martin Del Campo | Fecha: | Marzo - 2018 |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril - 2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: | Participación Ciudadana | 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** | **Seguimiento de peticiones** | **Ciudadanos atendidos** |

4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
| **1** |  | **No los hay** |  |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| **1** | **Ciudadano** | **Solicita información ante la Dirección de Participación Ciudadana.** |  | **35 m** |
| **2** | **Ciudadano** | **Elabora solicitud en la cual se determina la gestión.** | **1** | **30 m** |
| **3** | **Coordinación de Desarrollo Común** | **Brinda atención y asesoría al ciudadano para canalizar su solicitud a la Dirección de Participación Ciudadana.** | **2** | **30 m** |
| **4** | **Dirección de Participación Ciudadana** | **Identifica la Dirección a la cual se debe canalizar la solicitud del ciudadano.** | **3** | **5 m** |
| **5** | **Dependencia del Ayuntamiento** | **Recibe la solicitud del ciudadano en calidad de petición ciudadana.** | **4** | **20 m** |
| **6** | **Coordinación de Desarrollo Común** | **Brinda seguimiento a la petición ciudadana en su proceso correspondiente.** | **5** | **15 d** |
| **7** | **Ciudadano** | **Solicita informes sobre su petición.** | **6** | **5 m** |
| **8** | **Coordinación de Desarrollo Común** | **Brinda informes al ciudadano y da asesoría durante la gestión del trámite.** | **7** | **20 m** |
| **9** | **Ciudadano** | **Obtiene servicio solicitado;** | **8** | **20 d** |
| **10** |  | **Fin del proceso.** | **9** |  |

6. Diagrama del Proceso



7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ley o Reglamento** | **Referencia** |
| **1** | **Reglamento de Participación Ciudadana** | **Todo** |
| **2** | **Reglamento del Gobierno y la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco** | **Título cuarto, Capítulo XXIV Artículo 129** |

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Recurso** | **Actividad** |
| **1** | **Formato de solicitud** | **Determinar a qué área corresponde la petición y canaliza.** |

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 cuenta con suficiente mobiliario y equipo de oficina, ni papelería.** | **Siempre** | Retrasos en el servicio que se ofrece al ciudadano | **Administración y Ciudadanía** |

11. Oportunidades de Mejora

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | **Vehículos para dar seguimiento a las peticiones en campo, así como mayor carga de gasolina a los vehículos porque es insuficiente al recorrer tantas colonias.** |
| **2** | **Implementar un fondo económico para cubrir los gastos inesperados.** |
| **3** | **Contar con el apoyo de las Direcciones relacionadas para resolver en tiempo y forma las peticiones de los ciudadanos** |
| **4** | **Renovación del equipo de audio y sonido para la realización de las asambleas.** |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | **Las peticiones ciudadanas son aquellas relacionadas a las solicitudes de pavimentación, drenaje, electrificación, reparación de alumbrado, poda de árbol y servicios públicos.** |
| **2** | **Comúnmente las peticiones se canalizan a la Dirección de Obras Públicas, Servicios Públicos Municipales y Ecología.** |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **12-DPC-02**  **Conformación de Comités Vecinales**  **Dirección General de Desarrollo Social**  **Dirección de Participación Ciudadana** |

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 : | Yedid Dione Zermeño Martin del Campo. | Fecha: | Marzo – 2018 |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril – 2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: | Participación Ciudadana | 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** | **Convocatorias** |  |
| **2** | **Volanteo y Perifoneo** |  |
| **3** | **Actas Constitutivas** |  |
| **4** | **Credenciales** | **Registro mensual de comités** |

4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
| **1** | **12-DPC-01** | Atención y seguimiento de peticiones ciudadanas | **Sucesor** |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| **1** | **Ciudadano** | **Solicita a la Dirección de Participación Ciudadana información para la conformación de comité vecinal en su colonia.;** |  | **35 m** |
| **2** | **Coordinación de Desarrollo Comunitario** | **Evalúa la zona para la conformación de su comité;** | **1** | **2 h** |
| **3** | **Ciudadano** | **Entrega petición para conformar comité vecinal, junto con la planilla de los integrantes;** | **2** | **1 d** |
| **4** | **Promotor B** | **Realiza pega de convocatorias con mínimo 5 días de anticipación a la asamblea; posteriormente un día antes se realiza volanteo y perifoneo;** | **3** | **3 d** |
| **5** | **Coordinación de Desarrollo Comunitario** | **Publica convocatorias; así como la promoción y difusión de la actividad;** | **4** | **2 d** |
| **6** | **Ciudadanos** | **Asisten a la asamblea, plantean dudas e inquietudes sobre algún tema; proponen integrantes de mesa directiva y registran asistencia;** | **5** | **2 h** |
| **7** | **Coordinación de Desarrollo Comunitario** | **Informa derechos y obligaciones de los miembros del comité;** | **6** | **20 m** |
| **8** | **Ciudadanos** | **Decide por medio de votación la mesa directiva que conformará el comité vecinal.** | **7** | **30 m** |
| **9** | **Ciudadanos** | **Firman Acta Constitutiva;** | **8** | **20 m** |
| **10** | **Coordinación de Desarrollo Comunitario** | **Da lectura a la Acta Constitutiva para dar por clausurada la sesión y solicita la documentación para la elaboración de credenciales.** | **9** | **10 m** |
| **11** | **Ciudadanos** | **Entregan documentación completa a Participación Ciudadana.** | **10** | **30 m** |
| **12** | **Coordinación de Desarrollo Comunitario** | **Elabora credenciales y entrega a los miembros del comité; así como también el acta constitutiva firmada.** | **11** | **15 d** |
| **13** |  | **Fin del proceso.** | **12** |  |

6. Diagrama del Proceso



7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ley o Reglamento** | **Referencia** |
| **1** | **Reglamento de Participación Ciudadana** | **Todo** |
| **2** | **Reglamento del Gobierno y la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco** | **Título cuarto, Capítulo XXIV Artículo 129** |

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Recurso** | **Actividad** |
| **1** | **Formato de Solicitud de conformación de comité vecinal.** | **1** |
| **2** | **Volantes y Perifoneo** | **4** |
| **3** | **Acta Constitutiva de Comité Vecinal** | **11, 11 y 13** |
| **4** | **Credenciales** | **13** |

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 cuentan con vehículos en buenas condiciones para el traslado a las colonias.** | **Siempre** | Retrasos en las labores de promoción | **Ciudadanos y Dirección** |
| **2** | **No se cuenta con sistema de sonido exclusivo para las reuniones con los colonos** | **Siempre** | En eventos masivos no todas las personas pueden escuchar lo que sucede. | **Ciudadanos y Dirección** |
| **3** | **No se cuenta con material de papelería necesario** | **Siempre** | Retrasos en actividades | **Ciudadanos y Dirección** |

11. Oportunidades de Mejora

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | **Dar mantenimiento a los vehículos.** |
| **2** | **Proporcionar equipo de sonido exclusivo para los eventos.** |
| **3** | **Contar con el material de Papelería necesario** |
| **4** | **Áreas que brindan servicio a la Ciudadanía, den respuesta en forma más oportuna.** |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | **Es necesario contar con un mínimo de treinta personas para levantar sesión, a menos que los colonos decidan conformar el comité con menos personas.** |
| **2** | **La documentación que se solicita a los miembros de comité para la elaboración de su credencial y anexo al Acta es: 1 copia de su INE o IFE, comprobante de domicilio y 2 fotos infantiles.** |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **12-DPC-03**  **Conformación de Comité de Obra**  **Dirección General de Desarrollo Social**  **Dirección de Participación Ciudadana** |

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 : | Yedid Dione Zermeño Martin del Campo. | Fecha: | Marzo – 2018 |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril – 2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: | Participación Ciudadana | 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** | **Convocatorias** |  |
| **2** | **Volanteo y Perifoneo** |  |
| **3** | **Actas Constitutivas** |  |
| **4** | **Credenciales** | **Registro mensual de comités** |

4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
| **1** | **09-COPLADEMUN-02** | Elaboración de proyecto de obra | **Sucesor** |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| **1** | **Ciudadano** | **Entrega petición para conformar comité de obra;** |  | **1 d** |
| **2** | **Obras Públicas** | **Envía listado de obras públicas a realizarse a la Dirección de Participación Ciudadana;** | **1** | **15 m** |
| **3** | **Coordinación de Desarrollo Comunitario** | **Evalúa el listado de obras y determina agenda de trabajo;** | **2** | **1 h** |
| **4** | **Coordinación de Desarrollo Comunitario** | **Realiza impresión convocatorias y volantes;** | **3** | **1h** |
| **5** | **Promotor B** | **Pega convocatorias con mínimo 5 días de anticipación; posteriormente un entrega volantes y se realiza perifoneo en la zona;** | **4** | **1 d** |
| **6** | **Ciudadano** | **Asiste a la asamblea, plantea dudas e inquietudes sobre algún tema; proponen integrantes de mesa directiva y registran asistencia;** | **5** | **2h** |
| **7** | **Coordinación de Desarrollo Comunitario** | **Realizan lectura del Acta para conformar comité;** | **6** | **10 m** |
| **8** | **Coordinación de Desarrollo Comunitario** | **Informa derechos y obligaciones de los miembros del comité.** | **7** | **20 m** |
| **9** | **Ciudadanos** | **Deciden por medio de votación la planilla que conformará el comité de obra.** | **8** | **30 m** |
| **10** | **Ciudadanos** | **Firman el acta de conformación de comité y toman protesta.** | **9** | **20 m** |
| **11** | **Ciudadanos** | **Entregan documentación completa a Participación Ciudadana.** | **10** | **30 m** |
| **12** | **Coordinación de Desarrollo Comunitario** | **Elabora y entrega credenciales; así como también el acta firmada por la Directora.** | **11** | **15 d** |
| **13** | **Coordinación de Desarrollo Comunitario** | **Entrega copias de Actas Constitutivas del comité de obra a Obras Publicas.** | **12** | **1 d** |
| **14** | **Ciudadano** | **Realizan supervisión de la obra** | **13** | **10 d** |
| **15** |  | **Fin del proceso.** | **14** |  |

6. Diagrama del Proceso



7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ley o Reglamento** | **Referencia** |
| **1** | **Reglamento de Participación Ciudadana** | **Todo** |
| **2** | **Reglamento del Gobierno y la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco** | **Título cuarto, Capítulo XXIV Artículo 129** |

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Recurso** | **Actividad** |
| **1** | **Formato de Solicitud de conformación de comité de obra.** | **2** |
| **2** | **Volantes y Perifoneo** | **4 y 5** |
| **3** | **Acta Constitutiva de Comité Vecinal** | **7, 10, 12 y 13** |
| **4** | **Credenciales** | **11 y 13** |

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 cuentan con vehículos en buenas condiciones para el traslado a las colonias.** | **Siempre** | Retrasos en las labores de promoción | **Ciudadanos** |
| **2** | **No se cuenta con sistema de sonido exclusivo para las reuniones con los colonos** | **Siempre** | En eventos masivos no todas las personas pueden escuchar lo que sucede. | **Ciudadanos** |

11. Oportunidades de Mejora

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | **Dar mantenimiento a los vehículos.** |
| **2** | **Proporcionar equipo de sonido exclusivo para los eventos.** |
| **3** | **Contar con el material de Papelería necesario** |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** | |
| **1** | **No los hay** | |
|  | | **12-DPC-04**  **Conformación de Comité de Regularización**  **Dirección General de Desarrollo Social**  **Dirección de Participación Ciudadana** |

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 : | Yedid Dione Zermeño Martin del Campo. | Fecha: | Marzo – 2018 |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril – 2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: | Participación Ciudadana | 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** | **Convocatorias** |  |
| **2** | **Volanteo y Perifoneo** |  |
| **3** | **Actas Constitutivas** |  |
| **4** | **Credenciales** | **Registro mensual de comités** |

4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
| **1** |  | **No los hay** |  |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| **1** | **Dirección de Planeación y Desarrollo Urbano** | **Envía formato de solicitud a Participación Ciudadana;** |  | **15 m** |
| **2** | **Dirección de Participación Ciudadana** | **Determina agenda de trabajo y calendariza la atención de la solicitud;** | **1** | **2 h** |
| **3** | **Coordinación de Desarrollo Comunitario** | **Asiste a la comunidad para buscar a la persona que solicito la regularización;** | **2** | **1 h** |
| **4** | **Coordinación de Desarrollo Comunitario** | **Realiza impresión de convocatorias, y volantes;** | **3** | **1 h** |
| **5** | **Promotor B** | **Pega convocatorias con mínimo 5 días de anticipación; posteriormente un entrega volantes y se realiza perifoneo en la zona;** | **4** | **1 d** |
| **6** | **Ciudadano** | **Asiste a la asamblea, plantea dudas e inquietudes sobre algún tema; proponen integrantes de mesa directiva y registran asistencia;** | **5** | **2 h** |
| **7** | **Coordinación de Desarrollo Comunitario** | **Realiza lectura del acta para conformar comité e informa derechos y obligaciones de los miembros del comité;** | **6** | **30 m** |
| **8** | **Ciudadano** | **Deciden la planilla que conformará el comité de regularización;** | **7** | **30 m** |
| **9** | **Ciudadano** | **Firman el acta de conformación de comité y toman protesta;** | **8** | **20 m** |
| **10** | **Ciudadano** | **Entregan documentación completa a Participación Ciudadana;** | **9** | **30 m** |
| **11** | **Coordinación de Desarrollo Comunitario** | **Elabora formato de credencial y entrega credenciales a los miembros del comité; Así como acta previamente firmada;** | **10** | **15 d** |
| **12** | **Coordinación de Desarrollo Comunitario** | **Entrega copias del acta de conformación de obra a la Dirección de Planeación y Desarrollo Urbano;** | **11** | **20 m** |
| **13** |  | **Fin del proceso.** | **12** |  |

6. Diagrama del Proceso



7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ley o Reglamento** | **Referencia** |
| **1** | **Reglamento de Participación Ciudadana** | **Todo** |
| **2** | **Reglamento del Gobierno y la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco** | **Título cuarto, Capítulo XXIV Artículo 129** |

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Recurso** | **Actividad** |
| **1** | **Formato de Solicitud de conformación de comité de obra.** | **1** |
| **2** | **Volantes y Perifoneo** | **5** |
| **3** | **Acta Constitutiva de Comité Vecinal** | **7, 9 y 12** |
| **4** | **Credenciales** | **10 y 11** |

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 cuentan con vehículos en buenas condiciones para el traslado a las colonias.** | **Siempre** | Retrasos en las labores de promoción | **Ciudadanos** |
| **2** | **No se cuenta con sistema de sonido exclusivo para las reuniones con los colonos** | **Siempre** | En eventos masivos no todas las personas pueden escuchar lo que sucede. | **Ciudadanos** |

11. Oportunidades de Mejora

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | **Dar mantenimiento a los vehículos.** |
| **2** | **Proporcionar equipo de sonido exclusivo para los eventos.** |
| **3** | **Contar con el material de papelería necesario** |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | **No los hay.** |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **12-DPC-05**  **Realización de Evento para la Entrega de Recursos**  **Dirección General de Desarrollo Social**  **Dirección de Participación Ciudadana** |

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 : | Yedid Dione Zermeño Martin del Campo. | Fecha: | Marzo – 2018 |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril - 2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: | Participación Ciudadana | 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** | **Evento de entrega de recursos** | **Evento / Ficha informativa del evento** |
| **2** | **Padrón de beneficiados** | **Beneficiado / Padrón de beneficiados por programa** |

4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
| **1** | **01-DL-01** | **Instalación de mobiliario y equipo de audio para eventos** | **Paralelo** |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| **1** | **Gobierno del Estado** | **Ofrece recursos y apoyos a la ciudadanía por medio de un programa estatal;** |  | **1 d** |
| **2** | **Dirección de Participación Ciudadana** | **Abre convocatoria del programa de apoyo al ciudadano;** | **1** | **1 d** |
| **3** | **Coordinación de Desarrollo Comunitario** | **Envía solicitudes a las delegaciones y comités vecinales;** | **2** | **45 m** |
| **4** | **Promotor B** | **Realiza la impresión de volantes y convocatorias para entregarlos a la Dirección de Participación Ciudadana;** | **3** | **2 d** |
| **5** | **Coordinación de Desarrollo Comunitario** | **Realiza la entrega de volantes y realiza labores de perifoneo en las colonias del municipio;** | **4** | **5 d** |
| **6** | **Coordinación de Desarrollo Comunitario** | **Revisa solicitudes y las entrega al Gobierno del Estado;** | **5** | **2 h** |
| **7** | **Gobierno del Estado** | **Evalúa las solicitudes y elabora listado de beneficiados del programa;** | **6** | **2 d** |
| **8** | **Coordinación de Desarrollo Comunitario** | **Realiza estudio socioeconómico en coordinación con personal del Gobierno del Estado;** | **7** | **5 d** |
| **9** | **Coordinación de Desarrollo Comunitario** | **Reporta la información verificada al Gobierno del Estado;** | **8** | **2 h** |
| **10** | **Gobierno del Estado** | **Determina la fecha para la entrega de recursos;** | **9** | **1 d** |
| **11** | **Coordinación de Desarrollo Comunitario** | **Informa a los ciudadanos beneficiados la fecha, lugar y hora del evento;** | **10** | **3 d** |
| **12** | **Coordinación de Desarrollo Comunitario** | **Solicita apoyo a la Dirección de Logística para la realización del evento;** | **11** | **20 m** |
| **13** | **Dirección de Logística** | **Realiza el proceso de Instalación de mobiliario y equipo de audio para eventos;** | **12** | **1 d** |
| **14** | **Coordinación de Desarrollo Comunitario** | **Entrega los apoyos a los beneficiados durante el evento;** | **13** | **20 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 de Participación Ciudadana** | **Todo** |
| **2** | **Reglamento del Gobierno y la Administración Pública del Ayuntamiento Constitucional de Tonalá, Jalisco** | **Título cuarto, Capítulo XXIV Artículo 129** |

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Recurso** | **Actividad** |
| **1** | **Solicitud del programa** | **3** |

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Sistema** | **Actividades** |
| **1** | **Página de Internet del Gobierno del Estado** | **9** |

10. Problemas y Restricciones

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** | **Frecuencia** | **Consecuencias** | **Afectados** |
| **1** | **No se cuentan con vehículos en buenas condiciones para el traslado a las colonias.** | **Siempre** | Retrasos en las labores de promoción | **Ciudadanos** |
| **2** | **No se cuenta con sistema de sonido exclusivo para las reuniones con los colonos** | **Siempre** | En eventos masivos no todas las personas pueden escuchar lo que sucede. | **Ciudadanos** |

11. Oportunidades de Mejora

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | **Dar mantenimiento a los vehículos.** |
| **2** | **Proporcionar equipo de sonido exclusivo para los eventos.** |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | **La Coordinación de Desarrollo Comunitario es responsable del control de las solicitudes de los programas de apoyo.** |

Manual de Procesos

**12 - Dirección General de Desarrollo Social**

# Dirección de COPLADEMUN

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** |
| |  | | --- | | Brindar apoyo a los sectores con mayor índice de rezago social y pobreza extrema con obras de infraestructura social básica. | | | |

|  |
| --- |
| **Visión** |
| Contribuir a mejorar las condiciones de vida del Municipio, especialmente en las que se presenta un alto índice de marginación, |
|
|

**LISTADO DE ÁREAS DIRECTIVAS**

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre de la Dependencia | Dependencia Directa |
| **Director de COPLADEMUN** | **Director General de Desarrollo Social** |
| **Jefe de COPLADEMUN** | Director de COPLADEMUN |
| **Coordinador RAMO 33** | Director de COPLADEMUN |

**DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DE LOS TITULARES**

|  |  |
| --- | --- |
| **Titular** | Descripción |
| **Director de COPLADEMUN** | * Elabora las directrices para la ejecución de los programas y proyectos establecidos por el Director General de Desarrollo Social. * Establece los criterios sobre las normas y procedimientos a seguir por el personal, en la realización de las actividades propias de la Dependencia de COPLADEMUN. * Concentra la información oportuna y relevante, que permita elaborar el informe del cumplimiento de las metas y objetivos establecidos para la Dependencia de COPLADEMUN. * Supervisa y evalúa el desempeño del personal a su cargo. * Organiza los recursos humanos, materiales, equipo técnico y activos a su cargo, para cumplir los objetivos establecidos. * Supervisa continuamente el desarrollo de los procesos de la Dependencia, con el fin de detectar oportunidades de mejora en los mismos, implementado las medidas y sistemas que estime convenientes para incrementar la eficiencia del mismo. * Promueve la participación activa de la sociedad en el desarrollo integral del municipio. * Contribuye en el diagnóstico de la problemática y potencialidades municipales, así como en la definición y promoción de proyectos y acciones que contribuyan al desarrollo local y regional. * Coordina la elaboración, evaluación y en su caso actualización o sustitución del Plan Municipal de Desarrollo y los programas derivados del mismo, considerando las propuestas de las dependencias y entidades de la administración pública municipal, del sector privado y de la sociedad en general. * Contribuye en los trabajos de instrumentación y seguimiento, del Plan Municipal de Desarrollo y los programas que de él se deriven, procurando su inserción y congruencia con los planes regionales y el Plan Estatal. * Propone la realización de programas y acciones que sean objeto de convenio entre el municipio y el Ejecutivo Estatal y, a través de éste, en su caso, con el Ejecutivo Federal. * Participa en el seguimiento y evaluación de los programas federales y estatales que se realicen en el municipio y su compatibilización con los del propio Ayuntamiento. * Propone políticas generales, criterios y prioridades de orientación de la inversión, gasto y financiamiento para el desarrollo municipal y regional. * Las demás que le señale este reglamento y otros ordenamientos legales aplicables en la materia. |
| **Jefe de COPLADEMUN** | * Coordina las relaciones entre los gobiernos federal, estatal y municipal, derivadas de las acciones de planeación. * Participa en la elaboración y actualización del plan municipal de desarrollo. * Evalúa los programas y acciones concertadas entre la federación y el estado. * Participa en la elaboración de diagnósticos económicos y sociales que reflejen la situación real y las necesidades del municipio. * Participa en la definición de objetivos y prioridades para señalar qué es lo que se quiere lograr y lo que es más urgente o necesario. * Participa en el señalamiento de estrategias y políticas a seguir, para establecer cómo y de qué manera se lograrán los objetivos propuestos. * Apoya en la coordinación de comités de obra. * Atiende las comisiones encomendadas por su Director. * Solicita materiales a la Dirección de Recursos Materiales. * Cuida que el personal realice sus actividades conforme a los lineamientos de cada programa. * Revisa y valida documentos. * Preserva el buen uso y asignación de recursos humanos y materiales. * Las demás inherentes al proceso de planeación municipal. |
| **Coordinador del Ramo 33** | * Elabora el calendario de actividades * Asigna responsabilidades a sus subordinados * Supervisa el desempeño del personal a su cargo * Coordina mesas de trabajo con los integrantes de ramo 33. * Realiza con los promotores contratados por el ramo 33 la revisión de obras. * Realiza la revisión de avances físicos y financieros, con el trabajador que lleva a cabo esta actividad. * Elabora informes de sus actividades, así como del estatus que guardan las aplicaciones del Ramo 33. * Supervisa que se apliquen informes físicos y financieros al Portal Aplicativo de la Secretaria de Hacienda, Sistema de Formato Único y Matriz de Inversión para el Desarrollo Social (PASH Y SFU Y MIDS) * Coordina la realización de los comités vecinales * Supervisa que se lleve a cabo el Acta de Entrega y Recepción así como que se recaben las firmas correspondientes. * Atiende las comisiones encomendadas por el Director * Las demás inherentes a su puesto. |

**MARCO JURÍDICO**

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Ley o Reglamento** |
| 1 | Constitución Política de los Estados Unidos mexicanos ( Articulo 115) |
| 2 | Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. |
| 3 | Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos. |
| 4 | Constitución Política del estado Libre y Soberano de Jalisco. |
| 5 | Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y su Municipios. |
| 6 | Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco. |
| 7 | Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco. |
| 8 | Ley de Transparencia e Información Pública del Estado. |
| 9 | Reglamento del Gobierno a la Administración Pública del Ayuntamiento de Tonalá, Jalisco. |
| 10 | Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres. |

**PLANTILLA ESTRUCTURAL**

|  |
| --- |
| **Nombre del Puesto en Plantilla**  12-DC |
| Especialista “AA” |
| Director de COPLADEMUN |
| Jefe de COPLADEMUN |
| Analista Especializado |
| Ingeniero De Proyectos A |
| Ingeniero De Proyectos B |
| Promotor De Seguimiento |
| Coordinador Ramo 33 |
| Asistente |
| Técnico Especializado A |
| Técnico Especializado B |
| Técnico Especializado C |
| Auxiliar Administrativo A |
| Auxiliar Administrativo B |
| Auxiliar Técnico “AA”/A (2) |
| Auxiliar Técnico “AA”/B (2) |
| Secretaria “A” |

**PROCESOS Y SERVICIOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Código del Proceso | Nombre del Proceso | Productos o Servicios |
| 12-DC-01 | **PET** Programa De Empleo Temporal | Contribuir al bienestar de hombres y mujeres que enfrentan una reducción de sus ingresos mediante apoyos económicos temporales por su participación en sus proyectos de beneficios familiar o cotidiano, otorgando un apoyo económico consistente en jornales equivalentes al 99% de un salario mínimo general diario vigente, (aplicación de Obras de Infraestructura( empedrados, pavimentación, o rehabilitación de viviendas para generar empleo dentro del municipio) el sustento de la familia evita conflictos económicos, que en la actualidad son la principal causa de violencia. |
| 12-DC-02 | **POP** Programa de **Opciones Productivas** | Apoyo económico para proyectos productivos fomentando el autoempleo en zonas de Atención Prioritarias,este tipo de apoyos, brinda la oportunidad de mejorar el ingreso familiar y con ello lograr una mejor estabilidad económica y entorno familiar. |
| 12-DC-03 | **RAMO 33** | Ramo 33 es el mecanismo federal presupuestario diseñado para transferir a los estados y municipios, recursos que les permitan fortalecer su capacidad de respuesta y atender demandas ciudadanas en cuanto a la infraestructura básica |
| 12-DC-04 | **3 X 1 MIGRANTES para Migrantes** | Apoyo económico a familiares de migrantes con aportación de SEDESOL, Municipio y Clubes u Organizaciones de Migrantes para la realización de un pequeño negocio, o realización de Obras de impacto social en beneficio de sus comunidades como Electrificaciones, agua potable, drenaje, así como becas escolares a estudiantes de alto rendimiento, Con esto ayudamos a combatir la delincuencia y fomentar la educación. |
| 12-DC-05 | **Infraestructura SEDATU** | ( PROGRAMA HABITAT)Contribuir a mejorar las condiciones de habitabilidad de la zona con Déficit de Infraestructura Urbana Básica y carencia de servicios Urbanos (RESCATE DE ESPACIOS PUBLICOS, Promover la mejora de la infraestructura, equipamiento y servicios en espacios urbanos conforme a los criterios de elegibilidad (UN CUARTO MAS) Reducir de manera responsable el rezago de viviendas atreves del mejoramiento y/o ampliación de la vivienda |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **12-DC-01**  **(PET) Programa de Empleo Temporal**  **Dirección General de Desarrollo Social**  **Dirección de COPLADEMUN** |

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 : | Ma. Guadalupe Medrano Lemus. | Fecha: | Marzo – 2018 |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril – 2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: | COPLADEMUN | Subdirección: |  |
| Jefatura: |  | Departamento: |  |
| Coordinación: |  | Oficina: |  |

3. Productos o Servicios del Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Producto o Servicio** | **Indicadores de Desempeño** |
| **1** | **PET** Programa Empleo Temporal  Contribuir al bienestar de hombres y mujeres que enfrentan una reducción de sus ingresos mediante apoyos económicos temporales por su participación en sus proyectos de beneficios familiar o cotidiano, otorgando un apoyo económico consistente en jornales equivalentes al 99% de un salario mínimo general diario vigente, (aplicación de Obras de Infraestructura( empedrados, pavimentación, o rehabilitación de viviendas para generar empleo dentro del municipio) el sustento de la familia evita conflictos económicos, que en la actualidad son la principal causa de violencia | Personas sin empleo. |

4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
| **1** | 12-SEDESOL | SEDESOL | Autorización de Proyecto |
| **2** | 08-OP | Obras Públicas | Lleva a cabo la ejecución del recurso |
| **3** | 05-HM | Tesorería | Libera el recurso |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| 1 | Director de COPLADEMUN | Remite Oficio a SEDESOL para solicitar participación y asignación del recurso |  |  |
| 2 | SEDESOL | Informa el recurso asignado así como periodo de ejecución | 01 | 30 d |
| 3 | Director de COPLADEMUN | Elabora proyectos para llevar a cabo acciones con base a las reglas de operación del programa. | 02 | 60 d |
| 4 | Aux. Administrativo, Auxiliar técnico y Secretaria | Recibe Documentación de los solicitantes, | 04 | 07 d |
| 6 | Director de COPLADEMUN | Con base al recurso otorgado selecciona a los beneficiarios. | 05 | 07 d |
| 7 | Jefe de COPLADEMUN | Remite documentación para su validación a SEDESOL | 06 | 15 d |
| 8 | SEDESOL | Aprueba proyectos y envía recurso a la Tesorería Municipal | 07 | 60 d |
| 9 | **Beneficiario** | **Se presenta a COPLADEMUN para recibir indicaciones sobre el área, y actividades en la cual trabajara, e inicia actividades conforme horario y actividad asignada.** | **08** | **07 d** |
| 10 | **Auxiliar Administrativo Secretaria, Auxiliar Técnico Especialista “AA”** | **Cuando SEDESOL lo requiere sube información al programa SIIPSO.** | **09** | **365 d** |
| 11 | Promotor De Seguimiento  Auxiliar Técnico | Supervisa al personal tanto asistencia como actividad que realiza | 10 | 365 d |
| 12 | Tesorería | Realiza el pago a beneficiarios de acuerdo a lo establecido con SEDESOL. | 11 | 01 d |
| 13 | Jefe de COPLADEMUN | Comprueba a SEDESOL con lista de raya el pago realizado al beneficiario., reportando avances físicos y financieros de las obras | 13 | 02 d |
| 14 | Técnico Especializado | Elabora registro estadístico para efectos de contraloría. | 14 | 182 d |
| 15 | Promotor de Seguimiento | Archiva la documentación. | 15 | 01 d |
| 16 |  | Fin del proceso |  |  |

6. Diagrama del Proceso



|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Núm.** | **Ley o Reglamento** | **Referencia** | | **1** | **Reglas de operación que señala el programa** | **Diario Oficial de la Federación.** |   8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Núm.** | **Recurso** | **Actividad** | | **1** | Lista de asistencia y lista de raya |  |   9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Núm.** | **Sistema** | **Actividades** | | **1** | SIIPSO Cuando lo requiera SEDESOL | 11 |   10. Problemas y Restricciones   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **Núm.** | **Descripción** | **Frecuencia** | **Consecuencias** | **Afectados** | | **1** | Exceso de demanda | Continua | No se beneficia a todos los solicitantes | Familiares dependientes del Solicitantes |   11. Oportunidades de Mejora   |  |  | | --- | --- | | **Núm.** | **Descripción** | | **1** | Aumentar la contratación para este programa | |  |
|  |  |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| 1 |  |

**12-DC-02**

**(POP) Programa de Operaciones Productivas**

**Dirección General de Desarrollo Social**

**Dirección de COPLADEMUN**

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 : | Ma. Guadalupe Medrano Lemus. | Fecha: | Marzo - 2018 |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril - 2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: | COPLADEMUN | Subdirección: |  |
| Jefatura: |  | Departamento: |  |
| Coordinación: |  | Oficina: |  |

3. Productos o Servicios del Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Producto o Servicio** | **Indicadores de Desempeño** |
| **1** | **POP** Programa de Opciones Productivas: Apoyo económico para proyectos productivos fomentando el autoempleo en zonas de Atención Prioritarias, este tipo de apoyos, brinda la oportunidad de mejorar el ingreso familiar y con ello lograr una mejor estabilidad económica y entorno familiar | Número de proyectos productivos aprobados |

4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
| **1** | 05-HM | Tesorería | Libera el recurso otorgado por SEDESOL |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| 1 | Director de COPLADEMUN | Remite Oficio a SEDESOL para solicitar participación |  |  |
| 2 | SEDESOL | Informa apertura de ventanilla | 1 |  |
| 3 | Director de COPLADEMUN | Solicita proyectos a ciudadanos para llevar a cabo posibles apoyos con base a las reglas de operación del programa, y prioriza peticiones, solicitando cedula a SEDESOL | 2 | 365 d |
| 4 | Beneficiario | Una vez recibida la cedula llena formatos que requiere SEDESOL | 3 | 15 d |
| 5 | Analista Especializado | Apoya con asesoría a los beneficiarios | 4 | 15 d |
| 6 | Beneficiario | Presenta a COPLADEMUN la documentación complementaria  para finalizar su registro y pueda recibir el recurso, e iniciar la aplicación del mismo | 5 | 90 d |
| 7 | SEDESOL | Remite Formato PDSH y libera el recurso | 6 | 15 d |
| 8 | **Auxiliar Técnico AA, Auxiliar Administrativo y Secretaria** | **Cuando SEDESOL lo requiere sube información al programa SIIPSO.** | **7** | **365 d** |
| 9 | Promotor De Seguimiento  Especialista AA | Supervisa la aplicación del recurso así como avances | 8 | 365 d |
| 10 | Tesorería | Libera el recurso a beneficiarios de acuerdo a lo establecido con SEDESOL. | 9 | 60 d |
| 11 | Jefe de COPLADEMUN | Comprueba a SEDESOL avances de aplicación recurso | 10 | 365 d |
| 12 | Técnico Especializado | Elabora registro estadístico para efectos de contraloría. | 11 | 365 d |
| 13 | Promotor y Secretaria, Auxiliar Administrativo | Archiva la documentación. | 12 | 01 d |
| 14 |  | Fin del proceso |  |  |

6. Diagrama del Proceso

7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ley o Reglamento** | **Referencia** |
| **1** | **Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres** |  |

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Recurso** | **Actividad** |
| **1** |  |  |

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Sistema** | **Actividades** |
| **1** |  |  |

10. Problemas y Restricciones

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** | **Frecuencia** | **Consecuencias** | **Afectados** |
| **1** | Falta de conocimiento de las reglas de operación para poder contar con este apoyo | Regular | No se aprovechan estos apoyos | Ciudadanos que lo requieren |

11. Oportunidades de Mejora

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | Brindar mayor información a la ciudadanía para que puedan contar con este apoyo |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| 1 | La aplicación de este proyecto se otorga a los ciudadanos que vivan en Zonas de Atención Prioritaria |

**12-DC-03**

**Ramo 33**

**Dirección General de Desarrollo Social**

**Dirección de COPLADEMUN**

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 : | Ma. Guadalupe Medrano Lemus. | Fecha: | Marzo - 2018 |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril - 2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: |  | Subdirección: |  |
| Jefatura: |  | Departamento: |  |
| Coordinación: | Del Ramo 33 | Oficina: |  |

3. Productos o Servicios del Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Producto o Servicio** | **Indicadores de Desempeño** |
| **4** | Ramo 33 es el mecanismo federal presupuestario diseñado para transferir a los estados y municipios, recursos que les permitan fortalecer su capacidad de respuesta y atender demandas ciudadanas en cuanto a la infraestructura básica | Número de habitantes beneficiados |

4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
| **1** | En blanco | Obras Públicas | Ejecuta el proyecto |
| **2** |  | Tesorería | Autoriza solvencia y realiza pago. |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| 1 | Director | Obtiene información sobre el recurso asignado al Municipio para el Ejercicio Fiscal del año siguiente. |  | 60 d |
| 2 | Jefe de COPLADEMUN  Auxiliar Administrativo y Promotores Ramo 33, Asistente, Técnico Especialista, Aux. de Ser. Múltiples | Realiza censos a colonias de cobertura del FAIS, y recibe peticiones ciudadanas | 1 | 365 d |
| 3 | Comité del COPLADEMUN | Prioriza los proyectos que se llevarán a cabo | 2 | 7 d |
| 4 | Ing. de Proyectos | Realiza el análisis, cálculo y planeación físico y financiero de cada proyecto | 3 | 7 d |
| 5 | Promotor Ramo 33 | Comienza la captura de los Proyectos en la Matriz De Inversión para el Desarrollo Social (MIDS) de SEDESOL | 4 | 365 d |
| 6 | Coordinador y Promotores Ramo 33, Asistente, Técnico Especializado, Analista Especializado, Aux. Administrativo  Jefe de COPLADEMUN | Si el proyecto no está contemplado como zona de atención prioritaria o con los dos mayores grados de rezago social, se realiza Cuestionario Único de Información Socioeconómica (CUIS) y esperar su aprobación por SEDESOL | 5 | 7 d |
| 7 | Coordinador y promotores Ramo 33 | Si el proyecto es aprobado por SEDESOL acuden a donde se llevara a cabo la obra para coordinar la integración del Comité de Contraloría Social | 6 | 1d |
| 8 | Director | Solicita la contratación de obra a Obras Públicas, la cual, solicita solvencia a Tesorería | 7 | 7 d |
| 9 | **Tesorería** | **Autoriza solvencia** | **8** | **7 d** |
| 10 | **Obras Públicas** | **Realiza la contratación de la obra de acuerdo a los lineamientos que marca SEDESOL** | **9** | **7 d** |
| 11 | **Director de Obras Públicas** | **Informa a COPLADEMUN sobre recurso autorizado, área a intervenir, y tipo de obra, así como periodo de ejecución,** | **10** | **1d** |
| 12 | **Promotor Ramo 33** | **Inicia la captura de Información Financiero y Física de los proyectos en el Sistema de Formato Único** | **11** | **15 d** |
| 13 | **Promotores de Ramo 33 y Comité Vecinal** | **Realizan visitas de seguimiento y revisión durante todo el proceso.** | **12** | 365 d |
| 14 | **Coordinador y Promotor Ramo 33** | **Reporta avances físicos y financieros de la obra al sistema MIDS de SEDESOL.** | **13** | 365 d |
| 15 | **La Constructora** | **Una vez finalizada la obra hace la entrega recepción de los trabajos realizados a Obras Públicas.** | **14** | **1 d** |
| 16 | **Obras Públicas** | **Informa al Director de COPLADEMUN la terminación de la obra** | **15** | **1 d** |
| 17 | **Jefe de COPLADEMUN Promotores de Ramo 33** | **Acude a verificar el término de la obra y en su caso, realiza con el Comité Vecinal el acta Entrega Recepción,** | **16** | **1 d** |
| 18 | **Auxiliar Administrativo** | **Archiva evidencias de seguimiento para posibles auditorias** | **17** | **1 d** |
| 19 | **Secretaria** | **Elabora oficio para la entrega de documentación complementaria a Obras Públicas** | **18** | **1 d** |
| 20 | **Director de COPLADEMUN** | **Entrega documentación recabada de los proyectos ejecutados a Obras Públicas para anexo a expedientes.** | **19** | **1 d** |
| 21 |  | **Fin de proceso** | **20** |  |

6. Diagrama del Proceso



7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ley o Reglamento** | **Referencia** |
| **1** | **Ley de Coordinación Fiscal, Lineamientos Generales para la operación del FAIS** | **Diario Oficial de la Federación.** |

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Recurso** | **Actividad** |
| **1** | Cuestionario Único de Información Socioeconómica.(CUIS), | 6 |
| **2** | Acta de Comité de Contraloría Social | 7 |
| **3** | Bitácora de seguimiento de Obra | 13 |
| **4** | Acta de Entrega Recepción | 17 |

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Sistema** | **Actividades** |
| **1** | Formato único de la Secretaria de Hacienda (SFU) | 12 |
| **2** | Matriz de Inversión para el Desarrollo Social (MIDS)SEDESOL | 5 |

10. Problemas y Restricciones

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** | **Frecuencia** | **Consecuencias** | **Afectados** |
| **1** | Falta de participación de los colonos, falta de difusión, | Eventual | Se entorpece el trámite para su pronta resolución. | Los colonos |
| **2** | Hay colonias con fuertes carencias que no están consideradas como áreas de cobertura del FIAS por el CONEVAL | Mínima | Se retrasan estas colonias en la planeación | Los colonos |

11. Oportunidades de Mejora

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | Difundir los beneficios y realizar socialización con los colonos |
| **2** | Incluir Mediante CUIS las colonias no consideradas por el CONEVAL. |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| 1 |  |

**12-DC-04**

**3X1 Migrantes**

**Dirección General de Desarrollo Social**

**Dirección de COPLADEMUN**

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 : | Ma. Guadalupe Medrano Lemus. | Fecha: | Marzo – 2018 |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril – 2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: | COPLADEMUN | Subdirección: |  |
| Jefatura: |  | Departamento: |  |
| Coordinación: |  | Oficina: |  |

3. Productos o Servicios del Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Producto o Servicio** | **Indicadores de Desempeño** |
| **1** | 3 X 1 para Migrantes: Apoyo económico a familiares de migrantes con aportación de SEDESOL, Municipio y Clubes u Organizaciones de Migrantes para la realización de un pequeño negocio, o realización de Obras de impacto social en beneficio de sus comunidades como Electrificaciones, agua potable, drenaje, así como becas escolares a estudiantes de alto rendimiento, Con esto ayudamos a combatir la delincuencia y fomentar la educación. | Número de Personas Beneficiadas que cuenten con familiares en el extranjero |

4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
| **1** |  |  |  |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| 1 | Director de COPLADEMUN | Remite Oficio a SEDESOL para solicitar participación |  | 01 d |
| 2 | SEDESOL | Informa apertura de ventanilla | 1 | 60 d |
| 3 | Director de COPLADEMUN | Solicita solvencia al Municipio |  | 01 d |
| 4 | Tesorería | Autoriza Solvencia |  | 07 d |
| 5 | Director de COPLADEMUN y Coordinador | Solicita proyectos a ciudadanos que tienen familiares en Estados Unidos para llevar a cabo posibles apoyos con base a las reglas de operación del programa, y prioriza peticiones, | 2 | 365 d |
| 6 | SEDESOL | Autoriza proyectos | 04 | 120 d |
| 7 | Ingeniero de Proyectos | Realiza el análisis para priorizar la entrega de recursos. | 05 | 07 d |
| 8 | Beneficiarios | Entregan documentación | 06 | 07 d |
| 9 | Promotor de seguimiento,  Auxiliar Administrativo, Secretaria | Recibe documentación, y publica listado de beneficiarios así como el tipo de Apoyo que se les otorgará. Genera el proyecto ejecutivo y se envía a SEDESOL. | 07 | 07 d |
| 10 | SEDESOL | Otorga el recurso | 08 | 20 d |
| 11 | Promotor de seguimiento, Auxiliar Técnico AA | Corrobora el beneficio otorgado para agregar al expediente, dar seguimiento y proporcionar informes al coordinador. | 09 | 07 d |
| 12 | **Coordinador** | **Lleva acabo la revisión de la ejecución de las acciones obras programadas, para después elaborar llevar a cabo las comprobaciones correspondientes y cerrar el programa en tiempo y forma** | **10** | **12 d** |
| 13 | Promotor de Seguimiento | Elabora registro estadístico y elaboración de expedientes de obra para efectos de contraloría. | **11** | **01 d** |
| 14 | Director | Informa al presidente las acciones ejecutadas y se envían copias de los expedientes a las distintas dependencias. | 10 | 12 d |
| 15 | Asistente | Archiva la documentación entregada de los expedientes generados por el coordinador y el promotor. | 11 | 01 d |
| 16 |  | Fin de proceso |  |  |

6. Diagrama del Proceso



7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ley o Reglamento** | **Referencia** |
| **1** | **Reglas de operación del programa.** | **www.sedesol.gob.mx** |

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Recurso** | **Actividad** |
| **1** |  |  |

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Sistema** | **Actividades** |
| **1** |  |  |

10. Problemas y Restricciones

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** | **Frecuencia** | **Consecuencias** | **Afectados** |
| **1** | Algunos migrantes no tienen conocimiento de la importancia de formar parte de un club migrante  No se cuenta con recursos por parte de los clubes y del Municipio para poder llevar a cabo este programa | Regular | No se benefician con este programa | Familiares de migrantes que necesitan el apoyo |

11. Oportunidades de Mejora

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | Dar mayor información a los migrantes sobre la importancia de pertenecer a un club migratorio, así como contar con recurso por parte del municipio para poder dar respuesta favorable a este programa. |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| 1 |  |

**12-DC-05**

**Infraestructura SEDATU**

**Dirección General de Desarrollo Social**

**Dirección de COPLADEMUN**

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 : | Ma. Guadalupe Medrano Lemus. | Fecha: | Marzo - 2018 |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril - 2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: | COPLADEMUN | Subdirección: |  |
| Jefatura: |  | Departamento: |  |
| Coordinación: |  | Oficina: |  |

3. Productos o Servicios del Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Producto o Servicio** | **Indicadores de Desempeño** |
| **1** | ( PROGRAMA HABITAT)Contribuir a mejorar las condiciones de habitabilidad de la zona con Déficit de Infraestructura Urbana Básica y carencia de servicios Urbanos (RESCATE DE ESPACIOS PUBLICOS, Promover la mejora de la infraestructura, equipamiento y servicios en espacios urbanos conforme a los criterios de elegibilidad (UN CUARTO MAS) Reducir de manera responsable el rezago de viviendas atreves del mejoramiento y/o ampliación de la vivienda. | Colonias y personas beneficiadas |

4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
| **1** | 08-OP | Obras Públicas | Cuantifica y ejecuta el programa que se llevara a cabo |
| **2** | 05-HM | Tesorería | Autoriza solvencia económica |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| 1 | Director de COPLADEMUN | Solicita da apertura a SEDATU |  |  |
| 2 | SEDATU | Apertura fecha para presentación del proyecto, y determina polígono para llevar a cabo el proyecto | 1 | 365 d |
| 3 | Director de COPLADEMUN y Coordinador | Lleva a cabo un diagnóstico de la obra a realizar, cuidando las normas que marca SEDATU | 2 | 30 d |
| 4 | Ingeniero de proyecto | Elabora proyecto Integral de las obras | 3 | 15 d |
| 5 | Coordinador | Presenta proyecto a SEDATU para su validación | 4 | 07 d |
| 6 | SEDATU | Autoriza el recurso para el proyecto autorizado y señala fecha de entrega de recurso | 5 | 60 d |
| 7 | Jefe de COPLADEMUN, Aux. Administrativo, Técnico Especializado, Especialista AA | Lleva a cabo la Organización de Comité de Contraloría Social y elaboración de Cuestionario Único de Información Socioeconómica (CUIS) | 6 | 20 d |
| 8 | Obras públicas | Lleva a cabo la aplicación del Recurso | 7 | 120 d |
| 9 | Coordinador y Comité de Contraloría Social | Supervisa que la obra se lleve a cabo conforme lo aprobado por SEDATU | 8 | 365 d |
| 10 | Promotor de seguimiento | Acude a la obra para checar la correcta aplicación del recurso en tiempo y forma | 9 | 365 d |
| 11 | Director y Coordinador | Acude a SEDATU para informar avances. y llevar a cabo comprobaciones | 10 | 12 d |
| 12 | Obras Públicas | Entrega la Obra terminada | 11 | 01 d |
| 13 | Coordinador | Corrobora, y recaba evidencia de terminación de obra, se genera una acta de entrega recepción | 12 | 07 d |
| 14 | Secretaria | Realiza Oficio para Contraloría y Tesorería Municipal, para informar la terminación de la obra | 13 | 01 d |
| 15 | Director y Coordinador | Entregan a SEDATU Comprobaciones y se lleva a cabo cierres de ejercicio. | 14 | 07 d |
| 16 | Asistente | Elabora estadística para posible auditoria. | 15 | 07 d |
| 17 |  | Fin de proceso | 16 |  |

6. Diagrama del Proceso

7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ley o Reglamento** | **Referencia** |
| **1** | **Reglas de operación de Infraestructura SEDATU** | **Diario Oficial de la Federación** |
| **2** | **Ley de la Administración Pública Federal** | **Congreso de la Federación** |
| **3** | **Ley Hacendaria** |  |

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Recurso** | **Actividad** |
| **1** | Acta de comité de contraloría Social | 7 |
| **2** | Cuestionario Único de Información Socioeconómica (CUIS) | 7 |

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Sistema** | **Actividades** |
| **1** |  |  |

10. Problemas y Restricciones

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** | **Frecuencia** | **Consecuencias** | **Afectados** |
| **1** | No se identificaron |  |  |  |

11. Oportunidades de Mejora

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** |  |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| 1 | Las reglas de operación de este programa y los procedimientos serán modificados de acuerdo a las nuevas reglas que marca el gobierno Federal y Estatal. Por lo que en su momento será necesario hacer los cambios correspondientes. |

Manual de Procesos

**12 - Dirección General de Desarrollo Social**

# Dirección de Programas de Desarrollo

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** |
| Contribuir al bienestar social y comunitario del municipio, generando la vinculación y gestión así como la participación en los programas sociales, que ayuden al desarrollo y crecimiento en la calidad de vida de los habitantes. |

|  |
| --- |
| **Visión** |
| Ser una dirección que impulse la participación social de la comunidad, con el Municipio. A través de la promoción, gestión y canalización de programas y proyectos que operan las diferentes dependencias, tanto federales, estatales y municipales en el ámbito de su competencia. |

**LISTADO DE ÁREAS DIRECTIVAS**

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre de la Dependencia | Dependencia Directa |
| **Dirección de Programas de Desarrollo** | **12-DGDS** |

**DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DE LOS TITULARES**

|  |  |
| --- | --- |
| **Titular** | Descripción |
| **Director de Programas de Desarrollo** | * Gestiona y aplica programas de origen gubernamental para el municipio. * Realiza funciones de enlace para fines de apoyo general en distintas direcciones del municipio. * Tiene contacto directo con la ciudadanía para la participación de los mismos hacia su localidad. * Recibe peticiones sociales y colabora con su destinatario objetivo. |

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 **12-DPD** |
| Director de Programas de Desarrollo |
| Administrativo Especializado |
| Analista |
| Promotor ¨A¨/A (2) |
| Promotor ¨A¨/B |
| Auxiliar Técnico "A" (2) |
| Promotor ¨A¨/C |
| Secretaria "A" |

**PROCESOS Y SERVICIOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Código del Proceso | Nombre del Proceso | Productos o Servicios |
| 12-DPD-01 | Capacitación Fondo de apoyo a migrantes | Apoyo a migrantes en retorno y familiares de migrantes |
| 12-DPD-02 | Fomento al Autoempleo | Apoyo en especie para la creación de nuevos |
| 12-DPD-03 | Opciones Productivas | Apoyos a grupos sociales para la creación de nuevos negocios |
| 12-DPD-04 | Seguro de vida para Madres jefas de familia | Preinscripción al programa, así como estudios socioeconómicos |
| 12-DPD-05 | Bécate | Servicio Nacional del Empleo |
| 12-DPD-06 | Atención Ciudadana | Gestión con SIAPA, Catastro, para apoyos con descuentos. |
| 12-DPD-07 | Talleres de IDEFT | Ofrecer los diferentes talleres que existen. |
| 12-DPD-08 | Talleres de CECATI | Ofrecer los diferentes talleres que existen |
| 12-DPD-09 | Menaje de casas | Apoyo en temporadas de lluvias. |
| 12-DPD-10 | Psicoeducativo de CISAME Tonalá | Platicas de salud mental |
| 12-DPD-11 | Autorización y apertura de nuevas lecherías liconsas | Gestión para apertura de Liconsas |
| 12-DPD-12 | Creación y ampliación de nuevas rutas de transporte público | Ampliación de rutas de transporte público |
| 12-DPD-13 | Estancias infantiles | Gestión de nuevas estancias |
| 12-DPD-14 | Calentadores Solares | Calentadores Solares |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **12-DPD-01**  **FAM Fondo de Apoyo a Migrantes**  **Dirección General de Desarrollo Social**  **Dirección de Programas de Desarrollo** |

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 : | Mayra Meza Ortega | Fecha: | Marzo -2018 |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril -2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: | Programas de Desarrollo | 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** | **FAM Fondo de Apoyo a Migrantes** | **padrón de beneficiados** |

4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
| **1** |  | No los hay |  |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| **1** | Director de Programas de Desarrollo | Verifica vía telefónica o personalmente la apertura del programa con el gobierno del Estado; |  | 1 h |
| 2 | Auxiliar técnico | Realiza una circular y se entrega a todas las delegaciones y agencias del municipio con el propósito de notificarle la apertura del programa para su conocimiento e inscripción y la convocatoria para los tiempos y requisitos; | 1 | 5 d |
| 3 | Ciudadano | Entrega a la secretaria los requisitos establecidos en la convocatoria, y se lleva la coordinación del reclutamiento para la integración al programa; | 2 | 2 h |
| 4 | Secretaria (auxiliar general) | Entrega los documentos al auxiliar técnico quien sube información de cada uno de los beneficiados al sistema en la página de internet de la Secretaría de Desarrollo de Integración Social del estado de Jalisco; | 3 | 5 d |
| 5 | Auxiliar técnico secretaria  (auxiliar general) | El ciudadano entrega documentación en físico en las oficinas de la Dirección de Programas de Desarrollo del Municipio de Tonalá; | 4 | 5 d |
| 6 | Gobierno del estado | Verifica documentación:  6.1acepta  6.2rechaza; | 5 | 30 d |
| 7 | Gobierno del estado | Desecha el expediente y notificación a la dirección de programas de desarrollo que fue rechazada la aplicación; | 6.2 | 3 d |
| 8 | Secretaria (auxiliar general) | Informa al ciudadano que su solicitud fue rechazada; | 7 | 10 m |
| 9 |  | Fin de proceso. | 8 |  |
| 10 | Gobierno del estado | Notifica a programas de Desarrollo los expedientes que si fueron aceptados | 6.1 | 3 d |
| 11 | Director de Programas de Desarrollo | Busca opciones de lugares donde puedan ser impartidos los talleres y que estén dentro del Municipio de Tonalá zona centro. | 10 | 5 d |
| 12 | Secretaria (auxiliar general) | Notifica a las personas beneficiadas que ya fueron aceptadas a capacitación e informa los días de inicio, lugar y horario; | 11 | 1 d |
| 13 | Auxiliar general | Se encarga de llevar a cabo el control de las asistencias de todos los días. | 12 | 30 d |
| 12 | Director de Programas de Desarrollo | Coordina con otras dependencias la organización del evento de clausura de los talleres; | 13 | 5 d |
| 13 |  | 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,** | **Capitulo XXV, Art. 130** |

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Recurso** | **Actividad** |
| **1** | **Estudio socioeconómico** | **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** | **Falta de equipo de cómputo, vehículos, personal, e Internet.** | **Siempre** | Lentitud en la entrega de apoyos | **Beneficiados** |

11. Oportunidades de Mejora

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | Sean más agiles los trámites ante las instancias estatales. |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | Actualmente los apoyos en gestión social son aportados por otras direcciones en base a sus recursos y reglas operativas. |
| **2** | El objetivo es generar un acercamiento directo y eficiente de la dirección a los ciudadanos con las dependencias correspondientes además de eficientar lo tramites que a personas de bajos recursos dificulta mucho su accionar. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **12-DPD-02**  **Fomento al Autoempleo**  **Dirección General de Desarrollo Social**  **Dirección de Programas de Desarrollo** |

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 : | Mayra Meza Ortega | Fecha: | Marzo – 2018 |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril - 2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: | Programas de Desarrollo | 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** |
|  | **Asesoría Fomento al Autoempleo** | **Número de personas asistidas** |

4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
| **1** |  | No aplica |  |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| **1** | Director de Programas de Desarrollo | Verifica vía telefónica o personalmente la apertura del programa con el gobierno del Estado; |  | 1 h |
| 2 | Auxiliar técnico | Realiza una circular y se entrega a todas las delegaciones y agencias del municipio con el propósito de notificarle la apertura del programa para su conocimiento e inscripción y la convocatoria para los tiempos y requisitos; | 1 | 5 d |
| 3 | Ciudadano | Acude a las oficinas de Servicio nacional de empleo a registrarse para la plática informativa y entrega de formatos para el apoyo del programa fomento al autoempleo. | 2 | 2 h |
| 4 | (Auxiliar técnico, auxiliar general) | Asesora al ciudadano sobre el llenado de los formatos para el acceso al programa fomento al autoempleo; | 3 | 3 h |
| 5 | Ciudadano | El ciudadano entrega documentación en físico en las oficinas de Servicio Nacional de Empleo; | 4 | 2 h |
| 6 | SNE | Verifica documentación:  6.1acepta  6.2rechaza; | 5 | 30 d |
| 7 |  | Fin de proceso | 6.2 |  |
| 8 | SNE | Notifica a los ciudadanos que fue autorizado su proyecto y se pone de acuerdo para su entrega a domicilio. | 6.1 | 2 d |
| 9 | SNE | Entrega el equipo directamente al ciudadano; | 8 | 1 d |
| 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,** | **Capitulo XXV, Art. 130** |

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 aplica** |  |

10. Problemas y Restricciones

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** | **Frecuencia** | **Consecuencias** | **Afectados** |
| **1** | **no permiten que ayudemos al interesado en el llenado del proyecto** | **siempre** | No todos salen beneficiados | **El ciudadano** |

11. Oportunidades de Mejora

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | Que nos den la oportunidad de ayudarles a realizar su proyecto ya que no todos cuentan con equipo de cómputo. |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | Se nos informe el por qué no se apoyó el proyecto. |
| **2** | Si no permiten que nosotros les ayudemos en la realización del proyecto ellos los asesoren. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **12-DPD-03**  **Opciones Productivas**  **Dirección General de Desarrollo Social**  **Dirección de Programas de Desarrollo** |

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 : | Mayra Meza Ortega | Fecha: | Marzo - 2018 |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril - 2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: | Programas de Desarrollo | 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** | **Asesoría y apoyo en llenado de formatos** | **Apoyos otorgados** |

4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
| **1** |  | No aplica |  |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| **1** | Director de Programas de Desarrollo | Verifica vía telefónica o personalmente la apertura del programa con el gobierno del Estado; |  | 1 h |
| 2 | Auxiliar técnico | Realiza una circular y se entrega a todas las delegaciones y agencias del municipio con el propósito de notificarle la apertura del programa para su conocimiento e inscripción y la convocatoria para los tiempos y requisitos; | 1 | 5 d |
| 3 | Auxiliar técnico | Asesor y apoya al ciudadano en la elaboración del proyecto. | 2 | 15 d |
| 4 | Ciudadano | Entrega a la secretaria los requisitos establecidos en la convocatoria, y se lleva la coordinación del reclutamiento para la integración al programa; | 3 | 2 h |
| 5 | Secretaria (auxiliar general) | Canaliza documentación al auxiliar técnico; | 4 | 4 d |
| 6 | Auxiliar Técnico | Sube la información de cada uno de los beneficiados al sistema en la página de internet de SEDESOL | 5 | 1 d |
| 7 | Ciudadano | Entrega documentación en físico en las oficinas de la Dirección de Programas de Desarrollo del municipio de Tonalá; | 6 | 5 d |
| 8 | Auxiliar técnico | Lleva los expedientes a las oficinas de SEDESOL | 7 | 1 d |
| 9 | Gobierno del estado | Verifica documentación:  9.1acepta  9.2rechaza; | 8 |  |
| 10 | Gobierno del estado | Desecha el expediente y notificación a la dirección de programas de desarrollo que fue rechazada la aplicación; | 9.2 | 5 d |
| 11 | Secretaria (auxiliar general) | Informa al ciudadano que su solicitud fue rechazada; | 10 | 10 m |
| 12 |  | Fin de proceso. | 11 |  |
| 13 | SEDESOL | Remite a la Dirección de Programas de Desarrollo las listas de beneficiados autorizados; | 9.1 | 30 d |
| 14 | Secretaria | Notifica al ciudadano | 13 | 10 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,** | **Capitulo XXV, Art. 130** |

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** | **Subir la información en el sistema el cual se determina por Opciones productivas.** | **Subir documentos e información.** |

10. Problemas y Restricciones

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** | **Frecuencia** | **Consecuencias** | **Afectados** |
| **1** | **Ninguna** |  |  |  |

11. Oportunidades de Mejora

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | Ninguna |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | Ninguna |
| **2** |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **12-DPD-04**  **Seguro de Vida para Madres Jefas de Familia**  **Dirección General de Desarrollo Social**  **Dirección de Programas de Desarrollo** |

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 : | Mayra Meza Ortega | Fecha: | Marzo - 2018 |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril - 2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: | Programas de Desarrollo | 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** | **Asesoría y llenado de formatos** | **Número de madres atendidas** |

4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
| **1** |  | Ninguno |  |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| **1** | Director de Programas de Desarrollo | Verifica vía telefónica o personalmente la apertura del programa con el gobierno del Estado; |  | 1 h |
| 2 | Auxiliar técnico | Realiza una circular y se entrega a todas las delegaciones y agencias del municipio con el propósito de notificarle la apertura del programa para su conocimiento e inscripción y la convocatoria para los tiempos y requisitos; | 1 | 5 d |
| 3 | Ciudadano | Entrega a la secretaria los requisitos establecidos y da la información para el llenado de los formatos, | 2 | 2 h |
| 4 | Auxiliar técnico | Llena los formatos proporcionados por SEDESOL; | 3 | 2 h |
| 5 | Auxiliar técnico secretaria  (auxiliar general) | Organizan los expedientes y se elabora un listado para ser enviados a las oficinas de SEDESOL; | 4 | 3 d |
| 6 | SEDESOL | Recibe expediente y verifica documentación.  6.1 completa  6.2 incompleta | 5 | 1 d |
|  |  | Fin de proceso | 6.1 | 1 d |
| 7 | SEDESOL | Informa a Programas de Desarrollo en caso de faltar algún requisito. | 6.2 | 30 d |
| 8 | Secretaria, auxiliar técnico | En caso que se haya notificado el faltante de algún documento, notifica al ciudadano para enviarlo nuevamente a SEDESOL. | 7 | 2 d |
| 9 |  | Fin del proceso. | 8 |  |

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,** | **Capitulo XXV, Art. 130** |

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Recurso** | **Actividad** |
| **1** | **ninguno** |  |

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Sistema** | **Actividades** |
| **1** | **ninguno** |  |

10. Problemas y Restricciones

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** | **Frecuencia** | **Consecuencias** | **Afectados** |
| **1** | **Nos restringen el número de formatos enviados** | **siempre** | Se afecta en el tiempo de espera | **ciudadano** |

11. Oportunidades de Mejora

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | Se envíen formatos de más de los que se solicitan. |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | Solo el anterior |
| **2** |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **12-DPD-05**  **Bécate**  **Dirección General de Desarrollo Social**  **Dirección de Programas de Desarrollo** |

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 : | Mayra Meza Ortega | Fecha: | Marzo - 2018 |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril| - 2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: | Programas de Desarrollo | 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** | **Se lleva el registro y control de los asistentes a los talleres** | **Número de personas que asisten a los talleres** |

4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
| **1** |  | Ninguno |  |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| **1** | Director de Programas de Desarrollo | Verifica vía telefónica o personalmente la apertura del programa con el gobierno del Estado; |  | 1 h |
| 2 | Director de programas de Desarrollo | Agenda con el director de SNE una cita para gestionar los talleres de capacitación que serán asignados para el municipio. | 1 | 5 d |
| 3 | Auxiliar técnico | Realiza una circular y se entrega a todas las delegaciones y agencias del municipio con el propósito de notificarle la apertura del programa para su conocimiento e inscripción y la convocatoria para los tiempos y requisitos; | 2 | 5 d |
| 4 | ciudadano | Acude a la Dirección de Programas de Desarrollo para registro y entrega de documentos para acceso a los talleres ofertados. | 3 | 1 h |
| 5 | Auxiliar técnico secretaria | Se Coordina con SNE para el reclutamiento e integración al programa; | 4 | 3 h |
| 6 | Auxiliar técnico secretaria (auxiliar general) | Realizan llamadas a los interesados en participar en los talleres para que acudan al reclutamiento | 5 | 2d |
| 7 | SNE | En el reclutamiento verifica documentación:  7.1acepta  7.2rechaza; | 6 | 1 d |
| 8 |  | Fin de proceso | 7.2 |  |
| 9 | Director de Programas de Desarrollo | Busca opciones de lugares donde puedan ser impartidos los talleres y que estén dentro del Municipio de Tonalá zona centro. | 7.1 | 5 d |
| 10 | SNE | Notifica a Programas de Desarrollo el número de personas aceptadas y fijan día, fechas y horarios de inicio de los talleres. | 9 | 5d |
| 11 | Auxiliar técnico secretaria (auxiliar general) | Realizan llamadas a los ciudadanos para avisarles los días, fechas y horarios de inicio de los talleres que fueron aceptados; | 10 | 1 d |
| 12 | Auxiliar general | Se encarga de llevar a cabo el control de las asistencias de todos los días. | 11 | 30 d |
| 13 | Director de Programas de Desarrollo | Coordina con otras dependencias la organización del evento; | 12 | 5 d |
| 14 | Director de Programas de Desarrollo | Coordina con otras dependencias la organización del evento sobre la clausura de los talleres; | 13 | 5 d |
| 15 |  | Fin de 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,** | **Capitulo XXV, Art. 130** |

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Recurso** | **Actividad** |
| **1** | **ninguno** |  |

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Sistema** | **Actividades** |
| **1** | **Ninguno** |  |

10. Problemas y Restricciones

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** | **Frecuencia** | **Consecuencias** | **Afectados** |
| **1** | **ninguno** |  |  |  |

11. Oportunidades de Mejora

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | Ninguno |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** | |
| **1** | Ninguno | |
| **2** |  | |
|  | | **12-DPD-06**  **Atención Ciudadana**  **Dirección General de Desarrollo Social**  **Dirección de Programas de Desarrollo** |

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 : | Mayra Meza Ortega | Fecha: | Marzo - 2018 |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril – 2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: | Programas de Desarrollo | 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** |
|  | **Se gestiona algún descuento** | **Personas beneficiadas** |

4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
| **1** |  | Ninguno |  |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| **1** | Director de Programas de Desarrollo | Verifica vía telefónica sobre los descuentos proporcionados a la ciudadanía |  | 1 h |
| 2 | Ciudadano | Acude a la Dirección de Programas de Desarrollo a solicitar la gestión del apoyo para obtener un descuento por parte del SIAPA, | 1 | 2 d |
| 3 | Auxiliar General | Acude a las oficinas del SIAPA a gestionar los descuentos que se hayan acumulado durante el día. | 2 | 1 d |
| 4 | SIAPA | Revisa solicitudes  4.1 autoriza  4.2 rechaza | 3 | 2 h |
| 5 | Secretaria (auxiliar general) | Realiza llamadas al ciudadano para dar una respuesta a su solicitud. | 4.1 y 4.2 | 10 m |
| 6 |  | Fin de proceso. | 5 |  |

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,** | **Capitulo XXV, Art. 130** |

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Recurso** | **Actividad** |
| **1** | **ninguno** |  |

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Sistema** | **Actividades** |
| **1** | **ninguno** |  |

10. Problemas y Restricciones

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** | **Frecuencia** | **Consecuencias** | **Afectados** |
| **1** | **No siempre autorizan los descuentos** | **En ocasiones** | Se afecta en la economía | **ciudadano** |

11. Oportunidades de Mejora

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | Más disponibilidad por más tiempo en este tema. |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | Una mayor atención al ciudadano que en verdad lo necesita y sea a la brevedad posible. |
| **2** |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **12-DPD-07**  **Talleres de IDEFT**  **Dirección General de Desarrollo Social**  **Dirección de Programas de Desarrollo** |

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 : | Mayra Meza Ortega | Fecha: | Marzo – 2018 |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril – 2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: | Programas de Desarrollo | 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** |
|  | **Se registra, se reciben documentos y se toma asistencia de los talleres** | **Número de personas asistidas** |

4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
| **1** |  | Ninguno |  |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| **1** | Director de Programas de Desarrollo | Realiza una llamada para agendar una cita con la Directora de IDEFT Tlaquepaque y poder trabajar de manera conjunta en beneficio de los ciudadanos del Municipio de Tonalá ; |  | 1 h |
| 2 | Auxiliar técnico | Realiza una circular y se entrega a todas las delegaciones y agencias del municipio con el propósito de notificar sobre los talleres que serán impartidos y requisitos; | 1 | 5 d |
| 3 | ciudadano | Acude a la Dirección de Programas de Desarrollo para registro y entrega de documentos para acceso a los talleres ofertados. | 2 | 1 h |
| 4 | Auxiliar técnico secretaria | Se Coordina con IDEFT para el reclutamiento e integración al programa; | 3 | 3 h |
| 5 | auxiliar técnico secretaria (auxiliar general) | Llaman a IDEFT para avisar que están listos los expedientes y completos los cupos de los talleres | 4 | 1 h |
| 6 | IDEFT | Recoge expedientes y pagos de los talleres que se iniciaran próximamente: | 5 | 1 d |
| 7 | Director de Programas de Desarrollo | Busca opciones de lugares donde puedan ser impartidos los talleres y que estén dentro del Municipio de Tonalá zona centro. | 6 | 5 d |
| 8 | IDEFT | Llama a Programas de Desarrollo para fijar el día y la hora para supervisar el lugar donde se impartirán los talleres para su autorización correspondiente. | 7 | 3 d |
| 9 | Director de Programas de Desarrollo | Se coordina con IDEFT sobre los días de inicio, horarios que serán impartidos los talleres. | 8 | 2 d |
| 10 | Auxiliar técnico secretaria (auxiliar general) | Realizan llamadas a los ciudadanos para avisarles los días, fechas y horarios de inicio de los talleres; | 9 | 1 d |
| 11 | Auxiliar general | Se encarga de llevar a cabo el control de las asistencias de todos los días. | 10 | 10 d |
| 12 | Director de Programas de Desarrollo | Coordina con otras dependencias la organización del evento sobre la clausura de los talleres; | 11 | 5 d |
|  |  | Fin de proceso. | 12 |  |

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,** | **Capitulo XXV, Art. 130** |

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Recurso** | **Actividad** |
| **1** | **Ninguno** |  |

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Sistema** | **Actividades** |
| **1** | **Ninguno** |  |

10. Problemas y Restricciones

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** | **Frecuencia** | **Consecuencias** | **Afectados** |
| **1** | **Ninguno** |  |  |  |

11. Oportunidades de Mejora

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | Ninguno |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | Ninguno |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **12-DPD-08**  **Talleres de CECATI**  **Dirección General de Desarrollo Social**  **Dirección de Programas de Desarrollo** |

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 : | Mayra Meza Ortega | Fecha: | Marzo – 2018 |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril – 2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: | Programas de Desarrollo | 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** |
|  | **Se registra, se reciben documentos** | **Número de personas asistidas** |

4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
| **1** |  | Ninguno |  |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| **1** | Director de Programas de Desarrollo | Realiza una visita con el( la) Director (a) de CECATI 161 Y 97 para poder trabajar de manera conjunta en beneficio de los ciudadanos del Municipio de Tonalá ; |  | 1 h |
| 2 | Auxiliar técnico | Se elaboran volantes y se entrega en todas las colonias del municipio de Tonalá de casa en casa con el propósito de informar sobre las becas obtenidas en los diferentes talleres que serán impartidos y los requisitos; | 1 | 5 d |
| 3 | ciudadano | Acude a la Dirección de Programas de Desarrollo para registro y entrega de documentos para acceso a los talleres ofertados. | 2 | 1 h |
| 4 | Auxiliar técnico secretaria | Se Coordina con CECATI para el reclutamiento e integración al programa; | 3 | 3 h |
| 5 | auxiliar técnico secretaria (auxiliar general) | Llaman a CECATI para avisar que están listos los expedientes y completos los cupos de los talleres | 4 | 1 h |
| 6 | CECATI | Recoge directamente a los ciudadanos los expedientes y pagos de los talleres que se iniciaran próximamente: | 5 | 1 d |
| 7 | Director de Programas de Desarrollo | Busca opciones de lugares donde puedan ser impartidos los talleres y que estén dentro del Municipio de Tonalá zona centro. | 6 | 5 d |
| 8 | CECATI | Llama a Programas de Desarrollo para fijar el día y la hora para supervisar el lugar donde se impartirán los talleres para su autorización correspondiente. | 7 | 3 d |
| 9 | Director de Programas de Desarrollo | Se coordina con CECATI sobre los días de inicio, horarios que serán impartidos los talleres. | 8 | 2 d |
| 10 | Auxiliar técnico secretaria (auxiliar general) | Realizan llamadas a los ciudadanos para avisarles los días, fechas y horarios de inicio de los talleres; | 9 | 1 d |
| 11 | Director de Programas de Desarrollo | Coordina con otras dependencias la organización del evento sobre la clausura de los talleres; | 11 | 5 d |
|  |  | Fin de proceso. | 12 |  |

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,** | **Capitulo XXV, Art. 130** |

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Recurso** | **Actividad** |
| **1** | **Ninguno** |  |

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Sistema** | **Actividades** |
| **1** | **Ninguno** |  |

10. Problemas y Restricciones

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** | **Frecuencia** | **Consecuencias** | **Afectados** |
| **1** | **Ninguno** |  |  |  |

11. Oportunidades de Mejora

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | Ninguno |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | Ninguno |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **12-DPD-09**  **Menaje de Casas**  **Dirección General de Desarrollo Social**  **Dirección de Programas de Desarrollo** |

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 : | Mayra Meza Ortega | Fecha: | Marzo - 2018 |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril - 2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: | Programas de Desarrollo | 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** | **Menaje de casa** | **Pendiente** |

4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
| **1** |  | ninguno |  |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| **1** | **Director de Programas de Desarrollo** | **Verifica vía telefónica o personalmente que se tenga recursos para contingencias climáticas (lluvias, incendios, terremotos) una vez que se tienen, en el municipio por medio del Gobierno del Estado.** |  | 1 h |
| 2 | **Gobierno Municipal de Tonalá** | Solicita ante la Secretaria de Desarrollo Humano para que el municipio de Tonalá sea integrado al programa Federal "MENAJE DE CASA" | 1 |  |
| 3 | Ciudadano | Solicita apoyo por pérdidas de inmobiliario o muebles por dichas contingencias | 2 | 15m |
| 4 | **Auxiliar Técnico** | Realiza visita de campo por solicitud del ciudadano o de acuerdo a las contingencias climáticas presentadas en el municipio ya sea por lluvias torrenciales o incendios. | 3 | 1 d |
| 5 | **Auxiliar Técnico** | Levanta reporte de daños | 4 | 1d |
| 6 | **Secretaria** | Realiza padrón de afectados por dichas contingencias y anexa reportes | 5 | 1 d |
| 7 | **Director de Programas de Desarrollo** | Informa al gobierno del estado las colonias afectadas en su menaje de casa. | 6 | 1 d |
| 8 | **Secretaría de Desarrollo Humano** | Verifica documentación y levanta reporte de daños y valoración de protección civil del municipio y/o del estado según sea la magnitud del desastre. | 7 | 1d |
| 9 | **ciudadano** | Entrega documentación a La Secretaria de Desarrollo Humano para su integración al programa | 8 | 1d |
| 10 | **Secretaría de Desarrollo Humano** | **En coordinación con el H, Ayuntamiento de Tonalá a través de la Dirección de programas de desarrollo** se hace la entrega de su apoyo económico de manera personal a cada uno de los beneficiados.  En sus respectivos domicilios. | 9 | 1 h |
| 11 |  | Fin del proceso. |  |  |

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,** | **Capitulo XXV, Art. 130** |

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Recurso** | **Actividad** |
| **1** | **Ninguno** |  |

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** | **Ninguno** |  |  |  |

11. Oportunidades de Mejora

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | Ninguno |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | Actualmente los apoyos en gestión social son aportados por otras direcciones en base a sus recursos y reglas operativas. |
| **2** | El objetivo es generar un acercamiento directo y eficiente de la dirección a los ciudadanos con las dependencias correspondientes además de eficientar lo tramites que a personas de bajos recursos dificulta mucho su accionar. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **12-DPD-10**  **PSICOEDUCATIVO DE CISAME**  **TONALA**  **Dirección General de Desarrollo Social**  **Dirección de Programas de Desarrollo** |

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 : | Mayra Meza Ortega | Fecha: | Marzo - 2018 |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril - 2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: | Programas de Desarrollo | 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** | **Programa de prevención y salud** | **Cuantos beneficiados** |

4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
| **1** |  | No los hay |  |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| **1** | **Secretaria de Salud Jalisco** | Solicita al h. ayuntamiento de Tonalá y a la dirección general de desarrollo social a través de la dirección de programas de desarrollo. Su participación en la promoción difusión, y atención, traslado del personal como son: médicos, psicólogos en los programas de prevención y salud. Como lo es: (salud mental) prevención del dengue, esterilización de perros y gatos. |  | 1d |
| **2** | **Director de Programas de Desarrollo** | verifica vía telefónica o personalmente la apertura de los diferentes programas de la secretaria de salud Jalisco | 1 | 15m |
| **3** | **Secretaria** | Realiza programa de actividades, integrando fechas y asignación de colonias. | 2 | 1d |
| 4 | **Director de Programas de Desarrollo** | Autoriza el apoyo en la difusión, promoción, para dar a conocer los beneficios que el centro de salud mental otorga a la ciudadanía tonalteca. | 3 | 30m |
| 5 | **Secretaria** | Realiza y envía circular dirigida a Delegados y Agentes Municipales | 4 | 1d |
| 6 | **Auxiliar Técnico** | Entrega circular y publica los cartelones en diferentes delegaciones | 5 | 2 d |
| 7 | **Ciudadano** | Acude a la Delegación exponiendo su caso para apoyo familiar. | 6 | 30m |
| 8 | **Delegaciones y Agencias** | Informa a la Dirección de Programas de Desarrollo de manera telefónica las personas inscritas a dicho programa | 7 | 15m |
| 9 | **Auxiliar Técnico** | Colabora en el transadlo y apoya al personal de la Secretaría de Salud para la realización del evento. | 8 | 4 h |
| 10 | Ciudadano | Acude al evento registrando su asistencia | 9 | 2 h |
| 11 | **Director de Programas de Desarrollo y personal de la Secretaria de Salud** | Entrega constancia de participación al programa | 10 | 30m |
| 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,** | **Capitulo XXV, Art. 130** |

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Recurso** | **Actividad** |
| **1** | **ninguno** |  |

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 los hay** |  |  |  |

11. Oportunidades de Mejora

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | ninguno |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | Actualmente los apoyos en gestión social son aportados por otras direcciones en base a sus recursos y reglas operativas. |
| **2** | El objetivo es generar un acercamiento directo y eficiente de la dirección a los ciudadanos con las dependencias correspondientes además de eficientar lo tramites que a personas de bajos recursos dificulta mucho su accionar. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **12-DPD-11**  **Autorización de Apertura de Nuevas Lecherías Liconsa**  **Dirección General de Desarrollo Social**  **Dirección de Programas de Desarrollo** |

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 : | Mayra Meza Ortega | Fecha: | Marzo - 2018 |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril - 2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: | Programas de Desarrollo | 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** | Autorización de Apertura de nuevas Lecherías Liconsa | **2 por año aprox.** |

4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
| **1** |  | No los hay |  |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| **1** | **Director de Programas de Desarrollo** | Solicita a la **Lechería Liconsa S.A. de C.V.** Tener enlace directo mediante La Dirección General de Desarrollo Social a través de la Dirección de Programas de Desarrollo |  | 2d |
| **2** | **Director de Programas de Desarrollo** | **Verifica vía telefónica o personalmente la apertura de los diferentes programas de la Lechería Liconsa S.A. de C.V.** | 1 | 1 h |
| 3 | **Secretaria** | Promociona, da difusión, y atención, a ciudadanía | 2 | 5d |
| 4 | **Ciudadano** | Acude a la dirección exponiendo su caso para apoyo de nuevas aperturas. | 3 | 20m |
| 5 | Auxiliar Técnico | Realiza estudios en caso de peticiones de nuevas lecherías basadas en las reglas de operación. | 4 | 1d |
| 6 | **Ciudadano** | Acude a la dirección para saber resultado de la supervisión | 5 | 20m |
| 7 | **Ciudadano** | Realiza los trámites correspondientes ante la dirección de Programas de desarrollo Para lograr la apertura de una nueva lechería liconsa. | 6 | 1d |
| 8 | **Auxiliar Técnico A** | Verifica varios establecimientos que cubran con los requisitos y presenta propuesta; | 7 | 3d |
| 9 | **Lechería Liconsa S.A. de C.V.** | Autoriza Apertura Lechería Liconsa  9.1 Si  9.2 No | 8 |  |
| 10 | **Lechería Liconsa S.A. de C.V.** | Envía a la Dirección de Programas de Desarrollo un escrito de autorización | 9.1 | 15d |
| 11 | Auxiliar Técnico A | Apoya en la promoción, difusión, ampliación, renovación, reubicación o instalación de nuevas tiendas. | 10 | 20d |
| 12 | **Lechería Liconsa S.A. de C.V.** | Acuerda en conjunto con la Dirección de Programas de Desarrollo la fecha de inauguración de nueva lechería. | 11 | 15d |
| 13 |  | Fin de Proceso | 9.2 y 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,** | **Capitulo XXV, Art. 130** |

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Recurso** | **Actividad** |
| **1** | **ninguno** |  |

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** |  |  |  |  |

11. Oportunidades de Mejora

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** |  |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | Actualmente los apoyos en gestión social son aportados por otras direcciones en base a sus recursos y reglas operativas. |
| **2** | El objetivo es generar un acercamiento directo y eficiente de la dirección a los ciudadanos con las dependencias correspondientes además de eficientar lo tramites que a personas de bajos recursos dificulta mucho su accionar. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **12-DPD-12**  **Creación o ampliación de nuevas rutas del trasporte público**  **Dirección General de Desarrollo Social**  **Dirección de Programas de Desarrollo** |

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 : | Mayra Meza Ortega | Fecha: | Marzo - 2018 |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril - 2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: | Programas de Desarrollo | 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** | **Ampliación de rutas** | **Informe de actividades Anual** |

4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
| **1** |  | No los hay |  |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| 1 | **Ciudadano** | Acude a la dirección de Programas de Desarrollo exponiendo su caso para apoyo en la creación o ampliación de nuevas rutas. |  | 30m |
| **2** | Auxiliar Técnico | **Obtener firmas de usuarios del transporte publico** | 1 | 2d |
| 3 | **Director de Programas de Desarrollo** | **Realiza un sondeo Gral. para la gestión del transporte, creación o ampliación de nuevas rutas** | 2 | 1d |
| 4 | Auxiliar Técnico | **Investiga la problemática y la posible solución** | 3 | 2d |
| 5 | Auxiliar Técnico | **Entrega propuesta al Director de la posible solución mediante sondeo** | 4 | 2d |
| 6 | **Director de Programas de Desarrollo** | **Dar una respuesta eficaz y eficiente a la ciudadanía respecto a lo solicitado. mediante los resultados de la investigación** | 5 | 5d |
| 7 | **Director de Programas de Desarrollo** | **Gestionar mediante el municipio y la Secretaría de Movilidad Urbana ante el ocoit la creación o ampliación de nuevas rutas del trasporte público.** | 6 | 10d |
| 8 | **Secretaria de Movilidad Urbana** | Respuesta  8.1 Favorable  8.2 Negativa | 7 |  |
| 10 | Empresa de transporte | Realizan la petición ciudadana | 8.1 | 5d |
| 11 | **Secretaria de Movilidad Urbana** | Informa a la Dirección de Programas de Desarrollo que la petición fue rechazada | 8.2 | 5d |
|  |  | Fin de proceso | 10 y 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,** | **Capitulo XXV, Art. 130** |

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** |  |  |  |  |

11. Oportunidades de Mejora

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** |  |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | Actualmente los apoyos en gestión social son aportados por otras direcciones en base a sus recursos y reglas operativas. |
| **2** | El objetivo es generar un acercamiento directo y eficiente de la dirección a los ciudadanos con las dependencias correspondientes además de eficientar lo tramites que a personas de bajos recursos dificulta mucho su accionar. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **12-DPD-13**  **Estancias Infantiles**  **Dirección General de Desarrollo Social**  **Dirección de Programas de Desarrollo** |

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 : | Mayra Meza Ortega | Fecha: | Marzo - 2018 |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril - 2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: | Programas de Desarrollo | 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** | **Apertura de nuevas estancias infantiles** | **Informe** |

4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
| **1** |  | No los hay |  |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| **1** | **Director de Programas de Desarrollo** | Se pone en comunicación con desarrollo social del Gobierno del Estado, para conocer reglas de operación y convocatoria del programa. |  | 1 d |
| **2** | **SEDESOL** | **Entra en comunicación y forman el enlace con la Dirección de Programas de Desarrollo en el Municipio.** | 1 | 1d |
| 3 | **Director de Programas de Desarrollo** | Gestiona y promueve convocatoria de apertura al programa en base a los recursos federales dispuestos para el mismo. | 2 | 5d |
| 4 | **Secretaria** | Hace la convocatoria y manda oficios correspondientes a las agencias y delegaciones del Municipio, para su conocimiento e integración. | 3 | 2d |
| 5 | Auxiliar Técnico | Entrega convocatoria | 4 | 2d |
| 6 | **Ciudadano** | Acude a la Dirección de Programas de Desarrollo y llena solicitud de convocatoria | 5 | 15m |
| 7 | **Ciudadano** | Entrega solicitud y requisitos | 6 | 15m |
| 8 | **Auxiliar Técnico A** | Recibe documentos | 7 y 10 | 2m |
| 9 | **Auxiliar Técnico A** | Documentación está completa  9.1 Si  9.2 No | 8 |  |
| 10 | **Auxiliar Técnico A** | Informa al ciudadano falta de documentación y se le da plazo para entrega. | 9.2 | 3m |
| 11 | **Auxiliar Técnico A** | Informa los ciudadanos del tiempo para evaluación por parte de SEDESOL | 9.1 | 4m |
| 12 | **Director de Programas de Desarrollo** | Envía a SEDESOL listado de participantes para apertura de nueva estancia infantil. | 11 | 20m |
| 13 | **SEDESOL** | Informa a la Dirección de Programas de Desarrollo sobre la evaluación y cursos de capacitación y estudios respectivos para los participantes del programa | 12 | 15m |
| 14 | **Auxiliar Técnico A** | Informa a los participantes horario y fecha de la evaluación y capacitación por parte de SEDESOL | 13 | 1d |
| 15 | **Auxiliar Técnico A** | Cardina evento en conjunto con SEDESOL | 14 | 1d |
| 16 | **SEDESOL** | Envía listado a la Dirección de Programas de Desarrollo de las solicitantes aprobadas en las evaluaciones, para su seguimiento. | 15 | 15d |
| 17 | **SEDESOL** | Autoriza la apertura de la estancia infantil | 16 | 15d |
|  |  | Fin de 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,** | **Capitulo XXV, Art. 130** |

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** |  |  |  |  |

11. Oportunidades de Mejora

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** |  |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | Actualmente los apoyos en gestión social son aportados por otras direcciones en base a sus recursos y reglas operativas. |
| **2** | El objetivo es generar un acercamiento directo y eficiente de la dirección a los ciudadanos con las dependencias correspondientes además de eficientar lo tramites que a personas de bajos recursos dificulta mucho su accionar. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **12-DPD-14**  **Calentadores Solares**  **Dirección General de Desarrollo Social**  **Dirección de Programas de Desarrollo** |

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 : | Mayra Meza Ortega | Fecha: | Marzo - 2018 |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril - 2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: | Programas de Desarrollo | 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** | **Calentadores Solares** | **Informe** |

4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
| **1** |  | No los hay |  |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| **1** | **Director de Programas de Desarrollo** | Se pone en comunicación con la inmobiliaria y promotora de vivienda de interés público IPROVIPE. Y la Secretaria de Desarrollo agrario territorio y Urbano para la promoción y apertura del programa en el municipio. |  | 1 d |
| **2** | **Presidencia** | **Da por enterada la participación del municipio y determina el monto, con que contara el municipal para determinar el número de beneficiados.** | 1 | 15 |
| 3 | **Presidencia y Dirección de Programas de Desarrollo** | Determina el área o zona prioritaria a beneficiar en base a marginalidad o mayor número de familias de escasos recursos. | 2 | 5d |
| 4 | **IPROVIPE Y SEDATU** | Capacita a La Dirección de programas de Desarrollo y a personal determinado a trabajar en las zonas a beneficiar con el programa | 3 | 2d |
| 5 | Dirección Programas de Desarrollo. | En comunicación con los delegados de las zonas prioritarias, se hace trabajo en campo para conocer las necesidades de las familias y así determinar viable para el programa a las familias dentro de su vivienda. | 4 | 5d |
| 6 | Dirección de Programas de Desarrollo | Se realizan Los cuestionarios únicos de información socio económico (CUIS) en las zonas. | 5 | 15d |
| 7 | **Dirección de Programas de Desarrollo** | Una vez realizados los CUIS, se envían a inmobiliaria y promotora de vivienda de interés público IPROVIPE y ellos a su vez a la Secretaria de Desarrollo agrario territorial y urbano, SEDATU. Para su evaluación y aceptación. | 6 | 3d |
| 8 | **SEDATU** | Hace el conocimiento de los beneficiados del programa de cada municipio y determina fechas límites para la aportación del monto comprometido. | 7 | 15d |
| 9 | **Dirección de Programas de Desarrollo** | En comunicación con presidencia y egresos hace valida la aplicación del monto por parte del municipio. | 8 | 10d |
| 10 | **SEDATU** | Convoca a municipios para determinar las fechas de entrega e instalación de los calentadores solares al municipio. | 9 | 2d |
| 11 | **Dirección General de Desarrollo Social** | En conjunto con la Dirección de programas de Desarrollo gestionan evento para entrega del programa al municipio. | 10 | 5d |
| 12 |  | Fin de 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,** | **Capitulo XXV, Art. 130** |

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** |  |  |  |  |

11. Oportunidades de Mejora

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** |  |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | El propósito del programa calentadores solares, es beneficiar a las familias de escasos recursos del municipio. |

Manual de Procesos

**12 - Dirección General de Desarrollo Social**

# Coordinación para la Atención del Adulto Mayor

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** |
| Que todos los adultos mayores sean atendidos por programas Federales, Estatales y/o Municipales que existan, crear las condiciones y espacios para la comunicación y el desarrollo integral para mejorar su calidad de vida, creando y fortaleciendo las condiciones de infraestructura urbana. |

**LISTADO DE ÁREAS DIRECTIVAS**

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre de la Dependencia | Dependencia Directa |
| **Coordinación para la Atención del Adulto Mayor** | **12-DGDS** |

**DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DE LOS TITULARES**

|  |  |
| --- | --- |
| **Titular** | Descripción |
| **Coordinador para la Atención del Adulto Mayor** | * Brinda y consulta asesoría obligatoria para las dependencias y entidad de la Administración Pública Municipal y, en su caso, voluntaria para las instituciones de los sectores social y privado, que realicen acciones o programas relacionados con los adultos mayores. * Coadyuva en la prestación de servicios de asesoría y orientación jurídica asistencial y psicológica con las instituciones correspondientes. * Establece principios, criterios, indicadores y normas para el análisis y evaluación de las políticas sociales dirigidas a las personas adultas mayores, así como para jerarquizar y orientar sobre las prioridades, objetivos y metas en la materia, a efecto de atenderlas mediante los programas impulsados por la Administración Pública Federal, por el Estado y el Municipio y por los sectores privado y organismo social. * Diseña, establece, verifica y evalúa directrices, estrategias, programas, proyectos y acciones bajo la coordinación y aprobaron de la Dirección General de Desarrollo Social, en beneficio de las personas adultas mayores. * Elabora y difunde campañas de comunicación para contribuir al fortalecimiento de los valores referidos a la solidaridad intergeneracional y el apoyo familiar en la vejez; revalorizar los aportes de los adultos mayores en los ámbitos social, económico, laboral y familiar; así como promover la protección de los derechos de los adultos mayores y el reconocimiento a su experiencia y capacidades. * Promueve en coordinación con las autoridades competentes y en los términos de la legislación aplicable, que la prestación de los servicios y atención que se brinde a los adultos mayores, en las instituciones, casas hogar, albergues, residencias de día o cualquier otro centro de atención, dentro del Municipio de Tonalá se realice con calidad y cumplan con sus programas, objetivos y metas para su desarrollo humano integral. * Brinda asesoría y orientación en la realización de sus programas y la capacitación que requiere el personal de las instituciones, casas hogar, albergues, residencias de día o cualquier otro centro que brinden servicios y atención a los adultos mayores dentro del municipio. * Realiza visitas de inspección y vigilancia a instituciones públicas y privadas, casas hogar, albergues, residencias de día o cualquier otro centro de atención a los adultos mayores, para verificar las condiciones de funcionamiento, capacitación de su personal, modelo de atención y condiciones de la calidad de vida. * Hace del conocimiento de las autoridades competentes, de las anomalías que se detecten durante las visitas realizadas a los lugares que se mencionan en la fracción anterior; podrá también hacer del conocimiento público dichas anomalías. * Establece mecanismos en la elaboración de la información y la estadística, así como metodologías y formulaciones relativas a la investigación y el estudio de la problemática de los adultos mayores; * Celebra convenios con los gremios de comerciantes, industriales o prestadores de servicios profesionales independientes, para obtener descuentos en los precios de los bienes y servicios que presten a la comunidad a favor de las personas adultas mayores; * Expide credenciales de afiliación a las personas adultas mayores con el fin de que gocen de beneficios que resulten de las disposiciones de la presente Ley y de otros ordenamientos jurídicos aplicables. * Promueve la inclusión de consideraciones, criterios y previsiones sobre las demandas y necesidades de la población de adultos mayores en los planes y programas de desarrollo económico y social de los tres órdenes de gobierno. * Promueve y celebra convenios, acuerdos y todo tipo de actos jurídicos que sean necesarios para el cumplimiento de su objeto. * Establece reuniones con instituciones afines, nacionales, estatales y municipales para intercambiar experiencias que permitan orientar las acciones y programas en busca de nuevas alternativas de atención. * Promueve la participación de los adultos mayores en todas las áreas de la vida pública, cultural, deportiva, económica, laboral y educativa a fin de que sean copartícipes y protagonistas de su propio cambio. * Promueve, fomenta y difunde en las actuales y nuevas generaciones, una cultura de protección, comprensión, afecto y respeto a los adultos mayores en un clima de interrelación generacional, a través de los mecanismos de comunicación. * Las demás que el Presidente Municipal y/o el Director General de Desarrollo Social le encomiende de acuerdo a sus atribuciones. |

MARCO JURÍDICO

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Ley o Reglamento** |
| 1 | Reglamento del Instituto de la Tercera Edad |

**PLANTILLA ESTRUCTURAL**

|  |
| --- |
| Nombre del Puesto en Plantilla 12-ITE |
| Jefe del instituto de la Tercera Edad |

**PROCESOS Y SERVICIOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Código del Proceso | Nombre del Proceso | Productos o Servicios |
| 12-CAAM-01 | Programa 65 y mas  (SEDESOL)  Programa “Adulto Mayor” (BIENESTAR) | Recurso económico para el adulto mayor |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **12-CAAM-01**  **Programa 65 y más (SEDESOL)**  **Programa “Adulto Mayor”**  **(Bienestar)**  **Dirección General de Desarrollo Social**  **Coordinación para la Atención del Adulto Mayor** |

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 : | Alma Magaña Zepeda | Fecha: | Marzo - 2018 |
| Revisó : | Miriam Esmeralda Acosta Vega | Fecha: | Abril - 2018 |

2. Datos de Adscripción

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dirección de Área: | Instituto de la Tercera Edad | Subdirección: |  |
| 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** | **Entrega de recurso al adulto mayor** | **200 personas** |

4. Procesos Relacionados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Código** | **Nombre** | **Relación** |
| **1** |  |  |  |

5. Secuencia del Proceso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ejecutante** | **Actividad** | **Pred.** | **Dur.** |
| **1** | **SEDESOL** | **Se reúne con el área del adulto mayor;** |  | **1h** |
| **2** | **Secretaria** | **Realiza oficio de petición a participación ciudadana para perifoneo;** | **1** | **1d** |
| **3** | **Chofer** | **Entrega oficio,** | **2** | **1h** |
| **4** | **Participación ciudadana** | **Se realiza perifoneo para dar a conocer el programa;** | **3** | **5d** |
| **5** | **secretaria** | **Realiza oficio para solicitar instalaciones de la unidad administrativa ubicada en la calle Morelos #155 en Tonalá centro(o Desarrollo Social si es el programa Estatal)** | **4** | **1d** |
| **6** | **Jefe del Adulto Mayor** | **Se les proporciona instalaciones a SEDESOL para las inscripciones de adultos** | **5** | **1d** |
| **7** | **SEDESOL** | **Se instala y lleva a cabo el programa por tiempo indefinido** | **6** | **150d** |
| **8** | **secretaria** | **Archiva el padrón de los adultos beneficiarios registrados** | **7** | **1d** |
| **9** |  | **Fin de proceso** | **8** |  |

6. Diagrama del Proceso



7. Leyes y Reglamentos que Norman el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Ley o Reglamento** | **Referencia** |
| **1** | **Reglamento De Administración Pública Del Ayuntamiento De Tonalá** |  |

8. Recursos y Formatos Modificados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Recurso** | **Actividad** |
| **1** |  |  |

9. Sistemas de Cómputo Utilizados en el Proceso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Sistema** | **Actividades** |
| **1** |  |  |

10. Problemas y Restricciones

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** | **Frecuencia** | **Consecuencias** | **Afectados** |
| **1** |  |  |  |  |

11. Oportunidades de Mejora

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** |  |

12. Otros Comentarios Relevantes

|  |  |
| --- | --- |
| **Núm.** | **Descripción** |
| **1** | **El programa de 65 y más es con recurso federal y el de “Adulto Mayor” es con recurso Estatal, los dos se llevan a cabo por año.** |

# AUTORIZACIONES

|  |
| --- |
| **ELABORACIÓN** |
|  |
| **NOMBRE**  **DIRECTOR GENERAL DE DESARROLLO SOCIAL** |
|  |
| **FIRMA**  **DIRECTOR GENERAL DE DESARROLLO SOCIAL** |
| **FECHA DE ELABORACIÓN: DIA------ MES----- AÑO 2018** |

|  |
| --- |
| **SUPERVISIÓN** |
|  |
| **NOMBRE**  **DIRECTOR DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y CAPACITACIÓN** |
|  |
| **FIRMA**  **DIRECTOR 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** | |