



LAGOS
DE MORENO
RECONSTRUYENDO LA CIUDAD
H. AYUNTAMIENTO 2018-2021

MANUAL DE SERVICIOS DEL ÁREA DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

2018 – 2021

H. AYUNTAMIENTO DE LAGOS DE MORENO, JALISCO



PALACIO MUNICIPAL, JUÁREZ
ESQ. FRANCISCO GONZÁLEZ LEÓN S/N
ZONA CENTRO C.P. 47400
LAGOS DE MORENO, JALISCO.
www.lagosdemoreno.gob.mx



474 74 121 21
474 74 121 00
474 74 204 01





Índice

Cuadro de Control.....	3
Bitácoras de Revisiones.....	4
Presentación.....	5
Misión – Visión.....	6
Objetivos del Manual.....	7
Orden Administrativo como Política General.....	8
Inventario de Servicios del Área.....	9
Diagramas de Flujo.....	12
Datos de Contacto	17
Autorización del Documento	18





CUADRO DE CONTROL

Elaboró:	Área de Evaluación y Seguimiento
Ing. Rubén García Vázquez	
Fecha de elaboración:	9 de Diciembre de 2020
Actualización:	Versión 01
Código:	EVS-MS-01

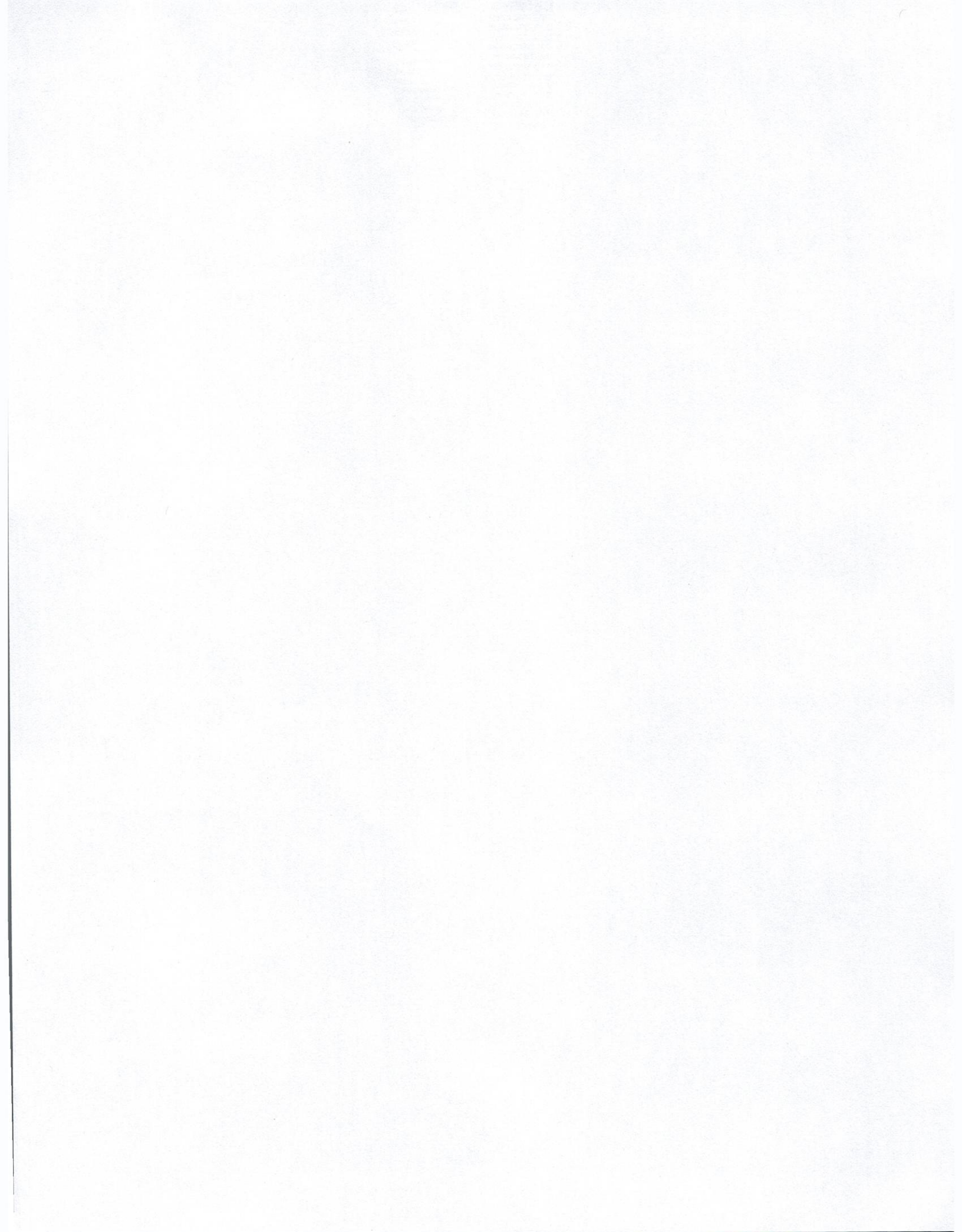




BITACORA DE REVISIONES

No.	Fecha del cambio	Referencia del punto modificado	Descripción del cambio
1			
2			
3			
4			
5			







PRESENTACIÓN

A fin de contar con un compendio de los servicios que proporciona el Área de Evaluación y Seguimiento, se presenta el Manual de Servicios en calidad de instrumento administrativo, con el objetivo de ofrecer un servicio accesible a la ciudadanía, de proporcionar información detallada de todas las actividades específicas, con la mayor eficiencia, eficacia y calidad.

Comprende en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones a seguir de cada uno de los servicios, para cada actividad, promoviendo el desarrollo y avance de los procedimientos con sus respectivos diagramas de flujo.





Misión:

Aplicar el Programa Anual de Evaluación a las dependencias del Ayuntamiento y proporcionar los resultados obtenidos de los Indicadores con metas programadas.

Visión:

Formular propuestas de los resultados en las evaluaciones, de manera pronta y expedita, con eficiencia y eficacia para la mejora de la calidad de los servicios que el municipio otorga a la población





Objetivos del Manual

Describir los servicios que realiza el área de evaluación y Seguimiento de forma ordenada, secuencial y detallada, así como informar y orientar correcta y oportunamente a la población y a los servidores públicos de las actividades dentro del área.





Orden Administrativo Como Política General.

Artículo 22, del Reglamento de la administración Pública Municipal de Lagos de Moreno, Jalisco.

El Área de Evaluación y Seguimiento cuenta con las siguientes atribuciones:

- I. Organizar, coordinar y aplicar el sistema de evaluación y seguimiento gubernamental permanente, que permita la mejora continua de los procesos que se desarrollan en los programas de la Administración Pública Municipal;
- II. Verificar la gestión del Gobierno Municipal y los avances de las diversas Dependencias del Ayuntamiento en relación con los objetivos que establezcan los Planes de Desarrollo Federal, Estatal, Regional y Municipal, así como los programas derivados de este último, con el fin de lograr la eficacia y eficiencia de los servicios brindados a los ciudadanos;
- III. Determinar los lineamientos para el registro y seguimiento de metas y resultados de las Dependencias y Entidades, para la medición de la gestión gubernamental, en apego a lo establecido en el Plan Municipal de Desarrollo y demás programas respectivos;
- IV. Determinar indicadores para medir la eficiencia y pertinencia de cada proyecto y programa de la Administración Pública Municipal;
- V. Comprobar el cumplimiento de objetivos y metas de los programas operativos anuales de las Dependencias y Entidades, coordinando el seguimiento de los trabajos a través de la revisión documental y de la realización de visitas de verificación que resulten necesarias para el cumplimiento de su función;
- VI. Informar al Presidente Municipal, a la Contraloría Municipal y a los titulares de las Dependencias y Entidades evaluadas, los avances obtenidos en los trabajos que reporten las Unidades Administrativas;
- VII. Proponer al Presidente Municipal, así como a la Contraloría Municipal, la emisión de recomendaciones a las Dependencias y Entidades, con motivo de las actuaciones que realice en el ámbito de su competencia;

- VIII. Las demás que señale el presente ordenamiento y demás disposiciones legales aplicables.



ESQ. FRANCISCO GONZÁLEZ LEÓN S/N
ZONA CENTRO C.P. 47400
LAGOS DE MORENO, JALISCO.
www.lagosdemoreno.gob.mx

8

474 74 121 21
474 74 121 00
474 74 204 01





Servicios que ofrece el Área de Evaluación y Seguimiento.

Con fundamento en el Reglamento de la administración Pública Municipal de Lagos de Moreno, Jalisco, artículo 22:

No.	Servicio	Descripción	Usuarios
I	Evaluación documental	Comprobar el cumplimiento de objetivos y metas de los programas operativos anuales de las Dependencias y Entidades, coordinando el seguimiento de los trabajos a través de la revisión documental.	Dependencias del Municipio y la Ciudadanía en
II	Evaluación de campo	Visitas de verificación que resulten necesarias para el cumplimiento de su función	General.
III	Evaluación de Satisfacción Ciudadana.	Encuestas a la población del Municipio que reciben algún servicio.	





1.- Descripción de la Evaluación Documental.

Descripción del servicio.		
Área Responsable:	Área de Evaluación y Seguimiento	
Nombre del servicio:	Evaluación Documental.	
Beneficiarios:	Las dependencias del Municipio y la Ciudadanía en General.	
Características:	La Evaluación documental tiene una planificación de mejora de corto y mediano plazo para las dependencias evaluadas. Los resultados son evidencia clara y accesible a la población mediante el Portal de Obligaciones de Transparencia del Municipio.	
Pasos a seguir.	Descripción.	Requerimientos
Planeación	Determinar los lineamientos para el registro y seguimiento de metas y resultados de las Dependencias, para la medición de la gestión gubernamental, en apego a lo establecido en el Plan Municipal de Desarrollo y Gobernanza, y demás programas respectivos	Plan Municipal de Desarrollo y Gobernanza y, Programas derivados.
Recepción, revisión y validación de informes mensuales a cada una de las dependencias.	Estos se reciben en un periodo de 5 días hábiles posteriores al mes evaluado para su recepción y registro de cumplimiento. Validando que estén realizados correctamente para su análisis.	Informes de Actividades Mensuales por las Dependencias del Municipio.
Análisis comparativo de lo alcanzado en cada dependencia con respecto a las metas programadas.	Para Comprobar el cumplimiento de objetivos y metas de los programas se realiza el análisis de los informes de actividades cotejando con los objetivos y metas establecidas en la Matriz de Indicadores para Resultados en el mes correspondiente, verificando el avance de las actividades plasmadas, así como las actividades Complementarias y que se encuentren evidenciadas con su respectiva descripción.	Informes de Actividades Mensuales por las Dependencias del Municipio.
Difusión de los resultados.	Se realiza un informe ejecutivo de los resultados obtenidos, se envía a la Jefatura de Gabinete y a	Informe de los resultados.





**LAGOS
DE MORENO**

RECONSTRUYENDO LA CIUDAD

M. AYUNTAMIENTO 2016-2021

la Unidad de Transparencia para ser publicadas en el Portal de Obligaciones de Transparencia.			
Programa mejora	de	Al obtener los resultados de la evaluación, se realiza en programa de mejora, que se le dará seguimiento por parte del área evaluadora y la dependencia evaluada.	Convenio entre las Dependencia



 PALACIO MUNICIPAL, JUÁREZ
ESQ. FRANCISCO GONZÁLEZ LEÓN S/N
ZONA CENTRO C.P. 47400
LAGOS DE MORENO, JALISCO.
www.lagosdemoreno.gob.mx

11

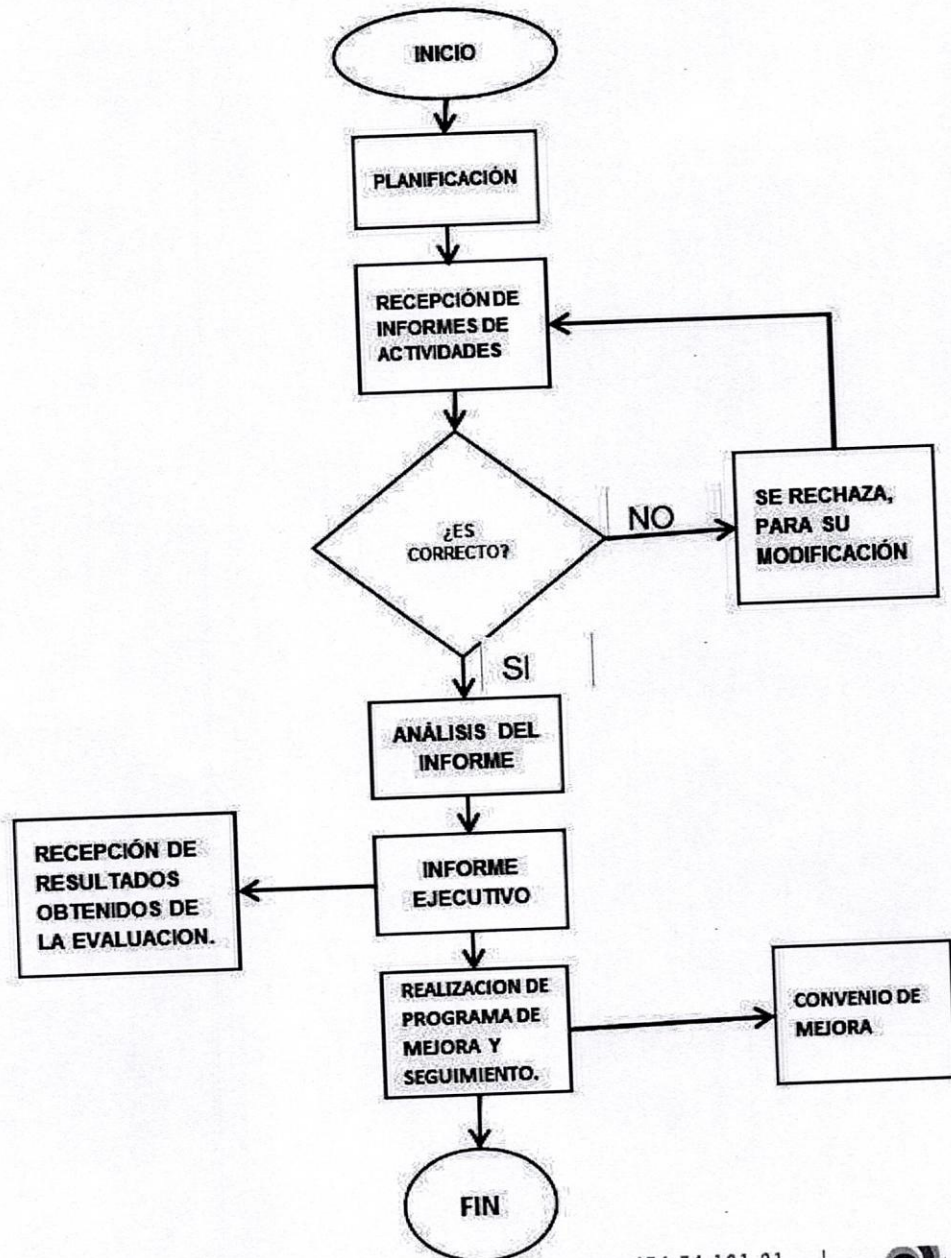
 474 74 121 21
474 74 121 00
474 74 204 01





Diagrama de Flujo de la Evaluación Documental.

JEFATURA DE GABINETE. UNIDAD DE TRANSPARENCIA	ÁREA DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	DEPENDENCIAS DEL AYUNTAMIENTO
--	-------------------------------------	----------------------------------





2.- Descripción de la Evaluación de Campo.

Descripción del servicio.		
Área Responsable:	Área de Evaluación y Seguimiento	
Nombre del servicio:	Evaluación de Campo.	
Beneficiarios:	Las dependencias del Municipio y la Ciudadanía en General.	
Características:	La Evaluación de campo tiene una planificación de mejora de corto y mediano plazo para las dependencias evaluadas. Los resultados son evidencia clara y accesible a la población mediante el Portal de Obligaciones de Transparencia del Municipio.	
Pasos a seguir.	Descripción.	Requerimientos
Planeación	Determinar los lineamientos para el registro y seguimiento de metas y resultados de las Dependencias, para la medición de la gestión gubernamental, en apego a lo establecido en el Plan Municipal de Desarrollo y demás programas respectivos	Plan Municipal de Desarrollo y Gobernanza y, Programas derivados.
Instrumentos a utilizar.	Encuestas y cuestionarios de recopilación de información y los formatos para proyectar la información de investigación de campo.	Encuestas, cuestionarios y formatos.
Notificación por escrito a la dependencia.	Se envía oficio de notificación a la dependencia que se va a evaluar, anexando el cronograma de trabajo.	Oficios, cronograma.
Realizar la Evaluación de Campo	Acopio de información mediante encuestas o cuestionarios y observación.	Informe de los resultados.
Análisis de la información recabada.	Se analiza la información obtenida, y se realiza el informe correspondiente.	Información obtenida.
Difusión de los Resultados.	Se realiza un informe ejecutivo de los resultados obtenidos, se envía a la Jefatura de Gabinete y a la Unidad de Transparencia para ser publicadas en el Portal de Obligaciones de Transparencia.	Informe de los resultados.
Programa de mejora	Al obtener los resultados de la evaluación, se realiza un programa de mejora, al cual se le dará seguimiento por parte del área evaluadora y la	Convenio entre las Dependencia



PALACIO MUNICIPAL, JUÁREZ
ESQ. FRANCISCO GONZÁLEZ LEÓN S/N
ZONA CENTRO C.P. 47400
LAGOS DE MORENO, JALISCO.
www.lagosdemoreno.gob.mx

13

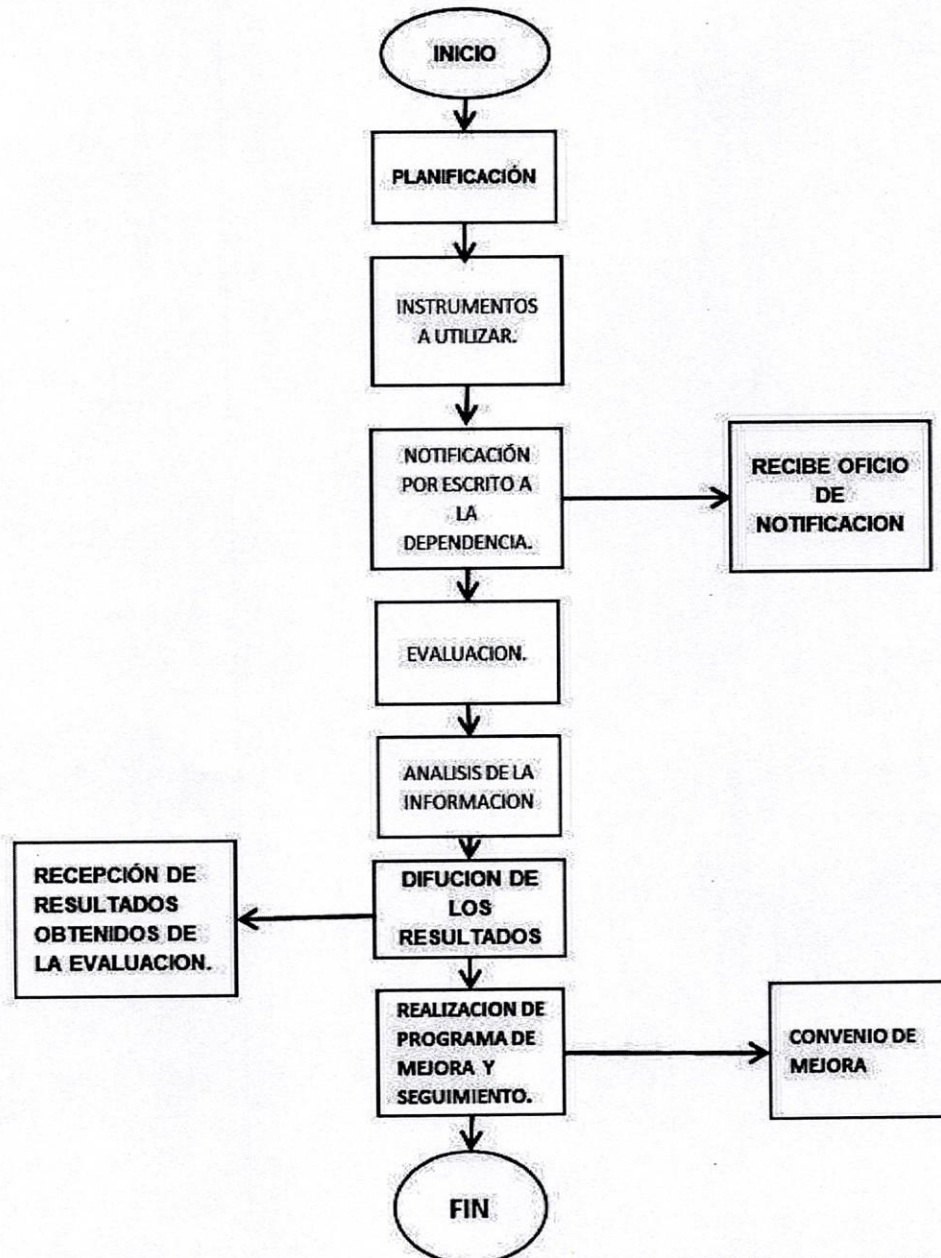
474 74 121 21
474 74 121 00
474 74 204 01





Diagrama de Flujo de la Evaluación de Campo.

JEFATURA DE GABINETE. UNIDAD DE TRANSPARENCIA	ÁREA DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	DEPENDENCIAS DEL AYUNTAMIENTO
--	-------------------------------------	----------------------------------





3.- Descripción de la Evaluación de Satisfacción Ciudadana.

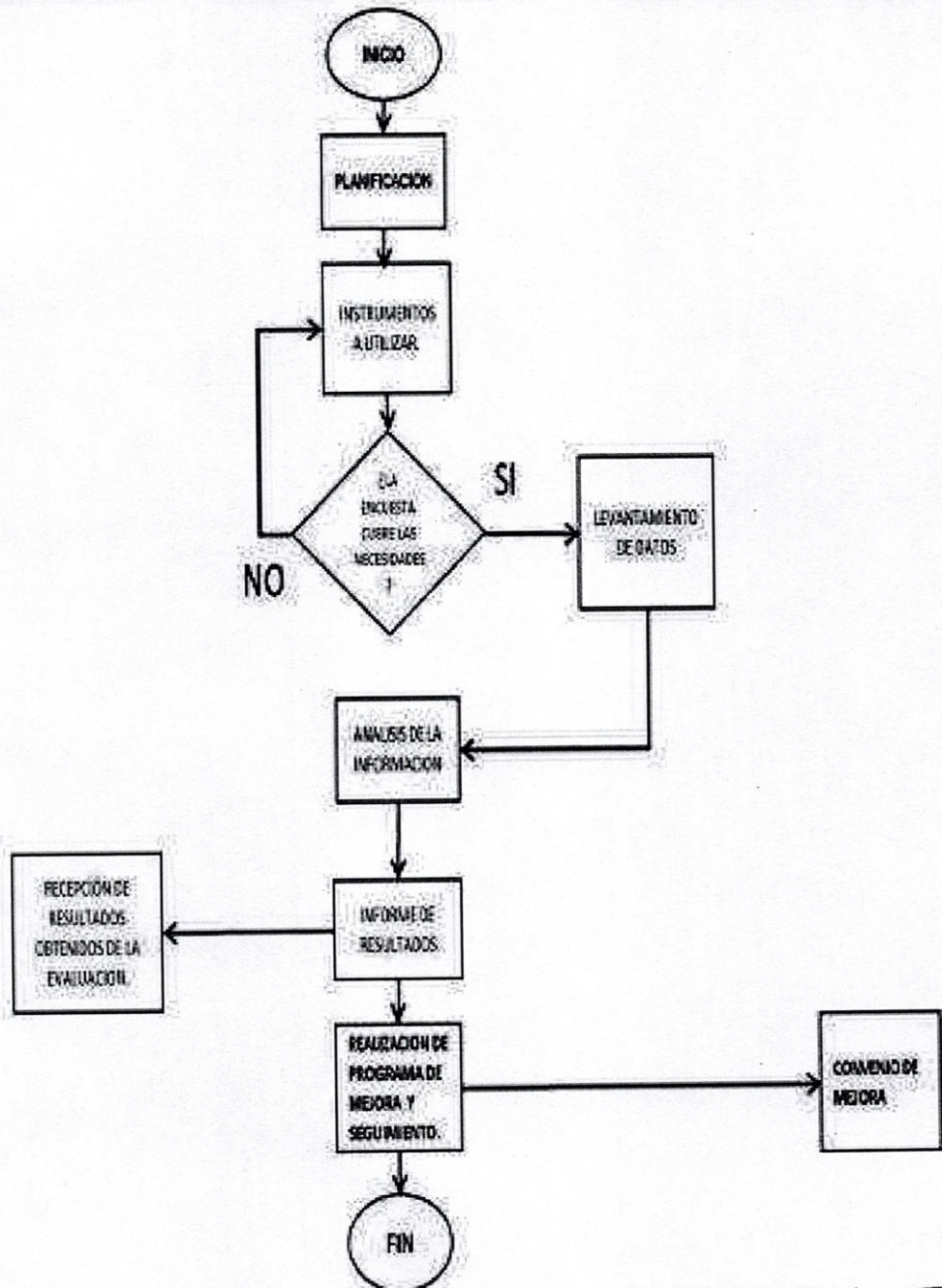
Descripción del servicio.		
Área Responsable:	Área de Evaluación y Seguimiento	
Nombre del servicio:	Evaluación de Satisfacción Ciudadana.	
Beneficiarios:	Las dependencias del Municipio y la Ciudadanía en General.	
Características:	La Evaluación de Satisfacción Ciudadana tiene como objetivo mejorar la atención de la población que solicita algún servicio.	
Pasos a seguir.	Descripción.	Requerimientos
Planeación	Determinar los lineamientos para la aplicación de la encuesta a la ciudadanía, obtener el muestreo de población, registro de los resultados obtenidos y el cronograma de la ruta a cubrir.	Plan Municipal de Desarrollo y Gobernanza y, Programas derivados.
Instrumentos a utilizar.	Encuestas para realizar a la ciudadanía.	Encuestas
Revisión y autorización de los instrumentos	El titular responsable dará la autorización para la aplicación de la encuesta.	Encuesta autorizada.
Levantamiento de información.	Se dirige a la zona focalizada para la aplicación de la encuesta.	Encuestas, zona focalizada
Análisis de la información recabada.	Se analiza la información obtenida, y se realiza el informe correspondiente.	Información obtenida.
Difusión de los Resultados.	Se realiza un informe ejecutivo de los resultados obtenidos, se envía a la Jefatura de Gabinete y a la Unidad de Transparencia para ser publicadas en el portal de Obligaciones de Transparencia.	Informe de los resultados.
Programa de mejora	Al obtener los resultados de la evaluación, se realiza un programa de mejora, que se le dará seguimiento por parte del área evaluadora y la dependencia evaluada.	Convenio entre las Dependencia





Diagrama de Flujo de la Evaluación de Satisfacción Ciudadana.

JEFATURA DE GABINETE. UNIDAD DE TRANSPARENCIA	ÁREA DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	ZONA FOCALIZADA	DEPENDENCIAS DEL AYUNTAMIENTO
--	----------------------------------	-----------------	-------------------------------





Datos de contacto.

Teléfono de Atención:	474 6880742
Horario de Atención:	9:00 am a 3:00 pm de lunes a viernes.
Correo electrónico:	<u>evaluacionyseguimiento1819@gmail.com</u>

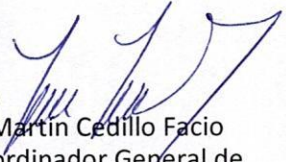
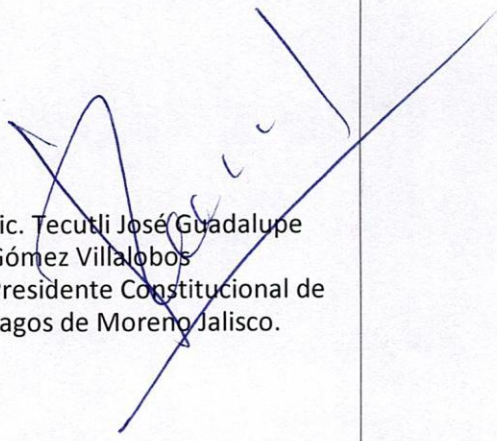


PALACIO MUNICIPAL, JUÁREZ
ESQ. FRANCISCO GONZÁLEZ LEÓN S/N
ZONA CENTRO C.P. 47400
LAGOS DE MORENO, JALISCO.
www.lagosdemoreno.gob.mx





Autorización del documento:

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 Ing. Rubén García Vázquez Encargado del Área de Evaluación y Seguimiento	 C. Martín Cedillo Facio Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental	 Lic. Tecutli José Guadalupe Gómez Villalobos Presidente Constitucional de Lagos de Moreno Jalisco.

