



FIESTAS
OCTUBRE



MANUAL DE SERVICIOS DEL PFO

**PATRONATO DE LAS FIESTAS DE OCTUBRE DE
LA ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA**

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO
FECHA ELABORACIÓN:	31-AGO-2011 V. 00
FECHA ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011 V. 00
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 2 DE 240

Bitácora de Revisiones:

No.	Fecha del cambio	Referencia del punto modificado	Descripción del cambio

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 3 DE 240

ÍNDICE

Página

1. Índice	3
2. Introducción	4
3. Objetivo del Manual de Servicios	5
4. Inventario General de Servicios	6
5. Descripción General y Especifica de los Servicios del PFO	15
6. Anexos	238
7. Glosario	239
8. Autorización del Documento	240

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 4 DE 240

2. INTRODUCCIÓN

La clara y precisa coordinación entre los responsables de otorgar los servicios y los usuarios de los mismos es imprescindible para asegurar que el servicio satisfaga las expectativas.

El *Manual de Servicios* es un instrumento que facilita la descripción clara de los servicios sustantivos que proporciona la Dependencia, los requisitos para otorgarlos, los procedimientos a seguir por los usuarios-ciudadanos para obtenerlo y la especificación de las características y estándares de calidad requeridos.

Este manual pretende ser una guía de trabajo con procedimientos escritos y precisos a seguir para lograr un trabajo específico ordenado en secuencia cronológica e indicando los documentos utilizados; señala quién, cómo, cuándo, dónde y para qué ha de realizarse las actividades descritas.

Los propósitos de este manual son los siguientes:

- Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales.
- Propiciar uniformidad e información del trabajo.
- Asegurar continuidad y coherencia en los procedimientos y normas a través del tiempo.
- Proporcionar información básica para la planeación e implantación de reformas/mejoras administrativas.

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 5 DE 240

3. OBJETIVOS DEL MANUAL

- Describir los servicios vitales del Patronato de las Fiestas de Octubre especificando sus compromisos de calidad, así como difundirlos entre la población en general.
- Proporcionar a las áreas encargadas de atender al público un documento que sirva de guía para informar y orientar correcta y oportunamente a los usuarios de los servicios.
- Extractar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones que se desarrollan en el proceso de otorgar los servicios.
- Delimitar las responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de los servicios.
- Definir los compromisos de calidad de los procesos de trabajo.
- Establecer las políticas y lineamientos generales que deberán observarse al otorgar los servicios.

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 6 DE 240

4. INVENTARIO DE SERVICIOS

DIRECCIÓN GENERAL	PROCESO	SERVICIO	PÁGINA	USUARIO
Dirección Administrativa		Autorización de requisiciones de material, servicios y/o herramientas	15	Directores y coordinadores de área
		Entrega de mobiliario y productos a áreas	16	Directores y coordinadores de área Personal administrativo y operativo
		Otorgamiento de espacios de estacionamiento para trabajadores y patrocinadores	18	Directores y coordinadores de área Personal administrativo y operativo Patrocinadores
		Atención y seguimiento de reportes de fallas en las líneas telefónicas	20	Directores y coordinadores de área Personal administrativo y operativo
		Entrega de cortesías a vecinos	22	Vecinos de colonias aledañas al recinto
		Entrega de cortesías a dependencias e instituciones	24	Dependencias o instituciones solicitantes
		Contratación y cancelación de líneas telefónicas para el periodo ferial	25	Patrocinadores Expositores Medios de Comunicación
		Orientación, canalización y recepción de solicitantes de información en la UTI	27	Público en general
		Elaboración y entrega de gafetes	30	Expositores Patrocinadores
Coordinación de Compras		Adquisiciones	32	Todas las áreas

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 7 DE 240

		Entrega de material	37	Todas las áreas
		Entrega de vales de gasolina	40	Todas las áreas
		Mensajería	44	Todas las áreas
		Resguardo de bajas de activo	46	Todas las áreas
		Resguardo del parque vehicular	49	Todas las áreas
		Atención a proveedores	52	Proveedores
Coordinación de Contabilidad		Elaboración de cheques	55	Todas las áreas del Patronato Proveedores
Coordinación de Seguridad		Apoyo en el Desfile Inaugural	56	Directores, coordinadores, invitados especiales, artistas y público en general
		Apoyo en evento de Coronación de Reina Fiestas de Octubre	59	Directores y coordinadores de área Trabajadores Candidatas Invitados especiales Público en general
		Control de ingresos y salidas de expositores	60	Los expositores durante el periodo ferial
		Apoyo en el recibimiento de los miembros de la Junta de Gobierno	63	Miembros de la Junta de Gobierno Directores y coordinadores de área
		Orientación turística	64	Público en general

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 8 DE 240

		Prevención de robos y consignaciones	66	Directores y coordinadores de área Personal administrativo y operativo Visitantes Público en general
		Resguardo y vigilancia del inmueble y bienes muebles	68	Directores y coordinadores de área Personal administrativo y operativo Expositores Público en general
		Control de accesos	69	Directores y coordinadores de área Personal administrativo y operativo
Coordinación de Mantenimiento		Mantenimiento y limpieza de oficinas	72	Todas las áreas
		Apoyo en eventos	76	Todas las áreas
		Atención a Expositores	78	Expositores
		Mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones	80	Titulares de área Personal administrativo y operativo Visitantes Prestadores de Servicio Social y/o Practicantes Profesionales
Área de Escenarios y Montajes		Escenografía y montaje en el Auditorio	84	Todas las áreas
		Escenografía y montaje en el diversos eventos	89	Todas las áreas
Coordinación de Taquillas		Venta de boletaje al público en general	94	Público asistente a la feria
Dirección de Mundo Mágico		Atención a visitantes especiales, grupos y público en general	96	Público en General Escuelas o colegios Instituciones de asistencia social Personas de tercera edad

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 9 DE 240

Dirección de Espectáculos		Programa elenco artístico Foro Principal y Foro Bohemio	101	Público en general
Dirección de Festival Cultural		Salón de Octubre	104	Productores de artes plásticas en Jalisco
		Concurso Nacional de Labrado en Cantera	106	De 12 a 15 artesanos canteros del país
		Concurso Estatal de Danza Folclórica Fiestas de Octubre premio “Rafael Zamarripa”	108	Los grupos de danza folclórica del interior del estado
		Presentaciones artísticas en diferentes foros	111	Público en general
		Reconocimientos comunitarios, entrega de medallas y preseas	113	Personas, grupos e instituciones jaliscienses que investigan, promueven, apoyan y realzan la cultura jalisciense. Público general asistente a los eventos de reconocimiento.
Área de Desfile		Renta de carros alegóricos, plataformas, escenografías y servicio de mano de obra	115	Clientes, instituciones, organismos, dependencias
		Venta de carros alegóricos, plataformas, escenografías y servicio de mano de obra	117	Clientes, instituciones, organismos, dependencias
Dirección de Comunicación		Atención a medios de comunicación	118	Directivos, ejecutivos, reporteros y personal técnico de los medios de comunicación
		Foro de Medios	120	Medios de comunicación (televisión y radio) Expositores
		Cabinas de radio	122	Locutores de estaciones de radio
		Certamen Reina Infantil	124	Público infantil

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 10 DE 240

		Eventos sociales en Centros Penitenciarios	126	Personas que se encuentran en los diversos centros penitenciarios
		Elaboración del Periódico Mural	128	Directores y coordinadores Personal administrativo y operativo
Coordinación de Diseño		Diseño y conceptualización de imagen y campaña de la feria	130	Todas las áreas
		Diseño de imagen institucional del PFO	134	Todas las áreas
		Multimedia (producción de presentaciones, interactivos, edición de videos)	138	Patrocinadores Clientes potenciales
		Supervisión y mantenimiento del servidor de correos electrónicos	140	Todas las áreas
		Gestión de dominio y hospedaje del servicio Fiestas de Octubre	142	Todas las áreas
		Impresión de gran formato	144	Todas las áreas
		Impresión y preparado de tirajes cortos (diseño, impresión, corte, doblado y pegado).	146	Todas las áreas
Dirección de Mercadotecnia		Desarrollo de proyectos	149	Relaciones Publicas Dirección de Espectáculos Área de Desfile Dirección de Comunicación Dirección de Festival Cultural Coordinación de Mundo Mágico
		Módulo de información	151	Visitantes Turistas Público en general
		LADA 01 800 (call center)	153	Público en general

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 11 DE 240

Coordinación de Expositores	Comercialización de stands y concesiones especiales dentro del recinto ferial	155	Personas que desean ser Expositores
	Selección y atención de expositores	157	Personas que desean ser Expositores
	Reuniones con expositores y dependencias de apoyo	160	Expositores
Coordinación de Comercialización	Patrocinios	162	Clientes (patrocinadores)
	Venta y renta de espacios de exhibición	163	Clientes (patrocinadores) y público en general
	Renta de las instalaciones del CEFE	165	Clientes y público en general
	Venta y renta del Pabellón Infantil	167	Clientes y público en general
	Venta y renta de carros alegóricos y plataformas	170	Clientes, instituciones, organismos, dependencias
Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano	Plan Global de Trabajo del PFO del periodo 2007-2013	172	Todas las áreas
	Implementar el Curso de Inducción en Planeación Estratégica para la alta dirección	174	Directores y Coordinadores de área
	Dirigir el proceso de planes permanentes y planes de un solo uso a través de la implementación del Curso Taller de Planeación Estratégica	177	Todas las áreas
	Determinar metas en áreas administrativas y operativas del PFO	179	Todas las áreas
	Apoyar en la organización de la Junta de Gobierno y presentación del Informe	180	Miembros de la Junta de Gobierno

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 12 DE 240

	Anual de Actividades del PFO		
	Manual de Organización y el Manual de Funciones con base en el Reglamento Interior	183	Todas las áreas
	Manuales de Descripción de Puestos y de Procesos y Procedimientos con base en el Reglamento Interior	185	Todas las áreas
	Implementar un sistema de evaluación permanente (registro estadístico)	187	Todas las áreas
	Dirigir el proceso de desarrollo e innovación organizacional a través de la implementación del curso de inducción en Desarrollo Organizacional	189	Directores y coordinadores de área
	Dirigir el proceso de desarrollo e innovación organizacional a través de la implementación del curso de inducción en Calidad Total y la instrumentación de mecanismos en materia de mejora continua.	192	Todas las áreas
	Dar respuesta (contestación) a las solicitudes de información vía Sistema INFOMEX	194	Público en general
	Dar respuesta (contestación) a las solicitudes de información a través de cualquier otro medio	197	Público en general
	Planeación en materia de Recursos Humanos (plantilla)	200	Todas las áreas
	Reclutamiento del Capital Humano	201	Todas las áreas

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 13 DE 240

		Selección del Capital Humano	204	Todas las áreas
		Contratación	207	Todas las áreas
		Inducción	210	El personal de primer ingreso
		Trámites ante el IMSS	211	Personal de nuevo ingreso o reingreso
		Elaboración de nómina	213	Directores y coordinadores de área Personal administrativo y operativo
		Servicio social y prácticas profesionales.	216	Prestadores de servicio social y/o practicantes profesionales de diversas instituciones educativas con las que se tenga convenio
		Capacitación	220	Personal de nuevo ingreso Personal administrativo y operativo del PFO
		Seguimiento a gestiones de administración del capital humano	223	Todas las áreas
		Seguimiento a gestiones de administración de prestadores de servicio social	225	Prestadores de servicio social y/o practicantes profesionales Todas las áreas
		Atención al público	227	Público en general Prestadores de servicio social y/o practicantes profesionales Personal administrativo y operativo del PFO
		Atención telefónica	228	Público en general Prestadores de servicio social y/o practicantes profesionales Personal administrativo y operativo del PFO
		Capacitación interna	230	Prestadores de servicio social y/o practicantes profesionales

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 14 DE 240

Coordinación de Relaciones Públicas		Actividades diversas para la asistencia social	231	Internas del Reclusorio Femenil Niños de escasos recursos atendidos por la Fundación Operation Smile
		Certamen Reina Fiestas de Octubre	234	Jóvenes estudiantes universitarias

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 15 DE 240

5. DESCRIPCIÓN GENERAL Y ESPECÍFICA DE LOS SERVICIOS DEL PFO

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

1)

Nombre del servicio:	Autorización de requisiciones de material, servicios y/o herramientas
Área responsable del servicio:	Dirección Administrativa
Responsables de brindar el servicio:	
Director Administrativo Asistente Administrativo	
Descripción del servicio:	
Autorizar las requisiciones de compra para el abastecimiento de diversos recursos a las áreas a fin de llevar a cabo la realización del proyecto.	
Tipo de servicio:	Interno
Usuarios:	
Directores y coordinadores de área	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Coordinación de Compras	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
<ul style="list-style-type: none"> • Requisición debidamente elaborada y firmada • Justificación de la compra del material, servicio y/ o herramienta • En caso de ser urgente o fuera de presupuesto requiere un oficio con la previa autorización del Director General 	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se recibe la requisición firmada por el titular del solicitante. 2. Se sella y entrega una copia de la misma. 3. Se entrega al Director Administrativo para su análisis. 4. Se analiza la posible compra. 5. Se firma de autorizada. 6. Se canaliza al área de compras para ser adquirida y distribuida. 	
Características del servicio:	
A la recepción del documento (la requisición) se revisa, se sella y analiza la compra y se firma la misma para que posteriormente el área de compras continúe con la compra.	
Tiempo para la	Después de recibir el original de la requisición se entregara de 2 a 4

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 16 DE 240

entrega del servicio:	horas, dado el caso que el almacén de compras no cuente con el material se requerirá de 2 a 4 días para la entrega.
Horario:	De Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas En horario de feria de 9:00 a 19:00 horas
Resultados esperados:	
Autorizar la requisición en tiempo y forma para el abastecimiento oportuno de recursos a las áreas solicitantes.	

Flujograma

Dirección Administrativa				
1.-Recibir requisición firmada por titular 2.-Se sella y entrega una copia. 3.-Entrega al Director Administrativo para análisis. 4.-Analiza posible compra. 5.-Se firma de autorización. 6.-Se canaliza a Compras para ser adquirida y distribuida.				

2)

Nombre del servicio:	Entrega de mobiliario y productos a áreas
Área responsable del servicio:	Dirección Administrativa
Responsables de brindar el servicio:	
Director Administrativo Asistente Administrativo	
Descripción del servicio:	
Proveer y dotar a las áreas de productos (agua y/o refresco) y mobiliario (sillas, mesas, enfriadores) que así lo requieran para el desarrollo óptimo de las actividades en pro de la ejecución de la feria.	
Tipo de servicio:	Interno
Usuarios:	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 17 DE 240

Directores y coordinadores de área Personal administrativo y operativo	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Internas: Coordinación de Mantenimiento	
Externas: Patrocinadores	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
<ul style="list-style-type: none"> • Oficio de solicitud de las necesidades de producto y mobiliario a utilizar • Especificar día, hora y lugar del evento • Tiempo requerido para usar el mobiliario 	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se recibe el oficio firmado por el titular de área solicitante. 2. Se sella y entrega una copia del mismo. 3. Se entrega al Director Administrativo para su análisis y validación. 4. El Director Administrativo firma de autorización. 5. Se solicita a través de oficio al Patrocinador la cantidad de productos y mobiliario a requerir; así como especificar el tiempo que permanecerá en resguardo del Patronato el mobiliario. 6. El área de Dirección Administrativa recibe el producto y el mobiliario. 7. Posteriormente, comienza a realizar la distribución de los productos y mobiliario a las áreas solicitantes a fin de que las mismas verifiquen lo que están recibiendo. 	
Características del servicio:	
<p>Para que las áreas obtengan productos o mobiliario deberán solicitarlo a través de oficio. El área de Dirección Administrativa será la responsable de realizar las gestiones correspondientes ante los patrocinadores para obtener los productos o mobiliario. Las áreas son responsables de resguardar y mantener en buen estado el mobiliario prestado, en caso de no ser así, habrá una sanción.</p>	
Tiempo para la entrega del servicio:	Se recibe el producto o mobiliario 2 días antes del evento. Se entrega de manera inmediata.
Horario:	De Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas En horario de feria de 9:00 a 19:00 horas
Resultados esperados:	
Entregar en tiempo y forma el abastecimiento de productos o mobiliario a las áreas solicitantes.	

Flujograma

Dirección Administrativa				
1.-Recibe oficio firmado.				
2.-Se sella y se entrega una copia.				

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 18 DE 240

3.-Entrega al Director Administrativo para análisis. 4.-Analiza posible compra. 5.-Solicita al patrocinador productos mobiliario requerido. 6.-Recibir productor y mobiliario. 7.-Se distribuyen productos y mobiliario a áreas solicitantes.				
---	--	--	--	--

3)

Nombre del servicio:	Otorgamiento de espacios de estacionamiento para trabajadores y patrocinadores
Área responsable del servicio:	Dirección Administrativa
Responsables de brindar el servicio:	
Director Administrativo Asistente Administrativo	
Descripción del servicio:	
Otorgar un espacio de estacionamiento a personal administrativo y operativo y patrocinadores para el resguardo de los vehículos durante el periodo ferial.	
Tipo de servicio:	Interno
Usuarios:	
Directores y coordinadores de área Personal administrativo y operativo Patrocinadores	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Coordinación de Seguridad	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
<ul style="list-style-type: none"> Oficio de solicitud de las necesidades de estacionamiento de cada una de las áreas. 	
Procedimiento para prestar el servicio:	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 19 DE 240

1. El Director Administrativo a través del Asistente Administrativo realizará el listado de empleados base y eventuales de todo el año a fin de que sean las primeras personas beneficiadas en el otorgamiento de espacios de estacionamiento.
2. En caso de que no se enliste alguna persona en específico (personal interno y patrocinadores) el titular del área solicitante deberá enviar un oficio solicitando un espacio de estacionamiento.
3. El Asistente Administrativo recibe el oficio en original y sella y firma la copia del solicitante.
4. Se entrega al Director Administrativo para su análisis y validación.
5. Posteriormente se revisa el consecutivo y de acuerdo a los espacios disponibles se asignan en relación a las peticiones recibidas.
6. Se entrega dicha relación al Director Administrativo y autoriza.
7. El Asistente Administrativo se comunica a través de teléfono a cada una de las áreas para que recojan sus pases de estacionamiento o en dado caso se envían a través de oficio.

Características del servicio:

Para que el área solicite espacios de estacionamiento no contemplados en el listado previo deberá solicitarlo a través de oficio.
 Este servicio garantiza al personal interno y patrocinadores un espacio de estacionamiento durante el periodo ferrial; así como la prevención de daños en los vehículos provocados por vandalismo.

Tiempo para la entrega del servicio: La entrega de pases de estacionamiento se realiza en 24 horas.

Horario: De Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas.
 En horario de feria de 9:00 a 19:00 horas.

Resultados esperados:

Asignación de espacios de estacionamiento para personal interno y patrocinadores.

Flujograma

Dirección Administrativa	Área solicitante			
1.-Realizar lista de empleados base y eventuales de todo el año.	2.-De no enlistarse una persona, enviar un oficio solicitando un espacio de estacionamiento.			
3.-Recibe oficio ordinal, firma y sella la copia.				
4.-Entregar al Director Administrativo para análisis y validación.				

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 20 DE 240

5.-Se revisa el consecutivo y se asignan espacios. 6.-Se entrega la relación al Director y se autoriza. 7.-Se solicita a cada área que recojan sus pases de estacionamiento o Se envían.				
--	--	--	--	--

4)

Nombre del servicio:	Atención y seguimiento de reportes de fallas en las líneas telefónicas
Área responsable del servicio:	Dirección Administrativa
Responsables de brindar el servicio:	
Director Administrativo Asistente Administrativo	
Descripción del servicio:	
Atender y dar seguimiento a los reportes realizados por las áreas en relación al mal funcionamiento de las líneas telefónicas a fin de realizar las gestiones pertinentes ante la instancia correspondiente.	
Tipo de servicio:	Interno
Usuarios:	
Directores y coordinadores de área Personal administrativo y operativo	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Externas: Compañía de teléfonos	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
<ul style="list-style-type: none"> El área solicitante deberá reportar la falla a través de llamada telefónica. Dar referencias específicas del problema que presenta la línea. 	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> Se recibe la llamada del área solicitante. El responsable de reportar la falla informa al Asistente Administrativo del problema que se está presentando en la línea telefónica, dando características específicas de la falla a fin de tener la mayor información posible para otorgarla a la compañía de teléfonos responsable. 	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 21 DE 240

3. Dicha petición se le comunica al Director Administrativo a fin de que dé su autorización. 4. Posteriormente se contacta al proveedor del servicio, el cual se le menciona el problema que presenta la línea telefónica. 5. Posteriormente el proveedor del servicio nos otorga un número de reporte. 6. El Asistente Administrativo le dará seguimiento a la solicitud hasta que dicha falla sea resuelta y el área solicitante quede conforme con la resolución.	
Características del servicio:	
Cualquier problema o falla que se presente con las líneas telefónicas se deberán reportar al área de Dirección Administrativa, la cual a la brevedad posible contratará al proveedor del servicio a fin de que restaure en el menor tiempo posible la línea.	
Tiempo para la entrega del servicio:	Variable de acuerdo al tipo de falla que presente la línea y la atención que se reciba del proveedor. Puede oscilar entre 4 a 24 horas.
Horario:	De Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas. En horario de feria de 9:00 a 19:00 horas.
Resultados esperados:	
Reparación en tiempo y forma del problema presentado en la o las líneas telefónicas.	

Flujograma

Dirección administrativa	Área solicitante	Proveedor		
1.-Recibe llamada del área solicitante. 3.-Asistente informa al Director para su autorización.. 4.-Se contacta al proveedor de servicios para informarle. 6.-Asistente le dará seguimiento hasta que se resuelva.	2.-Le informa al Asistente la falla de líneas telefónicas y sus características.	5.-Nos otorga un número de reporte.		

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 22 DE 240

5)

Nombre del servicio:	Entrega de cortesías a vecinos
Área responsable del servicio:	Dirección Administrativa
Responsables de brindar el servicio:	
Director Administrativo Asistente Administrativo	
Descripción del servicio:	
Otomar a la comunidad vecinal boletos de cortesía a fin de compensar la afectación producida por la ejecución de la feria durante el mes de octubre en cuanto a problemas en la vialidad, aseo público, ruido y contaminación.	
Tipo de servicio:	Externo
Usuarios:	
Vecinos de colonias aledañas al recinto.	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Dirección General señalando los periodos de atención a vecinos Coordinación de Taquillas	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
<ul style="list-style-type: none"> • Ser vecino de las colonias aledañas al Auditorio Benito Juárez (lo comprendido entre Federalismo hasta Prolongación Alcalde y de Periférico hasta Luis Quintero) • Copia de la Identificación oficial con fotografía (IFE) • Copia del comprobante de domicilio vigente 	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se solicita al Director General la autorización para entregar cortesías a los vecinos. 2. Se realiza un listado de colonias aledañas que serán beneficiadas con las cortesías. 3. Se realiza una relación para determinar la cantidad de boletos de cortesía de niño y adulto que serán entregados a cada uno de los vecinos. 4. Posteriormente se solicita al área de Diseño la elaboración de mantas informativas. 5. Se colocan las mantas informativas señalando los días y documentos requeridos para hacer dicha entrega. 6. Se atienden y reciben a los vecinos, los cuales deberán presentar los documentos requeridos. 7. Se validan y verifican a fin de que se compruebe su veracidad; así como también, pertenezca a las colonias señaladas en el listado. 8. Se hace entrega de las cortesías (2 de adulto y 2 de niño). 9. La persona que reciba las cortesías deberá firmar en conformidad. 10. Dicha información se archiva para su revisión posterior. 	
Características del servicio:	
<p>Los documentos deberán ser de las colonias enlistadas.</p> <p>La entrega de cortesías se realiza por un periodo especificado.</p> <p>La entrega de cortesías solo se realiza en una sola serie, es decir, cada vecino solo tendrá una oportunidad de recoger sus cortesías y por un número determinado.</p>	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 23 DE 240

Tiempo para la entrega del servicio:	Dentro del periodo especificado y de manera inmediata.
Horario:	De Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas durante el periodo de entrega.
Resultados esperados:	
Entrega total de cortesías a vecinos.	

Flujograma

Dirección administrativa	Vecinos			
1.-Se solicita autorización para la entrega de cortesías a vecinos. 2.-Se hace un listado de colonias beneficiadas. 3.-Se hace una relación de boletos a entregar. 4.-Se solicita a Diseño la elaboración de las mantas. 5.-Se colocan las mantas informativas. 6.-Se recibe a los vecinos. 7.-Se verifica y se comprueba cada documento. 8.-Se entregan cortesías. 10.-La información se archiva para su revisión.	9.-Firmar que recibió las cortesías.			

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 24 DE 240

6)

Nombre del servicio:	Entrega de cortesías a dependencias e instituciones
Área responsable del servicio:	Dirección Administrativa
Responsables de brindar el servicio:	
Director Administrativo Asistente Administrativo	
Descripción del servicio:	
Entregar boletos de cortesía a dependencias e instituciones públicas que lo soliciten.	
Tipo de servicio:	Externo
Usuarios:	
Dependencias o instituciones solicitantes	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Coordinación de Taquillas	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
<ul style="list-style-type: none"> Oficio de la dependencia o institución solicitante (dicho oficio deberá especificar la cantidad de boletos de cortesía que solicitan tanto de adulto como de niño; así mismo, deberá especificar la fecha en que asistirá a la feria). 	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> La Dirección General recibe el oficio de la dependencia o institución solicitante. El Asistente Administrativo recibe el oficio de solicitud de Dirección General autorizado. Se revisa la relación que se lleva a cabo a fin de verificar si anteriormente ya se le había entregado cortesías. El Director Administrativo solicita al Coordinador de Taquillas la cantidad de boletos de cortesía a entregar a la dependencia solicitante. Posteriormente, se elabora y envía el oficio de respuesta así como las cortesías solicitadas. Se solicita copia de la identificación con fotografía de quien recibe el oficio y las cortesías. En caso de que no sea autorizada la entrega de cortesías, se enviará a través de oficio la negativa de entrega de cortesías. Para las dependencias o instituciones que nos apoyan durante la feria se envían a través de oficio una cantidad de cortesías de adultos y niños, determinada por el Director General. 	
Características del servicio:	
Para hacer entrega de las cortesías, el oficio de la dependencia o institución solicitante deberá estar firmado por el Director General, con ello autoriza la entrega de las cortesías correspondientes. En caso de que no sea autorizada la petición, se le notificará a la instancia correspondiente la negativa.	
Tiempo para la entrega del servicio:	De 24 a 72 horas.

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 25 DE 240

Horario:	En horario de feria de 9:00 a 19:00 horas.
Resultados esperados:	
Entregar en tiempo y forma la cantidad de cortesías solicitadas; así como también agradecer a las instancias que nos apoyan durante la feria.	

Flujograma

Director General	Dirección Administrativa			
1.-Recibe oficio del solicitante.	2.-Recibe el oficio del director ya autorizado. 3.-Revisión de la relación anterior de cortesías. 4.-Solicita al coordinador de taquillas la cantidad de boletos a entregar. 5.-Se elabora y se envía el oficio de respuesta. 6.-Solicitar copia de identificación de la persona que recibe cortesías. 7.-De ser rechazada la entrega de cortesías, se envía un oficio informándolo. 8.-Se envían cortesías a las dependencias que apoyan durante la feria.			

7)

Nombre del servicio:	Contratación y cancelación de líneas telefónicas para el periodo ferial
Área responsable del servicio:	Dirección Administrativa
Responsables de brindar el servicio:	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 26 DE 240

Director Administrativo Asistente Administrativo	
Descripción del servicio:	
Abastecer de recursos tecnológicos a las áreas para el cumplimiento del proyecto ferial.	
Tipo de servicio:	Interno
Usuarios:	
Patrocinadores Expositores Medios de Comunicación	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Coordinación de Comercialización Dirección de Comunicación	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
<ul style="list-style-type: none"> • El área solicitante deberá enviar su petición a través de oficio. • Especificar cantidad deseada de líneas y ubicación exacta de las mismas • Fecha en que se requerirá el servicio 	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se recibe por parte del área solicitante el oficio de petición. 2. Se hace entrega del oficio al Director Administrativo a fin de que analice la justificación de necesidad de la contratación de las líneas. 3. Se realiza una investigación a fin de obtener el mayor número de cotizaciones a fin de elegir la mejor opción. 4. Se elige la compañía de teléfonos y se autoriza su contratación. 5. El Asistente Administrativo señala al contratante el periodo por el cual rentará la línea y se establecerá la fecha de cancelación de la misma. 6. El Asistente Administrativo le da el seguimiento correspondiente hasta la colocación de la línea en el área correspondiente. 7. Una vez finalizada la feria, se solicita a la compañía de teléfonos que cancele la o las líneas contratadas. 	
Características del servicio:	
A la recepción del documento se analiza la necesidad de la instalación de la o las líneas, en caso de ser justificada la necesidad se hace la solicitud al proveedor; de no ser así se niega la petición.	
Tiempo para la entrega del servicio:	Después de recibir la totalidad de solicitudes de líneas y hacer el trámite ante la empresa, se realizaría la conexión dentro del plazo de 3 a 15 días hábiles.
Horario:	De Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas.
Resultados esperados:	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 27 DE 240

El abastecimiento oportuno de recursos tecnológicos a las áreas solicitantes.

Flujograma

Dirección Administrativa				
1.-Recibir oficio de petición. 2.-El oficio se entrega a director para su análisis. 3.-Se realizan cotizaciones para tomar la mejor opción. 4.-Se elige la compañía y se autoriza la contratación. 5.-Señala el periodo y establece la cancelación de la línea al contratante. 6.-Le da seguimiento hasta ser instalada la línea. 7.-al finalizar la feria se cancelan las líneas.				

8)

Nombre del servicio:	Orientación, canalización y recepción de solicitantes de información en la UTI
Área responsable del servicio:	Dirección Administrativa
Responsables de brindar el servicio:	
Director Administrativo Asistente Administrativo	
Descripción del servicio:	
Orientar, canalizar y recibir al público en general que solicite información pública del PFO a través de la UTI.	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 28 DE 240

Tipo de servicio:	Externo
Usuarios:	
Público en general	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
<ul style="list-style-type: none"> • Presentarse en la Unidad de Transparencia e Información Pública del PFO (UTI) o a la Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano. • Solicitar el formato de solicitud de información o traer consigo un escrito que contenga los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Nombre completo del solicitante ○ Domicilio o correo electrónico para recibir notificaciones ○ Descripción de la información solicitada ○ Especificar en qué soporte material desea que se le entregue la información. • O presentar la solicitud a través del Sistema INFOMEX. 	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El solicitante deberá presentarse en la UTI o en la Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano. 2. Deberá presentar su solicitud por escrito con copia. En caso de no traer su solicitud el personal que lo atiende en la UTI le entregará el formato de solicitud de información. 3. El personal de la UTI le resolverá todas las dudas que tenga al respecto del llenado del formato, posteriormente lo revisarán. 4. Lo firmarán y sellarán de recibido. 5. Le harán entrega de una copia. 6. El personal de la UTI le indicará que el PFO cuenta con un plazo de 5 días hábiles para entregarle la información solicitada, en caso de ser necesario un plazo mayor de acuerdo a lo que señala la ley; se le notificará en el domicilio o correo electrónico que haya proporcionado. 7. En caso de requerir información en algún elemento técnico (cd, copia simple o disquete) se le señalará el monto a pagar. 8. En caso de recoger la información en las instalaciones del PFO transcurrido el plazo de respuesta, el solicitante tendrá 10 días hábiles para recoger su información. 9. El personal de la UTI recaba y elabora la respuesta de información. 10. Entrega dicha respuesta al Titular de la UTI para su validación y autorización. 11. Una vez autorizada se sella y se realiza una copia para anexar al expediente. 12. En caso de haber presentado la solicitud a través del Sistema INFOMEX, la notificación y ampliación de plazo para la entrega de la información el sistema lo generará automáticamente. 13. Cuando el personal elabore la respuesta y sea autorizada por el Titular de la UTI, la respuesta se sellará y se escaneará. 14. Posteriormente la imagen se convierte a versión PDF. 15. El personal de la UTI ingresa al portal de INFOMEX, y adjunta a la solicitud pendiente el archivo de respuesta correspondiente. 16. Dicha información se imprime (solicitud, prórrogas, respuesta) a fin de elaborar el expediente. 	
Características del servicio:	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 29 DE 240

El personal de la UTI está obligado por ley a atenderlo, orientarlo y proporcionarle la información pública que requiera.
 La UTI no podrá resolver la entrega de información posterior a los 10 días hábiles que determina la ley.
 La UTI deberá mantener por 10 días hábiles la información posterior al plazo transcurrido a fin de que el solicitante se presente a recogerla.

Tiempo para la entrega del servicio:	De 5 a 10 días hábiles.
Horario:	De Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas.
Resultados esperados:	
Entrega de información de acuerdo a las necesidades requeridas por el solicitante en el plazo establecido.	

Flujograma

Área solicitante	UTI			
1.-Presentarse en la UTI o CDOyH. 2.-Presentar solicitud y copias, de no tenerla se le facilitara ahí mismo.	3.-Resolver dudas del llenado de formato y revisarlo. 4.-Firmar y sellar el contrato de recibido. 5.-Se entrega la copia. 6.-Se especifica que solo tienen de plazo 5 días de necesitar mas se les enviara la información. 7.-Se señala que si requiere información en un elemento técnico tiene un costo. 8.-El solicitante tendrá 10 días hábiles para recoger su información.			

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 30 DE 240

	<p>9.-Recaba y elabora respuesta de información.</p> <p>10.-Se entrega respuesta al titular para su autorización y validación.</p> <p>11.-Ya autorizada se sella y se coloca copia en el expediente.</p> <p>12.-Si se solicito por INFOMEX la notificación y ampliación se realiza automáticamente,</p> <p>13.-Ya autorizada la respuesta se sella y se escanea.</p> <p>14.-Se convierte a PDF.</p> <p>15.-Se ingresa a INFOMEX y se adjunta la respuesta.</p> <p>16.-Se imprime para elaborar expediente.</p>		
--	--	--	--

9)

Nombre del servicio:	Elaboración y entrega de gafetes
Área responsable del servicio:	Dirección Administrativa
Responsables de brindar el servicio:	
Director Administrativo Asistente Administrativo	
Descripción del servicio:	
Otorgar un medio de identificación a expositores y patrocinadores a fin de acreditar el ingreso a las instalaciones durante el periodo ferial.	
Tipo de servicio:	Interno
Usuarios:	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 31 DE 240

Expositores Patrocinadores	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Coordinación de Expositores Coordinación de Contabilidad Coordinación de Comercialización	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
<ul style="list-style-type: none"> Orden expedida por el área de expositores 	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> Se recibe la ficha expedida por la Coordinación de Expositores. Se le canaliza al expositor o patrocinador al área de Contabilidad a fin de hacer el pago correspondiente a la cantidad de gafetes solicitados. Se le solicitan datos personales y de los lugares (espacios de exhibición) que ocupara. Se le toma una fotografía al solicitante, la cual irá impresa en el gafete. En caso de haber más gafetes (adicionales) se les fotografiará a cada uno de los que portarán gafete. Una vez elaborados se enmican los gafetes y se entregan directamente al solicitante. El solicitante firma un recibo en el que se constata que recibió los gafetes. 	
Características del servicio:	
A la recepción de la ficha se elaboran los gafetes solicitados. En caso de solicitar gafetes adicionales a los entregados o por pérdida de los mismos se deberá comenzar con el mismo procedimiento y hacer el pago correspondiente.	
Tiempo para la entrega del servicio:	Se entregan 24 horas después del levantamiento de datos y fotografía.
Horario:	Se elaboran entre los meses de Agosto y Septiembre de 9:00 a 17:00 horas. Durante el periodo ferial para casos extraordinarios (extravíos o solicitud de adicionales) de 9:00 a 19:00 horas.
Resultados esperados:	
Los expositores y patrocinadores estarán debidamente acreditados antes de iniciar la feria a fin de tener un control de ingreso.	

Flujograma

Dirección administrativa	Solicitante			
1.-Se recibe ficha. 2.-Se canaliza al expositor a contabilidad para liquidar gafetes. 3.-Se le solicitan datos personales y de sus lugares				

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 32 DE 240

a ocupar				
4.-Hacer la toma de fotos para la impresión de los gafetes. 5.-Ya terminados los gafetes se entregan al solicitante.				
	6.-Firma recibido de los gafetes.			

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS DE LA COORDINACIÓN DE COMPRAS

1)

Nombre del servicio:	Adquisiciones
Área responsable del servicio:	Coordinación de Compras
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Compras Asistente Administrativo Auxiliar Administrativo A Almacenista	
Descripción del servicio:	
Desahogar las necesidades de materiales y de servicios de las diferentes áreas del PFO.	
Tipo de servicio:	Interno
Usuarios:	
Todas las áreas.	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Dirección General Dirección Administrativa	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
Requisición de Compra (COMP-F1)	
Procedimiento para prestar el servicio:	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 33 DE 240

1. Cuando un área requiera material para trabajar le solicitará una Forma 1 (Requisición de Compra COMP-F1) al Asistente Administrativo de la Coordinación de Compras. La Forma 1 (Requisición de Compra COMP-F1) se comprende de una original y dos copias (hoja amarilla y hoja verde).
2. El Asistente Administrativo realizará un control de requisiciones, a fin de no realizar requisiciones desmedidas. Este control se llevará a cabo en la Forma Auxiliar 1 (Control de Requisiciones COMP-FA1).
3. En la Forma 1 (Requisición de Compra COMP-F1) registrará la fecha, nombre del solicitante, el área, proyecto por lo que se pide, propósito de la compra, cantidades, descripción del artículo (deberá ser muy específica la solicitud) y firma del solicitante.
4. El área llenará el formato de acuerdo a lo solicitado.
5. La Forma 1 (Requisición de Compra COMP-F1) deberá estar firmada por el titular del área, en caso de no ser así, la Forma 1 no será objeto de compra, por lo tanto se cancelará. Una vez firmada por el titular se entregará al Director Administrativo a fin de ser autorizada. En el caso de ser autorizada el Asistente Administrativo de la Dirección Administrativa sellará de recibido la original y las dos copias.
6. Se regresará la copia 1 (hoja amarilla) al área con sello de recibido por parte de la Dirección Administrativa para expediente del área.
7. Una vez autorizado por Dirección Administrativa se reenvía a compras para la adquisición de bienes (original y hoja verde).
8. El Coordinador de Compras recibirá la requisición original y la hoja verde, se sellarán y firmará por el titular de la Coordinación de Compras.
9. El Coordinador de Compras a través del Auxiliar Administrativo A se solicitarán cotizaciones del material a diferentes proveedores de acuerdo a las características especificadas en la Forma 1 (Requisición de Compra COMP-F1) para ello utilizará la Forma 2 (Solicitud de Cotización COMP-F2), en ella el proveedor especificará los costos antes del IVA, las condiciones de pago y los tiempos de entrega.
10. El Auxiliar Administrativo A recibirá las respuestas de la Forma 2 (Solicitud de Cotización COMP-F2) de los proveedores seleccionados. Una vez recibida esta información elaborará un cuadro comparativo con las cotizaciones recibidas de una requisición o material en específico a fin de determinar los mejores precios de acuerdo al material cotizado. La marca del material puede cambiar o variar, sin embargo, las especificaciones no.
11. Una vez comparados los precios y materiales se cuadran y elige el proveedor para la partida.
12. En caso de que se tenga el material disponible en almacén, el Coordinador de Compras enviará la original al Almacenista para su revisión a fin de determinar si el material que se solicitó se encuentre en stock, en caso de ser así se hará la entrega de forma inmediata (esto aplica en áreas operativas).
13. En caso de no ser así, el Auxiliar Administrativo A elaborará la o las Formas 3 (Orden de Compra COMP-F3) necesarias, de acuerdo a la cantidad de materiales a ser solicitados (una misma requisición puede tener de una a varias órdenes de compra; esto es por la elección de proveedor).
14. La Forma 3 (Orden de Compra COMP-F3) se enviará al proveedor para surtir. Se envía a través de fax y confirma su recepción a fin de establecer un tiempo de entrega de materiales de entre dos a tres días.
15. El Almacenista recibe las órdenes de compra a fin de que se encuentre atento a la llegada del material especificado en las mismas.
16. Una vez que el proveedor envía el material, el Almacenista recibirá y cotejará con las órdenes de compra si el material recibido es el mismo solicitado en cantidad, especificaciones y precios.
17. Una vez que el Almacenista haya cotejado el material con la Forma 3 (Orden de Compra COMP-F3) recibirá la factura original del proveedor la cual la firmará en conformidad y entregará copia al proveedor.
18. El Almacenista le da entrada al material y notifica al Coordinador de Compras de que la Forma 3 (Orden de Compra COMP-F3) "X" se entregó completa a fin de que éste último le dé la

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 34 DE 240

<p>indicación de entregar el material al o las áreas correspondientes.</p> <p>19.El Almacenista realiza llamadas telefónicas a las áreas respectivas a fin de informales de la llegada del material para que lo recojan en el momento que lo requieran.</p>	
Características del servicio:	
<p>La única área responsable de realizar las adquisiciones dentro del PFO será la Coordinación de Compras.</p> <p>Para realizar la adquisición de materiales, la requisición de compra deberá estar validada por el Director Administrativo.</p> <p>Para que las áreas soliciten materiales requerirán de presentar su requisición de compra, de cualquier otra forma no se tomará en cuenta como requisición de compra.</p>	
Tiempo para la entrega del servicio:	Variable dependiendo de la cantidad solicitada.
Horario:	De Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas.
Resultados esperados:	
Adquirir productos de calidad y al mejor precio de mercado posible conforme a las especificaciones de la requisición.	

Flujograma

Coordinación de compras	Área solicitante	Almacenista		
1.-El área solicitante requiere la Forma 1 (Requisición de Compra COMP-F1). 2.-Realizar control de requisiciones, en la Forma Auxiliar 1 (Control de Requisiciones COMP-FA1). 3.-En la Forma 1 (Requisición de Compra COMP-F1) deberá tener datos específicos del solicitante y su respectiva firma. 4.-Se llenará el formato según lo solicitado.	5.-La Forma 1 (Requisición de Compra COMP-			

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 35 DE 240

<p>8.-Recibirá requisición original y hoja verde, sellará y firmará por el titular.</p> <p>9.-Se solicitaran diferentes cotizaciones de material de acuerdo Forma 1 (Requisición de Compra COMP-F1), el proveedor usará Forma 2 (Solicitud de Cotización COMP-F2) para especificar datos requeridos.</p> <p>10.-Recibirá respuesta de proveedores y elaborará un cuadro comparativo de cotizaciones para ver el mejor precio y materiales.</p> <p>11.-Se cuadrara y elegirá al proveedor para la partida.</p>	<p>F1) será firmada por el titular del área, para entregar al Director Administrativo y después el asistente sellará la forma.</p> <p>6.-Se regresará una copia sellada y autorizada para expediente.</p> <p>7.-Se reenvía a Compras para la adquisición de bienes.</p>			
---	---	--	--	--

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 36 DE 240

<p>12.-Se enviará la original al Almacenista para revisar si tiene material solicitado, de ser así se entregará de inmediato.</p> <p>13.-De no ser así se elaborará la o las Forma 3 (Orden de Compra COMP-F3) de acuerdo al material solicitado.</p> <p>14.-Se envía la Forma 3 (Orden de Compra COMP-F3) al proveedor por fax y establece el tiempo de entrega (2 o 3 días)</p>		<p>15.-Recibe la orden de compra para estar atento a la llegada de material.</p> <p>16.-Recibirá material y cotejará con las órdenes de compra para ver si es lo solicitado.</p> <p>17.-En caso de estar correcto, recibirá factura original y firmara de conformidad, Entregará copia a proveedor.</p> <p>18.-Notifica al Coordinador de Compras de la entrada de material a fin de que sea enviado al área solicitante</p> <p>19.-Realizara llamadas a respectivas áreas</p>		
---	--	--	--	--

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 37 DE 240

		para informarles de la llegada de material y así lo recojan		
--	--	---	--	--

2)

Nombre del servicio:	Entrega de material
Área responsable del servicio:	Coordinación de compras
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Compras Almacenista	
Descripción del servicio:	
Consiste en entregar en tiempo y forma, a las diferentes áreas del Patronato, los materiales que previamente hayan sido solicitados una vez que fueron recibidos en la Coordinación de Compras a través de sus proveedores.	
Tipo de servicio:	Interno
Usuarios:	
Todas la áreas	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Dirección Administrativa	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
Copia de la Forma 1 (Requisición de Compra COMP-F1).	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> Una vez que el Almacenista realice las llamadas telefónicas correspondientes, se les indicará a las áreas respectivas que la persona a recoger el material deberá ser un trabajador de base o eventual de todo el año o en todo caso el titular del área. El Almacenista entregará a las áreas el material de forma dosificada, esto es, de manera racional, sólo se les entregará el material que requieran para cierta actividad a fin de optimizar la utilización de dicho material. En caso de que se tenga botes vacíos de pintura, pegamento, entre otros, el Almacenista deberá mencionar a las áreas de traer consigo ese material a fin de intercambiar material viejo por nuevo. Con ello se realizará una reutilización de los materiales (botes de pintura, entre otros). El Almacenista realizará la Forma Auxiliar 2 (Registro Diario de Entrega de Material COMP-FA2). Este registro lo entrega el Almacenista al Coordinador de Compras a fin de notificarle las salidas de material que se realizaron por día. El Coordinador de Compras entregará este registro al Director Administrativo, a fin de que éste último realice la supervisión de la buena aplicación de los materiales. 	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 38 DE 240

5. El Almacenista llenará la Forma 4 (Recibo de Material COMP-F4) por la cantidad de material entregado, descripción, fecha de recepción del material y nombre o firma de quién lo recibió. La Forma 4 (Recibo de Material COMP-F4) contendrá el nombre del área y el folio de la requisición. Cuando una requisición haya sido completada, todas las Formas 4 (Recibo de Material COMP-F4) que se hayan generado de esa requisición el Almacenista y el titular del área la firmarán en conformidad con lo entregado.
6. Una vez completada la requisición (entrega total del material) el Asistente Administrativo realizará el expediente correspondiente anexando al mismo: la Forma 1 (Requisición de Compra COMP-F1), Forma 2 (Solicitud de Cotización COMP-F2), Forma 3 (Orden de Compra COMP-F3) y la Forma 4 (Recibo de Material COMP-F4).
7. En caso de que el material sea herramientas o equipo, el Almacenista llenará la Forma 5 (Resguardo Individual de Equipo y Herramienta COMP-F5), en la cual registrará el nombre, puesto y área del responsable del buen uso del equipo; así mismo, se señalará la cantidad, descripción, número de control (en caso de tenerlo), condiciones del equipo o herramienta (bueno, regular o malo), observaciones y firmará en acuerdo el responsable y el Almacenista. Esto se realiza, cuando personal eventual entregue al finalizar su contrato el equipo y herramientas de trabajo, a fin de no tener ningún adeudo con el PFO. En caso de haber entregado en malas condiciones el equipo o la herramienta, se responsabiliza a reponer el material dañado.

Características del servicio:

La única área encargada de hacer la entrega del material será la Coordinación de Compras a través del Almacenista.

El Almacenista será el responsable de dosificar la entrega del material a fin de evitar desperdicios del mismo.

Todas las entregas quedan registradas por escrito y firmadas de recibidas por el área solicitante para aclaraciones posteriores y para identificar un responsable del buen uso del material.

Tiempo para la entrega del servicio: Variable de acuerdo a las necesidades de cada una de las áreas.

Horario: De Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas.

Resultados esperados:

Control sobre los materiales para promover su correcto aprovechamiento por parte de las áreas solicitantes.

Flujograma

Coordinación de compras				
1.-Almacenista indicará a cada área que la persona que recoja el material deberá ser trabajador base o eventual de todo el año o el titular del área.				

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 39 DE 240

<p>2.-Almacenista entregara el material de forma dosificada de acuerdo a cada actividad. En caso de que las áreas solicitantes tengan material viejo, se le pedirá para intercambiarlo por nuevo.</p> <p>3.-Almacenista realizara la Forma Auxiliar 2 (Registro Diario de Entrega de Material COMP-FA2) y se entregara al Coordinador de Compras para notificación de salidas cada día.</p> <p>4.-Entregara el registro al Director Administrativo para supervisar las aplicaciones de los materiales.</p> <p>5.-Almacenista llenara Forma 4 (Recibo de Material COMP-F4) por el material entregado con los respectivos datos. Cuando se complete una requisición, todas las Formas 4 (Recibo de Material COMP-F4) que se hayan generado en esta deberán ser firmadas por Almacenista y titular del área en conformidad de lo entregado.</p>				
--	--	--	--	--

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 40 DE 240

<p>6.-Cuando la requisición sea completada el Asistente Administrativo hará el expediente correspondiente anexando Forma 1, 2, 3 y 4.</p> <p>7.-Si el material son herramientas o equipo se deberá llenar la Forma 5 (Resguardo Individual de Equipo y Herramienta COMP-F5) y se firmara por el almacenista y el responsable.</p>				
---	--	--	--	--

3)

Nombre del servicio:	Entrega de vales de gasolina
Área responsable del servicio:	Coordinación de Compras
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Compras Asistente Administrativo	
Descripción del servicio:	
Suministrar combustible de manera controlada al parque vehicular del PFO.	
Tipo de servicio:	Interno
Usuarios:	
Todas las áreas	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Dirección Administrativa	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 41 DE 240

Oficio de solicitud o a través de llamada telefónica
 Que la cantidad de gasolina destinada a un vehículo en particular durante un mes, no rebase la cantidad mensual total previamente autorizada para el año en curso por la Dirección Administrativa.

Procedimiento para prestar el servicio:

1. Los titulares de área, en caso de ocupar un vehículo del parque vehicular del PFO, será necesario solicitarlo al Coordinador de Compras, quien solicitará que pase a recoger las llaves del vehículo.
2. El titular del área, verificará las condiciones del vehículo, en caso de faltar gasolina le solicitará al Asistente Administrativo de la Coordinación de Compras un vale de gasolina.
3. El Asistente Administrativo buscará en sus archivos la Forma 8 (Registro de Entrega de Vales de Gasolina COMP-F8) mensual del vehículo correspondiente a fin de anotar en el mismo, el nombre de quien recibe el vale, la fecha, folio del vale, fecha de consumo, litros parciales y acumulados, kilometraje, kilómetros recorridos y kilómetros por litro.
4. Cuando se cumpla el mes, el Asistente Administrativo realizará un corte mensual de la o las Formas 8 (Registro de Entrega de Vales de Gasolina COMP-F8) obtenidas por vehículo, a fin de obtener un total de vales solicitados, litros consumidos, kilómetros recorridos y rendimiento del vehículo.
5. El Asistente Administrativo entregará la o las Formas 8 (Registro de Entrega de Vales de Gasolina COMP-F8) obtenidas al Coordinador de Compras a fin de que la firme en conformidad. Una vez firmada, se enviará al Director Administrativo para firma en conformidad.
6. Una vez que la Forma 8 (Registro de Entrega de Vales de Gasolina COMP-F8) tenga las firmas correspondientes, el Asistente Administrativo lo archivará.
7. En caso de que el vehículo haya estado en resguardo durante el mes de un mismo titular, el titular de dicha área es el que deberá firmar en conformidad la Forma 8 (Registro de Entrega de Vales de Gasolina COMP-F8) y remitir la misma al área de Compras.
8. Cada vehículo tendrá en su interior, la Forma 7 (Bitácora de Consumo de Vales de Gasolina COMP-F7) mensual. Esta forma la deberá llenar la persona responsable del vehículo en ese momento, es decir, cuando un vehículo es solicitado por varias áreas, la bitácora señalará todos los vales de gasolina que ha consumido; así mismo, la o las personas que lo han utilizado.
9. El responsable deberá anotar la hora en la cual fue cargada la gasolina, el nombre del responsable, folio del vale, kilometraje hasta ese momento, litros cargados y firma del despachador.
10. Al término del mes el Auxiliar Administrativo B entregará la Forma 7 (Bitácora de Consumo de Vales de Gasolina COMP-F7) al Asistente Administrativo a fin de que recabe las firmas del Coordinador de Compras y del Director Administrativo.
11. Una vez que la Forma 7 (Bitácora de Consumo de Vales de Gasolina COMP-F7) tenga las firmas de conformidad, se archivará.

Características del servicio:

El registro y control de vales de gasolina constituye no sólo una buena práctica administrativa interna, sino un requerimiento de control obligatorio que es auditado año por año por la Contraloría del Estado y despachos externos.

Tiempo para la entrega del servicio: Variable de acuerdo a las necesidades de las áreas.

Horario: De Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas.

Resultados esperados:

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 42 DE 240

Controlar los consumos de gasolina de cada unidad del parque vehicular del Patronato permite garantizar el buen uso del combustible y contabilizar el gasto de combustible por vehículo así como su rendimiento (km por litro).

Flujograma

Área solicitante	Coordinación de Compras			
1.-Si los titulares de área ocuparan un vehículo del parque, deberán solicitarlo al coordinador de Compras y así este solicitará que pasen a recoger las llaves del vehículo. 2.-El titular del área revisara las condiciones del vehículo, en caso de que le faltara gasolina solicitara un vale de la misma al Asistente Administrativo de coordinación de Compras.	3.-Asistente Administrativo buscara la forma 8 del mes y vehículo correspondiente a fin de tomar nota de todos los datos con respecto al vale de gasolina hecho. 4.-Cumplido el mes el Asistente Administrativo realizara un corte de las formas 8 por vehículo a fin de obtener el total de los vales solicitados y un control de estos.			

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 43 DE 240

<p>7.-Si el vehículo estuvo bajo el resguardo del mismo titular durante un mes, este deberá firmar en conformidad la Forma 8 y remitirla al área de compras.</p> <p>8.-El vehículo tendrá la forma 7 la cual será llenada al instante por el responsable del vehículo.</p> <p>9.-El responsable deberá anotar los datos requeridos.</p>	<p>5.-Asistente Administrativo entregara las Formas 8 al Coordinador de compras para firmar de conformidad y después este entregará las Formas al Director administrativo para que firme de conformidad.</p> <p>6.-Una vez que las Formas 8 tengas las firmas correspondientes se archivarán.</p> <p>10.-Auxiliar Administrativo B entregara forma 7 al Asistente Administrativo para recabar firmas del Coordinador de compras y Director administrativo.</p> <p>11.-Cuando se tengan todas las firmas requeridas,</p>			
---	---	--	--	--

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 44 DE 240

	se archivarán las formas.			
--	---------------------------	--	--	--

4)

Nombre del servicio:	Mensajería
Área responsable del servicio:	Coordinación de Compras
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Compras Mensajero	
Descripción del servicio:	
Atender las necesidades de mensajería externa de las diferentes áreas del PFO.	
Tipo de servicio:	Interno y Externo
Usuarios:	
Todas las áreas	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Las áreas solicitantes.	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
<ul style="list-style-type: none"> • El área solicitante deberá comunicarse al área de Compras a fin de informar la solicitud de mensajería. • El área solicitante deberá tener a la mano los documentos a enviar. • El área solicitante deberá especificar el lugar donde recibirán los documentos y con quién se deberán dirigir. 	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El Mensajero realiza la ruta interna (visita de áreas) a fin de recibir los pendientes de mensajería que se tengan. 2. Una vez que el Mensajero tiene los pendientes, traza una ruta tentativa de entrega. La ruta es tentativa, ya que de acuerdo a las características de la entrega puede modificar el orden; así mismo, en caso de que el Director General requiera sus servicios de urgencia, deja a un lado la ruta planteada y realiza lo encomendado. 3. El Mensajero entrega la ruta tentativa al Asistente Administrativo para que este último haga la entrega al coordinador del área. 4. El Coordinador de Compras valida la ruta y el Mensajero se retira a realizar la entrega de dichos documentos. 5. Una vez realizada la entrega de la mensajería correspondiente al día, el Mensajero realizará un registro de sus actividades en la Forma 9 (Bitácora diaria previa COMP-F9), en la cual anotará la fecha, el área que solicitó los servicios, la descripción de la actividad, el lugar a donde asistió y firma del coordinador del área. 	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 45 DE 240

6. En caso de que la mensajería se envíe a través de una compañía de mensajería foránea (e. gr. Aeroflash o Estafeta), el Mensajero entrega al Asistente Administrativo el documento o paquete para que éste proceda con el envío por dicho medio.
7. El Asistente Administrativo utilizará la Forma 10 (Control de Guías de Mensajería COMP-F10), en la cual indicará la fecha en que se solicitó el número de guía, el destino del paquete y área que lo solicita.
8. Al finalizar el mes, el Asistente Administrativo entregará al Coordinador del área un reporte de las guías enviadas.

Características del servicio:

La Coordinación de Compras será el área encargada de la entrega de oficios o documentos diversos a diversas dependencias o instituciones.
 Se deberá solicitar el servicio de mensajería con un día de anticipación.

Tiempo para la entrega del servicio: Variable dependiendo la cantidad de documentos a entregar.

Horario: De Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas.
 Durante la feria varia el horario de entrega.

Resultados esperados:

Entrega de documentos en tiempo y forma.

Flujograma

Coordinación de compras				
1.-El mensajero realiza una ruta interna para ver si se tienen pendientes de mensajería. 2.-Este realiza una ruta alterna con los pendientes de mensajería. Si el Director General requiere sus servicios de urgencia deja a un lado la ruta planeada. 3.-El mensajero entrega la ruta tentativa al Asistente Administrativo para que este la entregue al coordinador de				

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 46 DE 240

<p>área.</p> <p>4.-El Coordinador valida la ruta y el mensajero realiza la ruta establecida.</p> <p>5.-Una vez realizada la entrega del día el mensajero realizara la forma 9 registrando sus actividades y datos requeridos.</p> <p>6.-Si la mensajería se envía por estafeta el mensajero solicitara al Asistente Administrativo el número de guía</p> <p>7.-El Asistente Administrativo usara la forma 10 y llenara cada dato requerido en esta.</p> <p>8.-A fin de mes el Asistente Administrativo enviara un reporte de las guías enviadas.</p>				
--	--	--	--	--

5)

Nombre del servicio:	Resguardo de bajas de activo
Área responsable del servicio:	Coordinación de Compras
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Compras Almacenista	
Descripción del servicio:	
Resguardar las bajas de activos a fin de ser enajenados posteriormente.	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 47 DE 240

Tipo de servicio:	Interno
Usuarios:	
Todas las áreas	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Dirección Administrativa Contador General	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
<ul style="list-style-type: none"> • Oficio o memorándum solicitando el resguardo o baja de un activo. • Tener el activo a la mano 	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El área o áreas a dar de baja un activo deberá enviar al Coordinador de Compras un oficio o memorándum a fin de definir las características del activo y el motivo por el cual se esta dando de baja. 2. El Coordinador de Compras le comunica al Contador General del activo a dar de baja a fin de que éste último corrobore el número de control y especificaciones, así mismo para determinar el valor monetario de dicho activo. 3. El área de Compras se dirige al área correspondiente a recoger el activo y lo traslada a un espacio especial dentro del almacén para su resguardo. 4. Todos los activos de baja de las áreas, se mantienen juntos a fin de identificar claramente este tipo de activos; así mismo, todos los oficios o memorándum recibidos se mantienen en un mismo expediente a fin de que representen un inventario del activo, así mismo como el área resguardante y su motivo de baja. 5. El Coordinador de Compras realizará las gestiones y trámites correspondientes a fin de enajenar este tipo de activos. 	
Características del servicio:	
El área encargada de resguardar los activos de baja será la Coordinación de Compras.	
Tiempo para la entrega del servicio:	De uno a 3 días hábiles.
Horario:	De Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas.
Resultados esperados:	
Contar con un registro confiable y actualizado de todos los activos del Patronato que hayan sido de baja, ya que deben estar plenamente identificados pues siguen formando parte del patrimonio del Organismo y por lo tanto son susceptibles de auditoría.	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 48 DE 240

Flujograma

Área Solicitante	Coordinación de compras			
<p>1.-El área a dar de baja a un activo deberá enviar un oficio al coordinador de compras en el cual se dará a conocer características del activo y motivos de la baja.</p>	<p>2.-Se le da aviso al Contador General de la baja para corroborar el número de control y determinar el valor monetario de este,</p> <p>3.-Se recoge al activo y es trasladado a un almacén para su resguardo.</p> <p>4.-Todos los activo de baja se mantienen juntos para así identificarlos, así como todos los oficios se mantiene en un mismo expediente para representar un inventario de activo.</p> <p>5.-Se realizaran las gestiones y trámites correspondientes.</p>			

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 49 DE 240

6)

Nombre del servicio:	Resguardo del parque vehicular
Área responsable del servicio:	Coordinación de Compras
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Compras Auxiliar Administrativo B	
Descripción del servicio:	
Mantener en condiciones óptimas los vehículos del PFO.	
Tipo de servicio:	Interno
Usuarios:	
Todas las áreas	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Dirección Administrativa	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
<ul style="list-style-type: none"> • Llenado de bitácora de servicios • Para resguardo permanente se requiere de la Forma 11 (Resguardo Vehicular COMP-F11). • Para resguardo temporal se requiere de la Forma 12 (Resguardo Vehicular Temporal COMP-F12). 	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El Coordinador de Compras determinará dos tipos de resguardos, los cuales son: el permanente y el temporal. 2. El Coordinador de Compras a través del Auxiliar Administrativo B realizará el resguardo permanente. 3. El Auxiliar Administrativo B, llenará la Forma 11 (Resguardo Vehicular COMP-F11), en la cual registrará el área que resguardará el vehículo para el desarrollo de sus actividades, la comisión conferida (para que se le entrega al área), datos generales del vehículo (placas, marca, tipo, modelo y color), el kilometraje que marca hasta el momento del resguardo, número del vehículo, fotografías del vehículo, datos del resguardante (nombre y número de licencia), equipo (gato, cruceta, etc.), documentos (tarjeta de circulación y seguro vehicular), observaciones y firmas (Dirección Administrativa, Coordinador de Compras o resguardante). 4. En caso de que el vehículo no cuente con los documentos administrativos necesarios (refrendos, tenencias, afinaciones, tarjeta de circulación, seguro vehicular, entre otros), el Auxiliar Administrativo será el encargado de realizar los trámites correspondientes a fin de que el parque vehicular cuente con toda la documentación necesaria; así mismo, se encargará de trasladarlos para las respectivas revisiones mecánicas. 5. En caso de que el resguardo se encuentre en propiedad de alguna otra área y el vehículo pase a otra área, el Coordinador de Compras a través del Auxiliar Administrativo B realizará el trámite de cambio de resguardante. En este caso, no firmará el Coordinador de Compras 	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 50 DE 240

<p>sino el resguardante actual, quien es el que entrega la unidad y recibirá el nuevo resguardante.</p> <p>6. El Auxiliar Administrativo B, realizará la bitácora de servicios anual, en la cual registrará la cantidad de servicios que recibió cada vehículo. Así mismo, elaborará la relación de pagos anual, en la cual registrará todos los pagos que se hayan hecho por cada vehículo (tenencia, refrendos, infracciones, afinaciones, pólizas de seguro, etc.) y abrirá el expediente de cada uno.</p> <p>7. En el caso de resguardo temporal, el Auxiliar Administrativo B registrará en la Forma 12 (Resguardo Vehicular Temporal COMP-F12) el vehículo que es, área que lo solicita, nombre del conductor, comisión por la cual requiere el vehículo, número de licencia, equipo y documentos que contiene el vehículo, la fecha, hora, kilometraje, combustible de salida y llegada del vehículo y firma del conductor y el Auxiliar Administrativo A entregará las llaves de la unidad.</p> <p>8. El Auxiliar Administrativo B, registrará el vehículo a su llegada a fin de que se encuentre en buenas condiciones y marcará el kilometraje y combustible gastado.</p>	
Características del servicio:	
<p>Permite llevar un control sobre la ubicación, tipo de servicio y resguardante responsable de cada vehículo del Patronato.</p>	
Tiempo para la entrega del servicio:	<p>El resguardo permanente tiene una duración de 1 año, por lo que se renueva anualmente.</p> <p>El resguardo temporal puede tener una duración de hasta 5 días laborales, dependiendo de las características de la comisión encomendada.</p>
Horario:	De Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas.
Resultados esperados:	
<p>Vehículos funcionales, confiables y disponibles cuando se requieran.</p>	

Flujograma

Coordinación de compras				
1.-Determinara dos tipos de resguardos (permanente o temporal) 2.-A través del Auxiliar Administrativo B realizará el resguardo permanente. 3.-Auxiliar Administrativo llenara forma 11 con los datos				

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 51 DE 240

<p>requeridos en esta.</p> <p>4.-En caso de que el vehículo no cuente con los documentos necesarios, el Asistente Administrativo se encargara de la documentación para que al parque vehicular no le haga falta ningún documento.</p> <p>5.-En caso de que el resguardo se encuentre en propiedad de alguna otra área y pase a otra área el Auxiliar Administrativo B realizara el trámite de cambio. En este caso no firmara el coordinador sino el resguardarte actual.</p> <p>6.-Auxiliar Administrativo B hará la bitácora de servicios anual para registrar la cantidad de servicios de cada vehículo y hará la relación de pagos anual, para abrir el expediente de c/u.</p> <p>7.-En resguardo temporal se llenara la forma 12. El Auxiliar Administrativo entregara las llaves de</p>				
---	--	--	--	--

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 52 DE 240

vehículo. 8.-Auxiliar Administrativo B registrara su vehículo a su llegada para observar que este en buenas condiciones, kilometraje y combustible gastado.				
--	--	--	--	--

7)

Nombre del servicio:	Atención a proveedores
Área responsable del servicio:	Coordinación de compras
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Compras Asistente Administrativo	
Descripción del servicio:	
Consiste en la recepción y revisión de documentos (facturas) de proveedores que previamente fueron adjudicados a través de una orden de compra, con el fin de procesar el pago correspondiente en tiempo y forma.	
Tipo de servicio:	Externo
Usuarios:	
Proveedores	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Coordinación de Contabilidad	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
<ul style="list-style-type: none"> Factura original de la venta Contra recibo 	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuando el Almacenista recibe la totalidad de materiales por parte del Proveedor y concuerden los importes con la o las Formas 3 (Orden de Compra COMP-F3), se le solicitará al Proveedor la factura original a fin de que el Almacenista firme en conformidad, revisando que los datos generales del PFO sean los correctos. 2. Una vez que el Almacenista haya firmado en conformidad, orientará al proveedor a que se 	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 53 DE 240

<p>dirija a la Coordinación de Compras a recoger su Forma 6 (Contra recibo COMP-06) a fin de que se le realice su pago respectivo.</p> <ol style="list-style-type: none"> El Proveedor se dirigirá con el Asistente Administrativo a fin de que le sea entregado la Forma 6 (Contra recibo COMP-06) original. La Forma 6 (Contra recibo COMP-06) se integra de un original y una copia (hoja amarilla). El Asistente Administrativo recibirá la factura original y le engrapará la Forma 6 (Contra recibo COMP-06) copia (hoja amarilla) y hará entrega al Proveedor del original. El Asistente Administrativo realizará la Forma Auxiliar 3 (Relación de Facturas a Contabilidad COMP-FA3). Esta forma se utilizará a fin de entregar por semana al área de Contabilidad todas las facturas recibidas a fin de que generen los pagos correspondientes (copias). La Forma Auxiliar 3 (Relación de Facturas a Contabilidad COMP-FA3), muestra la fecha en la que se realizó la factura, el folio de la factura, proveedor, cedula de identificación fiscal, número de la orden de compra, importe neto, fecha de pago, folio del contra recibo y firmará en conformidad el Coordinador de Compras. Se enviará la Forma Auxiliar 3 (Relación de Facturas a Contabilidad COMP-FA3) con copia al área de Contabilidad, en donde el Asistente Contable sellará la copia de recibido y regresará la misma al área de Compras. El Asistente Contable mencionará al Proveedor la fecha en la cual se deberá presentar a fin de recoger el cheque correspondiente. 	
Características del servicio:	
Los documentos se someten a varios filtros de revisión para garantizar que cumplan con todos los requisitos contables y legales que se requieren.	
Tiempo para la entrega del servicio:	Dentro del periodo de 7 a 15 días hábiles atendiéndolos los días Miércoles.
Horario:	De Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas.
Resultados esperados:	
El proveedor contara con su pago correspondiente en tiempo y forma, lo que genera certidumbre en la transacción y una percepción de Fiestas de Octubre como un socio confiable y respetable.	

Flujograma

Coordinación de Compras	Proveedor			
1.-Almacenista recibe los material y estos concuerden con la Forma 3 solicitara al proveedor la factura original para revisar datos correctos y así firmarla de conformidad, 2.-Se orientara al proveedor a la				

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 54 DE 240

<p>Coordinación de Compras para recoger Forma 6 y entregar respectivo pago.</p> <p>4.-Asistente Administrativo recibirá la factura original y engrapara la copia de Forma 6 y entregara la original al proveedor.</p> <p>5.-Asistente Administrativo realiza Forma 3, a fin de entregarla por semana a Contabilidad y así se realicen los pagos correspondientes</p> <p>6.- La forma 3 se firmara de conformidad.</p> <p>7.- Se envía la Forma Auxiliar 3 y una copia a Contabilidad y el Auxiliar Contable sellara la copia de recibido y la regresara a compras.</p> <p>8.-Asistente Contable mencionara al proveedor cuando se debe presentar para recoger su respectivo cheque.</p>	<p>3.-Se dirige con el Asistente Administrativo para que se le entregue la Forma 6 original.</p>			
---	--	--	--	--

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 55 DE 240

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS DE LA COORDINACIÓN DE CONTABILIDAD

1)

Nombre del servicio:	Elaboración de cheques
Área responsable del servicio:	Coordinación de Contabilidad
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Contabilidad	
Descripción del servicio:	
Elaboración y entrega de cheques a fin de otorgar recursos solicitados por cualquier área o realizar pagos de diversos bienes o servicios.	
Tipo de servicio:	Interno
Usuarios:	
Todas las áreas del Patronato Proveedores	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Dirección General Dirección Administración	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
Solicitar pago de bienes o servicios mediante memorándum u orden de compra, la cual tendrá que llevar la firma de autorización de la Dirección General y de la Dirección Administrativa, adjuntándose la factura fiscal debidamente requisitada.	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El área solicitante deberá presentar el documento (memorándum u orden de compra) a la Dirección General para su autorización. 2. Posteriormente se remite dicho documento a la Dirección Administrativa, quien dará el visto bueno. 3. Por último, se turna a la Coordinación de Contabilidad para la elaboración del cheque respectivo y se recaban las firmas correspondientes. 	
Características del servicio:	
<p>El Asistente Contable será el responsable de capturar y verificar los datos de las facturas o contra recibo para la adecuada elaboración de cheques.</p> <p>El cheque no puede ser entregado sin que contenga las firmas correspondientes (de elaboración, revisión, validación, autorización y liberación).</p> <p>El Asistente Contable será el responsable de entregar y recabar la firma del proveedor.</p>	
Tiempo para la entrega del servicio:	Se entregará en 4 días hábiles a partir de la fecha de solicitud. La entrega de cheques se realiza los días miércoles de 10:00 a 16:00

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 56 DE 240

	horas.
Horario:	Para entrega de documentación se realizará de Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas. Para entrega de cheques se realizará los Miércoles de 10:00 a 16:00 horas.
Resultados esperados:	
Elaborar en tiempo y forma los cheques a entregar a proveedores por concepto de compra de bienes y servicios.	

Flujograma

Área solicitante				
1.-Deberá presentar la orden de compra a Dirección General para su autorización. 2.-Se envía a la Dirección Administrativa. 3.-Se manda a Coordinación de Contabilidad para realizar su cheque y recabar firmas correspondientes				

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS DE LA COORDINACIÓN DE SEGURIDAD

1)

Nombre del servicio:	Apoyo en el Desfile Inaugural
Área responsable del servicio:	Coordinación de Seguridad
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Seguridad Auxiliar Administrativo Encargados de turnos Auxiliares de Seguridad	
Descripción del servicio:	
<ul style="list-style-type: none"> • Brindar apoyo al área de Desfile a fin de mantener un orden antes, durante y después del desfile inaugural. • Brindar apoyo en el área de palcos en el desfile inaugural a fin mantener un orden en el ingreso de invitados con boleto a la gradería. • Brindar seguridad al personal directivo del PFO y titulares de dependencias antes, durante y después de finalizado el desfile inaugural. 	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 57 DE 240

Tipo de servicio:	Externo
Usuarios:	
Directores, coordinadores, invitados especiales, artistas y público en general.	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Dirección de Espectáculos área de Desfile.	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
<ul style="list-style-type: none"> • El área de Desfile deberá enviar un oficio o memorándum especificando día, hora y requerimientos de personal. • Coordinación en logística del evento entre el titular del área de Seguridad, el titular del área de Espectáculos y Jefe Administrativo de Producción de Carros Alegóricos. 	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El área de Desfile enviará el oficio o memorándum en el cual especificarán el día, la hora y requerimientos de personal a necesitar en el evento. 2. Una vez que se recibe dicho oficio, el Coordinador de Seguridad convoca a una mesa de trabajo con el titular del área de Espectáculos y con el Jefe Administrativo de Producción de Carros Alegóricos a fin de detallar aspectos de la logística del evento; con ello se definirá el personal a enviar. 3. El Coordinador de Seguridad realiza listados de su personal al cual enviará al evento. 4. Una vez identificado el personal, el Coordinador de Seguridad designará el personal y los puntos a cubrir antes, durante y después del evento. 5. El personal asignado para el traslado y resguardo de los carros alegóricos a la zona de inicio del recorrido, se enviará desde un día anterior al evento a fin de prevenir cualquier contingencia en el traslado de los carros alegóricos; y una vez hayan llegado al punto de inicio del evento, resguardar la integridad de los vehículos para prevenir cualquier tipo de vandalismo. 6. El día del evento, el personal asignado al palco de honor deberá estar 4 o 5 horas antes, y permanecerán en el lugar hasta el término del evento. Se encargarán de recoger los boletos de ingreso al palco y dar acceso a invitados especiales. 7. El Coordinador de Seguridad asignará personal específico para protección del Director General e invitados de honor. 8. Al término del evento se asignará de personal para brindar apoyo en el traslado de los carros alegóricos a la bodega. 9. Una vez culminado el trayecto, todo el personal asignado al evento se reintegrará a las labores de seguridad de la feria. 	
Características del servicio:	
<p>Este servicio lo brinda la Coordinación de Seguridad tras la petición por parte del titular del área correspondiente.</p> <p>Este servicio se brinda a fin de resguardar los carros alegóricos de cualquier tipo de vandalismo.</p>	
Tiempo para la entrega del servicio:	<p>8 horas antes del evento se realiza la custodia y vigilancia en el traslado de los carros alegóricos al lugar de salida del desfile.</p> <p>2 horas antes y durante el desfile despliegue de elementos en la ruta del desfile y palcos o gradería.</p> <p>Término del desfile es la custodia y vigilancia durante el traslado de los carros alegóricos a la bodega.</p>

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 58 DE 240

Horario:	Variable dependiendo de las necesidades del proyecto.
Resultados esperados:	
Evitar contingencias en vialidades así como robos o averías en los carros alegóricos antes, durante y después del desfile inaugural.	

Flujograma

Área de Desfile	Coordinación de Seguridad			
1.- Envía oficio se solicitud de apoyo	2.- Convoca a una reunión de trabajo con el titular del área de Espectáculos y área de Desfile 3.- Realizará un listado del personal que enviará al evento 4.- Designará al personal y los puntos a cubrir 5.- El personal asignado en el resguardo integral de los carros alegóricos 6.- El personal asignado al palco de honor permanecerá en su lugar hast el término del evento 7.- Se asignará personal especial al Director General 8.- Al término del evento se asignará			

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 59 DE 240

2)

Nombre del servicio:	Apoyo en evento de Coronación de Reina Fiestas de Octubre
Área responsable del servicio:	Coordinación de Seguridad
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Seguridad Auxiliar Administrativo Encargados de turnos Auxiliares de Seguridad	
Descripción del servicio:	
Vigilar y proteger la integridad física del personal y trabajadores del PFO así como a las candidatas y público en general que asisten a la coronación a fin de prevenir cualquier contingencia antes, durante y después del evento.	
Tipo de servicio:	Externo
Usuarios:	
Directores y coordinadores de área Trabajadores Candidatas Invitados especiales Público en general	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Coordinación de Relaciones Públicas	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
<ul style="list-style-type: none"> Oficio que indique la fecha y el personal requerido para el evento. 	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuando el área de Escenarios y Montajes se encuentre colocando el escenario para el evento, la coordinación de Seguridad envía elementos para resguardar los materiales; así mismo, a fin de prevenir cualquier percance por vandalismo durante el montaje. 2. Cuando se realice el evento, se enviarán aproximadamente 20 elementos, los cuales serán distribuidos alrededor del lugar donde se llevará a cabo el evento. 3. El Coordinador de Seguridad designará al personal en diversos puntos, tales como: en accesos, recepción de boletos de invitados y resguardo del orden durante el evento. 4. Una vez finalizado el evento, el personal designado se dirigirá al lugar donde se llevará a cabo el coctel y permanecerá ahí hasta su culminación. 	
Características del servicio:	
La Coordinación de Seguridad será la responsable de mantener el orden en cualquiera de los eventos realizados. El personal de seguridad tendrá conocimientos en procedimientos legales, tácticas de sometimiento y control de personas en caso de que sea necesario hacer uso de dichas herramientas.	
Tiempo para la entrega del servicio:	Variable de acuerdo a las características del proyecto.

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 60 DE 240

Horario:	<p>Un día antes del evento se realizan relevos de 12 horas por 12 horas. Durante el evento se despliegan elementos a partir de las 18:00 horas hasta las 02:00 horas.</p> <p>Un día posterior al evento se despliegan elementos a fin de vigilar el desmontaje.</p>
Resultados esperados:	
Obtener saldo blanco antes, durante y después del evento.	

Flujograma

Coordinación de Seguridad				
1.- Envía elementos para resguardar materiales				
2.- Los elementos serán distribuidos alrededor del lugar				
3.- El Coordinador del área designará los puntos estratégicos				
4.- Al término del evento el personal se dirigirán al coctel				

3)

Nombre del servicio:	Control de ingresos y salidas de expositores
Área responsable del servicio:	Coordinación de Seguridad
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Seguridad Auxiliar Administrativo Encargados de turnos Auxiliares de Seguridad	
Descripción del servicio:	
Controlar el ingreso y salida de expositores en las diferentes puertas de acceso a fin de verificar que el expositor porte el gafete e introduzca exclusivamente mercancía a comercializar durante la feria.	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 61 DE 240

Tipo de servicio:	Interno
Usuarios:	
Los expositores durante el periodo ferial	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Dirección Administrativa Área encargada de gafetes Coordinación de Expositores	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
<ul style="list-style-type: none"> • Carta de ingreso • Carta de salida • Gafete de expositor • La mercancía que introduzca a la feria deberá ser exclusivamente para su comercialización. 	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Los Auxiliares de Seguridad revisarán al ingreso del expositor, que posea el gafete correspondiente a la vista. 2. En caso de que no posea el gafete, el Auxiliar de Seguridad le restringirá el paso al expositor. 3. En caso de que se descubra al expositor haciendo mal uso del gafete, se le remitirá al área de Expositores. 4. Se realizan las revisiones de gafete en cada uno de los ingresos. 5. Los Expositores deberán presentar una carta de ingreso firmada por el Coordinador del área de Expositores a fin de que puedan ingresar los mismos con su mercancía, en caso de no presentarla el área de Seguridad le restringirá la entrada hasta que presente dicha carta. 6. Durante el periodo ferial el o los Expositores deberán presentar y portar su gafete. 7. En caso, que durante el periodo ferial se presente por parte del Expositor alguna inconformidad con respecto a robos, deberán hacer del conocimiento del área de Seguridad a fin de levantar el reporte y comenzar con la búsqueda del sospechoso. 8. Una vez encontrado el sospechoso se hace la confrontación entre el Expositor y el sospecho a fin de que el primero identifique y haga su denuncia. Tras la denuncia el área de seguridad hace entrega del sospechoso a la policía municipal o en dado caso es llevado a la procuraduría para su consigna. 9. Una vez concluida la feria, el Expositor deberá presentar la carta de salida al área de Seguridad a fin de que le permitan salir del recinto sin ningún problema. Dicha carta trae adjunta un inventario, el cual es revisado por la coordinación antes de salir a fin de verificar que lo expuesto en el inventario se encuentre físicamente. 	
Características del servicio:	
Es un control de ingreso y salidas de expositores con la finalidad de que se dé acceso o salida solo a expositores debidamente acreditados.	
Tiempo para la entrega del servicio:	Durante el periodo ferial.
Horario:	De Lunes a Domingo de 7:00 a 2:00 horas.
Resultados esperados:	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 62 DE 240

Controlar el ingreso de los expositores vigilando el buen uso de las acreditaciones.

Flujograma

Coordinación de Seguridad	Expositores			
1.- Se revisa a los expositores que posean el gafete 2.- Se le restringe el paso al expositor por no portar el gafete 3.- En caso de que se sorprenda al expositor haciendo mal uso del gafete se remitirá al área de Expositores 4.- Se hace la revisión en cada uno de los accesos 8.- El área detiene al sospechoso y confronta con el Expositor a fin de obtener su denuncia. Se consigna	5.- Deberá presentar la carta de entrada para ingresar a su stand 6.- Deberá portar su gafete durante el periodo ferial 7.- En caso de sufrir algún robo deberá avisar al área de Seguridad 9.- Deberá presentar la carta de salida			

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 63 DE 240

4)

Nombre del servicio:	Apoyo en el recibimiento de los miembros de la Junta de Gobierno
Área responsable del servicio:	Coordinación de Seguridad.
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Seguridad Auxiliar Administrativo Encargados de turnos Auxiliares de Seguridad	
Descripción del servicio:	
Atender, recibir y canalizar a los miembros de la Junta de Gobierno al área en la que se desarrollará la sesión ordinaria. Brindar el servicio de valet parking a los miembros de la Junta de Gobierno, a fin de proyectar una buena imagen.	
Tipo de servicio:	Interno
Usuarios:	
Miembros de la Junta de Gobierno Directores y coordinadores de área	
Áreas que intervienen en el servicio:	
No aplica	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
<ul style="list-style-type: none"> Se recibe una solicitud verbal por parte del Director General, a fin de que brinden apoyo en el recibimiento de los miembros de la Junta de Gobierno. 	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> El Director General solicita de manera verbal al Coordinador de Seguridad su apoyo para el recibimiento de los miembros de la Junta de Gobierno. El Coordinador del área determinar los elementos que brindaran el apoyo para el recibimiento de los miembros de la Junta de Gobierno y prestar el servicio de valet parking. Una vez que ingresen los miembros de la Junta de Gobierno, se les da la bienvenida y se les orienta y canaliza a la cancha sur en donde se llevará a cabo la sesión. El personal encargado de realizar la actividad de valet parking, solicitará las llaves del vehículo de manera respetuosa y acomodará el vehículo en los espacios establecidos como estacionamiento. Al finalizar la sesión, se realiza la entrega de los vehículos. 	
Características del servicio:	
Es una actividad extraordinaria que la Coordinación de Seguridad realiza únicamente una a dos veces por año.	
Tiempo para la entrega del servicio:	Para el recibimiento de los miembros de la Junta de Gobierno se realiza de manera inmediata. Para la entrega de los vehículos se realiza en un tiempo de 5 a 10

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 64 DE 240

	minutos.
Horario:	De acuerdo a la fecha programada con un horario de 09:00 a 13:00 horas.
Resultados esperados:	
Que los miembros de la Junta de Gobierno se encuentren debidamente atendidos durante su estancia en el PFO.	

Flujograma

Dirección General	Coordinación de Seguridad			
1.- Solicita verbalmente apoyo al área de Seguridad	2.- Determina el personal que apoyará en el evento 3.- Se les da la bienvenida a los invitados y se les canaliza al área de la reunión 4.- El personal destinado a brindar apoyo de valet parking acomodará los vehículos en el espacio establecido 5.- Finalizada la reunión se hace la entrega de los vehículos			

5)

Nombre del servicio:	Orientación turística
Área responsable del servicio:	Coordinación de Seguridad
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Seguridad Auxiliar Administrativo Encargados de turnos Auxiliares de Seguridad	
Descripción del servicio:	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 65 DE 240

Ofrecer información y orientar a los visitantes sobre la ubicación de las diferentes zonas de la feria.	
Tipo de servicio:	Interno
Usuarios:	
El público en general	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Dirección de Mercadotecnia y Promoción	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
<ul style="list-style-type: none"> • No requiere requisitos por ser una de las funciones del área. • Solicitud o petición del usuario. • Personal bilingüe. 	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El visitante solicita el apoyo de algún elemento de seguridad para ubicar alguna zona específica de la feria o para solicitar información relativa a las atracciones, eventos o actividades que se realizan en la misma. 2. El elemento de seguridad le proporciona la información correspondiente. 3. En caso de que la información no fuera suficiente, se le orienta y canaliza a los módulos de información que se encuentran ubicados en la entrada principal a fin de que le proporcionen la información correspondiente. 	
Características del servicio:	
Es un servicio de orientación dirigido al público en general durante el periodo ferial.	
Tiempo para la entrega del servicio:	Variable dependiendo de las necesidades del público. Dicho tiempo no será mayor a 5 minutos.
Horario:	De Lunes a Domingo durante el periodo ferial con un horario de 08:00 a 02:00 horas.
Resultados esperados:	
Brindar la suficiente información al visitante a fin de visite cada una de las áreas que conforman la feria; así como motivar su asistencia a los diferentes eventos y actividades que se desarrollan en la misma.	

Flujograma

Solicitante (visitante)	Coordinación de Seguridad			
1.- Solicita apoyo para la ubicación de zonas o atracciones				

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 66 DE 240

dentro del recinto	2.- Proporcionará la información solicitada 3.- En caso de ser insuficiente la información se le canaliza a los módulos de información			
--------------------	---	--	--	--

6)

Nombre del servicio:	Prevención de robos y consignaciones
Área responsable del servicio:	Coordinación de Seguridad
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Seguridad Auxiliar Administrativo Encargados de turnos Auxiliares de Seguridad	
Descripción del servicio:	
Llevar a cabo una vigilancia preventiva a través de revisiones físicas y vehiculares; así como monitoreo constante por medio del circuito cerrado a fin de prevenir robos a personas, stands e instalaciones del PFO. Consignar ante las autoridades correspondientes a personas que hayan cometido algún delito dentro como fuera de las instalaciones del Auditorio.	
Tipo de servicio:	Interno
Usuarios:	
Directores y coordinadores de área Personal administrativo y operativo Visitantes Público en general	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Instancias públicas de seguridad: estas instancias apoyan directamente durante el periodo ferial. El resto del año se mantiene contacto con Seguridad Pública Municipal para los eventos extemporáneos que suelen ocurrir. Secretaría de Seguridad Pública del Estado Seguridad Pública Municipal	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
<ul style="list-style-type: none"> • A través del circuito cerrado observar alguna anomalía en las inmediaciones o dentro de las instalaciones del auditorio. • Recibir por parte de un expositor, trabajador o visitante la denuncia de robo o cualquier otro delito que suceda antes, durante y después del periodo ferial. 	
Procedimiento para prestar el servicio:	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 67 DE 240

1. Durante los rondines realizados por elementos del área de seguridad y a través del circuito cerrado se revisa las inmediaciones e instalaciones del auditorio a fin de descartar alguna anomalía.
2. En caso de detectarse alguna anomalía y dependiendo de las circunstancias, los elementos de seguridad realizarán maniobras a fin de detener y posteriormente consignar a la persona o personas ante las autoridades correspondientes.
3. En caso de que suceda durante el periodo ferial, cualquier persona que haya sido víctima de algún tipo de delito, deberá dirigirse directamente a cualquier elemento de seguridad a fin de detallar aspectos físicos y característicos de la persona a detener.
4. La Coordinación de Seguridad en coordinación con la Secretaría Pública del Estado y la Seguridad Pública Municipal realizarán las labores correspondientes a fin de detener a la persona responsable y consignarla.

Características del servicio:

Este servicio se brinda de manera continua e ininterrumpidamente por la Coordinación de Seguridad.

La Coordinación de Seguridad no funge como área aprehensora o privativa de la libertad, únicamente se limita a detener y consignar ante las autoridades correspondientes a la persona o personas involucradas en el delito.

Tiempo para la entrega del servicio: El servicio se brinda las 24 horas.

Horario: De Lunes a Domingo con turnos de 12 x 12 horas.

Resultados esperados:

Resguardar la integridad física de los trabajadores, expositores y público en general; así como resguardar los bienes materiales e instalaciones del Auditorio.

Flujograma

Coordinación de Seguridad				
1.- A través de rondines y el circuito cerrado se descartan anomalías 2.- En caso de alguna anomalía realiza maniobras para detener y consignar a las personas responsables 3.- Durante el periodo ferial la persona afectada se dirigirá a un elemento de personal a fin de que detalle aspectos físicos y				

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 68 DE 240

características del agresor				
4.- En colaboración con Seguridad Pública Municipal y del Estado se hace la detención del sospechoso para consigna				

7)

Nombre del servicio:	Resguardo y vigilancia del inmueble y bienes muebles.
Área responsable del servicio:	Coordinación de seguridad
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Seguridad Auxiliar Administrativo Encargados de turnos Auxiliares de Seguridad	
Descripción del servicio:	
Resguardar y vigilar las inmediaciones del auditorio; así como las instalaciones y bienes muebles a fin de evitar daños o sustracciones ilícitas.	
Tipo de servicio:	Interno. Se efectúa por turnos de las 12 horas las 24 horas.
Usuarios:	
Directores y coordinadores de área Personal administrativo y operativo Expositores Público en general	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Todas las áreas dado que después de su horario de trabajo deberán almacenar y cerrar las puertas de su área de trabajo.	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
Ninguno por ser la función primordial de esta coordinación.	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. La Coordinación de Seguridad efectúa rondines (recorridos) de vigilancia a fin de verificar que las chapas y cerraduras de puertas y ventanas se encuentren debidamente cerradas; así como verificar que los materiales que utilizan las áreas operativas los hayan almacenado adecuadamente. 2. En caso de encontrar alguna anomalía se verificará el lugar a fin de descartar algún delito o atraco; de ser así, se cerrará la puerta. 3. En caso de verificar alguna anomalía se revisará el área y se realizarán las actividades 	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 69 DE 240

correspondientes para detener a la o las personas responsables a fin de consignarlas ante las autoridades competentes.	
Características del servicio:	
La Coordinación de Seguridad realiza recorridos durante las 24 horas a fin de detectar cualquier anomalía ilícita. Este servicio se presta sin previa solicitud dado que es una de las funciones principales de la Coordinación.	
Tiempo para la entrega del servicio:	Se realiza las 24 horas. Los recorridos se realizan cada 30 minutos durante la noche.
Horario:	De Lunes a Domingo en turnos de 12 x 12 horas.
Resultados esperados:	
Resguardo adecuado de las instalaciones y bienes.	

Flujograma

Coordinación de Seguridad				
1.- Verifica el cierre total de puertas y ventanas y que los materiales hayan sido almacenados adecuadamente 2.- En caso de alguna anomalía se verifica y descarta algún delito y se cierra la puerta 3.- En caso de anomalía y se identifica algún sospechoso se realizan las maniobras necesarias para su detención y consignación				

8)

Nombre del servicio:	Control de accesos
Área responsable del servicio:	Coordinación de Seguridad

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 70 DE 240

Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Seguridad Auxiliar Administrativo Encargados de turnos Auxiliares de Seguridad	
Descripción del servicio:	
Verificar y registrar el ingreso y salida del personal administrativo y operativo. Recibir y verificar la salida del personal debidamente justificado a través de formatos de comisión, pases de salida y permisos.	
Tipo de servicio:	Interno
Usuarios:	
Directores y coordinadores de área Personal administrativo y operativo	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano y Seguridad.	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
<ul style="list-style-type: none"> Para justificar la salida del personal dentro del horario de trabajo se requiere que el personal presente el formato indicado (comisión, pase de salida o permiso) y debidamente firmado por el coordinador del área correspondiente y del área de Desarrollo Organizacional y Humano. 	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> El personal a salir de las instalaciones del auditorio durante el horario de trabajo, deberá elaborar la comisión, pase de salida o permiso debido. Posteriormente deberá recabar las firmas correspondientes a fin de hacer válido dicho documento. Una vez firmado el documento, deberá fotocopiarlo a fin de hacer entrega dicha copia al área de Seguridad. El auxiliar de seguridad que reciba dicho documento verificará que contenga las firmas; así como, tendrá señalado con el reloj checador la hora exacta de salida. En caso de que el personal regrese a las instalaciones, solicitará la copia al auxiliar de seguridad a fin de registrar con el reloj checador la hora de ingreso, y se volverá a hacer entrega al auxiliar administrativo. En caso de ser prestadores de servicio social deberán presentar su gafete o tarjeta checadora. En la salida del personal se les revisa el vehículo a fin de verificar que no llevan nada consigo. En caso de ser personas ajenas al Auditorio (visitantes, proveedores, expositores, entre otros) el área de seguridad les pregunta el motivo de su asistencia, a qué área se dirigen y con quién; una vez que obtienen dichos datos se les registra en una bitácora y se les orientan al área correspondiente. A la salida de los visitantes, proveedores o expositores, el área de seguridad registra la salida del mismo. 	
Características del servicio:	
Ningún colaborador podrá salir sin justificar su salida con un documento comprobatorio (comisión, pase de salida o permiso). El área de Seguridad será la encargada de registrar manualmente las entradas y salidas del personal, visitantes, proveedores o expositores.	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 71 DE 240

La coordinación será la responsable de realizar revisiones en los vehículos para la verificar que no exista ninguna anomalía.

Tiempo para la entrega del servicio: Variable de acuerdo a la cantidad de entradas y salidas del personal.

Horario: De Lunes a Domingo las 24 horas del día.

Resultados esperados:

Entregar información puntual al Director General con respecto a las entradas y salidas del personal, control total del personal o visitantes que ingresan al inmueble.

Flujograma

Personal interno	Coordinación de Seguridad	Prestador de servicio social		
1.- Para salir deberá presentar y entregar un formato que justifique su salida (pase de salida, permiso, etc.) 2.- Deberá recabar las firmas correspondientes a fin de hacer válido el documento 3.- Deberá tener una copia del documento debidamente firmado y hacer entrega al área de Seguridad 4.- Recibirá el documento con firmas y con el registro del reloj checador 5.- En caso de que regrese a las instalaciones solicitará el documento para volver a registrar la hora de regreso en el				

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 72 DE 240

reloj checador	<p>7.- Revisarán los vehículos del personal interno</p> <p>8.- En caso de ser visitante se le registrará en una bitácora y se le orienta al área correspondiente</p> <p>9.- A la salida de los visitantes se registra la salida de los mismos</p>	<p>6.- Deberá presentar su gafete y tarjeta de checar</p>		
----------------	---	---	--	--

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS DE LA COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO

1)

Nombre del servicio:	Mantenimiento y limpieza de oficinas
Área responsable del servicio:	Coordinación de Mantenimiento
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Mantenimiento Jefe de Electricidad Oficial Electricista Oficial Eléctrico Intendente de Oficina	
Descripción del servicio:	
Conservar las áreas de trabajo adecuadas a través del mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones físicas y eléctricas; así como, brindar a las áreas limpieza a fin de que sean dignas para el desempeño adecuado de las actividades del personal.	
Tipo de servicio:	Interno
Usuarios:	
Todas las áreas	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Dirección Administrativa	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 73 DE 240

Requisitos para obtener la prestación del servicio:

- Realizar la petición a través de oficio, verbal o llamada telefónica

Procedimiento para prestar el servicio:

1. El Coordinador de Mantenimiento elaborará un diagnóstico de las oficinas a fin de determinar las necesidades de mantenimiento que requieran (pintura, reparación de muros, reparación de puertas, reparación de contactos eléctricos, entre otros) para asignar al personal adecuado.
2. En caso de que el diagnóstico haya arrojado que las oficinas requieren pintura, el Coordinador de Mantenimiento asignará al personal que realizará las actividades de pintor.
3. Una vez que el personal asignado llegue a la oficina indicada se cerciorará de tapar con bolsas negras o mantas de plástico los muebles y equipos de oficina a fin de no dañar los muebles con pintura (manchar).
4. Una vez terminado el trabajo se encenderá el ventilador para que facilite el secado de la pintura.
5. Una vez seca la pintura, el personal de mantenimiento se encargará de acomodar los muebles en el lugar correspondiente; así mismo, se recogerá la basura que se haya generado. Se retirarán los plásticos protectores con suma precaución a fin de no manchar los muebles de pintura.
6. En relación al mantenimiento de las instalaciones eléctricas, el Coordinador de Mantenimiento enviará al Jefe de Electricidad a valorar las instalaciones y a determinar cuál o cuáles serán las reparaciones que se realizarán.
7. Una vez que el Jefe de Electricidad determine la reparación a hacer, designará al personal correspondiente para elaborarlo (ya sea al Oficial Electricista u Oficial Eléctrico).
8. El Oficial Electricista u Oficial Eléctrico (de acuerdo al que haya sido designado para dicha labor) solicitará al Asistente Administrativo el material necesario para elaborar la reparación.
9. Una vez reparada la instalación, el Oficial Electricista u Oficial Eléctrico realizará pruebas para comprobar la funcionalidad de la instalación, es decir, deberá cerciorarse de que la instalación no sufra de ninguna sobre carga eléctrica, el paso de corriente sea el adecuado y evitar el riesgo de cortos circuitos.
10. En caso de que la reparación en las instalaciones eléctricas se encuentre ligada al cambio de las luminarias, el Jefe de Electricidad designará al Oficial Eléctrico a fin de que revise las instalaciones y las luminarias a fin de descartar cualquier falla en el paso de corriente. En dado caso de que realmente sea la luminaria la que se encuentre dañada, el Oficial Eléctrico solicitará al Almacenista la luminaria correspondiente de acuerdo a las características de la luminaria anterior (color de luz, watts generados, entre otros).
11. El Oficial Eléctrico verificará el buen funcionamiento de la luminaria.
12. En el caso de limpieza de oficinas, el Jefe de Intendencia entrega al Intendente de Oficina los artículos necesarios para desarrollar dicha actividad (franelas, escoba, trapeador, cubeta, aromatizante, limpiador de pisos, entre otros).
13. El Intendente de Oficina llega a la o las oficinas correspondientes e iniciará la limpieza de las mismas así como la colocación de los enseres necesarios (papel higiénico, jabón para manos, toallas para manos, entre otros).
14. Una vez terminada la limpieza de la oficina, se cerrará (en caso de que el personal aun no haya llegado), en caso de que el personal se encuentre en la oficina, se recogerán todos los artículos (escoba, trapeador, franelas, entre otros) y se dirigirá a otra oficina.

Características del servicio:

El mantenimiento preventivo y correctivo de las oficinas lo realizará la Coordinación de Mantenimiento.

Las áreas solicitantes deberán informar al Coordinador del área de Mantenimiento de las reparaciones que se requieren para que puedan ser revisadas y atendidas en el menor tiempo

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 74 DE 240

posible.	
Tiempo para la entrega del servicio:	Variable de acuerdo a las características del servicio.
Horario:	De Lunes a Viernes de 7:30 a 17:00 horas. Sábados de 9:00 a 14:00 horas.
Resultados esperados:	
Ofrecer a las áreas de un mantenimiento preventivo y correctivo; así mismo, mantener la limpieza general de las mismas.	

Flujograma

Coordinación de Mantenimiento				
1.- El Coordinador del área realizará un diagnóstico para determinar las necesidades de mantenimiento de las oficinas 2.- Asigna personal para pintar las oficinas 3.- El personal cubrirá los muebles a fin de no dañarlos 4.- Una vez terminado el trabajo se encenderá el ventilador para apresurar el secado 5.- Se reacomodarán los muebles y se retiran los plásticos con los que hayan cubierto los mismos 6.- En caso de las instalaciones eléctricas el Jefe de Electricidad realizará un				

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 75 DE 240

<p>diagnóstico</p> <p>7.- El Jefe de Electricidad designará al personal que reparará la falla</p> <p>8.- El Oficial Eléctrico solicitará el material a requerir</p> <p>9.- Realizará pruebas para comprobar la funcionalidad de la instalación</p> <p>10.- Si la revisión es en las luminarias, se revisarán y cambiarán en caso de ser necesario</p> <p>11.- El Oficial Eléctrico verificará la funcionalidad de las luminarias</p> <p>12.- En caso de limpieza de oficinas el Intendente tendrá los utensilios necesarios</p> <p>13.- Realizará la limpieza y colocación de enseres</p> <p>14.- Una vez terminada la limpieza se cerrará la oficina o se recogerán los utensilios y se dirigirá a otra área</p>				
---	--	--	--	--

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 76 DE 240

2)

Nombre del servicio:	Apoyo en eventos
Área responsable del servicio:	Coordinación de Mantenimiento
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Mantenimiento Jefe de Mantenimiento Jefe de Electricidad Oficial Electricista Oficial Eléctrico Oficiales Intendente de Operativo	
Descripción del servicio:	
Atender, asistir y brindar al usuario del Auditorio (CEFE) los requerimientos necesarios para llevar a cabo el evento.	
Tipo de servicio:	Externo
Usuarios:	
Arrendatarios del CEFE	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Dirección Administrativa Coordinación de Comercialización Coordinación de Compras	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
<ul style="list-style-type: none"> • Hoja de Operaciones (MTTO-HO1) 	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. En el caso de que el CEFE haya sido rentado o se encuentre en proceso de renta por clientes del área de Comercialización o Dirección Administrativa, el Coordinador de Comercialización o el Director Administrativo deberá guiar al cliente con el Coordinador de Mantenimiento, el cual a través del Asistente Administrativo realizará el llenado de la Hoja de Operaciones (MTTO-HO1) de acuerdo a las características del evento (a lo requerido por el cliente). 2. El Asistente Administrativo detallará en la Hoja de Operaciones (MTTO-HO1) el nombre del evento, la fecha de cuando se llevará a cabo, el horario, los horarios de montaje y desmontaje (en caso de que sea necesario algún tipo de montaje), cantidad aproximada de personas que asistirán, área rentada, estacionamiento, responsable del evento, teléfonos, requerimientos de baños, taquillas, camerinos, bodegas, puertas, palenque, personal del PFO que deberá participar (intendencia, electricidad, seguridad y mantenimiento), señalar en el mapa el área rentada, observaciones y firmas. 3. Una vez determinados todos los requerimientos en la Hoja de Operaciones (MTTO-HO1), el Asistente Administrativo entregará dicho formato para recabar la firma del Coordinador de Mantenimiento. 4. Una vez firmada por el Coordinador de Mantenimiento se enviará a través del Asistente 	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 77 DE 240

Administrativo a la Dirección Administrativa para autorización. 5. El Director Administrativo recibe la Hoja de Operaciones (MTTO-HO1) revisará los requerimientos del evento, en caso de que se encuentre de acuerdo lo firmará y enviará al Coordinador de Mantenimiento para firma del encargado del evento. 6. El Coordinador de Mantenimiento a través de la Asistente Administrativo se le entregará al encargado del evento para firma. 7. Una vez cubiertas las necesidades del evento (antes, durante y después) se realizará el desmontaje, limpieza y acomodo del material ocupado en el evento.	
Características del servicio:	
A través de la Hoja de Operaciones se especifican las necesidades de apoyo para el evento. En caso de que no se haya realizado la Hoja de Operaciones, el área de Mantenimiento no cubrirá las necesidades del evento. La Coordinación de Comercialización será la responsable de canalizar a los arrendatarios al área de Mantenimiento para la elaboración de la Hoja de Operaciones.	
Tiempo para la entrega del servicio:	Variable de acuerdo a las necesidades del proyecto.
Horario:	Variable de acuerdo a las necesidades del proyecto.
Resultados esperados:	
La satisfacción del arrendatario en relación a los servicios otorgados.	

Flujograma

Coordinación de Comercialización	Coordinación de Mantenimiento	Dirección Administrativa		
1.- Se orienta al arrendatario al área de Mantenimiento para el llenado de la Hoja de Operaciones	2.- Se hace el llenado de la Hoja de Operaciones 3.- La Hoja de Operaciones se firmará por el Coordinador del área 4.- Se envía a Dirección Administrativa para autorización	5.- Se firmará y enviará al área de Mantenimiento		

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 78 DE 240

	6.- Se entregará al arrendatario para firma 7.- Una vez realizado el evento se procede al desmontaje, limpieza y acomodo del material utilizado		
--	--	--	--

3)

Nombre del servicio:	Atención a Expositores
Área responsable del servicio:	Coordinación de Mantenimiento
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Mantenimiento Jefe de Mantenimiento Jefe de Electricidad Oficial Electricista Oficial Eléctrico Oficiales Intendente de Operativo	
Descripción del servicio:	
Atender las necesidades de los expositores en cuanto a las instalaciones físicas y eléctricas del stand o espacio libre rentado.	
Tipo de servicio:	Interno
Usuarios:	
Expositores	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Dirección Administrativa Coordinación de Expositores Coordinación de Compras	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
<ul style="list-style-type: none"> Formato de Solicitud de Servicios 	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> El Expositor que tenga algún problema en su stand o espacio libre relativo a cuestiones físicas o eléctricas del mismo, se deberá dirigir al área de Mantenimiento a fin de realizar su reporte. El Coordinador de Mantenimiento a través del Jefe de Mantenimiento llenará el Formato de 	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 79 DE 240

<p>Solicitud de Servicios, la cual se le asignará un número consecutivo de reporte.</p> <ol style="list-style-type: none"> El Coordinador de Mantenimiento a través del Jefe de Mantenimiento asignará al personal correspondiente para resolver la inconformidad. Una vez resuelta la inconformidad se notificará al Coordinador de Mantenimiento. El Coordinador del área a través del Jefe de Mantenimiento señalará en el Formato de Solicitud de Servicios que ha sido atendida dicha anomalía. El Coordinador del área a través del Jefe de Mantenimiento fotocopiará todos los Formatos de Solicitud de Servicios obtenidos por día de operación y se harán entrega en la Coordinación de Expositores a fin de hacer de su conocimiento para cualquier aclaración que se tenga por parte de los Expositores. 	
Características del servicio:	
<p>La Coordinación de Mantenimiento es la responsable de realizar el Formato de Solicitud de Servicios.</p> <p>Los Formatos de Solicitud de Servicios se le asigna un número consecutivo conforme se van obteniendo inconformidades, por lo que se atienden de manera secuencial.</p> <p>Todas las inconformidades son atendidas el mismo día, en caso de que se requiera de más tiempo solo se extenderá al día siguiente, resolviéndose en las primeras horas de la jornada laboral a fin de no acumular inconformidades pasadas.</p> <p>Se entrega copias de los Formatos de Solicitud de Servicios elaborados a la Coordinación de Expositores a fin de comunicarles las inconformidades resueltas durante el día, a fin de prevenir malos entendidos con los Expositores.</p>	
Tiempo para la entrega del servicio:	Variable de acuerdo a la cantidad de reportes a resolver. Se atienden el mismo día.
Horario:	De Lunes a Domingo de 9:00 am a 1:00 am.
Resultados esperados:	
Satisfacción de los Expositores en cuanto a inconformidades físicas o eléctricas de sus espacios de exhibición.	

Flujograma

Expositor				
1.- En caso de tener algún problema con su stand se deberá dirigir al área de Mantenimiento a fin de realizar su reporte	2.- Se llena el formato de Solicitud de Servicios, la cual se asignará un número consecutivo de reporte			
	3.- Se asignará al personal			

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 80 DE 240

	correspondiente 4.- Una vez reparada la anomalía se notificará al Coordinador del área 5.- Se señalará en el Formato de Solicitud de Servicios como atendida la anomalía 6.- Se fotocopiarán todos los formatos elaborados por día de actividad y entregarán al área de Expositores para su conocimiento			
--	---	--	--	--

4)

Nombre del servicio:	Mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones
Área responsable del servicio:	Coordinación de Mantenimiento
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Mantenimiento Jefe de Mantenimiento Jefe de Electricidad Oficial Electricista Oficial Eléctrico Oficiales Intendente de Operativo	
Descripción del servicio:	
Realizar acciones para evitar, reducir, y en su caso, reparar, las fallas sobre los bienes e instalaciones del organismo, con ello alcanzar o prolongar la vida útil del inmueble.	
Tipo de servicio:	Interno
Usuarios:	
Titulares de área Personal administrativo y operativo Visitantes Prestadores de Servicio Social y/o Practicantes Profesionales	
Áreas que intervienen en el servicio:	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 81 DE 240

Dirección General
 Dirección Administrativa
 Coordinación de Compras

Requisitos para obtener la prestación del servicio:

- Preventivo no se requiere de alguna solicitud.
- Para el mantenimiento correctivo se requiere que la solicitud se realice a través de oficio o llamada telefónica.

Procedimiento para prestar el servicio:

1. El Director General analiza las necesidades de infraestructura en el organismo (innovaciones).
2. El Director General propone los cambios a realizar sobre la infraestructura ante el Coordinador de Mantenimiento y Coordinador de Diseño de Carros Alegóricos.
3. El Coordinador de Diseño de Carros Alegóricos realiza los diseños de la o las propuestas de mejora a realizar en la infraestructura del organismo de acuerdo a lo establecido por el Director General.
4. El Coordinador de Diseño de Carros Alegóricos realiza los bocetos a escala definitivos al Director General para su autorización.
5. El Director General revisa los bocetos de los diseños y realiza los cambios que considere pertinentes.
6. El Director General entrega el o los bocetos con los cambios correspondientes al Coordinador de Diseño de Carros Alegóricos para su modificación.
7. El Coordinador de Diseño de Carros Alegóricos realiza las modificaciones correspondientes y presenta el diseño definitivo al Director General.
8. El Director General autoriza el diseño.
9. El Coordinador de Diseño de Carros Alegóricos entrega al Coordinador de Mantenimiento los planos y diseños de las modificaciones infraestructurales a realizar.
10. El Coordinador de Mantenimiento en colaboración con su personal correspondiente (herrero, carpintero, etc.) determinarán el tipo de material a utilizar en la elaboración de los diseños
11. El Coordinador de Mantenimiento a través del Asistente Administrativo elabora el listado de materiales a utilizar para llevar a cabo el proyecto.
12. El Coordinador de Mantenimiento presenta dicho listado al Director General y Director Administrativo para su revisión y autorización.
13. El Coordinador de Mantenimiento entregará dicho listado al Asistentes Administrativo a fin de elaborar la requisición correspondiente, la cual solicita al área de Compras la Forma 1 (COMP-F1 Requisición de Compras).
14. El Asistente Administrativo llena la Forma 1 (COMP-F1 Requisición de Compras) de forma adecuada. Una vez debidamente llenada la Forma 1 (COMP-F1 Requisición de Compras) la entregará al Coordinador de Mantenimiento para firma.
15. Una vez firmada el Asistente Administrativo enviará la Forma 1 (COMP-F1 Requisición de Compras) a autorización y firma del Director Administrativo
16. Una vez que la Forma 1 (COMP-F1 Requisición de Compras) contiene las firmas correspondientes para ser válida, el Asistente Administrativo enviará dicha Forma 1 (COMP-F1 Requisición de Compras) al área de Compras para su adquisición.
17. Una vez que el material haya llegado a almacén, el Coordinador de Mantenimiento asignará al personal que elaborará dicho proyecto; así mismo, les hará entrega del diseño y planos. Por ejemplo: en caso de que la base de la estructura sea metálica, se determinará al personal herrero correspondiente.
18. Una vez que la estructura metálica se encuentre elaborada se pasa a realizar un bastidor con manta (mantear) a fin de darle forma a la estructura.
19. Se le coloca una capa de pintura blanca y se espera a que seque para comenzar a realizar o plasmar la combinación de colores de acuerdo al diseño original.
20. En caso que se utilicen otros materiales (fibra de vidrio, manejo de hule espuma, entre otros)

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 82 DE 240

<p>se realizará la manipulación de dichos materiales a fin de darle el acabado correspondiente al diseño original.</p> <p>21. Una vez terminados las piezas el Coordinador de Mantenimiento en colaboración con personal del área realizarán el montaje de las estructuras o diseños elaborados en las naves o infraestructura correspondiente.</p>	
Características del servicio:	
<p>Para la reparación de diversas áreas (eléctricas, fontanería, obra civil, entre otras) de acuerdo a la magnitud de la solicitud se deberá solicitar a través de llamada telefónica u oficio.</p>	
Tiempo para la entrega del servicio:	Variable de acuerdo a las características del proyecto.
Horario:	De Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas.
Resultados esperados:	
<p>Satisfacción del área solicitante; así como brindar instalaciones adecuadas a expositores, patrocinadores y público en general.</p>	

Flujograma

Dirección General	Coordinador de Diseño de Carros Alegóricos	Coordinación de Mantenimiento		
1.- Analiza las necesidades de infraestructura 2.- Propone los cambios de infraestructura 5.- Revisa los bocetos y realiza los cambios pertinentes 6.- Entrega los bocetos para su modificación	3.- Realiza los diseños de los cambios en la infraestructura 4.- Realiza los bocetos y presenta para su autorización 7.- Realiza los diseños definitivos y entrega para autorización			

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 83 DE 240

<p>8.- Autoriza los diseños</p>	<p>9.- Entrega los diseños y planos para su elaboración</p>	<p>10.- Se determina el material a utilizar para la elaboración de los diseños</p> <p>11.- Realiza el listado de materiales a utilizar</p> <p>12.- Se presenta ante el Director General y Director Administrativo para su revisión y autorización</p> <p>13.- Se realizará la requisición de materiales de acuerdo al listado</p> <p>14.- Se llena la Forma 1 (COMP-F1 Requisición de Compras) y se firma por el Coordinador del área</p> <p>15.- Se envía a Dirección Administrativa para su autorización</p> <p>16.- Una vez firmada se envía al área de Compras para su adquisición</p> <p>17.- Se asignará al personal que desarrollará el proyecto y entregará los planos y diseños</p> <p>18.- Una vez elaborada la</p>		
---------------------------------	---	---	--	--

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 84 DE 240

		estructura metálica se realiza un bastidor con manta 19.- Se pinta de blanco se espera hasta que seque y se coloca el diseño a llevar 20.- En caso de utilizar otro tipo de material se manipula hasta que tenga la forma adecuada 21.- Se hace el montaje de los diseños o naves		
--	--	--	--	--

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA DE ESCENARIOS Y MONTAJES

1)

Nombre del servicio:	Escenografía y montaje en el Auditorio
Área responsable del servicio:	Coordinación de Mantenimiento (Área de Escenarios y Montajes)
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Mantenimiento Oficiales Calificados EM	
Descripción del servicio:	
Elaborar y montar escenografías solicitadas por las diversas áreas en pro de dar una imagen a sus diversas actividades apegada al tema anual de Fiestas de Octubre.	
Tipo de servicio:	Interno
Usuarios:	
Todas las áreas	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Dirección Administrativa Coordinación de Diseño de Carros Alegóricos Coordinación de Compras	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 85 DE 240

- Oficio o memorándum solicitando una escenografía o montaje
- Boceto del diseño de la escenografía o montaje

Procedimiento para prestar el servicio:

1. Para la elaboración de escenografías es necesario que el Titular del área solicitante requiera del diseño al Coordinador de Diseño de Carros Alegóricos.
2. El Coordinador de Diseño de Carros Alegóricos en colaboración del Titular del área solicitante realizarán las mediciones pertinentes del lugar o espacio destinado a colocar la escenografía o figura a fin de determinar las dimensiones del diseño.
3. Una vez que el Titular del área solicitante y el Coordinador de Diseño de Carros Alegóricos hayan realizado el diseño de la escenografía del evento, el Titular del área solicitante presentará el diseño ante el Director General para su autorización.
4. El Director General revisará el diseño y lo autorizará.
5. Una vez autorizado el diseño, el Titular de área solicitante entregará el diseño al Coordinador de Diseño de Carros Alegóricos para la elaboración de los planos.
6. El Coordinador de Diseño de Carros Alegóricos, comenzará a elaborar los planos a escala de los diseños de las escenografías a desarrollar.
7. Una vez que el Coordinador de Diseño de Carros Alegóricos haya terminado la elaboración de los planos, se los entregará al Coordinador de Mantenimiento a fin de hacer del conocimiento al personal del área de Escenarios y Montajes los diseños a elaborar.
8. El Coordinador de Mantenimiento en colaboración del Coordinador de Diseño de Carros Alegóricos y personal del área de Escenarios y Montajes (herrereros y oficiales) determinarán el tipo y la cantidad de materiales a utilizar.
9. El Coordinador de Mantenimiento a través del Diseñador EM realizará el listado de materiales a solicitar.
10. Una vez realizada la lista, el Coordinador de Mantenimiento la presentará ante el Director General y el Director Administrativo para su autorización.
11. Una vez determinados el tipo y cantidad de materiales a solicitar, el Coordinador de Mantenimiento a través del Diseñador EM solicitará al área de Compras la Forma 1 (COMP-F1 Requisición de Compras).
12. Una vez llena la Forma 1 (COMP-F1 Requisición de Compras) el Diseñador EM la presentará ante el Director Administrativo para su autorización.
13. Una vez autorizada el Diseñador EM hará entrega de la Forma 1 (COMP-F1 Requisición de Compras) al área de Compras.
14. Una vez que el material requerido llegue al almacén el Diseñador EM en coordinación con Oficiales EM recogerán el material necesario para el desarrollo del proyecto.
15. Una vez que se tiene el material, el Diseñador EM, Oficial Calificado Herrero y Oficial Herrero trazarán a escala y comenzarán a formar las figuras o escenografías (mamparas, figuras, etc.) con el material de acero que utilice para formar la figura (tubulares, varilla, etc.).
16. Una vez formada la figura procederá a soldarla o unirla de la manera que sea más conveniente, a fin de que sea fácil maniobrar con ella, es decir, que la figura o escenografía sea fácil de trasladar, subir o mover de posición sin problema alguno.
17. Al terminar las piezas (estructuras metálicas), se entregarán al Oficial EM para que sean manteadas.
18. Una vez que las figuras se encuentran manteadas, el Oficial EM entregará al Auxiliar General EM para fondear.
19. Una vez fondeadas las piezas, el Auxiliar General EM entregará al Pintor EM para la aplicación de color de acuerdo al diseño entregado. En caso de ser muchas escenografías o figuras el Oficial EM y Auxiliar General EM apoyarán al Pintor a aplicar color a las estructuras.
20. En caso de que la escenografía o figura lleve dibujos o imágenes el Pintor rotulará los bastidores para la aplicación adecuada de colores, es decir, delimitar las áreas que deberán ir de un color y las áreas que deberán ir con otro color.

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 86 DE 240

<p>21. En caso de que el diseño lleve volumen, el Oficial EM, formarán las piezas complementarias de la figura, así mismo, las pegarán a fin de darle el volumen deseado de acuerdo al diseño original. El volumen lo realizarán en base a esponja u otro material flexible y apto.</p> <p>22. Una vez pegada la esponja el Pintor recubrirá de pintura la esponja y el bastidor para darle el acabado en color de acuerdo al diseño. Así mismo, si el dibujo necesitara marcar rasgos de sombra, brillo, profundidad, resalto, desvanecer, entre otros, el Pintor con ayuda del aerógrafo resaltará los rasgos necesarios.</p> <p>23. Una vez terminadas las escenografías y figuras se realizará el montaje de las mismas. El Coordinador de mantenimiento, Diseñador EM, Oficial EM y Auxiliar General EM realizarán el montaje de las escenografías o figuras en el lugar requerido.</p>	
Características del servicio:	
<p>El área de Escenarios y Montajes es la única responsable de realizar escenografías y montajes dentro del Auditorio.</p> <p>Para que el área desarrolle el proyecto, el área solicitante debió haber entregado su oficio con autorización del Director General.</p> <p>El diseño de la escenografía la realizará el área de Diseño de Carros Alegóricos.</p>	
Tiempo para la entrega del servicio:	Variable de acuerdo al proyecto.
Horario:	De Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas. Durante eventos especiales de Lunes a Domingo de 9:00 a 19:00 horas
Resultados esperados:	
Satisfacción del área solicitante.	

Flujograma

Área solicitante	Coordinación de Diseño de Carros Alegóricos	Dirección General	Coordinación de Mantenimiento (Área de E y M)	
<p>1.- Deberá solicitar al área de Diseño de Carros Alegóricos el diseño</p> <p>3.- Una vez realizado el diseño se presentará al Director General</p>	<p>2.- En colaboración del titular del área solicitante tomarán medidas del espacio a colocar la escenografía solicitada</p>	<p>4.- Revisa el diseño y autoriza</p>		

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 87 DE 240

<p>para autorización</p> <p>5.- Entrega el diseño para la elaboración de los planos</p>	<p>6.- Comenzará a elaborar los planos a escala de los diseños</p> <p>7.- Una vez terminados los diseños los entrega al área de Mantenimiento para su elaboración</p>		<p>8.- Se determina el tipo y la cantidad de material a utilizar</p> <p>9.- Realizará el listado de materiales a solicitar</p> <p>10.- El listado lo presentará ante el Director General y Director Administrativo para su autorización</p> <p>11.- Se solicita al área de Compras la Forma 1 (COMP-F1 Requisición de Compras)</p> <p>12.- Se presenta la Forma 1 (COMP-F1 Requisición de Compras) ante el Director Administrativo para su autorización</p> <p>13.- Una vez autorizada se hace entrega al</p>	
---	---	--	---	--

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 88 DE 240

			<p>área de Compras</p> <p>14.- Se recoge el material a utilizar en el proyecto</p> <p>15.- Se comenzará a trazar a escala y elaborar en metal las figuras o escenografías</p> <p>16.- Se procede a soldarla y formar la figura de la manera más conveniente para después hacer maniobras con ellas</p> <p>17.- Se procede al manto de las figuras</p> <p>18.- Se procede a fundear las figuras (pintar las figuras de color blanco)</p> <p>19.-Se entrega al Pintor para la aplicación del color de acuerdo al diseño</p> <p>20.- En caso de llevar imágenes se deberá rotular para la aplicación del color</p> <p>21.-En caso de que las figuras lleven volumen se formarán las piezas complementarias</p> <p>22.- Se recubrirá de color la esponja de acuerdo al color del diseño</p> <p>23.- Se realiza el montaje de las figuras o escenografía en</p>	
--	--	--	--	--

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 89 DE 240

			el espacio establecido	
--	--	--	------------------------	--

2)

Nombre del servicio:	Escenografía y montaje en el diversos eventos
Área responsable del servicio:	Coordinación de Mantenimiento (Área de Escenarios y Montajes)
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de mantenimiento Oficiales Calificados EM	
Descripción del servicio:	
Elaborar y montar escenografías solicitadas por las diversas áreas en pro de dar una imagen en sus diversos eventos apegados al tema anual de Fiestas de Octubre.	
Tipo de servicio:	Interno
Usuarios:	
Todas las áreas	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Dirección Administrativa Coordinación de Diseño de Carros Alegóricos Coordinación de Compras	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
<ul style="list-style-type: none"> • Oficio o memorándum solicitando una escenografía o montaje • Boceto del diseño de la escenografía o montaje 	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Para la elaboración de escenografías para diversos eventos (Reina FO, ruedas de prensa, entre otros) es necesario que el Titular del área solicitante requiera del diseño al Coordinador de Diseño de Carros Alegóricos. 2. El Coordinador de Diseño de Carros Alegóricos en colaboración del Titular del área solicitante realizarán las mediciones pertinentes del lugar o espacio destinado a colocar la escenografía o figura a fin de determinar las dimensiones del diseño. 3. Una vez que el Titular del área solicitante y el Coordinador de Diseño de Carros Alegóricos hayan realizado el diseño de la escenografía del evento, el Titular del área solicitante presentará el diseño ante el Director General para su autorización. 4. El Director General revisará el diseño y lo autorizará. 5. Una vez autorizado el diseño, el Titular de área solicitante entregará el diseño al Coordinador de Diseño de Carros Alegóricos para la elaboración de los planos. 6. El Coordinador de Diseño de Carros Alegóricos, comenzará a elaborar los planos a escala de los diseños de las escenografías a desarrollar. 7. Una vez que el Coordinador de Diseño de Carros Alegóricos haya terminado la elaboración de los planos, se los entregará al Coordinador de Mantenimiento a fin de hacer del conocimiento 	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 90 DE 240

- al personal del área de Escenarios y Montajes los diseños a elaborar.
8. El Coordinador de Mantenimiento en colaboración del Coordinador de Diseño de Carros Alegóricos y personal del área de Escenarios y Montajes (herrereros y oficiales) determinarán el tipo y la cantidad de materiales a utilizar.
 9. El Coordinador de Mantenimiento a través del Diseñador EM realizará el listado de materiales a solicitar.
 10. Una vez realizada la lista, el Coordinador de Mantenimiento la presentará ante el Director General y el Director Administrativo para su autorización.
 11. Una vez determinados el tipo y cantidad de materiales a solicitar, el Coordinador de Mantenimiento a través del Diseñador EM solicitará al área de Compras la Forma 1 (COMP-F1 Requisición de Compras).
 12. Una vez llena la Forma 1 (COMP-F1 Requisición de Compras) el Diseñador EM la presentará ante el Director Administrativo para su autorización.
 13. Una vez autorizada el Diseñador EM hará entrega de la Forma 1 (COMP-F1 Requisición de Compras) al área de Compras.
 14. Una vez que el material requerido llegue al almacén el Diseñador EM en coordinación con Oficiales EM recogerán el material necesario para el desarrollo del proyecto.
 15. Una vez que se tiene el material, el Diseñador EM, Oficial Calificado Herrero y Oficial Herrero trazarán las estructuras y comenzarán a formar dichas figuras o escenografías (mamparas, figuras, etc.) con el material de acero que utilice para formar la figura (tubulares, varilla, etc.).
 16. Una vez formada la figura procederá a soldarla o unir la de la manera que sea más conveniente, a fin de que sea fácil maniobrar con ella, es decir, que la figura o escenografía sea fácil de trasladar, subir o mover de posición sin problema alguno.
 17. Al terminar las piezas (estructuras metálicas), se entregarán al Oficial EM para que sean manteadas.
 18. Una vez que las figuras se encuentran manteadas, el Oficial EM entregará al Auxiliar General EM para fundear.
 19. Una vez fundeadas las piezas, el Auxiliar General EM entregará al Pintor EM para la aplicación de color de acuerdo al diseño entregado. En caso de ser muchas escenografías o figuras el Oficial EM y Auxiliar General EM apoyarán al Pintor a aplicar color a las estructuras.
 20. En caso de que la escenografía o figura lleve dibujos o imágenes el Pintor rotulará los bastidores para la aplicación adecuada de colores, es decir, delimitar las áreas que deberán ir de un color y las áreas que deberán ir con otro color.
 21. En caso de que el diseño lleve volumen, el Oficial EM, formarán las piezas complementarias de la figura, así mismo, las pegarán a fin de darle el volumen deseado de acuerdo al diseño original. El volumen lo realizarán en base a esponja u otro material flexible y apto.
 22. Una vez pegada la esponja el Pintor recubrirá de pintura la esponja y el bastidor para darle el acabado en color de acuerdo al diseño. Así mismo, si el dibujo necesitara marcar rasgos de sombra, brillo, profundidad, resalto, desvanecer, entre otros, el Pintor con ayuda del aerógrafo resaltará los rasgos necesarios.
 23. Una vez terminadas las escenografías y figuras se realizará el montaje de las mismas. El Coordinador de mantenimiento, Diseñador EM, Oficial EM y Auxiliar General EM realizarán el montaje de las escenografías o figuras en el lugar requerido.
 24. En caso de que las piezas deban ser trasladadas fuera del auditorio (hoteles, restaurantes, plazas públicas, entre otros), se solicitará al área de Compras un vehículo o en dado caso de que los vehículos con los que cuenta el área de Mantenimiento no se encuentren ocupados ayudarán en el traslado de las escenografías.
 25. El Oficial EM y Auxiliar General EM subirán al vehículo la escenografía, piezas y herramienta necesaria para su instalación; así mismo, el Coordinador de Mantenimiento y personal del área de Escenarios y Montajes se trasladarán a la zona del montaje.
 26. Una vez que se llega a la zona del montaje, se bajan las estructuras del vehículo y se comienza con la unión, ubicación, colocación y fijación de las piezas de la escenografía a fin de dejarlas totalmente fijas a fin de prevenir que se muevan o se caigan.

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 91 DE 240

27.El Diseñador EM realizará la labor de supervisión en la colocación adecuada de las escenografías o figuras, a fin darle la orientación adecuada procurando que la escenografía se vea en un solo plano o con resaltes propios de la escenografía.	
Características del servicio:	
El área de Escenarios y Montajes es la única responsable de realizar escenografías y montajes fuera del Auditorio. Para que el área desarrolle el proyecto, el área solicitante debió haber entregado su oficio con autorización del Director General. El diseño de la escenografía la realizará el área de Diseño de Carros Alegóricos.	
Tiempo para la entrega del servicio:	Variable de acuerdo al proyecto.
Horario:	De Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas. Durante eventos especiales de Lunes a Domingo de 9:00 a 19:00 horas
Resultados esperados:	
Satisfacción del área solicitante.	

Fujograma

Área solicitante	Coordinación de Diseño de Carros Alegóricos	Dirección General	Coordinación de Mantenimiento (Área de E y M)	
1.- Solicita al área de Diseño de Carros Alegóricos el diseño 3.- Una vez realizado el diseño se presentará al Director General para autorización 5.- Entrega el diseño para la elaboración de los planos	2.- En colaboración del titular del área solicitante tomarán medidas del espacio a colocar la escenografía solicitada 6.- Comenzará a elaborar los	4.- Revisa el diseño y autoriza		

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 92 DE 240

	<p>planos a escala de los diseños</p> <p>7.- Una vez terminados los diseños los entrega al área de Mantenimiento para su elaboración</p>		<p>8.- Se determina el tipo y la cantidad de material a utilizar</p> <p>9.- Realizará el listado de materiales a solicitar</p> <p>10.- El listado lo presentará ante el Director General y Director Administrativo para su autorización</p> <p>11.- Se solicita al área de Compras la Forma 1 (COMP-F1 Requisición de Compras)</p> <p>12.- Se presenta la Forma 1 (COMP-F1 Requisición de Compras) ante el Director Administrativo para su autorización</p> <p>13.- Una vez autorizada se hace entrega al área de Compras</p> <p>14.- Se recoge el material a utilizar en el proyecto</p> <p>15.- Se comenzará a trazar a escala y elaborar en metal</p>	
--	--	--	--	--

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 93 DE 240

			<p>las figuras o escenografías</p> <p>16.- Se procede a soldarla y formar la figura de la manera más conveniente para después hacer maniobras con ellas</p> <p>17.- Se procede al manto de las figuras</p> <p>18.- Se procede a fondear las figuras (pintar las figuras de color blanco)</p> <p>19.-Se entrega al Pintor para la aplicación del color de acuerdo al diseño</p> <p>20.- En caso de llevar imágenes se deberá rotular para la aplicación del color</p> <p>21.-En caso de que las figuras lleven volumen se formarán las piezas complementarias</p> <p>22.- Se recubrirá de color la esponja de acuerdo al color del diseño</p> <p>23.- Se realiza el montaje de las figuras o escenografía en el espacio establecido</p> <p>24.- Se solicita al área de Compras o se verifica los vehículos del área para el traslado de la escenografía o</p>	
--	--	--	--	--

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 94 DE 240

			figura 25.- En el vehiculo deberá ir la figura o escenografía, herramientas para la instalación y personal asignado 26.- Se fija la figura o escenografía en el lugar del montaje a fin de prevenir que se mueva o caiga 27.- Se supervisa las adecuada instalación de las figuras o escenografía	
--	--	--	--	--

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS DE LA COORDINACIÓN DE TAQUILLAS

1)

Nombre del servicio:	Venta de boletaje al público en general
Área responsable del servicio:	Coordinación de Taquillas
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Taquillas	
Descripción del servicio:	
Venta de boletaje de ingreso general y de diversas atracciones al público visitante.	
Tipo de servicio:	Externo
Usuarios:	
Público asistente a la feria	
Áreas que intervienen en el servicio:	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 95 DE 240

Ningún área	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
Niños menores de 12 años deberán encontrarse acompañados por un adulto. Poseer la cantidad de efectivo suficiente para pagar el costo del boleto. Acudir a los establecimientos autorizados para adquirir el boleto; así mismo, pagar dicho costo en efectivo.	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Cada taquilla cuenta con dos supervisores (uno en cada turno) los cuales supervisan y dotan de boletos a los taquilleros. 2. Cada supervisor de taquilla es responsable de los boletos entregados. 3. En caso de que el supervisor ya no tenga boletos, solicitará al almacenista de boletos una cantidad igual o superior para la venta. 4. En caso de que alguno de los taquilleros venda la totalidad de boletos entregados, le solicitará al supervisor de taquilla en turno una cantidad igual o menor de boletos a vender. 5. Conforme los taquilleros realicen la venta de boletos de ingreso general y de las diversas atracciones de la feria, los supervisores serán responsables de realizar cortes de cajas parciales y totales. 	
Características del servicio:	
La venta de boletaje de ingreso general y de las diversas atracciones se realiza en las taquillas o módulos autorizados.	
Tiempo para la entrega del servicio:	Durante el periodo ferial.
Horario:	De Lunes a Domingo de 9:00 a 00:00 horas
Resultados esperados:	
Superar la venta en boletaje de ingreso general y en las diversas atracciones.	

Flujograma

Coordinación de Taquillas				
1.-Cada taquilla cuenta con 2 supervisores el cual los dota de boletos. 2.-Cada supervisor es responsable de los boletos entregados. 3.-En caso de no tener más boletos se solicita una cantidad				

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 96 DE 240

<p>igual o superior al almacenista de boletos.</p> <p>4.-En caso de vender todos los boletos entregados el taquillero resolicitará al supervisor una cantidad igual o menor de boletos a vender.</p> <p>5.-Conforme los taquilleros vendan boletos para la feria y/o atracciones los supervisores deberán hacer cortes de cajas totales y parciales.</p>				
--	--	--	--	--

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE MUNDO MÁGICO

1)

Nombre del servicio:	Atención a visitantes especiales, grupos y público en general
Área responsable del servicio:	
Responsables de brindar el servicio:	
	Coordinadora de Mundo Mágico Oficiales Calificados
Descripción del servicio:	
	Atender a invitados especiales, escolares y público en general dentro y fuera del Pabellón Mundo Mágico. A través del Pabellón Mundo Mágico se pretende colaborar y reforzar la educación de los niños, jóvenes y adultos.
Tipo de servicio:	Externo
Usuarios:	
	Público en General Escuelas o colegios Instituciones de asistencia social Personas de tercera edad
Áreas que intervienen en el servicio:	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 97 DE 240

Coordinación de Compras
 Coordinación de Comercialización
 Coordinación de Mantenimiento

Requisitos para obtener la prestación del servicio:

1. El ingreso de escolares, asilos y asociaciones civiles de niños especiales deberá ser a través de la hoja de ingreso (invitación) y el pago de la entrada general previamente acordado.
2. El Supervisor de Taquillas será el responsable de realizar la revisión y recolección de la hoja de ingreso y del cobro acordado.
3. El Coordinador de Mundo Mágico coordinará y supervisará las actividades realizadas de los prestadores de servicio social.

Procedimiento para prestar el servicio:

1. Antes de que la feria comience, el Director de Mundo Mágico realizará las llamadas correspondientes a cada una de las instituciones educativas que hayan recibido invitaciones a fin de confirmar su asistencia; así mismo, concertar la fecha de la visita.
2. El Director de Mundo Mágico a través del Coordinador de Mundo Mágico realizará la agenda de visitas de los escolares; a fin de contar con la cantidad suficiente de personal para la atención adecuada de los grupos.
3. En caso de que las instancias públicas o privadas de asilos se comuniquen con el Director de Mundo Mágico o con el Coordinador de Mundo Mágico para concertar una visita, se les mencionará el horario de preferencia a fin de que no tengan ningún problema para trasladarse de un lugar a otro dentro del recinto. Una vez mencionadas las fechas disponibles y el horario, el Coordinador de Mundo Mágico agendará la fecha de visita.
4. En caso de que sea escuelas de niños especiales, el Coordinador de Mundo Mágico les mencionará los horarios y días propicios para realizar la visita, a fin de que no tengan ningún inconveniente para moverse dentro del recinto.
5. Una vez que el Coordinador de Mundo Mágico tiene las visitas programadas de escolares, asilos y escuelas especiales, se realizará el calendario de actividades a fin de distribuir al personal (prestadores de servicio social) en los horarios correspondientes y en las actividades correspondientes.
6. En el caso de la asistencia de personalidades de la política u otros visitantes especiales, se le solicitará al Director General la fecha en la que asistirán los invitados especiales (en caso de que sean directamente por parte del Director General) o en el caso de que sean invitados especiales de otras áreas del PFO (patrocinadores, expositores, entre otros) se le solicitará al responsable del área el listado de visitantes, la fecha y horario en la que asistirán, a fin de agendar la fecha de la visita y el horario para determinar al personal (prestadores de servicio social) que apoyará en actividades de atención de visitantes y guía dentro del Pabellón.
7. Una vez que se tiene agendada la lista de invitados especiales y escolares que asistirán, el Coordinador de Mundo Mágico determinará al personal que participará en la atención de los distintos grupos a fin de que tengan una buena impresión del área de Mundo Mágico.
8. El personal que apoyará en la actividad de guiar dentro del Pabellón, será el responsable de dividir en grupos al público asistente, así como guiarlo a las diferentes salas de acuerdo a la ejecución del guión; así mismo, deberá hacer las pausas necesarias a fin de dejar que el público que se encuentre dentro del Pabellón adelante su recorrido para que el otro grupo pueda recorrerse sin problemas, es decir, no saturar las salas de visitantes.
9. En caso de que el grupo sea escolar, los prestadores de servicio social apoyarán a los profesores en el cuidado y guía de los niños, a fin de que no se presente ningún inconveniente con alguno de ellos.
10. Para que el ingreso de visitantes especiales y escolares sea lo más ágil posible, el Coordinador de Mundo Mágico en coordinación con el Coordinador de Taquillas revisarán que los escolares (profesor responsable) o invitado principal presente en la taquilla de ingreso a la feria la hoja de ingreso, en la cual se menciona que es grupo especial a fin de que no exista ningún

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 98 DE 240

<p>inconveniente para ingresar.</p> <p>11. En el caso de escolares, el Profesor responsable del grupo deberá presentar en la Taquilla de ingreso la hoja de ingreso, la cual será verificada por un Supervisor de Taquillas o por el Coordinador de Taquillas a fin de verificar que mencione la cantidad exacta de alumnos y maestros que asisten; así mismo, corroborar de manera física la cantidad de personas asistentes. Una vez corroborada la información, el Profesor responsable deberá realizar el pago correspondiente al acordado a fin de que se le permita el ingreso.</p> <p>12. Una vez que el Profesor responsable realiza el pago correspondiente, el Supervisor de Taquillas le da el acceso de entrada a la feria y los canaliza al área de Mundo Mágico.</p> <p>13. Los puntos 11 y 12 se repetirán en el ingreso de personas de la tercera edad y niños especiales.</p> <p>14. La Coordinación de Mundo Mágico se encargará de realizar el recorrido dentro del Pabellón Mundo Mágico así como programar una serie de actividades para las personas visitantes.</p>	
Características del servicio:	
En la hoja de ingreso (invitación) se establece la cantidad de niños a ingresar, la cantidad de adultos y pago total a cubrir.	
Tiempo para la entrega del servicio:	De manera inmediata en cuanto lleguen los grupos.
Horario:	Se maneja un horario de feria: De Lunes a Domingo de 9:00 a 12:00 horas. De Lunes a Domingo de 3:00 a 17:00 horas.
Resultados esperados:	
Atender de manera oportuna las necesidades de los invitados especiales, escolares y público en general.	

Flujograma

Coordinación mundo mágico				
1.- Antes de empezar la feria, realizan llamadas a instituciones educativas invitadas para confirmar su visita y concretar la fecha. 2.- Se realizara la agenda de visitas escolares, para contar con el personal necesario. 3.- En caso de recibir llamadas de instancias públicas o				

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 99 DE 240

<p>privadas de asilos, se les informara de las fechas y horas en las que sea más conveniente su visita para mayor comodidad. Una vez hecho esto se agendará la fecha de la visita.</p> <p>4.-En caso de ser escuela de niños especiales de igual manera se les informara la hora y fecha para que su visita sea más cómoda.</p> <p>5.-Una vez que se tenga la agenda realizada se realizara el calendario de actividades para que se distribuya el personal.</p> <p>6.-En caso de invitados especiales se solicitara al Director General la fecha de la visita para agendarla y así distribuir el personal que los atenderá y los guiara en su visita,</p> <p>7.-Una vez terminada la agenda de invitados especiales y escolares, se determinara el personal que participara para que los visitantes se lleven una buena imagen.</p>				
--	--	--	--	--

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 100 DE 240

<p>8.-El guía dentro del pabellón dividirá al público en grupos para llevarlo a las diferentes salas y cuidara que no se sature el recinto.</p> <p>9.-Los prestadores de servicios apoyaran en la guía y cuidado de los grupos escolares para que no existan inconvenientes.</p> <p>10.-En coordinación con coordinación de taquilla revisaran que los grupos o invitados especiales muestren su hoja de ingreso esto para mayor agilidad.</p> <p>11.-En caso de escolares el profesor deberá presentar en taquilla la hoja de ingreso para corroborar la información y así pueda realizar su respectivo pago.</p> <p>12.-El supervisor de taquilla le da el acceso de entrada y los dirige a Mundo Mágico.</p> <p>13.-Los puntos 11 y 12 se repiten en caso de asilos y niños especiales.</p> <p>14.-Se encarga del recorrido en Mundo Mágico</p>				
--	--	--	--	--

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 101 DE 240

así como de las actividades dentro de este.				
---	--	--	--	--

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE ESPECTÁCULOS

1)

Nombre del servicio:	Programa elenco artístico Foro Principal y Foro Bohemio
Área responsable del servicio:	Dirección de Espectáculos
Responsables de brindar el servicio:	
Director de Espectáculos Secretario	
Descripción del servicio:	
Diseñar y elaborar el programa artístico a presentar en el Foro Principal y Foro Bohemio de acuerdo a los gustos y preferencias del público visitante.	
Tipo de servicio:	Externo
Usuarios:	
Público en general	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Internas: Dirección General Dirección de Comunicación Social Dirección de Mercadotecnia y Promoción	
Externas: Empresas de audio e iluminación Empresas de representación de artistas	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
Negociar precios acordes al presupuesto fijado para la contratación del elenco artístico Pactar las necesidades o condiciones solicitadas por cada artista (raider técnico, catering, hospedaje y transporte). Pagos y firma de contratos.	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se define las fechas del periodo ferial. 2. Se inicia con la búsqueda de propuestas artísticas para la conformación del programa. 3. Una vez seleccionados los artistas que pueden ser programables en base a las fechas, día de la semana y género, se continua con la búsqueda y contacto de los representantes o agencias de representación artística con quienes se da el paso a la solicitud de costos y negociación de condiciones, entrando en este rumbo los requerimientos técnicos (raider) las necesidades de 	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 102 DE 240

<p>hospedaje, transporte y catering el día de la presentación.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Se buscan los hoteles sedes para el alojamiento de cada grupo. 5. Una vez hecho esto se procede al bloque del número de habitaciones necesarias individualmente y paralelamente se empieza a trabajar con agencias de viajes y/o líneas aéreas para solicitar las cotizaciones del transporte aéreo (incluyendo transporte terrestre, local y foráneo). 6. Al cerrar todas estas operaciones se procede a la recepción de los grupos (la mayoría vía aérea) en el aeropuerto, institución a la que también se le giro un escrito solicitando el permiso de uso de piso para el estacionamiento de los vehículos y de ahí partir al lugar donde se hospedarán, por la tarde-noche se trasladan al auditorio a la presentación de su show que en la mayoría de los casos está programada a las 20:00hrs. 7. Concluyendo a las 22:00hrs en promedio, regresando al hotel donde pernoctarán y salir por la mañana a sus lugares de origen. 8. Es importante señalar que previo a estas presentaciones (artistas estelar) se abre un espacio de 2 horas (18:00 a 20:00) para la programación de artistas abridores o teloneros, los cuales aunque no sean de perfil popular deberán contar con calidad y de acuerdo al género del artista estelar. 	
Características del servicio:	
Artistas reconocidos a fin de que sean atractivos para el público y variado para abarcar el mayor número de géneros musicales.	
Tiempo para la entrega del servicio:	Planeación: 9 meses Ejecución: 32 días Evaluación: 30 días.
Horario:	Atención de público de Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas. En tiempo ferial atención de artistas de 12:00 a 00:00 horas. Presentación de artistas de 16:00 a 20:00 horas
Resultados esperados:	
Es la atracción del mayor número posible de público, para con ello generar el mayor ingreso económico posible, tanto para el patronato como para sus expositores.	

Flujograma

Coordinación de Espectáculos				
1.-Se definen las fechas de periodo ferial. 2.-Se buscan propuestas artísticas para el programa. 3.-Ya definidos los artistas y en las fechas, se tiene contacto con los representantes para pedir				

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 103 DE 240

<p>costos, condiciones y detalles necesarios.</p> <p>4.-Búsqueda de hoteles sede para el alojamiento de artistas.</p> <p>5.-Se realizan las reservaciones y se trabaja con agencias de viaje y líneas aéreas para cotizaciones del transporte.</p> <p>6.-Al cerrar operaciones, se reciben a los grupos en el aeropuerto, al cual se giró un escrito de uso de suelo para el estacionamiento de los vehículos. Posteriormente se lleva a los grupos a su hotel y en la tarde noche se les traslada al auditorio para su show.</p> <p>7.-Concluyendo se regresaran al hotel, a la mañana siguiente se regresaran a su lugar de origen.</p> <p>8.-Previo a la presentación estelar se presenta un artista menos popular de acuerdo al evento.</p>				
---	--	--	--	--

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 104 DE 240

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE FESTIVAL CULTURAL

1)

Nombre del servicio:	Salón de Octubre
Área responsable del servicio:	Festival Cultural
Responsables de brindar el servicio:	
Director de Festival Cultural Asistente Administrativo	
Descripción del servicio:	
Convocar a artistas plásticos contemporáneos y tradicionalistas a fin de desarrollar una competencia sana en pro de la cultura. Ofrecer un espacio de exhibición en el que el artista dé a conocer su obra.	
Tipo de servicio:	Externo
Usuarios:	
Los productores de artes plásticas en Jalisco o residentes del Estado, por lo menos durante los últimos 5 años, y que cuenten con una participación como mínimo en una exposición individual o colectiva, comprobable con gráficos y prensa.	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Interna: Dirección Administrativa Coordinación de Contabilidad Dirección de Mercadotecnia y Promoción Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano Coordinación de Diseño Coordinación de Compras Coordinación de Relaciones Públicas.	
Externa: Secretaría de Cultura del Estado de Jalisco a través de la Dirección General de Actividades Culturales y la Dirección de Artes Visuales Instituciones públicas y privadas de fomento a la cultura	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
Podrán participar todos los productores de artes plásticas nacidos en Jalisco o residentes en el estado, por lo menos durante los últimos 5 años, y que cuenten con una participación como mínimo en una exposición individual o colectiva. Cada autor podrá participar con 1 o 2 obras como máximo. La obra deberá entregarse identificada con el nombre del autor, título de la obra, técnica utilizada y medida (alto por ancho en centímetros), domicilio, teléfono, correo electrónico y currículum no mayor a una cuartilla. El Salón de Octubre es abierto a obra bidimensional en las siguientes técnicas: Óleo Acrílico Acuarela	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 105 DE 240

Grafito Mixta	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se realiza la publicación de la convocatoria, la cual se distribuye en instituciones públicas y privadas de fomento cultural. 2. Se establece y abre el periodo de recepción de obras. 3. Se conforma el jurado calificador por personas de reconocida solvencia artística e intelectual. 4. El jurado calificador selecciona las mejores obras. 5. Las obras seleccionadas por el jurado integrarán la exposición "Salón de Octubre". 6. Se realizará la ceremonia de premiación e inauguración. 	
Características del servicio:	
<p>Este certamen es abierto para la comunidad artística y el ganador es validado por el jurado calificador que está integrado por personas de reconocida solvencia artística e intelectual. El Salón Octubre es uno de los eventos más destacados de las artes plásticas del occidente de México, celebró su primera edición en 1997. A lo largo de su historia ha funcionado en base a distintas modalidades "Salón de Concursos", "Salón Abierto", "Salón por Invitación", lo cual ha sido el resultado de los cambios a que ha sido expuesto por parte de sus organizadores.</p>	
Tiempo para la entrega del servicio:	Variable de acuerdo al periodo establecido en la convocatoria.
Horario:	Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas para entrega de información y atención al público. Para el periodo de convocatoria será de Lunes a Viernes de 10:00 a 18:00 horas.
Resultados esperados:	
Atraer el mayor número de artistas plásticos a fin de presentar un Salón de Octubre con mayor riqueza artística contemporánea o tradicional.	

Flujograma

Dirección de Festival Cultural	Jurado			
1.- Realiza la publicación de la convocatoria en instancias de fomento cultural 2.- Se establece y abre periodo de recepción de obras 3.- Se conforma el jurado con personalidades de reconocida solvencia artística 4.- Selecciona las mejores obras				

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 106 DE 240

5.- Las obras seleccionadas conforman el Salón de Octubre				
6.- Se realiza la ceremonia de premiación e inauguración				

2)

Nombre del servicio:	Concurso Nacional de Labrado en Cantera
Área responsable del servicio:	Festival Cultural
Responsables de brindar el servicio:	
Director de Festival Cultural Asistente Administrativo	
Descripción del servicio:	
Convocar a artesanos dedicados al labrado de cantera contemporáneo o tradicionalista a fin de estimular y difundir el desarrollo de ésta actividad en una competencia sana en pro de la cultura. Ofrecer un espacio de exhibición en el que el artista dé a conocer su obra.	
Tipo de servicio:	Externo
Usuarios:	
De 12 a 15 artesanos canteros del país seleccionados para concursar	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Internas: Dirección Administrativa Coordinación de Contabilidad Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano Dirección de Mercadotecnia y Promoción Coordinación de Relaciones Públicas Coordinación de Compras Coordinación de Diseño Coordinación de Mantenimiento Área de Escenarios y Montaje	
Externas: Secretaría de Cultura del Estado de Jalisco Instituciones públicas y privadas de fomento a la cultura	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 107 DE 240

Artesanos canteros nacionales.

Las obras concursantes deberán realizarse exclusivamente por canteros nacionales.

El concurso se desarrolla en dos categorías: escultura y elementos decorativos

Procedimiento para prestar el servicio:

1. El concursante podrá participar con 2 piezas máximo (una por categoría), se deberá entregar el proyecto por escrito, con la descripción general de las obras a realizar para seleccionar a 12 o 15 participantes, quienes deberán llevar las canteras en bruto, sin ningún tipo de avance para realizar sus piezas en la sede del concurso, no se permiten herramientas eléctricas.
2. El concursante podrá contar con un ayudante, el cual deberá tener un registro con el propósito de evitar cambios en el personal que se encuentra laborando en la sede del concurso.
3. El Patronato de las Fiestas de Octubre le proporcionará al concursante el espacio-módulo de exhibición en la Plaza de la Liberación, donde deberá realizar sus trabajos a lo largo del concurso.
4. En este espacio (módulo de exhibición), los artesanos tendrán sus piezas de concurso, así como piezas de su autoría ya elaboradas, mismas que podrán comercializar durante el evento pudiendo participar en esta venta piezas premiadas o concursantes en ediciones anteriores.
5. El concursante deberá respetar las disposiciones de decoración de los espacios que el Patronato juzgue conveniente.
6. Los artesanos concursantes deberán estar trabajando en la sede del concurso.
7. El Patronato propondrá a un jurado de reconocido prestigio para la pre-selección y calificación de las obras e invitará a instituciones oficiales competentes a validar la seriedad del concurso.
8. En el momento que el Patronato declare como finalizado el concurso, será motivo de descalificación el realizar cualquier tipo de trabajo adicional en las piezas del concurso.
9. Se realizará la ceremonia de premiación

Características del servicio:

Este concurso es abierto para toda la comunidad de canteros.

El público visitante en la sede (Plaza de la Liberación) podrá adquirir cualquier pieza de la autoría del artesano.

El Patronato de Fiestas de Octubre a través del Festival Cultural, realiza este concurso, con el propósito de estimular la difusión del labrado en cantera, como una de las artesanías representativas de México.

Tiempo para la entrega del servicio: Variable de acuerdo al periodo establecido en la convocatoria.

Horario: Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas para entrega de información y atención al público.
Para el periodo de convocatoria será de Lunes a Viernes de 10:00 a 18:00 horas.

Resultados esperados:

Ofrecer actividades culturales de calidad a los jaliscienses y turistas que visitan el estado y la feria día con día.

Flujograma

Concursante	Dirección de Festival Cultural			
1.- Podrá participar con 2 piezas, por lo que la cantera debe				

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 108 DE 240

<p>estar en bruto</p> <p>2.-El concursante podrá contar con un ayudante</p> <p>4.- El concursante podrá tener en su módulo piezas para venta y la pieza que es objeto de concurso</p> <p>5.- Respetará las disposiciones de decoración de cada módulo</p> <p>6.- Los concursantes deberán trabajar en la sede del concurso</p>	<p>3.-Se le proporcionará el módulo de exhibición</p> <p>7.- El área de Festival Cultural propondrá el jurado calificador</p> <p>8.- En cuanto se declare como finalizado el concurso los concursantes no podrán realizar ninguna otra modificación</p> <p>9.- Se realiza la ceremonia de premiación</p>			
--	--	--	--	--

3)

Nombre del servicio:	Concurso Estatal de Danza Folclórica Fiestas de Octubre premio " Rafael Zamarripa"
Área responsable del servicio:	Festival Cultural
Responsables de brindar el servicio:	
Director de Festival Cultural Asistente Administrativo	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 109 DE 240

Descripción del servicio:	
Convocar academias, escuelas y grupos folclóricos del estado a fin de preservar, promover y difundir las danzas folclóricas del país a través de una competencia sana en pro de la cultura.	
Tipo de servicio:	Externo
Usuarios:	
Los grupos de danza folclórica del interior del estado.	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Internas: Dirección Administrativa Coordinación de Contabilidad Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano Coordinación de Compras Coordinación de Relaciones Públicas Coordinación de Diseño Coordinación de Mantenimiento Área de Escenarios y Montaje	
Externas: Instituciones públicas y privadas de fomento a la cultura Participan 120 municipios del estado de Jalisco Proveedor de escenarios, tarimas y camerinos Proveedor de audio e iluminación	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
Deben ser grupos folclóricos del interior del estado. Currículo del grupo actualizado y abreviado de un máximo de dos cuartillas. Currículo del director actualizado y abreviado de un máximo de dos cuartillas. Monografía del origen del material a presentar. Lista de los nombres de los participantes. Programa o repertorio montados por el grupo, además de los que presentan. Entrega de la ficha de inscripción.	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se convoca a los grupos participantes en años anteriores a través de llamadas telefónicas y correos electrónicos. 2. Se realiza la publicación de la convocatoria en instituciones públicas o privadas de fomento a la cultura en 120 municipios del interior del Estado. 3. Los grupos folclóricos que deseen participar deberán de enviar a través de correo electrónico o fax la solicitud de inscripción. 4. Se integra el jurado calificador. 5. El concurso se desarrolla en una sola etapa por cada una de las categorías, en el que se elige los tres grupos folclóricos ganadores. 6. Se realiza la ceremonia de premiación y entrega de reconocimientos. 	
Características del servicio:	
Este certamen es abierto para todos los grupos folclóricos pertenecientes a los 120 municipios del interior del estado en los que se publicó la convocatoria. El jurado calificador se encuentra integrado por personas de reconocida solvencia artística,	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 110 DE 240

<p>quienes determinan los ganadores del concurso. Este concurso se realiza en una plaza pública a fin de que el público en general asista al evento de manera gratuita.</p>	
Tiempo para la entrega del servicio:	Variable de acuerdo al periodo establecido en la convocatoria.
Horario:	Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas para entrega de información y atención al público. Variable de acuerdo al periodo establecido en la convocatoria.
Resultados esperados:	
Preservar, promover y difundir nuestros bailes tradicionales.	

Flujograma

Dirección de Festival Cultural	Participantes			
1.- Se convoca a los concursantes de años pasados a través de teléfono o correo electrónico 2.- Se realiza la publicación de la convocatoria en instancias de fomento cultural en 120 municipios 3.- Deberán enviar la solicitud de inscripción 4.- Se integra el jurado calificador 5.- El concurso se desarrolla en una sola etapa por cada categoría 6.- Se realiza la ceremonia de premiación y entrega de reconocimientos				

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 111 DE 240

4)

Nombre del servicio:	Presentaciones artísticas en diferentes foros
Área responsable del servicio:	Festival Cultural
Responsables de brindar el servicio:	
Director de Festival Cultural Asistente Administrativo	
Descripción del servicio:	
Diseñar, elaborar y presentar un programa de diversas presentaciones artísticas a fin de allegarle a todo tipo de público (niños, jóvenes, adultos, adultos mayores) en diversas sedes de manera gratuita.	
Tipo de servicio:	Externo
Usuarios:	
Público en general	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Internas: Dirección Administrativa Coordinación de Contabilidad Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano Coordinación de Relaciones Públicas Coordinación de Compras Coordinación de Diseño Coordinación de Mantenimiento Área de Escenarios y Montaje Externas: Instituciones públicas y privadas de fomento a la cultura Proveedor de escenarios y tarimas Proveedor de audio e iluminación Proveedor de diversos servicios Contrataciones y participación de grupos y artistas de diversos géneros	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
No hay requisitos ya que cualquier persona puede acceder a estos eventos, solo asistir a las sedes en las que se realizarán las diversas actividades programadas.	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se establece contacto con instituciones públicas y privadas de fomento a la cultura, así como con grupos, artistas y proveedores a fin de que participen en el Festival Cultural. 2. Se revisa la información emitida por ellos y se les solicita material a través del cual se pueda apreciar la calidad de la presentación artística. 3. Se analiza el contenido del material. 4. Se eligen los artistas y grupos que conformaran el programa de acuerdo a los diversos tipos de públicos. 	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 112 DE 240

5. Se elige lo más atractivo basándose en el costo-beneficio de cada presentación (presupuesto).
6. Se elabora el calendario de los eventos y se envía la información al área de Diseño para la elaboración del diseño del programa.
7. Se envía a imprenta para su tiraje.
8. Se reciben los programas y se envían para su distribución.

Características del servicio:

Todas las presentaciones artísticas son realizadas en lugares públicos y sin costo para el espectador, por lo que cualquier persona puede presenciar los eventos.

Tiempo para la entrega del servicio: Durante el periodo ferial.

Horario: El horario se informa en el programa general.

Resultados esperados:

Ofrecer presentaciones artísticas culturales de calidad de manera gratuita para el público en general.

Flujograma

Dirección de Festival Cultural				
1.- Se establece contacto con instancias de fomento cultural para convocar a que participen 2.- Se solicita información de los grupos para verificar la calidad de la presentación 3.- Se analiza el contenido del material 4.- Se eligen los artistas y grupos que conformarán el programa 5.- Se elige las opciones más atractivas 6.- Se elabora el calendario de los eventos y se envía a Diseño para el diseño del				

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 113 DE 240

programa				
7.- Se envía a imprenta para su tiraje				
8.- Se reciben programas y se envían para su distribución				

5)

Nombre del servicio:	Reconocimientos comunitarios, entrega de medallas y preseas
Área responsable del servicio:	Festival Cultural
Responsables de brindar el servicio:	
Director de Festival Cultural Asistente Administrativo	
Descripción del servicio:	
Reconocer los méritos de personajes ilustres jaliscienses en pro de la cultura.	
Tipo de servicio:	Externo
Usuarios:	
Personas, grupos e instituciones jaliscienses que investigan, promueven, apoyan y realzan la cultura jalisciense. Público general asistente a los eventos de reconocimiento.	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Internas: Dirección Administrativa Coordinación de Contabilidad Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano Coordinación de Relaciones Públicas Coordinación de Compras Coordinación de Diseño Coordinación de Mantenimiento Área de Escenarios y Montaje	
Externas: Instituciones públicas y privadas de fomento a la cultura Proveedor de escenarios y tarimas Proveedor de audio e iluminación Proveedor de varios servicios	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 114 DE 240

Para la selección de los candidatos: la selección se realiza mediante el análisis de las propuestas presentadas en la reunión de la Comisión de Cultura de este Patronato.
 Como público: ningún requisito ya que la entrega de las preseas y reconocimientos se realizan en sedes públicas.

Procedimiento para prestar el servicio:

1. Se realiza una vinculación con instituciones públicas y privadas de fomento a la cultura para conocer posibles propuestas de premiados.
2. Se presenta una terna para cada premio a la Comisión de Cultura de este Patronato.
3. Los integrantes de la Comisión de este Patronato eligen el ganador de cada medalla y presea.
4. Se informa a cada ganador a través de correo electrónico o vía telefónica que es acreedor a un reconocimiento.
5. Se planea y programa el evento para la entrega del reconocimiento.
6. Se realiza la ceremonia de premiación.

Características del servicio:

Para cualquier reconocimiento queda abierta la convocatoria para hacer propuestas de personas ilustres.
 Fiestas de Octubre a través de su Festival Cultural realiza actividades de reconocimiento comunitario, paralelos a las actividades programadas en cada edición del festival.

Tiempo para la entrega del servicio: Variable de acuerdo a la magnitud del proyecto.

Horario: Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas para entrega de información y atención al público.
 Variable de acuerdo al periodo establecido en la convocatoria.

Resultados esperados:

Reconocer la labor de personas, grupos e instituciones en pro del fomento a la cultura para Jalisco.

Flujograma

Dirección de Festival Cultural	Comisión de Cultura			
1.- Se realiza una vinculación con instancias de fomento cultural para conocer las propuestas de posibles premiados				
2.- Se presenta una terna para cada tipo de premio ante la Comisión de Cultura del PFO				
	3.- Eligen al ganador de cada una de las medallas o preseas			

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 115 DE 240

4.- Se informa a cada ganador a través de correo electrónico o vía telefónica				
5.- Se planea y programa el evento de entrega de reconocimientos				
6.- Se realiza la ceremonia de premiación				

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA DE DESFILE

1)

Nombre del servicio:	Renta de carros alegóricos, plataformas, escenografías y servicio de mano de obra
Área responsable del servicio:	Dirección de Espectáculos (Área de Producción de Carros Alegóricos)
Responsables de brindar el servicio:	
Director de Espectáculos Jefe Administrativo de Carros Alegóricos Coordinador de Diseño de Carros Alegóricos Jefe de Producción de Carros Alegóricos	
Descripción del servicio:	
Ofrecer a organismos, instituciones o dependencias la oportunidad de rentar carros alegóricos o plataformas para el desarrollo de desfiles. Ofrecer en renta plataformas a instituciones, organismos o dependencias para diversos proyectos. Reutilizar y comercializar los productos elaborados por el organismo a fin de crear alianzas estratégicas.	
Tipo de servicio:	Externo.
Usuarios:	
Clientes, instituciones, organismos, dependencias.	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Dirección General Dirección de Espectáculos Coordinación de Comercialización Coordinación de Diseño de Carros Alegórico Producción de carros alegóricos	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 116 DE 240

El cliente se dirigirá al área de Comercialización y/o a Dirección General para solicitar información del servicio, por lo tanto, de acuerdo a lo que determinen dichas áreas se otorgará el servicio.

Procedimiento para prestar el servicio:

1. El área de Comercialización ofrece el servicio a los clientes y/o patrocinadores según las necesidades de ambos.
2. Una vez acordado el servicio, el área de Comercialización solicita a la Dirección de Espectáculos la elaboración y entrega del presupuesto para dar respuesta al servicio solicitado.
3. En caso de ser aceptado, el área de Comercialización informa al área de Espectáculos y al área de Diseño de Carros Alegóricos a fin de iniciar el proyecto.
4. Se hace entrega del proyecto.

Características del servicio:

Se ofrece el servicio dentro de la zona metropolitana; así como de manera foránea con el personal de producción para la entrega y traslado de los carros alegóricos, escenografías o plataformas bajo previo diseño autorizado y entregado.

Tiempo para la entrega del servicio: Variable de acuerdo a la magnitud del proyecto.

Horario: Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas para atención de clientes. Atención continua durante el periodo ferial.

Resultados esperados:

La satisfacción completa del cliente por la entrega del proyecto.

Flujograma

Comercialización				
1.-Ofrece servicios a clientes y/o patrocinadores.				
2.-Solicita a Dirección de Espectáculos un presupuesto para dar respuesta del servicio solicitado.				
3.-De ser aceptado se le informa a las áreas de Espectáculos y Diseño de carros alegóricos para iniciar el proyecto.				
4.-Se entrega el proyecto.				

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 117 DE 240

2)

Nombre del servicio:	Venta de carros alegóricos, plataformas, escenografías y servicio de mano de obra
Área responsable del servicio:	Dirección de Espectáculos (Área de Producción de Carros Alegóricos)
Responsables de brindar el servicio:	
Director de Espectáculos Jefe Administrativo de Carros Alegóricos Coordinador de Diseño de Carros Alegóricos Jefe de Producción de Carros Alegóricos	
Descripción del servicio:	
Ofrecer a organismos, instituciones o dependencias la oportunidad de comprar carros alegóricos o plataformas para el desarrollo de desfiles. Ofrecer en venta plataformas a instituciones, organismos o dependencias para diversos proyectos. Reutilizar y comercializar los productos elaborados por el organismo a fin de crear alianzas estratégicas.	
Tipo de servicio:	Externo.
Usuarios:	
Clientes, instituciones, organismos, dependencias.	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Dirección General Dirección de Espectáculos Coordinación de Comercialización Coordinación de Diseño de Carros Alegórico Producción de carros alegóricos	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
El cliente se dirigirá al área de Comercialización y/o a Dirección General para solicitar información del servicio, por lo tanto, de acuerdo a lo que determinen dichas áreas se otorgará el servicio.	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El área de Comercialización ofrece el servicio a los clientes y/o patrocinadores según las necesidades de ambos. 2. Una vez acordado el servicio, el área de Comercialización solicita a la Dirección de Espectáculos la elaboración y entrega del presupuesto para dar respuesta al servicio solicitado. 3. En caso de ser aceptado, el área de Comercialización informa al área de Espectáculos y al área de Diseño de Carros Alegóricos a fin de iniciar el proyecto. 4. Se hace entrega del proyecto. 	
Características del servicio:	
Se ofrece el servicio dentro de la zona metropolitana así como de manera foránea con el personal de producción para la entrega y traslado de los carros alegóricos, escenografías o plataformas bajo previo diseño autorizado y entregado.	
Tiempo para la entrega del servicio:	Variable de acuerdo a la magnitud del proyecto.

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 118 DE 240

Horario:	Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas para atención de clientes. Atención continua durante el periodo ferial.
Resultados esperados:	
La satisfacción completa del cliente por la entrega del proyecto.	

Flujograma

Comercialización				
1.-Ofrece servicios a clientes y/o patrocinadores. 2.-Solicita a Dirección de Espectáculos un presupuesto para dar respuesta del servicio solicitado. 3.-De ser aceptado se le informa a las áreas de Espectáculos y Diseño de carros alegóricos para iniciar el proyecto. 4.-Se entrega el proyecto.				

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN

1)

Nombre del servicio:	Atención a medios de comunicación
Área responsable del servicio:	Dirección de Comunicación
Responsables de brindar el servicio:	
Director de Comunicación Asistente Administrativo	
Descripción del servicio:	
Atender y facilitar las herramientas necesarias a los medios de comunicación para el desarrollo de las actividades de los mismos en beneficio de las Fiestas de Octubre.	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 119 DE 240

Tipo de servicio:	Externo
Usuarios:	
Directivos, ejecutivos, reporteros y personal técnico de los medios de comunicación.	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Dirección General Dirección Administrativa Dirección de Espectáculos Dirección de Mercadotecnia y Promoción Dirección de Relaciones Públicas Coordinación de Seguridad Coordinación de Mantenimiento Coordinación de Compras	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
<ul style="list-style-type: none"> El medio de comunicación asistente deberá estar debidamente acreditado por parte del Patronato de las Fiestas de Octubre 	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> Se establece contacto con los medios de comunicación que participaran durante la feria. Se realiza un listado de medios de comunicación que participaran en la feria, mencionando los nombres y la cantidad de personas que asistirán de cada medio. Se elaboran los gafetes institucionales a entregar al personal de cada uno de los medios de comunicación a fin de que ingresen a las instalaciones de las sedes de cada uno de los eventos. Se solicita al área de Mantenimiento su apoyo a fin de acondicionar las áreas que utilizarán los medios de comunicación para cubrir las ruedas de prensa programadas y presenciar los eventos realizados en las diversas sedes. Una vez delimitado el espacio para presenciar los eventos, se solicita al área de Mantenimiento acondicione un espacio a fin de colocar mobiliario (mesas y sillas). Una vez acondicionado el espacio se dota de catering, líneas telefónicas, internet y equipos de cómputo para enviar las notas periodísticas. El área de Comunicación se coordina con el área de Seguridad a fin de que a través del gafete entregado a los medios de comunicación les den el acceso al recinto o a los eventos convocados. Durante la feria, el área de Comunicación recibe, atiende y canaliza a los medios de comunicación al espacio destinado a fin de que realicen sus labores. 	
Características del servicio:	
El Director de Comunicación realiza la selección de medios de comunicación que podrán participar en los eventos. El catering será solicitado con anticipación al área de Compras.	
Tiempo para la entrega del servicio:	Variable de acuerdo a las características del evento.
Horario:	Variable de acuerdo a las características del evento.
Resultados esperados:	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 120 DE 240

Que los medios de comunicación se encuentren en un ambiente de trabajo adecuado a sus necesidades.

Flujograma

Área de comunicación				
1.-Contactar a los medio de comunicación que participaran en feria. 2.-Se enlista a los medios de comunicación que asistirán a la feria. 3.-Elaboración de gafetes. 4.-Solicitar a Mantenimiento acondicionar las áreas a ocupar. 5.-Solicitar a Mantenimiento la colocación de mobiliario en las dichas áreas. 6.-Se dota de catering para evitar notas periodísticas. 7.-Se coordina con seguridad para el fácil acceso de los medios de comunicación. 8.-Se canaliza a los medios al espacio asignado.				

2)

Nombre del servicio:	Foro de Medios
Área responsable del servicio:	Dirección de Comunicación
Responsables de brindar el servicio:	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 121 DE 240

Director de Comunicación Asistente Administrativo	
Descripción del servicio:	
Habilitar y acondicionar un espacio destinado para la transmisión de diversos programas tanto televisivos como radiofónicos; así mismo, es utilizado como una plataforma publicitaria para expositores a fin de que den a conocer las promociones que realizan.	
Tipo de servicio:	Externo
Usuarios:	
Medios de comunicación (televisión y radio) Expositores	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Dirección General Dirección Administrativa Coordinación de Seguridad	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
<ul style="list-style-type: none"> El medio de comunicación debe ser de los autorizados por Fiestas de Octubre. 	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> El Director de Comunicación elige los medios de comunicación que se invitarán a la realización de un programa en vivo o una transmisión. El Director de Comunicación se comunica con los medios elegidos para hacer la propuesta de presentación desde el Auditorio. El Director de Comunicación realiza una reunión de trabajo con los medios elegidos y se les propone los días en que asistirán de acuerdo al programa general de la feria. El Director de Comunicación les presenta el programa de actividades en el que se detalla el o los días a asistir y el horario. Los medios de comunicación asisten al auditorio con anticipación para la realización del montaje de su equipo. Los medios de comunicación realizan el programa o la transmisión en vivo, en donde deberán hacer menciones acerca de las actividades y eventos realizados por Fiestas de Octubre. 	
Características del servicio:	
<p>Esta actividad el área encargada de llevarla a cabo será la Dirección de Comunicación. El Director de Comunicación es el encargado de determinar los medios de comunicación que se deberán presentar en el foro. Los visitantes tendrán la oportunidad de ver a su locutor preferido. El PFO a través de los conductores o locutores podrán extender la mención de actividades y eventos de Fiestas de Octubre.</p>	
Tiempo para la entrega del servicio:	Variable de acuerdo a las características del proyecto.
Horario:	Variable de acuerdo al horario de programación del medio.
Resultados esperados:	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 122 DE 240

Brindar un espacio a los medios de comunicación para la realización de programas o transmisiones especiales; así como generar acercamiento del público.

Flujograma

Director de comunicación	Medios de Comunicación			
1.-Elige medios de comunicación para una transmisión. 2.-Comunica con medios para hacer la propuesta de la presentación. 3.-Se reúnen con medios para proponer las fechas que asistirán 4.-Les presenta a medios el programa de actividades para que sepan día y hora que asistirán	5.-Asisten antes al auditorio para el montaje de su equipo. 6.-Realizan la transmisión y mocionan las actividades de FO.			

3)

Nombre del servicio:	Cabinas de radio
Área responsable del servicio:	Dirección de Comunicación
Responsables de brindar el servicio:	
Director de Comunicación Asistente Administrativo	
Descripción del servicio:	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 123 DE 240

Acondicionar y adaptar espacios para diversas estaciones radiofónicas a fin de realizar programas o transmisiones especiales así como ser un canal a través del cual se difunden las diversas actividades y eventos que realiza Fiestas de Octubre.

Tipo de servicio: Externo

Usuarios:

Locutores de estaciones de radio

Áreas que intervienen en el servicio:

Dirección General
 Dirección Administrativa
 Coordinación de Seguridad

Requisitos para obtener la prestación del servicio:

- Ser una radiodifusora autorizada por el Director General
- Presentar programa de actividades de la estación

Procedimiento para prestar el servicio:

1. Se negocia con las radiodifusoras que participaran en la feria a fin que durante las transmisiones en vivo desde las cabinas se promuevan las diversas actividades de Fiestas de Octubre.
2. Posteriormente se les solicita a los locutores el listado de requerimientos básicos que utilizaran para realizar sus transmisiones.
3. Una vez cubierto el catering, las estaciones de radio participantes enviarán el programa de actividades que realizarán dentro de las instalaciones a fin de conocer las agrupaciones o invitados especiales que asistirán durante la transmisión.
4. Una vez que se tiene el programa de actividades, se le entrega a la Coordinación de Seguridad el calendario de actividades de las cabinas a fin de que faciliten el ingreso de las agrupaciones o invitados especiales a las instalaciones.

Características del servicio:

Las transmisiones de las estaciones de radio se realizan en vivo.
 Las estaciones que participaran en la feria promocionarán y difundirán a través de sus transmisiones los diversos eventos y actividades que desarrolla Fiestas de Octubre.

Tiempo para la entrega del servicio: Variable de acuerdo a la programación de las estaciones.

Horario: Variable de acuerdo al horario de las transmisiones.

Resultados esperados:

Difusión de las diversas actividades y eventos de Fiestas de Octubre durante la realización de transmisiones en vivo.

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 124 DE 240

Flujograma

Area de comunicación	Estaciones de Radio			
1.-Se negocia con radiodifusoras participantes. 2.-Se solicita a locutores lista de requerimientos básicos para transmisiones.	3.-Envían el programa de actividades en instalaciones. 4.-Se le entrega el programa a Coordinación de Seguridad.			

4)

Nombre del servicio:	Certamen Reina Infantil
Area responsable del servicio:	Dirección de Comunicación
Responsables de brindar el servicio:	
Director de Comunicación Asistente Administrativo	
Descripción del servicio:	
Convocar a la mayor cantidad de niñas dignas de representar el simbolismo de la familia dentro del marco de las Fiestas de Octubre.	
Tipo de servicio:	Externo
Usuarios:	
Público infantil	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Dirección General Dirección Administrativa Dirección de Mercadotecnia y Promoción Coordinación de Comercialización Coordinación de Relaciones Públicas	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 125 DE 240

<ul style="list-style-type: none"> Participación de niñas nacidas en Jalisco Deberán tener entre 7 y 8 años de edad. No tener ningún vínculo familiar directo con empleados del PFO. 	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> El Director de Comunicación a través de la Asistencia Administrativa realizará la distribución de las fichas de inscripción. El Director de Comunicación en coordinación con el área de Dirección de Mercadotecnia y Promoción se realizará la difusión de la convocatoria en los programas infantiles. El Asistente Administrativo se encargará de atender y recibir a las candidatas; así como la documentación de acuerdo a las bases de la convocatoria. De acuerdo a la cantidad d candidatas registradas, el Director de Comunicación elaborará un plan de eliminatorias. El Director de Comunicación solicitará a través de oficio el apoyo del área de Proyectos Especiales para la elaboración de contratos y del área de Escenarios y Montajes para la colocación del escenario en las sedes en las que se realizarán las eliminatorias. En la última etapa de eliminatorias se elegirán a las 15 mejores candidatas. La Dirección de Comunicación solicitará apoyo al área de Comercialización para realizar las gestiones pertinentes ante las instancias públicas necesarias en pro de obtener el permiso para llevar a cabo el certamen en alguna plaza pública. La Dirección de Comunicación en coordinación con el área de Relaciones Públicas se atenderá y recibirá a los invitados especiales Se lleva a cabo el certamen y se selecciona la candidata idónea. 	
Características del servicio:	
El área de Dirección de Comunicación se encargará de realizar dicho certamen.	
Tiempo para la entrega del servicio:	Variable de acuerdo a las necesidades de la convocatoria.
Horario:	De Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas
Resultados esperados:	
Contar con una representante infantil digna.	

Flujograma

Director de Comunicación	Área comunicación			
1.-Asistencia Administrativa Distribuirá fichas de inscripción. 2.-Realizar la difusión de convocatoria.	3.-Asistente Administrativo recibe	a		

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 126 DE 240

<p>4.-Realiza un plan de eliminatorias.</p> <p>5.-Solicitar a Proyectos Especiales a través de oficio la elaboración de contratos y a EyM colocar el escenario.</p> <p>8.-Atender y recibir invitados especiales.</p>	<p>Candidatas y su documentación.</p> <p>6.-En la última etapa se elige a 15 candidatas.</p> <p>7.-Solicitar apoyo a Comercialización para realizar las gestiones faltantes.</p> <p>9.-Se selecciona la candidata ganadora.</p>			
---	---	--	--	--

5)

Nombre del servicio:	Eventos sociales en Centros Penitenciarios
Área responsable del servicio:	Dirección de Comunicación
Responsables de brindar el servicio:	
Director de Comunicación Asistente Administrativo	
Descripción del servicio:	
Presentar actividades artístico-culturales a personas que se encuentran en situaciones especiales a fin de brindarles entretenimiento, diversión y sano esparcimiento.	
Tipo de servicio:	Externo
Usuarios:	
Personas que se encuentran en los diversos centros penitenciarios.	
Áreas que intervienen en el servicio:	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 127 DE 240

Dirección General Dirección Administrativa Coordinación de Relaciones Públicas Coordinación de Mantenimiento Coordinación de Compras	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
<ul style="list-style-type: none"> Se deberá tener la autorización por parte del centro penitenciario. 	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> El Director de Comunicación realiza las gestiones pertinentes ante grupos artísticos que participan en diversos eventos de Fiestas de Octubre a fin de contar con su colaboración para participar en la realización de eventos en los centros penitenciarios de manera gratuita. Se elabora el calendario de actividades de acuerdo a la totalidad de agrupaciones que hayan deseado participar en días apropiados de acuerdo al calendario de eventos de la feria. Se presenta el calendario de actividades al Director General para su autorización. Se concierta una cita con las autoridades pertinentes del centro penitenciario a fin de presentar el programa de actividades que se propone ejecutar. El Director de Comunicación le da seguimiento a las gestiones a fin de que sea autorizado el programa de actividades. Una vez autorizado el programa, se entrega el listado de requerimientos a utilizar para llevar a cabo los eventos. Así mismo, el personal encargado del centro penitenciario enlista y entrega las condiciones bajo las cuales ingresarán, así como, autorizar 	
Características del servicio:	
Las agrupaciones artísticas que deseen colaborar en la realización de eventos en centros penitenciarios, lo harán de manera gratuita. A fin de llevar a buen término los eventos, el personal de Fiestas de Octubre y agrupaciones artísticas deberán acatar las indicaciones que señalen los titulares de dichos centros.	
Tiempo para la entrega del servicio:	Variable de acuerdo a la programación realizada.
Horario:	Los eventos se llevan a cabo por las mañanas. Extemporáneamente se realizarán en algún otro horario.
Resultados esperados:	
Ofrecer a personas que se encuentran en situaciones especiales; actividades y eventos de calidad en pro de entretener y divertir a los mismos.	

Flujograma

Dirección de Comunicación	Centro penitenciario			
1.-Realiza las gestiones pendientes ante artistas. 2.-Se enlista a los artistas que participen.				

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 128 DE 240

3.-Se presenta el calendario al Director General para su autorización 4.-Se concierta cita con autoridades pertinentes para presentar plan de actividades. 5.-Le da seguimiento a las gestiones. 6.-Se entrega un listado de requerimientos.	7.-Enlista y entrega condiciones en las cuales se ingresara y se autoriza.		
---	--	--	--

6)

Nombre del servicio:	Elaboración del Periódico Mural
Área responsable del servicio:	Dirección de Comunicación
Responsables de brindar el servicio:	
Director de Comunicación Asistente Administrativo	
Descripción del servicio:	
Informar a personal administrativo y operativo de las diversas actividades así como presentar información general.	
Tipo de servicio:	Interno
Usuarios:	
Directores y coordinadores Personal administrativo y operativo	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Dirección General Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano Coordinación de Diseño	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 129 DE 240

No aplica

Procedimiento para prestar el servicio:

1. Se investigan noticias o información en general de interés colectivo que se presentará en el periódico mural.
2. Se solicita al área de Desarrollo Organizacional y Humano el listado de fechas de cumpleaños del personal.
3. Se elaboran las notas a publicar y envían para su revisión ortográfica y de redacción.
4. Se reciben los textos modificados y se envían al área de Diseño para la colocación de notas en el diseño del periódico mural.
5. El área de Diseño realiza el acomodo de la información y envía al área de Comunicación para su validación.
6. El área de Comunicación presenta la propuesta ante el Director General para su autorización.
7. Una vez validado y autorizado, el área de Diseño procede a realizar la impresión del periódico mural.
8. Se envía el impreso al área de Comunicación para su colocación.

Características del servicio:

Cualquier área o trabajador de organismo, puede enviar su nota, noticia, sugerir temas, ofrecer servicios, entre otros, para publicar en el periódico mural.

Tiempo para la entrega del servicio: Se realiza cada dos meses.

Horario: Este periódico permanece en un lugar visible. Para recibir información para publicar en el periódico se recibe de Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas.

Resultados esperados:

Que exista una divulgación de información diversa interna.
 Informar sus actividades del PFS.
 Felicitar a los trabajadores destacados.

Flujograma

Dirección de Comunicación	Coordinación de Diseño			
1.-Se investiga información general 2.- Se solicita al área de CDO y H el listado de fechas de cumpleaños 3.- Se elaboran las notas a publicar para revisión ortográfica y redacción				

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 130 DE 240

<p>4.- Se reciben los textos modificados y se envían al área de Diseño para su colocación en el periódico mural</p> <p>6.- Presenta la propuesta al Director General para su autorización</p>	<p>5.- Realiza el acomodo de la información y se envía a Comunicación</p> <p>7.- Una vez autorizado el área hace la impresión del periódico mural</p> <p>8.- Se envía para su colocación</p>			
---	--	--	--	--

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS DE LA COORDINACIÓN DE DISEÑO

1)

Nombre del servicio:	Diseño y conceptualización de imagen y campaña de la feria
Área responsable del servicio:	Coordinación de Diseño
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Diseño Diseñador A	
Descripción del servicio:	
Representar a través de diversos productos el tema de la edición.	
Tipo de servicio:	Interno
Usuarios:	
Todas las áreas	
Áreas que intervienen en el servicio:	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 131 DE 240

Director General
 Coordinador de Diseño de Carros Alegóricos
 Dirección de Mercadotecnia y Promoción
 Dirección de Espectáculos
 Dirección de Comunicación
 Coordinación de Comercialización

Requisitos para obtener la prestación del servicio:

- Forma 1 (Control de Proyectos de Diseño DIS-F1)
- Textos (en caso de que los productos requieran presentar texto)
- Imágenes (en caso de que los productos requieran presentar imágenes)

Procedimiento para prestar el servicio:

1. El Coordinador de Diseño Gráfico realiza sesiones de trabajo con los directores y coordinadores de área a fin de conocer si existen nuevos productos. En caso de existir, se agregan al listado y se define cual es el producto a realizar (cartel, folletos, anuncios de prensa, sitio web, entre otros).
2. En caso de que el director o coordinador no tenga la idea principal, se realiza una sesión de trabajo interna con el Diseñador Gráfico A, a fin de especificar las características del nuevo diseño (lluvia de ideas para realizar el boceto).
3. El diseño se conceptualiza, esto significa que partiendo de una idea inicial se concretiza y se unifica el diseño, creando una integración en productos publicitarios a diseñar.
4. El Diseñador Gráfico A llenará la Forma 1 (Control de Proyectos de Diseño DIS-F1), en la cual determinará la fecha de recepción del producto (petición formal del producto), fecha en la cual se requiere, fecha de impresión del producto, área que lo solicita, persona que lo solicita, proyecto al que va dirigido, producto a elaborar, encargado del diseño, recepción del material auxiliar (fotografías, texto, entre otros), impresión (características de la impresión y personal encargado de realizarlo), pruebas de impresión, ubicación del archivo, fecha de entrega y firmas (área solicitante, Coordinador de Diseño Gráfico, Director General y firma del solicitante en conformidad).
5. El Coordinador de Diseño Gráfico informará al Director General del proyecto o producto a elaborar a fin de tener su autorización. En caso de no tener su autorización, se notificará al solicitante que dicho producto o proyecto no se elaborará, a fin de que el solicitante realice las gestiones pertinentes para la aprobación del producto o proyecto.
6. El Coordinador de Diseño Gráfico a través del Diseñador Gráfico A, se comenzará a bocetar los productos de acuerdo a las características especificadas en la Forma 1 (Control de Proyectos de Diseño DIS-F1). El Coordinador de Diseño Gráfico presentará al área correspondiente para que elija el boceto adecuado.
7. Una vez aprobado el boceto el Coordinador de Diseño Gráfico en colaboración del Diseñador Gráfico A se comienza a definir la técnica a aplicar, esto a través de la pintura artística, ilustración tradicional, ilustración digital, fotografía, diseño o animación en 2D, entre otras.
8. En caso de que el producto incluya imágenes (fotografías) o texto se le solicitará al solicitante del producto la información (texto, fotografías, imágenes) a integrar en el producto.
9. El Coordinador de Diseño Gráfico entregará el producto terminado a fin de que el solicitante lo valide. En caso de no ser así, se le realizarán las modificaciones correspondientes.
10. Una vez modificado el producto, se le enviará de nueva cuenta al solicitante para su validación, en caso de obtener su punto de vista bueno, se enviará al área de Compras para su reproducción especificando las medidas, tipo de material, terminados, cortes, entre otros.
11. El Coordinador de Diseño Gráfico se pone en contacto con el Proveedor a fin de identificar las características del producto (suaje), ya que existirán cortes o colores no fáciles de realizar o que sean los más adecuados para el producto.
12. Una vez terminado el producto se enviará de nueva cuenta al Proveedor. El Coordinador de Diseño Gráfico le solicitará una prueba a fin de verificar la calidad del producto (material, color,

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 132 DE 240

<p>impresión, entre otros).</p> <p>13. En caso de que el producto implique mayor complejidad (de acuerdo al tipo de material, tamaño, colores, entre otros), el Coordinador de Diseño Gráfico se trasladará a la imprenta a fin de solicitarle al Proveedor un primer tiraje a fin de verificar las condiciones del producto.</p> <p>14. Una vez terminado el producto (sencillo o complejo) se autoriza.</p> <p>15. El Proveedor entregará el producto al Coordinador de Compras a través del Asistente Administrativo, el cual lo recibirá a fin de canalizar el producto al área solicitante.</p> <p>16. El Coordinador de Diseño Gráfico revisará el producto a fin de que sea igual al autorizado. El Coordinador de Diseño Gráfico se dirigirá con el solicitante a fin de que firme la Forma 1 (Control de Proyectos de Diseño DIS-F1) en conformidad.</p> <p>17. El Diseñador Gráfico A archivará la Forma 1 (Control de Proyectos de Diseño DIS-F1) junto con una muestra del producto entregado, para antecedentes del siguiente año.</p>	
Características del servicio:	
<p>Todos los productos relacionados con la feria deberán ser unificados con el tema anual de la feria. En caso de que el producto solicitado requiera de texto, el área solicitante deberá proporcionar dicho texto.</p>	
Tiempo para la entrega del servicio:	Variable de acuerdo a las características del proyecto.
Horario:	<p>De Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas.</p> <p>Durante septiembre será de Lunes a Sábado de 9:00 a 20:00 horas.</p> <p>Durante Octubre de Lunes a Domingo de 9:00 a 21:00 horas.</p>
Resultados esperados:	
Satisfacción del cliente interno.	

Flujograma

Coordinación de Diseño Gráfico	Proveedor			
<p>1.-Coordinador se reúne con directores de áreas para conocer y enlistar productos nuevos y definir nuevo producto a realizar.</p> <p>2.-De no tener ideas, se realiza una junta de trabajo interna con Diseñador Gráfico A.</p> <p>3.-Se conceptualiza producto.</p> <p>4.-Llena la Forma 1</p>				

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 133 DE 240

5.-Coordinador informa a Director del producto a realizar para autorización.

6.-Boceta producto y entrega al área para la elección de uno.

7.-Coordinador y Diseñador definen técnicas a aplicar

8.-Pide al solicitante la información completa en caso de llevar imágenes o texto.

9.-Coordinador entrega producto al solicitante para su modificación o validación.

10.-Se envía al solicitante para su validación después se envía a compras para su reproducción.

11.-Coordinador contacta a proveedor para suaje,

12.-Terminado el producto se envía a proveedor y se pide una prueba.

13.-De ser más complejo el producto, el Coordinador se trasladara a imprenta para 1er tiraje.

14.-Terminado el producto se autoriza.

15.-Entrega producto a

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 134 DE 240

16.-Revisara producto para su autorización. Firmará el solicitante de conformidad. 17.-Archivara forma 1 y muestra del producto.	Coordinación de compras, de ahí se canaliza al área correspondiente			
--	---	--	--	--

2)

Nombre del servicio:	Diseño de imagen institucional del PFO
Área responsable del servicio:	Coordinación de Diseño
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Diseño Diseñador A	
Descripción del servicio:	
Unificar la imagen de los documentos oficiales del Patronato Fiestas de Octubre.	
Tipo de servicio:	Interno
Usuarios:	
Todas las áreas	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Dirección General Dirección Administrativa	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
<ul style="list-style-type: none"> Oficio de solicitud por parte del área solicitante. 	
Procedimiento para prestar el servicio:	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 135 DE 240

1. El Coordinador de Diseño Gráfico realiza sesiones de trabajo con los directores y coordinadores de área a fin de conocer si existen nuevos productos. En caso de existir, se agregan al listado y se define cual es el producto a realizar (cartel, folletos, anuncios de prensa, sitio web, entre otros).
2. En caso de que el director o coordinador no tenga la idea principal, se realiza una sesión de trabajo interna con el Diseñador Gráfico A, a fin de especificar las características del nuevo diseño (lluvia de ideas para realizar el boceto).
3. El diseño se conceptualiza, esto significa que partiendo de una idea inicial se concretiza y se unifica el diseño, creando una integración en productos.
4. El Diseñador Gráfico A llenará la Forma 1 (Control de Proyectos de Diseño DIS-F1), en la cual determinará la fecha de recepción del producto (petición formal del producto), fecha en la cual se requiere, fecha de impresión del producto, área que lo solicita, persona que lo solicita, proyecto al que va dirigido, producto a elaborar, encargado del diseño, recepción del material auxiliar (fotografías, texto, entre otros), impresión (características de la impresión y personal encargado de realizarlo), pruebas de impresión, ubicación del archivo, fecha de entrega y firmas (área solicitante, Coordinador de Diseño Gráfico, Director General y firma del solicitante en conformidad).
5. El Coordinador de Diseño Gráfico informará al Director General del proyecto o producto a elaborar a fin de tener su autorización. En caso de no tener su autorización, se notificará al solicitante que dicho producto o proyecto no se elaborará, a fin de que el solicitante realice las gestiones pertinentes para la aprobación del producto o proyecto.
6. El Coordinador de Diseño Gráfico a través del Diseñador Gráfico A, se comenzará a bocetar los productos de acuerdo a las características especificadas en la Forma 1 (Control de Proyectos de Diseño DIS-F1). El Coordinador de Diseño Gráfico presentará al área correspondiente para que elija el boceto adecuado.
7. Una vez aprobado el boceto el Coordinador de Diseño Gráfico en colaboración del Diseñador Gráfico A se comienza a definir el producto.
8. En caso de que el producto incluya imágenes (fotografías) o texto se le solicitará al solicitante del producto la información (texto, imágenes) a integrar en el producto.
9. El Coordinador de Diseño Gráfico entregará el producto terminado a fin de que el solicitante lo valide. En caso de no ser así, se le realizarán las modificaciones correspondientes.
10. Una vez modificado el producto, se le enviará de nueva cuenta al solicitante para su validación, en caso de obtener su punto de vista bueno, se enviará al área de Compras para su reproducción.
11. Una vez terminado el producto el Coordinador de Diseño Gráfico le solicitará una prueba a fin de verificar la calidad del producto (material, color, impresión, entre otros).
12. En caso de que el producto implique mayor complejidad (de acuerdo al tipo de material, tamaño, colores, entre otros), el Coordinador de Diseño Gráfico se trasladará a la imprenta a fin de solicitarle al Proveedor un primer tiraje a fin de verificar las condiciones del producto.
13. Una vez terminado el producto (sencillo o complejo) se autoriza.
14. El Proveedor entregará el producto al Coordinador de Compras a través del Asistente Administrativo, el cual lo recibirá a fin de canalizar el producto al área solicitante.
15. El Coordinador de Diseño Gráfico revisará el producto a fin de que sea igual al autorizado. El Coordinador de Diseño Gráfico se dirigirá con el solicitante a fin de que firme la Forma 1 (Control de Proyectos de Diseño DIS-F1) en conformidad.
16. El Diseñador Gráfico A archivará la Forma 1 (Control de Proyectos de Diseño DIS-F1) junto con una muestra del producto entregado, para antecedentes del siguiente año.

Características del servicio:

El diseño de los productos internos será de acuerdo al manual de identidad del Gobierno del Estado y del PFO.

Solo se realizará este tipo de documentos en el caso de que sea estrictamente necesario o que las áreas que utilicen dichos documentos ya no tengan en existencia.

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 136 DE 240

Tiempo para la entrega del servicio:	Variable de acuerdo a la petición de proyecto.
Horario:	De Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas.
Resultados esperados:	
Satisfacción del cliente interno.	

Flujograma

Coordinación de Diseño	Proveedor			
1.-Coordinador se reúne con directores de áreas para conocer y enlistar productos nuevos y definir nuevo producto a realizar. 2.-De no tener ideas, se realiza una junta de trabajo interna con Diseñador Gráfico A. 3.-Se conceptualiza producto. 4.-Llena la Forma 1 5.-Coordinador informa a Director del producto a realizar para autorización. 6.-Boceta producto y entrega al área para la elección de uno. 7.-Coordinador y Diseñador definen técnicas a aplicar 8.-Pide al solicitante la información				

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 137 DE 240

<p>completa en caso de llevar imágenes o texto.</p> <p>9.-Coordinador entrega producto al solicitante para su modificación o validación.</p> <p>10.-Se envía al solicitante para su validación después se envía a compras para su reproducción.</p> <p>11.-Coordinador contacta a proveedor para suaje,</p> <p>12.-Terminado el producto se envía a proveedor y se pide una prueba.</p> <p>13.-De ser más complejo el producto, el Coordinador se trasladara a imprenta para 1er tiraje.</p> <p>14.-Terminado el producto se autoriza.</p> <p>16.-Revisara producto para su autorización. Firmará el solicitante de conformidad.</p> <p>17.-Archivara forma 1 y muestra del producto.</p>	<p>15.-Entrega producto a Coordinación de compras, de ahí se canaliza al área correspondiente</p>			
---	---	--	--	--

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 138 DE 240

3)

Nombre del servicio:	Multimedia (producción de presentaciones, interactivos, edición de videos)
Área responsable del servicio:	Coordinación de Diseño
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Diseño Diseñador A	
Descripción del servicio:	
Informar al cliente de los beneficios del PFO.	
Tipo de servicio:	Externo
Usuarios:	
Patrocinadores Clientes potenciales	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Coordinación de Comercialización	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
<ul style="list-style-type: none"> • El área solicitante deberá entregar la siguiente información: • Entregar el texto, imágenes o fotografías a insertar • Proporcionar la imagen del patrocinador o cliente potencial • Especificar el giro comercial del cliente • Forma 1 (Control de Proyectos de Diseño DIS-F1) 	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El titular de área que requiera de una presentación, video o interactivo, deberá acudir a la Coordinación de Diseño Gráfico a fin de que el Diseñador Gráfico A, llene la Forma 1 (Control de Proyectos de Diseño DIS-F1) a fin de especificar las características del interactivo. 2. El solicitante deberá firmar la Forma 1 (Control de Proyectos de Diseño DIS-F1) a fin de comprobar la solicitud de dicho producto. 3. El titular de área deberá definir el medio en el que se va a presentar (LCD, CPU, Proyector) a fin de elegir el tipo de formato que llevará (es decir, si la presentación va a ser en pantalla LCD deberá tener una mayor definición). 4. El Coordinador de Diseño Gráfico a través del Diseñador Gráfico A, recopilará la información necesaria para la elaboración de la presentación o interactivo. 5. El Diseñador Gráfico realizará el interactivo o presentación. Una vez terminado lo entregará al Coordinador de Diseño Gráfico para su revisión y posibles modificaciones. En caso de tener modificaciones, el Diseñador Gráfico A realizará las modificaciones pertinentes. 6. Una vez modificado, el Coordinador de Diseño Gráfico concertará una sesión de trabajo con el solicitante a fin de valide el producto. En caso de no ser así, el Coordinador de Diseño Gráfico le solicitará las observaciones que tuvo del producto a fin de modificarlos. 7. El Coordinador de Diseño Gráfico a través del Diseñador Gráfico A realizará las modificaciones 	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 139 DE 240

<p>pertinentes.</p> <p>8. Una vez terminado el producto, se verificará que la resolución de la presentación sea el adecuado. En caso de no ser así, se convertirá a otra, para su mejor apreciación.</p> <p>9. Una vez terminado todos los detalles (resolución e información) el Diseñador Gráfico A elaborará las portadas de los CDs o DVDs requeridos.</p> <p>10.El Diseñador Gráfico resguarda una copia del material para futuras necesidades.</p> <p>11.En dado caso de subir a Web, se crea un nombre de usuario y password para que el cliente interesado ingrese al archivo.</p>	
Características del servicio:	
<p>El área solicitante deberá entregar toda la información a integrar en la presentación o interactivo. La Coordinación de Diseño será la encargada de realizar las presentaciones o interactivos a presentar a patrocinadores o clientes potenciales.</p>	
Tiempo para la entrega del servicio:	Variable de acuerdo a las características del proyecto.
Horario:	De Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas.
Resultados esperados:	
Presentación atractiva para los clientes a fin de contar con su participación en la feria.	

Flujograma

Área Solicitante	Coordinación de Diseño			
1.-El titular de requerir una presentación acudirá a Diseño Gráfico a llenar forma 1. 2.-Deberá firmar forma 1. 3.-Definir el medio en que se va a presentar.	4.-Recopila información necesaria. 5.-Realiza la presentación y entrega al Coordinador para revisión o modificaciones 5.1.-Realiza las posibles modificaciones. 6.-Se reunirá con el Solicitante para			

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 140 DE 240

	validar o destacar alguna modificación del producto. 7.-Realizara las modificaciones correspondientes. 8.-Verificar la resolución del producto. 9.-Realizara portadas para los productos. 10.-Resguarda una copia del producto. 11.-De subir a web se crea un usuario con su password.		
--	---	--	--

4)

Nombre del servicio:	Supervisión y mantenimiento del servidor de correos electrónicos
Área responsable del servicio:	Coordinación de Diseño
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Diseño Diseñador A	
Descripción del servicio:	
Mantener el correo electrónico en funcionalidad a fin de que no exista saturación del mismo.	
Tipo de servicio:	Interno
Usuarios:	
Todas las áreas	
Áreas que intervienen en el servicio:	
No aplica	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 141 DE 240

No se requiere dado que es una actividad propia de la coordinación

Procedimiento para prestar el servicio:

1. El Coordinador de Diseño revisará constantemente las cuentas electrónicas correspondientes a Fiestas de Octubre a fin de verificar que dichas cuentas no se encuentren saturadas.
2. En caso de que las cuentas de correo se encuentren saturadas, el Coordinador de Diseño comunicará vía telefónica al o las áreas correspondientes para que eliminen de su cuenta información que no sea de relevancia.
3. En caso de que las áreas hagan caso omiso a dicha petición, el Coordinador de Diseño visitará el área correspondiente e indicará que correos son los que guardará para su futura consulta, dado que todos los demás serán eliminados, con ello se tendrá mayor funcionalidad de la cuenta.
4. El área que será objeto de limpieza en la cuenta de correo, elegirá los correos que mayor relevancia y dará la pauta para la eliminación de la demás información.
5. Una vez limpia la cuenta, el Coordinador de Diseño tendrá una constante supervisión en el buen uso de la cuenta de correo.

Características del servicio:

Cualquier tipo de anomalía presentada en la cuenta de correo electrónico, el Coordinador de Diseño notificará al área correspondiente a fin de que haga buen uso y limpieza de la misma.

Tiempo para la entrega del servicio: De uno a 4 días hábiles.

Horario: De Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas.

Resultados esperados:

Cuenta de correo electrónico funcional.

Flujograma

Coordinación de Diseño	Área Correspondiente			
1.-Coordinador revisara constantemente cuentas de FO. 2.-De encontrar las cuentas saturadas, se comunicara con el área correspondiente para eliminar información innecesaria. 3.-De hacer caso omiso, el				

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 142 DE 240

coordinador visitara el área e informara de las cuentas a eliminar. 5.-El Coordinador seguirá su constante revisión de cuentas.	4.-Especificara que cuentas son de mayor relevancia.			
--	--	--	--	--

5)

Nombre del servicio:	Gestión de dominio y hospedaje del servicio Fiestas de Octubre
Área responsable del servicio:	Coordinación de Diseño
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Diseño Diseñador A	
Descripción del servicio:	
Mantener en línea la página web del PFO.	
Tipo de servicio:	Interno
Usuarios:	
Todas las áreas	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Coordinación de Contabilidad	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
No aplica	
Procedimiento para prestar el servicio:	
1. El Coordinador de Diseño Gráfico mantendrá contacto con los proveedores del hosting a fin de mantener el sitio Web institucional en línea. Los pagos del hosting se realizan cada tres años a través de depósitos, por lo cual el Coordinador de Diseño Gráfico solicitará al área de Contabilidad que realice el pago correspondiente. El Coordinador de Diseño Gráfico entregará	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 143 DE 240

<p>al Contador General el número de cuenta y nombre a quien va ir dirigido el depósito.</p> <ol style="list-style-type: none"> Una vez que se haya realizado el depósito, el Coordinador de Diseño Gráfico notificará al proveedor del pago, a fin de mantener en línea el sitio Web. El Coordinador de Diseño Gráfico se encarga de dar mantenimiento al espacio asignado (limpieza de correos). El Coordinador de Diseño Gráfico se encargará del dominio. Por lo cual mantiene en línea gráficos, anuncios, entre otros relativos a FO. Los pagos del dominio se realizan cada año a través de depósitos, por lo cual el Coordinador de Diseño Gráfico solicitará al área de Contabilidad que realice el pago correspondiente. El Coordinador de Diseño Gráfico entregará al Contador General el número de cuenta y nombre a quien va ir dirigido el depósito. 	
Características del servicio:	
La Coordinación de Diseño será la responsable de mantener el hosting para la ejecución de la página del PFO.	
Tiempo para la entrega del servicio:	Permanente
Horario:	De Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas.
Resultados esperados:	
Presentar en tiempo y forma toda la información relativa a Fiestas de Octubre en línea.	

Flujograma

Coordinación de Diseño		r		
1.-Mantendrá contacto con proveedores de Hosting. Entregará al Contador General datos necesarios para liquidar pagos. 2.-Realizado el pago el Coordinador le comunica al proveedor. 3.-Daré el mantenimiento a lugares asignados. 4.-Encargado del dominio. 5.-Solicitará a Contabilidad que				

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 144 DE 240

realice los pagos correspondientes del dominio. Entregará datos para el pago al Contador General.				
---	--	--	--	--

6)

Nombre del servicio:	Impresión de gran formato
Área responsable del servicio:	Coordinación de Diseño
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Diseño Diseñador A	
Descripción del servicio:	
Impresión de diversos productos en gran formato para el impacto visual entre las personas.	
Tipo de servicio:	Interno
Usuarios:	
Todas las áreas	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Dirección General Dirección Administrativa	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
<ul style="list-style-type: none"> • Oficio de solicitud de impresión en gran formato • Envío de archivo en USB o disco compacto • Forma 1 (Control de Proyectos de Diseño DIS-F1) 	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El área solicitante a través de un oficio solicitará la impresión en gran formato de un producto en específico. Se deberá adjuntar al mismo una USB o un disco compacto con el archivo correspondiente. 2. En el oficio deberá especificar el tamaño, el tipo de papel a utilizar y la fecha que se requiere. 3. El Coordinador de Diseño a través del Diseñador A solicitará al solicitante que firme en conformidad la Forma 1 (Control de Proyectos de Diseño DIS-F1). 4. Una vez que se tenga la impresión en borrador del material solicitado, el Diseñador A enviará al área solicitante para su revisión y autorización. 5. En caso de ser aprobado, se retornará el borrador firmado al área de Diseño. 6. El Coordinador de Diseño a través del Diseñador A realizará la impresión final del producto. 7. El titular del área solicitante recibirá el producto terminado y firmará la Forma 1 (Control de 	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 145 DE 240

Proyectos de Diseño DIS-F1) en conformidad por el trabajo entregado.	
Características del servicio:	
<p>La Coordinación de Diseño será la responsable de realizar la impresión en gran formato. En caso de que se requieran más de 10 productos en gran formato se enviarán el archivo al área de Compras para que lo envíe a una imprenta. En caso de que el producto sea complejo se enviará al área de Compras para su elaboración en la imprenta adecuada. El titular del área solicitante deberá revisar los borradores para determinar el producto final de acuerdo a las características solicitadas por él mismo.</p>	
Tiempo para la entrega del servicio:	Para productos en gran formato sobre papel, el área de Diseño los elabora y entrega de 2 a 5 días hábiles. En caso de productos complejos se entrega dentro de un mes.
Horario:	De Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas.
Resultados esperados:	
Entrega en tiempo y forma de los productos elaborados.	

Flujograma

Área Solicitante	Coordinación de Diseño			
1.-Solicitar a través de un formato una impresión de un producto y se adjuntara en USB. 2.-El oficio deberá contar con datos específicos. 5.-Se retorna el borrador firmado a Diseño Gráfico.	3.-Pedirá al solicitante que firme la forma 1 de conformidad 4.-Se enviara el borrador al solicitante para su revisión y autorización. 6.-Realizara impresión final del producto.			

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 146 DE 240

7.-Recibirá el producto terminado y firmara forma 1 de conformidad.				
---	--	--	--	--

7)

Nombre del servicio:	Impresión y preparado de tirajes cortos (diseño, impresión, corte, doblado y pegado).
Área responsable del servicio:	Coordinación de Diseño
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Diseño Diseñador A	
Descripción del servicio:	
Cubrir las necesidades de tirajes cortos de las áreas.	
Tipo de servicio:	Interno
Usuarios:	
Todas las áreas	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Dirección General Dirección Administrativa	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
<ul style="list-style-type: none"> • Oficio de solicitud de un tiraje corto • Envío de archivo en USB o disco compacto • Forma 1 (Control de Proyectos de Diseño DIS-F1) 	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. En caso de que el director o coordinador no tenga la idea principal, se realiza una sesión de trabajo interna con el Diseñador Gráfico A, a fin de especificar las características del nuevo diseño (lluvia de ideas para realizar el boceto). 2. El diseño se conceptualiza, esto significa que partiendo de una idea inicial se concretiza y se unifica el diseño, creando una integración en productos publicitarios a diseñar. 3. El Diseñador Gráfico A llenará la Forma 1 (Control de Proyectos de Diseño DIS-F1), en la cual determinará la fecha de recepción del producto (petición formal del producto), fecha en la cual se requiere, fecha de impresión del producto, área que lo solicita, persona que lo solicita, proyecto al que va dirigido, producto a elaborar, encargado del diseño, recepción del material auxiliar (fotografías, texto, entre otros), impresión (características de la impresión y personal encargado de realizarlo), pruebas de impresión, ubicación del archivo, fecha de entrega y firmas (área solicitante, Coordinador de Diseño Gráfico, Director General y firma del solicitante en conformidad). 	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 147 DE 240

4. El Coordinador de Diseño Gráfico informará al Director General del proyecto o producto a elaborar a fin de tener su autorización. En caso de no tener su autorización, se notificará al solicitante que dicho producto o proyecto no se elaborará, a fin de que el solicitante realice las gestiones pertinentes para la aprobación del producto o proyecto.
5. El Coordinador de Diseño Gráfico a través del Diseñador Gráfico A, se comenzará a bocetar los productos de acuerdo a las características especificadas en la Forma 1 (Control de Proyectos de Diseño DIS-F1). El Coordinador de Diseño Gráfico presentará al área correspondiente para que elija el boceto adecuado.
6. Una vez aprobado el boceto el Coordinador de Diseño Gráfico en colaboración del Diseñador Gráfico A se comienza a definir la técnica a aplicar, esto a través de la pintura artística, ilustración tradicional, ilustración digital, fotografía, diseño o animación en 2D, entre otras.
7. En caso de que el producto incluya imágenes (fotografías) o texto se le solicitará al solicitante del producto la información (texto, fotografías, imágenes) a integrar en el producto.
8. En caso de utilizar fotografías recientes, el solicitante deberá solicitar al Coordinador de Compras un proveedor en fotografía (estudio fotográfico). El Coordinador de Diseño Gráfico y el solicitante del producto se trasladarán a la locación fotográfica, en la cual asistirá la o las modelos a fotografiar en los ambientes adecuados; así mismo, asiste un equipo de maquillistas y estilistas para la atención de los modelos.
9. El Coordinador de Diseño Gráfico entregará el producto terminado a fin de que el solicitante lo valide. En caso de no ser así, se le realizarán las modificaciones correspondientes.
10. Una vez modificado el producto, se le enviará de nueva cuenta al solicitante para su validación, en caso de obtener su punto de vista bueno, se imprimirá en el plotter o impresora láser.
11. El Diseñador Gráfico A, a través de prestadores de servicio social y/o practicantes profesionales, realizarán la impresión, corte, doblado y pegado del producto.
12. El Coordinador de Diseño Gráfico entregará el producto terminado al solicitante y hará que firme la Forma 1 (Control de Proyectos de Diseño DIS-F1) en conformidad con lo entregado.

Características del servicio:

La Coordinación de Diseño tendrá la información suficiente sobre el tiraje.
 El área solicitante deberá enviar el archivo a reproducir.

Tiempo para la entrega del servicio: De 1 a 5 días hábiles.

Horario: De Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas.

Resultados esperados:

Entregar en tiempo y forma el producto.

Flujograma

Coordinador de Diseño Gráfico	Área Solicitante			
1.-De no tener ideas, se realiza una junta de trabajo interna con Diseñador Gráfico A.				

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 148 DE 240

2.-Se conceptualiza.
 3.-Llenara la Forma 1
 4.-Informa a Director del producto a realizar para autorización.
 5.-Boceta producto y entrega al área para la elección de uno.
 6.- Coordinador y Diseñador definen técnicas a aplicar
 7.-Pide al solicitante la información completa en caso de llevar imágenes o texto.

9.-Se envía al solicitante para su validación o modificación.
 10.-Se envía de nuevo para su validación, de ser aceptado se imprime.
 11.-A través de prestadores de servicios social imprime, cortan, doblan, etc. El

8.-De necesitar fotografías recientes le solicitara al coordinador de compras un proveedor en fotografía. Junto con el coordinador y personas requeridas se trasladan al estudio.

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 149 DE 240

producto.				
12.-Entrega el producto al área solicitante y pedirá que firme forma 1 de conformidad.				

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE MERCADOTECNIA

1)

Nombre del servicio:	Desarrollo de proyectos
Área responsable del servicio:	Dirección de Mercadotecnia y Promoción
Responsables de brindar el servicio:	
Director de Mercadotecnia y Promoción	
Descripción del servicio:	
Diseño y desarrollo de proyectos en pro de promover y difundir las diversas actividades de las áreas antes, durante y después de las Fiestas de Octubre.	
Tipo de servicio:	Interno
Usuarios:	
Relaciones Publicas Dirección de Espectáculos Área de Desfile Dirección de Comunicación Dirección de Festival Cultural Coordinación de Mundo Mágico	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Coordinación de Diseño Coordinación de Comercialización Coordinación de Relaciones Publicas Coordinación de Mantenimiento Coordinación de Compras	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
<ul style="list-style-type: none"> • Oficio o memorándum de solicitud • Documentos de los que se tomará la información 	
Procedimiento para prestar el servicio:	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 150 DE 240

1. El área solicitante deberá presentar un boceto de proyecto a fin de exponer las necesidades que se pretenden cubrir a fin de detallar el canal sobre el cual se dirigirá la campaña publicitaria en cuanto al canal de comunicación, información a difundir y opciones de promoción.
2. Una vez determinada las características del proyecto de acuerdo a las necesidades del área, se comenzará a generar una lluvia de ideas a fin de ir definiendo las características del proyecto y el fin que tendrá el mismo.
3. Una vez que se tengan las ideas principales se someten a consideración del área solicitante a fin de que elija dentro de una serie de alternativas la más apegada a las necesidades del área.
4. Una vez elegidas se exponen 2 alternativas viables, se detallan las características de cada alternativa a fin de identificar las ventajas y desventajas de cada una y se elige la que se adecue más a las necesidades del solicitante.
5. Una vez elegida la opción se elabora el proyecto y se presenta ante el Director General para su autorización.
6. Una vez que se cuenta con su autorización se comienza el desarrollo e implementación del proyecto.
7. Una vez ejecutado el proyecto se mantiene un seguimiento para el buen desarrollo del mismo; así como, identificar el impacto que tiene dicho proyecto y los resultados que se obtienen.

Características del servicio:

Se busca tener una óptica diferente a fin de lograr notoriedad en el mercado meta.
 Se identifican los beneficios obtenidos en la aplicación del presente proyecto.
 Se lograr tener una continuidad en cuanto a imagen de las Fiestas de Octubre en el mercado meta; dicha información transmitida debe ser acorde a lo que realmente desea comunicar el PFO.

Tiempo para la entrega del servicio: Variable de acuerdo al proyecto.

Horario: De Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas.

Resultados esperados:

Obtener los mayores beneficios a través de la implementación del proyecto dentro del mercado meta.

Flujograma

Área solicitante	Dirección de Mercadotecnia			
1.-Presentar un boceto de proyecto.	2.-Listas las características y necesidades se realizaran lluvia de ideas. 3.-Se consideran las ideas principales 4.-Elegir 2 las alternativas viables para escoger la mejor.			

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 151 DE 240

	5.-Presentar al Director General el proyecto para su autorización. 6.-Autorizado, se comienza con la elaboración. 7.-Ya ejecutado, mantener un seguimiento			
--	--	--	--	--

2)

Nombre del servicio:	Módulo de información
Área responsable del servicio:	Dirección de Mercadotecnia y Promoción
Responsables de brindar el servicio:	
Director de Mercadotecnia y Promoción Coordinador de Promoción Prestadores de Servicio Social	
Descripción del servicio:	
Proveer de información suficiente a visitantes, turistas y público en general en cuanto a actividades, atracciones y eventos desarrollados por Fiestas de Octubre durante el periodo ferial.	
Tipo de servicio:	Externo
Usuarios:	
Visitantes Turistas Público en general	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Coordinación de Diseño Coordinación de Mantenimiento Área de Escenarios y Montajes	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
<ul style="list-style-type: none"> Tener dudas referentes a las actividades, atracciones y/o eventos que realiza Fiestas de Octubre. 	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> El área de Mercadotecnia y Promoción solicita al área de Mantenimiento la elaboración de los módulos de información. En caso de que los módulos ya estén elaborados, se les solicita que se les otorgue mantenimiento (reparación y pintado) a fin de que tengan buena presentación. Una vez restaurados los módulos, se le solicita al área de Diseño que realice un poster promocional a colocar en los módulos a fin de que sean identificables en los lugares o espacios en los cuales serán colocados. El área de Diseño elabora el boceto y presenta diversas alternativas. El Director de Mercadotecnia y Promoción elige 2 bocetos y los presenta al Director General para su 	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 152 DE 240

<p>autorización.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. El Director General elige el promocional y autoriza. 5. El Director de Mercadotecnia y Promoción solicita al área de Diseño la elaboración definitiva del diseño. El área de Diseño envía la imagen al área de Compras para la elaboración del mismo en una imprenta. 6. El área de Compras recibe el diseño y lo envía al área de Mercadotecnia. 7. El Director de Mercadotecnia recibe el diseño y lo coloca en los módulos. 8. El Director de Mercadotecnia y Promoción solicita al área de Escenarios y Montajes para que realice el traslado y el montaje de los módulos en los lugares ya autorizados (plazas públicas, hoteles, plazas comerciales, entre otros). 9. El Director de Mercadotecnia y Promoción elige a los prestadores de servicio social que apoyarán en la entrega de información; por lo que realiza un curso de capacitación y les entrega material de fácil comprensión a fin de que los prestadores conozcan toda la información referente a las Fiestas de Octubre. 10. Los prestadores de servicio social atienden a los visitantes, turistas y público en general que solicite información referente a las Fiestas de Octubre. Anotan todas las preguntas relevantes a fin de que al final de la feria realicen una estadística de dudas más consultadas. 	
Características del servicio:	
<p>La única área responsable de colocar módulos de información dentro del auditorio y fuera del mismo es la Dirección de Mercadotecnia y Promoción.</p> <p>Los prestadores de servicio social se encontrarán en constante comunicación con el Coordinador de Promoción.</p> <p>Los prestadores de servicio social estarán plenamente capacitados para otorgar la información correspondiente.</p>	
Tiempo para la entrega del servicio:	Inmediata en cuanto se haga la pregunta del interesado.
Horario:	De Lunes a Domingo de 9:00 a 20:00 horas (únicamente en periodo ferial).
Resultados esperados:	
<p>La difusión de 2,000 programas generales de Fiestas de Octubre y la resolución inmediata de dudas del interesado.</p>	

Flujograma

Dirección de Mercadotecnia	Área de Diseño	Director General	Coordinación de Compras	Prestadores de Servicios
1.-Solicitar a mantenimiento la elaboración o mantenimiento de módulos de información. 2.-Solicita a Diseño colocar pósters promocionales en módulos.	3.-Presenta 2 alternativas para que el Director			

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 153 DE 240

<p>5.-Solicita a Diseño la elaboración del diseño definitivo</p> <p>7.-Recibe el diseño y lo coloca en módulos.</p> <p>8.-Solicita a Escenarios y Montajes el traslado y montaje de módulos.</p> <p>9.-Elige y capacita a prestadores de servicios para entrega de información.</p>	<p>General elija 1.</p> <p>5.1.-Envía a Compras para la elaboración en imprenta.</p>	<p>4.-Elige y autoriza el promocional.</p>	<p>6.-Recibe diseño y lo envía a Mercadotecnia.</p>	<p>10.-Atenderán a Visitantes y tomaran nota de dudas.</p>
---	--	--	---	--

3)

Nombre del servicio:	LADA 01 800 (call center)
Área responsable del servicio:	Dirección de Mercadotecnia y Promoción
Responsables de brindar el servicio:	
Director de Mercadotecnia y Promoción Coordinador de Promoción Prestadores de Servicio Social	
Descripción del servicio:	
Otorgar información referente a las actividades, atracciones y eventos presentados en las Fiestas de Octubre en las diversas sedes; así como la entrega de costos y horarios de los mismos.	
Tipo de servicio:	Externo
Usuarios:	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 154 DE 240

Público en general	
Áreas que intervienen en el servicio:	
No aplica	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
Tener alguna inquietud referente a las actividades, atracciones y eventos de las Fiestas de Octubre.	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. La persona interesada en conocer los horarios, costos, eventos, sedes, entre otros aspectos de las diversas actividades que desarrolla el PFO deberá comunicarse a la LADA 01 800, en la que se le brindará información puntual sobre el tema de interés. 2. En caso de que no se tenga la información completa, el prestador de servicio social le solicitará un momento y se dirigirá con el Coordinador de Promoción o con el Director de Mercadotecnia y Promoción para despejar la duda. 3. Una vez que se tenga la información correspondiente, se tomará la llamada y se le agradecerá al solicitante su tiempo de espera y se le entregará la información correspondiente. 4. El prestador de servicio social registrará en una bitácora las preguntas más concurrentes y las que no sean tan solicitadas. 	
Características del servicio:	
<p>La única área que podrá recibir llamadas a través de LADA 01 800 será a través de la Dirección de Mercadotecnia y Promoción.</p> <p>Los prestadores de servicio social tendrán a la mano información actualizada de las actividades a fin de entregar información puntual.</p>	
Tiempo para la entrega del servicio:	Inmediata en cuanto se haga la pregunta del interesado.
Horario:	De Lunes a Domingo de 9:00 a 20:00 horas (únicamente en periodo ferial).
Resultados esperados:	
Resolución inmediata de dudas del interesado.	

Flujograma

Solicitante	Prestador de servicios			
1.-Deberá comunicarse a la LADA sin costo para aclarar cualquier duda.	2.-De no tener información completa se			

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 155 DE 240

	dirigirá con Coordinador o Director de Mercadotecnia 3.-Ya informado, se le informa a la persona interesada. 4.-Registrara en una bitácora las preguntas más y menos frecuentes.			
--	--	--	--	--

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS DE LA COORDINACIÓN DE EXPOSITORES

1)

Nombre del servicio:	Comercialización de stands y concesiones especiales dentro del recinto ferial.
Área responsable del servicio:	Coordinación de Expositores
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Expositores Asistente Administrativo	
Descripción del servicio:	
Comercialización de los espacios en su totalidad en las mejores condiciones de costo y tiempo que integran el núcleo ferial.	
Tipo de servicio:	Externo
Usuarios:	
Personas que desean ser Expositores	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Dirección General Dirección Administrativa Coordinación de Contabilidad Proyectos Especiales	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de la solicitud de participación. • Entregar documentación que se le solicita para integrar el expediente. • Realizar sus pagos en las fechas ya establecidas como lo marca el reglamento interno para expositores. • Acudir en la fecha que se le indique al expositor, para la firma del contrato. 	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 156 DE 240

<ul style="list-style-type: none"> Asistir a las reuniones que sean programadas por personal de este Patronato. Cumplir con todos los artículos del reglamento interno para Expositores. 	
Persona moral:	
<ul style="list-style-type: none"> Acta constitutiva Comprobante de Domicilio fiscal Credencial IFE 	
Persona física:	
<ul style="list-style-type: none"> Credencial IFE Comprobante de domicilio fiscal CURP 	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> Identificar si el expositor participó en la edición anterior. En caso de ser así, la fecha de contratación comprenderá entre los meses de noviembre y diciembre del mismo año del evento. Si participa por primera vez. La fecha de contratación dará inicio a partir del mes de enero hasta terminar de comercializar todos los espacios de renta. Se deberá elaborar la solicitud de participación, en la Coordinación de Expositores. El expositor deberá presentar la documentación requerida en copias. Dicha documentación deberá corresponder dependiendo si es persona moral o persona física. En cuanto le sea asignado un espacio, se le solicitará un anticipo del 50% del valor total del espacio de exhibición, dicha cantidad deberá depositarla en la cuenta del Patronato. En caso de hacer su pago en efectivo, se le recibirá la cantidad correspondiente en la Coordinación de Expositores. Para el pago del 50 % restante tiene hasta el mes de Julio para realizarlo, siempre y cuando su contratación hubiese realizado antes del mes mencionado. Una vez cubierto la totalidad del costo del espacio de exhibición, el Expositor deberá presentarse en la Coordinación de Expositores para la firma del contrato y entrega de la factura. Para hacer entrega de dicho contrato y factura deberá presentarse la persona física o moral responsable (la persona que aparece en los documentos entregados). 	
Características del servicio:	
<p>El área encargada de comercializar stands y concesiones especiales dentro del auditorio con fines de venta de diversos productos o servicios será la Coordinación de Expositores.</p> <p>El Expositor deberá cubrir el 50% del stand al hacer la renta del espacio y cubrir el otro 50% antes del periodo ferial.</p>	
Tiempo para la entrega del servicio:	<p>Para aceptación de expositores dentro de 15 días hábiles.</p> <p>Para la elaboración de contrato dentro de 10 días hábiles.</p> <p>Para la entrega del contrato una semana.</p>
Horario:	<p>De Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00 horas y de 15:00 a 17:00 horas.</p> <p>Durante el periodo ferial de 9:00 a 01:00 horas.</p>
Resultados esperados:	
<p>Comercializar la totalidad de espacios de exhibición (stands o libres) presentando diversidad de productos y servicios.</p>	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 157 DE 240

Flujograma

Coordinación de Expositores	Expositor			
1.-Identificar expositores. 2.-Elaborar solicitud de participación. 4.-En cuanto se le asigne el espacio a ocupar se requerirá el 50% del total del costo. 5.-El 50% restante se deberá cubrir en el mes de Julio.	3.-Presentar documentación en copias. 6.-Ya liquidado, deberá presentarse en coordinación para firmar el contrato y entrega de factura.			

2)

Nombre del servicio:	Selección y atención de expositores
Área responsable del servicio:	Coordinación de Expositores
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Expositores Asistente Administrativo	
Descripción del servicio:	
Seleccionar y atender los expositores en cuanto a dudas a la contratación de espacios de exhibición.	
Tipo de servicio:	Externo
Usuarios:	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 158 DE 240

Personas que desean ser Expositores	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Dirección General Dirección Administrativa Coordinación de Contabilidad Proyectos Especiales	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
<ul style="list-style-type: none"> • Presentación de solicitud de participación. • Tener alguna inquietud del procedimiento o cualquier otro tema relacionado con los espacios de exhibición. 	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El Coordinador de Expositores seleccionará a los expositores de acuerdo a las gestiones e investigaciones realizadas en las ferias del estado o del país. 2. El Asistente Administrativo, atenderá a los expositores nuevos a fin de otorgarles toda la información posible. Una vez que el expositor se encuentre convencido de participar en la feria, el Asistente Administrativo le entregará la Forma 1 (Solicitud de Participación EXP-F1), en la cual especificará los datos del expositor (nombre, domicilio, colonia, ciudad, estado y teléfono), datos para facturación (razón social, domicilio, colonia, estado, RFC, CURP, nombre del negocio para rotulación), área en la que desea participar (comercio, comida ligera, espacio libre, entre otros), especificaciones del producto a vender y firma del interesado. 3. Una vez que la Forma 1 (Solicitud de Participación EXP-F1) ha sido llenada, el Asistente Administrativo las entregará al Coordinador de Expositores para su validación, esto es, si será factible que este expositor participe en la feria. 4. El Coordinador de Expositores presentará al Director General las propuestas obtenidas en materia de expositores, los cuales autorizará éste último. En caso de que no sean autorizados, el Coordinador de Expositores se encargará de captar nuevos expositores. De nueva cuenta presentará la propuesta al Director General para su autorización. 5. Una vez autorizados las propuestas, el Coordinador de Expositores a través del Asistente Administrativo, realizará llamadas telefónicas a fin de informar a los expositores, que su solicitud de participación fue aceptada para que se presenten para realizar el contrato correspondiente. 6. En caso de que los expositores sean quienes mantienen contacto con el área de Expositores, el Asistente Administrativo les hará saber de su estatus a fin de que se presenten o no para iniciar la contratación. 7. Una vez que se tiene un panorama general de la comercialización de los stands, se comienzan a identificar los espacios de exhibición disponibles a fin de ofrecerlos a nuevos expositores o entregarlos en concesión. 8. En caso de que existan muchas solicitudes de participación similares se rechazarán, esto es para no saturar la feria del mismo giro. 	
Características del servicio:	
La Coordinación de Expositores será la responsable de atender los expositores. La Coordinación de Expositores será la encargada de seleccionar los expositores que participarán en la feria.	
Tiempo para la entrega del servicio:	Para aceptación de expositores dentro de 15 días hábiles. Para la elaboración de contrato dentro de 10 días hábiles. Para la entrega del contrato una semana.

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 159 DE 240

Horario:	De Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00 horas y de 15:00 a 17:00 horas. Durante el periodo ferial de 9:00 a 01:00 horas.
Resultados esperados:	Seleccionar a los mejores expositores para participar en la feria.

Flujograma

Coordinación Expositores				
1.-Seleccionar expositores según investigaciones. 2.-Asistente Administrativo brindara información a expositores y entregara la forma1. 3.-Se entregara forma 1 coordinación para la validación. 4.-Presentaran las propuestas de expositores al Director General para autorización, de ser rechazados se presentaran nuevas opciones. 5.-Realizar llamadas a expositores para que se presenten a realizar contrato. 6.-Hacerles saber el status a expositores 7.-Identificar espacios disponibles para ofrecerlos de nuevo.				

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 160 DE 240

8.-Rechazar solicitudes del mismo giro.				
---	--	--	--	--

3)

Nombre del servicio:	Reuniones con expositores y dependencias de apoyo
Área responsable del servicio:	Coordinación de Expositores
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Expositores Asistente Administrativo	
Descripción del servicio:	
Coordinar asambleas de trabajo entre los expositores y dependencias municipales o estatales, para un mejor funcionamiento en el manejo de alimentos e instalaciones de gas a fin de aminorar los accidentes.	
Tipo de servicio:	Externo
Usuarios:	
Expositores	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Dirección administrativa Dirección General	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
<ul style="list-style-type: none"> • Ser expositor que maneje alimentos o cuente con instalaciones de gas. 	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El Coordinador de Expositores a través del Asistente Administrativo elaborará los oficios correspondientes a fin de solicitar apoyo a instituciones públicas para impartir cursos de capacitación en el manejo de alimentos e instalaciones de gas. 2. Una vez que se hayan enviado los oficios correspondientes, el Coordinador de Expositores dará seguimiento a la elaboración de las reuniones para elaborar un calendario a fin de informar en tiempo y forma a los expositores para que asistan a las mismas. 3. Las instituciones públicas propondrán fechas posibles para asistir a dichas reuniones. 4. Una vez que se tienen confirmadas las fechas, el Coordinador de Expositores a través del Asistente Administrativo notificará a los expositores, a fin de que se presenten a las reuniones respectivas. 5. En el caso de que el Coordinador organice alguna reunión con los expositores, el Asistente Administrativo notificará de la fecha de la reunión. 6. En dicha reunión, el Coordinador de Expositores solicitará a cada uno de los Expositores de comida ligera, un listado de precios a fin de homogenizar el costo de los alimentos a vender, claro está, que la homogenización de precios será en alimentos 	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 161 DE 240

similares. En caso de los alimentos diferentes, se les solicitará la lista de precios para tener un comprobante de precios a manejar, es decir, cuando los supervisores de stand realicen sus reportes deberán los expositores respetar los precios que en un principio se designaron.	
Características del servicio:	
Las instituciones de apoyo serán las indicadas para dar a conocer los lineamientos a seguir en el manejo de alimentos e instalaciones de gas. La lista de precios que entregarán los expositores se deberá cumplir. Las reuniones con las instancias públicas las organizará la Coordinación de Expositores.	
Tiempo para la entrega del servicio:	Para aceptación de expositores dentro de 15 días hábiles. Para la elaboración de contrato dentro de 10 días hábiles. Para la entrega del contrato una semana.
Horario:	De Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00 horas y de 15:00 a 17:00 horas. Durante el periodo ferial de 9:00 a 01:00 horas.
Resultados esperados:	
Capacitar a los expositores en las medidas preventivas para el manejo de alimentos e instalaciones de gas.	

Flujograma

Coordinación Expositores	Instituciones Públicas			
1.-Elaborar oficios solicitando apoyo para la capacitación de manejo de alimentos y gas. 2.-Elaborar un calendario de las capacitaciones de expositores, 4.-Notificar a expositores de reuniones. 5.-Notificar a expositores de Fechas de reunión. 6.-Solicitar a cada expositor una lista de precios de los alimentos a vender.	3.-Propuestas de reuniones.			

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 162 DE 240

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS DE LA COORDINACIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

1)

Nombre del servicio:	Patrocinios
Área responsable del servicio:	Comercialización
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Comercialización Asistentes Administrativos	
Descripción del servicio:	
Conseguir empresas que patrocinen el evento de Fiestas de Octubre y den difusión a la feria.	
Tipo de servicio:	Externo
Usuarios:	
Clientes (patrocinadores)	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Dirección General Coordinación de Contabilidad	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
<ul style="list-style-type: none"> • Acta constitutiva de la empresa (copia) • IFE del representante legal (copia) • Comprobante de domicilio fiscal (copia) • RFC de la empresa (copia) 	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El Coordinador de Comercialización en colaboración con la Coordinación de Diseño, elaboran el brusher que se presenta al patrocinador a fin de negociar los términos en los cuales participará y la imagen que se le dará dentro del marco ferial. 2. Una vez lograda la negociación y establecer los términos del patrocinio, el patrocinador deberá realizar el depósito de porcentaje según el costo del patrocinio. 3. Se procede a la elaboración del contrato. 4. Se recaban las firmas correspondientes. 5. Se solicita al área de Contabilidad la elaboración de la factura. 6. El área de Contabilidad envía la factura a la Coordinación de Comercialización. 7. El Coordinador de Comercialización solicita al Patrocinador la ficha de depósito por el total del patrocinio. 8. La Coordinación de Comercialización entrega la factura. 	
Características del servicio:	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 163 DE 240

La participación del patrocinador depende de la negociación que se genere entre las partes; así mismo, la determinación del costo del patrocinio.

Tiempo para la entrega del servicio: Dentro del periodo ferial establecido.

Horario: Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas para atención de clientes. Atención continua durante el periodo ferial.

Resultados esperados:

La satisfacción completa del cliente para que al sentirse atendidos nos den la oportunidad de brindarles nuevamente nuestros servicios y seamos recomendados a otros nuevos patrocinadores.

Flujograma

Coordinación de Comercialización	Coordinación de Diseño	Patrocinador	Coordinación de Contabilidad	
1. En colaboración con el área de Diseño para la elaboración del brusher. 5. Elabora el contrato y recaban firmas. 7. Recibe la factura para su entrega. 8. Solicita la ficha de depósito del patrocinio. 10. Entrega la factura.	2. Elabora el brusher	3. Recibe el brusher 4. Realiza el depósito de porcentaje del costo del patrocinio. 9. Entrega la ficha de depósito.	6. Elabora la factura y envía.	

2)

Nombre del servicio:	Venta y renta de espacios de exhibición
Área responsable del servicio:	Comercialización
Responsables de brindar el servicio:	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 164 DE 240

Coordinador de Comercialización Asistentes Administrativos	
Descripción del servicio:	
Ofrecer a diversos expositores espacios libres o stands durante el periodo ferial para la comercialización de sus productos o servicios.	
Tipo de servicio:	Externo
Vigencia:	
Usuarios:	
Clientes (patrocinadores) y público en general	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Coordinación de Expositores Coordinación de Contabilidad	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
<ul style="list-style-type: none"> • Acta constitutiva (sea el caso) (copia) • RFC de la empresa o persona física (copia) • IFE del cliente (copia) • Comprobante de domicilio fiscal (copia) 	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. La Coordinación de Comercialización da a conocer al cliente los espacios libres o stands disponibles en las diversas zonas; así como el costo de los mismos. 2. El cliente elige la zona y el espacio de exhibición deseado. 3. El Coordinador de Comercialización establece la fecha límite que tendrá el cliente para realizar el pago total del espacio de exhibición. 4. Se solicita al cliente presente la ficha de depósito a fin de bloquear el stand o espacio libre solicitado. 5. Se elabora el contrato correspondiente. 6. Se solicita al área de Contabilidad la elaboración de la factura. 7. El área de Contabilidad envía la factura a la Coordinación de Comercialización. 8. La Coordinación de Comercialización entrega la factura. 	
Características del servicio:	
<p>La comercialización de los espacios de exhibición se realiza en coordinación del área de Comercialización y el área de Expositores.</p> <p>La Coordinación de Comercialización atrae clientes de empresas.</p>	
Tiempo para la entrega del servicio:	Se realiza la entrega del stand dentro de 2 o tres días antes del inicio de la feria para el acomodo de la mercancía. Dicho espacio es utilizado por los clientes durante 32 días (periodo ferial).
Horario:	Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas para atención de clientes. Atención continua durante el periodo ferial.
Resultados esperados:	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 165 DE 240

Comercialización de los espacios de exhibición.

Flujograma

Coordinación de Comercialización	Cliente	Coordinación de Contabilidad		
1. Presentación de los espacios de exhibición.				
	2. Elige la zona y el espacio de exhibición			
3. Establece la fecha límite de pago				
4. Solicita al cliente presentar la ficha de depósito.	5. Presenta ficha de depósito			
6. Elabora contrato				
7. Solicita la elaboración de la factura		8. Elabora y envía la factura		
9. Entrega la factura				

3)

Nombre del servicio:	Renta de las instalaciones del CEFE
Área responsable del servicio:	Comercialización
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Comercialización Asistentes Administrativos	
Descripción del servicio:	
Rentar las instalaciones del CEFE para diversos eventos durante el año, exceptuando en el periodo ferial.	
Tipo de servicio:	Externo
Usuarios:	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 166 DE 240

Clientes y público en general

Áreas que intervienen en el servicio:

Dirección General
 Coordinación de Contabilidad
 Coordinación de Mantenimiento

Requisitos para obtener la prestación del servicio:

- IFE del contratante (copia)
- RFC del contratante (copia)

Procedimiento para prestar el servicio:

1. Se promociona el CEFE a través de correos electrónicos, enviado brusheres de las instalaciones a diversas empresas.
2. A petición del cliente interesado, se concierta una cita con el Coordinador del área, quien a su vez le proporciona el costo de la renta del CEFE y los servicios adicionales que se otorgan en la renta del inmueble.
3. De ser aceptado por el cliente, el cliente deberá realizar un depósito de apartado para bloquear la fecha solicitada para su evento.
4. Se elabora el contrato en los términos acordados.
5. Se realiza la carta de anuencia y hace entrega al cliente a fin de que el mismo realice los trámites correspondientes ante las autoridades competentes para llevar a cabo el evento.
6. Se solicita al área de Contabilidad la elaboración de la factura correspondiente.
7. La Coordinación de Contabilidad elabora y entrega la factura a la Coordinación de Comercialización.
8. La Coordinación de Comercialización recibe y entrega la factura al cliente.
9. El Coordinador del área solicita apoyo al área de Mantenimiento para hacer entrega de las instalaciones limpias a satisfacción del cliente.

Características del servicio:

Los servicios que ofrece el Patronato por la renta del CEFE se ofrecen sin costo adicional. En caso de no requerir todos los servicios ofrecidos el cliente puede prescindir de ellos. Los permisos deben ser tramitados por el propio cliente, para facilitar dichos trámites la Coordinación de Comercialización le entrega la carta de anuencia.

Tiempo para la entrega del servicio:	El CEFE se entrega un día antes para que el cliente realice su montaje y se otorga un día después para realizar el desmontaje. El tiempo de entrega del servicio se ajusta a las necesidades del cliente.
---	--

Horario:	Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas para atención de clientes. Atención continua durante el periodo ferial.
-----------------	--

Resultados esperados:

Obtener recursos a través de la renta del CEFE.

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 167 DE 240

Flujograma

Coordinación de Comercialización	Cliente	Coordinación de Contabilidad		
1. Elabora brusheres y envía a empresas	2. Concierta una cita y se le otorga información sobre costos y servicios adicionales			
	3. Realiza el depósito de apartado de fecha			
4. Elabora el contrato				
5. Se realiza la carta de anuencia y entrega para trámites posteriores				
6. Se solicita la factura		7. Elabora y la entrega factura		
8. Recibe y entrega la factura				
9. Solicita apoyo al área de Mantenimiento para hacer entrega de las instalaciones				

4)

Nombre del servicio:	Venta y renta del Pabellón Infantil
Área responsable del servicio:	Comercialización.
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Comercialización Asistentes Administrativos	
Descripción del servicio:	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 168 DE 240

Ofrecer a otras ferias la oportunidad de presentar ante su público visitante un pabellón elaborado con calidad dirigido al sector infantil con orientación educativa a fin de difundir diversos temas de interés a bajo costo.

Reutilizar y comercializar los productos elaborados por el organismo a fin de crear alianzas estratégicas.

Tipo de servicio:	Externo	Vigencia:	
--------------------------	---------	------------------	--

Usuarios:

Clientes y público en general

Áreas que intervienen en el servicio:

Dirección General
 Dirección de Mundo Infantil
 Coordinación de Compras
 Coordinación de Contabilidad
 Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano

Requisitos para obtener la prestación del servicio:

- RFC del cliente
- Razón social y/o nombre del cliente contratante

Procedimiento para prestar el servicio:

1. El cliente deberá presentar ante la Coordinación de Comercialización una solicitud a fin de que ésta última presente el presupuesto correspondiente.
2. La Coordinación de Comercialización solicita al área de Mundo Mágico un presupuesto de la cantidad de materiales a utilizar en la elaboración del pabellón infantil; así como la cantidad de personas que se requieren para el desarrollo del proyecto.
3. La Coordinación de Mundo Mágico hace entrega del presupuesto a la Coordinación de Comercialización.
4. El área recibe el presupuesto de materiales y lo presenta ante el área de Compras a fin de obtener los costos correspondientes.
5. El área de Compras recibe el presupuesto, realiza los cálculos correspondientes y hace entrega de los costos totales.
6. Una vez que el área de Compras haya entregado los costos totales, se envía al cliente el presupuesto de materiales y el presupuesto de capital humano para su análisis y aprobación.
7. El cliente da su aprobación al proyecto.
8. La Coordinación de Comercialización se comunica al área de Mundo Mágico a fin de que dé inicio a la elaboración del proyecto.
9. La Coordinación de Comercialización solicita al cliente que realice el depósito correspondiente para dar comienzo a la elaboración del proyecto.
10. La Coordinación de Comercialización elabora el contrato y recaba las firmas correspondientes.
11. Se solicita al área de Contabilidad la elaboración de la factura correspondiente, la cual será entregada al cliente por el Coordinador de Comercialización.
12. El área de Mundo Mágico hace entrega del proyecto.

Características del servicio:

La venta o renta del pabellón infantil deberá ser validado y autorizado por el Director General. El área de desarrollar el proyecto será la Dirección de Mundo Mágico.

Tiempo para la	Variable de acuerdo a la magnitud del proyecto.
-----------------------	---

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 169 DE 240

entrega del servicio:	
Horario:	Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas para atención de clientes. Atención continua durante el periodo ferial.
Resultados esperados:	
La satisfacción completa del cliente por la entrega del proyecto.	

Flujograma

Cliente	Coordinación de Comercialización	Coordinación de Mundo Mágico	Coordinación de Compras	
1. Presenta solicitud para presupuesto	2. Solicita al área de Mundo Mágico un presupuesto de elaboración del pabellón infantil	3. El área elabora y entrega el presupuesto	5. Recibe el presupuesto; realiza los cálculos y envía el costo total	
7. Recibe el presupuesto para su análisis y aprobación	6. Recibe el presupuesto y lo entrega al cliente			
8. Da su aprobación al proyecto	9. Comunica al área de Mundo Mágico para el desarrollo del proyecto			
	10. Solicita al cliente el depósito para dar inicio al proyecto			
	11. Elabora el contrato y recaba firmas			
	12. Solicita al área de	13. Hace entrega del		

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 170 DE 240

	Contabilidad la factura y entrega al cliente	proyecto final		
--	---	----------------	--	--

5)

Nombre del servicio:	Venta y renta de carros alegóricos y plataformas		
Área responsable del servicio:	Comercialización		
Responsables de brindar el servicio:			
Coordinador de Comercialización Asistentes Administrativos			
Descripción del servicio:			
Ofrecer a organismos, instituciones o dependencias la oportunidad de comprar o rentar carros alegóricos o plataformas para el desarrollo de desfiles. Ofrecer en renta plataformas a instituciones, organismos o dependencias para diversos proyectos. Reutilizar y comercializar los productos elaborados por el organismo a fin de crear alianzas estratégicas.			
Tipo de servicio:	Externo		
Usuarios:			
Clientes, instituciones, organismos, dependencias			
Áreas que intervienen en el servicio:			
Dirección de Espectáculos Coordinación de Compras Coordinación de Contabilidad Área de Diseño de Carros Alegóricos Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano			
Requisitos para obtener la prestación del servicio:			
<ul style="list-style-type: none"> • RFC del cliente. • Razón social y/o nombre del cliente contratante 			
Procedimiento para prestar el servicio:			
<ol style="list-style-type: none"> 1. El cliente deberá presentar ante la Coordinación de Comercialización una solicitud a fin de que ésta última presente el presupuesto correspondiente. 2. La Coordinación de Comercialización solicita al área de Espectáculos un presupuesto de la cantidad de materiales a utilizar en la elaboración del carro alegórico; así como la cantidad de personas que se requieren para el desarrollo del proyecto. 3. La Dirección de Espectáculos elabora y hace entrega del presupuesto a la Coordinación de Comercialización. 4. El área recibe el presupuesto y lo presenta ante el área de Compras a fin de obtener los costos correspondientes. 5. El área de Compras recibe el presupuesto, realiza los cálculos correspondientes y hace entrega de los costos totales. 			

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 171 DE 240

6. Una vez que el área de Compras haya entregado los costos totales, se envía al cliente el presupuesto de materiales y el presupuesto de capital humano para su análisis y aprobación.
7. El cliente da su aprobación al proyecto.
8. La Coordinación de Comercialización se comunica al área de Espectáculos y el área de Diseño de Carros Alegóricos a fin de que den inicio a la elaboración del proyecto.
9. La Coordinación de Comercialización solicita al cliente que realice el depósito correspondiente para dar comienzo a la elaboración del proyecto.
10. La Coordinación de Comercialización elabora el contrato y recaba las firmas correspondientes.
11. Se solicita al área de Contabilidad la elaboración de la factura correspondiente, la cual será entregada al cliente por el Coordinador de Comercialización.
12. El área de Espectáculos hace entrega del proyecto.

Características del servicio:

La venta o renta de carros alegóricos o plataformas deberá ser validado y autorizado por el Director General.

El área encargada de entregar el producto será la Dirección de Espectáculos.

Tiempo para la entrega del servicio: Variable de acuerdo a la magnitud del proyecto.

Horario: Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas para atención de clientes. Atención continua durante el periodo ferial.

Resultados esperados:

La satisfacción completa del cliente por la entrega del proyecto.

Flujograma

Cliente	Coordinación de Comercialización	Dirección de Espectáculos	Coordinación de Compras	
1. Presenta solicitud para presupuesto	2. Solicita al área de Espectáculos un presupuesto de elaboración del proyecto	3. El área elabora y entrega el presupuesto	5. Recibe el presupuesto; realiza los cálculos y envía el costo total	
7. Recibe el presupuesto para su	4. Recibe el presupuesto y lo envía al área de Compras			
	6. Recibe el presupuesto y lo entrega al cliente			

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 172 DE 240

análisis y aprobación	8. Da su aprobación al proyecto	9. Comunica al área de Espectáculos para el desarrollo del proyecto	10. Solicita al cliente el depósito para dar inicio al proyecto	11. Elabora el contrato y recaba firmas	12. Solicita al área de Contabilidad la factura y entrega al cliente	13. Hace entrega del proyecto final		
-----------------------	---------------------------------	---	---	---	--	-------------------------------------	--	--

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS DE LA COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO

1. Planeación Estratégica

1.1)

Nombre del servicio:	Plan Global de Trabajo del PFO del periodo 2007-2013
Área responsable del servicio:	Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano Jefe del Departamento de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional	
Descripción del servicio:	
Identificar, clasificar y designar las actividades necesarias para el logro de objetivos y metas del PFO.	
Tipo de servicio:	Interno
Usuarios:	
Todas las áreas	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 173 DE 240

Áreas que intervienen en el servicio:	
No aplica	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
<ul style="list-style-type: none"> Entregar información relativa a metas a alcanzar dentro de un periodo 	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> El Jefe del Departamento de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional actualizará la información y los organigramas de acuerdo a la estructura organizacional actual. El Jefe del Departamento de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional realizará labores de revisión de errores ortográficos y gramaticales. El Jefe del Departamento de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional corregirá y hará entrega del formato final al Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano para su validación. El Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano presentará ante el Director General para su autorización. El Departamento de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional colocará en la página de transparencia del organismo el plan elaborado. El Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano a través del Departamento de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional hará del conocimiento de las áreas. El Departamento de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional realizará el seguimiento de la aplicación de dicho plan de trabajo. 	
Características del servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> El Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano será el responsable de realizar los procesos de gestión para la elaboración del documento. En caso de que a las áreas se les haya solicitado información, el titular de cada una de las áreas será el responsable de entregar la información en tiempo y forma. El Departamento de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional deberá elaborar el formato, la adaptación y vaciado de la información para formar el documento. El Plan Global deberá ser autorizado por el Director General. 	
Tiempo para la entrega del servicio:	Cuando sea requerido, inmediatamente.
Horario:	De Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas
Resultados esperados:	
Plantear de forma clara los objetivos y metas de cada una de las áreas a fin de que sean identificadas por las demás áreas y por público en general.	

Flujograma

Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano				
1.- Se actualiza la información y				

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 174 DE 240

organigramas de acuerdo a la estructura actual 2.- Se realiza las labores de revisión de ortografía y gramática 3.- Se hace entrega del documento final al Coordinador del área para su validación 4.- El Coordinador presenta el documento ante el Director General para su autorización 5.- Se coloca el plan en la página de transparencia 6.- Se realiza la difusión de dicho plan a todas las áreas del PFO 7.- Se realiza el seguimiento en la aplicación del plan en las áreas			
---	--	--	--

1.2)

Nombre del servicio:	Implementar el Curso de Inducción en Planeación Estratégica para la alta dirección
Área responsable del servicio:	Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano Jefe del Departamento de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional	
Descripción del servicio:	
Sensibilizar, concientizar e inducir al personal directivo a la aplicación de la planeación estratégica para el desarrollo de habilidades y la implementación de planes estratégicos.	
Tipo de servicio:	Interno
Usuarios:	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 175 DE 240

Directores y Coordinadores de área

Áreas que intervienen en el servicio:

Dirección General
 Dirección Administrativa
 Coordinación de Mantenimiento
 Coordinación de Diseño
 Dirección de Comunicación

Requisitos para obtener la prestación del servicio:

No aplica

Procedimiento para prestar el servicio:

1. El Jefe del Departamento de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional actualizará el Curso de Planeación Estratégica existente.
2. El Jefe del Departamento de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional integrará la información del Plan Estratégico.
3. El Jefe del Departamento de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional presentará en borrador el Curso de Planeación Estratégica al Coordinado de DOYH para su revisión.
4. El Jefe del Departamento de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional realizará el cronograma de actividades.
5. El Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano realizará las gestiones correspondientes a fin de solicitar la fecha de aplicación de dicho curso.
6. El Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano hará entrega al Director General del Curso de Planeación Estratégica para su autorización.
7. El Director General lo autoriza.
8. El Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano solicitará por escrito los recursos necesarios (físicos, materiales y tecnológicos).
9. El Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano a través del Departamento de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional recibirá el material solicitado.
10. El Departamento de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional preparará las carpetas de información (programa y temas) para los titulares a asistir al curso.
11. El Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano a través del Departamento de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional establecerá los mecanismos de difusión (trípticos, circular, oficio, etc.) a directores y coordinadores de área.
12. 17. El Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano aplicará el Curso de Planeación Estratégica.

Características del servicio:

1. El Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano promoverá cursos de inducción dirigidos a todos los directores, coordinadores y mandos medios del PFO en materia de planeación estratégica.
2. El Departamento de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional deberá elaborar los programas de capacitación, los cuales deberán estar sustentados por las necesidades básicas de organización, programación, didáctica y encuadre del plan de estudios.
3. Los programas de capacitación deberán ser autorizados por el Director General del Patronato Fiestas de Octubre y validados por el Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano.
4. El Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano será el responsable de realizar los procesos de gestión para la realización de los cursos.
5. El Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano será el encargado de llevar a cabo los

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 176 DE 240

actos protocolarios así como la estructura formal del curso taller.	
6. Será responsabilidad de los directores y coordinadores participantes al taller el entregar en tiempo y forma los documentos que para su evaluación solicite la Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano.	
7. El Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano a Través del Departamento de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional será el encargado de evaluar dicho taller.	
Tiempo para la entrega del servicio:	En las fechas que hayan sido autorizadas.
Horario:	De Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas
Resultados esperados:	
Aplicación de la Planeación Estratégica en todas las áreas que conforman el PFO.	

Flujograma

Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano	Dirección General			
1.- Se actualiza el curso en Planeación Estratégica (PE) 2.- Se integra la información del curso 3.- Se presenta en borrador para la revisión por parte del Coordinador del área 4.- Se realiza el cronograma de actividades 5.- El Coordinador del área gestiona las fechas de aplicación del curso 6.- El Coordinador del área hace entrega del curso definitivo al Director General para su autorización				

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 177 DE 240

8.- Se gestionan los recursos físicos, materiales y tecnológicos necesarios 9.- Se recibe el material solicitado 10.- Se prepara la carpeta de información a entregar a cada titular de área 11.- Se establecen los mecanismos de difusión 12.- Se aplica el curso	7.- Autoriza la aplicación del curso		
--	--------------------------------------	--	--

1.3)

Nombre del servicio:	Dirigir el proceso de planes permanentes y planes de un solo uso a través de la implementación del Curso Taller de Planeación Estratégica (elaboración y seguimiento en el desarrollo de planes, programas y proyectos de cada área)
Área responsable del servicio:	Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano Jefe del Departamento de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional	
Descripción del servicio:	
Diseñar, elaborar y aplicar las herramientas básicas de la Planeación Estratégica para el desarrollo de planes, programas y proyectos por área a través de asesorías.	
Tipo de servicio:	Interno
Usuarios:	
Todas las áreas	
Áreas que intervienen en el servicio:	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 178 DE 240

No aplica	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
Solicitar a través de oficio o vía telefónica la asesoría para el desarrollo de planes, programas y proyectos del área	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Asesoría en la conformación de planes, programas y proyectos de área. 2. Elaborar la estructura temática que conformará cada uno de los programas (detalla los proyectos con respecto a cada programa). 3. Establecer los formatos adecuados de acuerdo a la información recabada 4. Definir detalladamente los planes que serán de uso permanente. 	
Características del servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano a través del Departamento de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional realizará los mecanismos necesarios para la realización de asesorías de áreas en el desarrollo de planes, programas y proyectos. 2. El Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano a través del Departamento de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional elaborará los documentos necesarios de acuerdo a las características de cada área. 3. El Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano realizará gestiones ante la Dirección General para su aprobación. 4. El Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano supervisará las actividades desarrolladas. 	
Tiempo para la entrega del servicio:	En el momento que sean requeridas las asesorías.
Horario:	De Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas
Resultados esperados:	
Desarrollo y aplicación de la planeación estratégica en las áreas.	

Flujograma

Área solicitante				
1.- Asesoría en la conformación de planes, programas y proyectos del área 2.- Se elabora la estructura temática de los programas 3.- Se establecen los formatos para recabar dicha información				

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 179 DE 240

4.- Detallar los planes permanentes				
-------------------------------------	--	--	--	--

1.4)

Nombre del servicio:	Determinar metas en áreas administrativas y operativas del PFO
Área responsable del servicio:	Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano Jefe del Departamento de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional	
Descripción del servicio:	
Establecer unidades de medida cuantificables a fin de determinar los productos a desarrollar en las áreas administrativas y operativas del PFO.	
Tipo de servicio:	Interno
Usuarios:	
Todas las áreas	
Áreas que intervienen en el servicio:	
No aplica	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
Solicitar a través de oficio o vía telefónica la asesoría para el desarrollo de planes, programas y proyectos del área	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar con base a los objetivos estratégicos, análisis y diagnósticos realizados a partir de la implementación del reglamento interior, el establecimiento de metas para cada área. 2. Brindar asesoría a cada una de las áreas a fin de que establezcan metas cuantificables y viables en base del reglamento interior. 	
Características del servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. La Coordinación de DOYH promoverá sesiones de trabajo dirigidos a todos los directores y coordinadores del PFO a fin de determinar mediante la alta prioridad las metas y compromisos de direcciones y coordinaciones, así como establecer tiempo límite para su realización. 2. El Departamento de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional será el encargado de desarrollar los mecanismos adecuados que posibiliten la elaboración de las metas que en sus programas y proyectos se establezcan como compromiso para el año en curso. 3. El Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano será el responsable de realizar los procesos de gestión para la elaboración de las sesiones. 4. El Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano será el encargado de llevar a cabo los actos protocolarios, así como la estructura formal de la sesión. 	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 180 DE 240

5. Será responsabilidad de los directores y coordinadores participantes a las sesiones el entregar en tiempo y forma los documentos que para su evaluación solicite la Coordinación de DOYH.	
6. El Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano a través del Departamento de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional será el encargado de controlar y evaluar los avances que de este se generen.	
Tiempo para la entrega del servicio:	En el momento que sean requeridas las asesorías.
Horario:	De Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas
Resultados esperados:	
Que a través de las asesorías las áreas determinen sus metas.	

Flujograma

Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano				
1.- Se determinan las metas por área en base al reglamento interior 2.- Se otorgan asesorías para determinar las metas				

1.5)

Nombre del servicio:	Apoyar en la organización de la Junta de Gobierno y presentación del Informe Anual de Actividades del PFO
Área responsable del servicio:	Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano Jefe del Departamento de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional	
Descripción del servicio:	
Apoyar y colaborar en la elaboración del Informe Anual de Actividades del PFO y en la organización de la Junta de Gobierno, para la presentación de resultados anuales, trianuales o sexenales.	
Tipo de servicio:	Interno
Usuarios:	
Miembros de la Junta de Gobierno	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 181 DE 240

Áreas que intervienen en el servicio:

Todas las áreas

Requisitos para obtener la prestación del servicio:

- Las áreas deberán enviar sus informes a la CDOyH para la elaboración del cuaderno de informe.
- Las áreas deberán enviar el acervo fotográfico que posean de la edición concluida para agregar al informe.

Procedimiento para prestar el servicio:

1. El Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano presenta ante el Director General la propuesta del orden del día de la Junta de Gobierno para llevar a cabo la presentación del informe anual de actividades.
2. El Director General aprueba el orden del día propuesto.
3. Se envía circular a las áreas solicitando el informe anual de actividades.
4. La Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano recibirá del Director General los informes presentados a fin de elaborar una síntesis de información.
5. Se sintetiza la información.
6. Se presenta la síntesis al Director General para su revisión.
7. Se realizan las modificaciones correspondientes de acuerdo a las observaciones del Director General.
8. Se hace entrega de la síntesis definitiva al Director General para su autorización.
9. Se inicia con el proceso de diseño de la estructura del informe.
10. Se investigan temas musicales.
11. Se realiza la grabación de voz de la información a presentar en el informe.
12. Se solicita a las áreas que envíen archivos fotográficos a la CDO y H para la selección de imágenes a agregar al informe.
13. Se realiza la selección de imágenes de acuerdo a la información expuesta en el informe.
14. El área de mantenimiento le brinda mantenimiento y decoración al área designada para llevar a cabo la sesión de Gobierno.
15. Se realiza la integración de información, música, imágenes y grabaciones de voz para el diseño del informe.
16. El área de Relaciones Públicas se encarga del protocolo para llevar a cabo la Junta de Gobierno (banquete y souvenirs).
17. Se realiza la presentación del informe al Director General para su aprobación.
18. Se realizan las modificaciones de acuerdo a las observaciones realizadas por el Director General.
19. Se realizan pruebas de sonido y presentación del informe en el área designada para llevar a cabo la sesión de Gobierno.
20. Se realiza la presentación del Informe Anual de Actividades del PFO.

Características del servicio:

1. El Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano será el responsable de realizar las gestiones necesarias ante la Dirección General para la elaboración del documento.
2. El Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano a través de Departamento de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional utilizará los mecanismos necesarios para la elaboración del informe.
3. El Departamento de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional se encargará de realizar la síntesis informativa de relevancia a integrar en el informe.
4. La información que será presentada en el informe deberá ser autorizada por el Director General y validada por el Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano.
5. El Departamento de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional en colaboración del

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 182 DE 240

Departamento de Administración y Desarrollo del Capital Humano se elaborará el informe de actividades (presentación) a presentar en la Junta de Gobierno.	
6. El Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano realizará las actividades protocolarias para la realización de la Junta de Gobierno.	
Tiempo para la entrega del servicio:	Aproximadamente 15 días hábiles.
Horario:	De Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas.
Resultados esperados:	
Presentación del Informe Anual de Actividades ante la Junta de Gobierno.	

Flujograma

Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano	Dirección General			
1.- Se presenta la propuesta del orden del día al Director General 3.- Se envía circular para la solicitud del informe de actividades de cada área 4.- Se reciben los informes para elaboración de síntesis 5.- Se sintetiza la información 6.- Se presenta la síntesis al Director General para su revisión 7.- Se hace modificaciones en caso de observaciones 8.- Se hace entrega de la síntesis definitiva para su autorización	2.- Autoriza el orden del día			

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 183 DE 240

<p>9.- Se inicia con el proceso de diseño del informe</p> <p>10.- Se buscan temas musicales</p> <p>11.- Se realiza la grabación de voz de la información del informe</p> <p>12.- Se solicita a las áreas fotografías para la selección de imágenes</p> <p>13.- Se realiza la selección de imágenes de acuerdo al informe</p> <p>14.- El área de mantenimiento acondiciona el lugar a llevar a cabo la reunión</p> <p>15.- Se integran los elementos para la elaboración del informe</p> <p>16.- El área de Relaciones Públicas es la encargada del protocolo a llevar en la reunión</p> <p>17.- Se realiza la presentación del informe al Director General para su aprobación</p> <p>18.- Se instala y hace pruebas del equipo de sonido y proyector</p> <p>19.- Se realiza la presentación del informe</p>			
---	--	--	--

2. Reingeniería y Cambio Planeado

2.1)

Nombre del servicio:	Manual de Organización y el Manual de Funciones con base en el Reglamento Interior
Área responsable del	Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 184 DE 240

servicio:	
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano Jefe del Departamento de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional	
Descripción del servicio:	
Dar a conocer la estructura organizacional del PFO, así mismo, precisar las áreas de responsabilidad y competencia de cada unidad orientada a la consecución de los objetivos del organismo con base al Reglamento Interior del PFO.	
Tipo de servicio:	Interno
Usuarios:	
Todas las áreas	
Áreas que intervienen en el servicio:	
No aplica	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
<ul style="list-style-type: none"> Solicitar a través de oficio o vía telefónica la última versión de los manuales 	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> Obtener información para la actualización de datos. Actualización de la información de acuerdo a la nueva estructura organizacional. Entrega del manual modificado en borrador para revisión. Corregir y hacer entrega del manual definitivo. Autorización. Difusión del manual (entrega a las distintas áreas). Aplicación de dicho manual. Seguimiento en la aplicación de dicho manual. 	
Características del servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> Se actualizará y validará por indicaciones del Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano el manual de organización conforme al Reglamento Interior del PFO. El Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano facultará al Departamento de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional la actualización del manual. El Departamento de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional será el encargado de desarrollar los mecanismos adecuados que posibiliten la actualización del manual de organización con base a la congruente estructuración en sus esquemas organizacionales, funcionales y procesales del concepto/modelo institucional. Deberá ser supervisado por el Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano. El manual de organización deberá ser autorizado por el Director General y validado por el Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano. El manual de organización para que sea implementado en el PFO deberá ser presentado y aprobado por la Junta de Gobierno. 	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 185 DE 240

Tiempo para la entrega del servicio:	Inmediata en cuanto se solicite la información
Horario:	Lunes – Viernes de 9:00 a 5:00 hrs.
Resultados esperados:	
Presentar un manual con información actualizada y homogenizada con base al Reglamento Interior del PFO.	

Flujograma

Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano				
1.- Obtener información para la actualización de datos 2.- Actualización de información de acuerdo a la estructura organizacional 3.- Se entrega el manual en borrador para revisión 4.- Corregir y hacer entrega del manual definitivo 5.- Se recibe autorización del Director General 6.- Difusión del manual 7.- Aplicación de dicho manual				

2.2)

Nombre del servicio:	Manuales de Descripción de Puestos y de Procesos y Procedimientos con base en el Reglamento Interior
Area responsable del servicio:	Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano
Responsables de brindar el servicio:	
Jefe del Departamento de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional	
Descripción del servicio:	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 186 DE 240

Contar con un mecanismo de consulta que concentre las funciones y actividades más relevantes de cada uno de los puestos existentes en el organismo con base al Reglamento Interior del PFO.

Tipo de servicio: Interno

Usuarios:

Todas las áreas

Áreas que intervienen en el servicio:

Todas las áreas (a fin de obtener información para actualización)

Requisitos para obtener la prestación del servicio:

- Solicitar a través de oficio o vía telefónica la última versión de los manuales

Procedimiento para prestar el servicio:

1. Obtener información para la actualización de datos.
2. Actualización de la información de acuerdo a la nueva estructura organizacional.
3. Entrega del manual modificado en borrador para revisión.
4. Corregir y hacer entrega del manual definitivo.
5. Autorización.
6. Difusión del manual (entrega a las distintas áreas).
7. Aplicación de dicho manual.
8. Seguimiento en la aplicación de dicho manual.

Características del servicio:

1. Se realizará y validará por indicaciones del Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano la elaboración del manual de descripción de puestos conforme al Reglamento Interior del PFO.
2. El Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano facultará al Departamento de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional la elaboración del manual.
3. El Departamento de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional será el encargado de desarrollar los mecanismos adecuados que posibiliten la elaboración del manual de descripción de puestos con base a la congruente estructuración en sus esquemas organizacionales, funcionales y procesales del concepto/modelo institucional.
4. Deberá ser supervisado por el Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano.
5. El manual de descripción de puestos deberá ser autorizado por el Director General y validado por el Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano.
6. El manual de descripción de puestos para que sea implementado en el PFO deberá ser presentado y aprobado por la Junta de Gobierno.

Tiempo para la entrega del servicio: Inmediata en cuanto se solicite la información

Horario: Lunes – Viernes de 9:00 a 5:00 hrs.

Resultados esperados:

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 187 DE 240

Generar un banco de información útil para futuras acciones orientadas al desarrollo del personal.

Flujograma

Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano				
1.- Obtener información para la actualización de datos 2.- Actualización de información de acuerdo a la estructura organizacional 3.- Se entrega el manual en borrador para revisión 4.- Corregir y hacer entrega del manual definitivo 5.- Se recibe autorización del Director General 6.- Difusión del manual 7.- Aplicación de dicho manual				

2.3)

Nombre del servicio:	Implementar un sistema de evaluación permanente (registro estadístico)
Area responsable del servicio:	Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano
Responsables de brindar el servicio:	
Jefe del Departamento de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional	
Descripción del servicio:	
Captar, almacenar, presentar y divulgar información cuantitativa sobre las actividades que desarrollan las áreas, con la finalidad de obtener inferencias basadas en el registro estadístico para la toma de decisiones.	
Tipo de servicio:	Interno

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 188 DE 240

Usuarios:	
Todas las áreas	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Todas las áreas (dado que será un sistema en donde se registrará información cuantitativa del área)	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
<ul style="list-style-type: none"> Solicitud del formato o sistema a utilizar para el vaciado de la información 	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> Diseñar el prototipo. Desarrollar el software con apoyo de prestadores de servicio social en ingeniería informática. Seguimiento en la correcta elaboración del software. Realizar pruebas piloto. Presentar al coordinador del área para su revisión. Corregir y hacer entrega del formato definitivo. Poner en práctica el sistema a fin de que se detecten posibles errores de codificación. Entrega de resultados y presentar al Director General para su revisión y autorización. Aplicar el registro estadístico a las áreas. Seguimiento en la aplicación del registro estadístico en las áreas. Revisar la información obtenida por cada área. Revisar el documento de resultados de cada área. Corregir en dado caso que no otorgue la información deseada. Verificar que el sistema sea eficaz. 	
Características del servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> Se realizará y validará por indicación del Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano el llevar a cabo un análisis a las políticas del PFO a fin de replantear éstas hacia una mejora con base al nuevo concepto/modelo. El Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano facultará al Departamento de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional para la elaboración del análisis y propuestas que se generen de ésta. El Departamento de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional será el encargado de desarrollar los mecanismos adecuados que posibiliten la elaboración de un análisis de políticas con base a los ya existentes por administraciones pasadas. 	
Tiempo para la entrega del servicio:	
Horario:	Lunes – Viernes de 9:00 a 5:00 hrs.
Resultados esperados:	
Obtener información cuantitativa de las actividades de las áreas.	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 189 DE 240

Flujograma

Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano				
1.- Diseñar el prototipo 2.- Desarrollo del software 3.- Seguimiento en la elaboración del software 4.- Realizar pruebas piloto 5.- Presentar al Coordinador para su revisión 6.- Corregir y entregar el definitivo 7.- Poner en práctica el sistema para detectar errores 8.- Entrega de resultados al Director General 9.- Aplicar el registro estadísticos a las áreas 10.- Revisar información obtenida por área 11.- Revisar el documento de resultados 12.- Corregir en dado caso de no recibir la información deseada 13.- Verificar el sistema es eficaz				

3. Desarrollo e Innovación Organizacional
3.1)

Nombre del servicio:	Dirigir el proceso de desarrollo e innovación organizacional a través de la implementación del curso de inducción en Desarrollo Organizacional
Área responsable del	Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 190 DE 240

servicio:	
Responsables de brindar el servicio:	
Jefe del Departamento de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional	
Descripción del servicio:	
Sensibilizar, concientizar e inducir al personal directivo en un sistema de creencias, valores y actitudes organizacionales propios del PFO.	
Tipo de servicio:	Interno
Usuarios:	
Directores y coordinadores de área	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Dirección General Coordinación de Diseño Dirección de Comunicación Coordinación de Mantenimiento	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
No aplica	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualizar el protocolo de inducción a la DO. 2. Establecer claramente el objetivo y finalidad del curso. 3. Realizar cronograma de actividades. 4. Elaborar calendario de propuesta de aplicación del curso. 5. Entrega de borrador para revisión. 6. Corregir y hacer entrega del curso definitivo. 7. Hacer entrega al Director General para su revisión y autorización. 8. Autorización. 9. Establecer los recursos físicos, materiales y tecnológicos necesarios. 10. Solicitar por escrito los recursos necesarios (físicos, materiales y tecnológicos). 11. Recibir material solicitado. 12. Preparar carpetas de información (programa y temas). 13. Establecer los mecanismos de difusión (trípticos, circular, oficio, etc.) a directores y coordinadores de área. 14. Aplicación del curso de inducción a la DO. 	
Características del servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. La Coordinación de DOYH promoverá cursos de inducción dirigidos a todos los directores, coordinadores y mandos medios del PFO en materia de desarrollo organizacional. 2. El Departamento de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional deberá elaborar los programas de capacitación, los cuales deberán estar sustentados por las necesidades básicas de la organización, programación, didáctica y encuadre del plan de estudios. 3. Los programas de capacitación deberán ser autorizados por el Director General y validados por el Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano. 	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 191 DE 240

4. El Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano será el responsable de realizar los procesos de gestión para la realización de los cursos.
5. El Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano será el encargado de llevar a cabo los actos protocolarios, así como la estructura formal del curso-taller.
6. Será responsabilidad de los directores y coordinadores participantes al taller, entregar en tiempo y forma los documentos que para su evaluación solicite la Coordinación de DOYH.
7. El Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano a través del Departamento de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional será el encargado de evaluar dicho taller.

Tiempo para la entrega del servicio:

Horario:

Lunes – Viernes de 9:00 a 5:00 hrs.

Resultados esperados:

Generar interés en los participantes al taller, para la aplicación del desarrollo organizacional.

Flujograma

Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano	Dirección General			
1.- Actualizar el protocolo de inducción 2.- Establecer objetivo y finalidad del curso 3.- Realizar cronograma de actividades 4.- Elaborar calendario de propuesta 5.- Entrega en borrador del curso para revisión 6.- Corregir y hacer entrega del curso definitivo 7.- Se entrega al Director General para su autorización 8.- Se autoriza 9.- Establecer los recursos físico, materiales y tecnológicos				

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 192 DE 240

10.- Solicitar por escrito los recursos necesarios				
11.- Recibir material solicitado				
12.- Preparar carpetas con información				
13.- Establecer los mecanismos de difusión				
14.- Aplicación del curso				

3.2)

Nombre del servicio:	Dirigir el proceso de desarrollo e innovación organizacional a través de la implementación del curso de inducción en Calidad Total y la instrumentación de mecanismos en materia de mejora continua.
Área responsable del servicio:	Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano
Responsables de brindar el servicio:	
Jefe del Departamento de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional	
Descripción del servicio:	
Sensibilizar, concientizar e inducir al personal directivo a un sistema de gestión organizacional para la renovación de la cultura organizacional del PFO.	
Tipo de servicio:	Interno
Usuarios:	
Todas las áreas	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Dirección General Coordinación de Diseño Dirección de Comunicación Coordinación de Mantenimiento	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
No aplica	
Procedimiento para prestar el servicio:	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 193 DE 240

1. Recabar información con referencia a la CT.
2. Seleccionar la información de importancia.
3. Actualizar la estructura e información del curso existente.
4. Actualizar el protocolo de inducción a la CT.
5. Establecer claramente el objetivo y finalidad del curso.
6. Realizar cronograma de actividades.
7. Elaborar calendario de propuesta de aplicación del curso.
8. Entrega de borrador para revisión.
9. Corregir y hacer entrega del curso definitivo.
10. Hacer entrega al Director General para su revisión y autorización.
11. Autorización.
12. Establecer los recursos físicos, materiales y tecnológicos necesarios.
13. Solicitar por escrito los recursos necesarios (físicos, materiales y tecnológicos).
14. Recibir material solicitado.
15. Preparar carpetas de información (programa y temas).
16. Establecer los mecanismos de difusión (trípticos, circular, oficio, etc.) a directores y coordinadores de área.
17. Aplicación del curso de inducción a la CT.

Características del servicio:

1. La Coordinación de DOYH promoverá cursos de inducción dirigidos a todos los directores, coordinadores y mandos medios del PFO en materia de calidad total.
2. El Departamento de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional deberá elaborar los programas de capacitación, los cuales deberán estar sustentados por las necesidades básicas de la organización, programación, didáctica y encuadre del plan de estudios.
3. Los programas de capacitación deberán ser autorizados por el Director General y validados por el Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano.
4. El Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano será el responsable de realizar los procesos de gestión para la realización de los cursos.
5. El Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano será el encargado de llevar a cabo los actos protocolarios, así como la estructura formal del curso-taller.
6. Será responsabilidad de los directores y coordinadores participantes al taller, entregar en tiempo y forma los documentos que para su evaluación solicite la Coordinación de DOYH.
7. El Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano a través del Departamento de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional será el encargado de evaluar dicho taller.

Tiempo para la entrega del servicio:
Horario:

Lunes – Viernes de 9:00 a 5:00 hrs.

Resultados esperados:

Generar interés en los participantes al taller, para la aplicación de la calidad total y la mejora continua.

Flujograma

Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano	Dirección General			
1.- Actualizar el protocolo de				

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 194 DE 240

inducción 2.- Establecer objetivo y finalidad del curso 3.- Realizar cronograma de actividades 4.- Elaborar calendario de propuesta 5.- Entrega en borrador del curso para revisión 6.- Corregir y hacer entrega del curso definitivo 7.- Se entrega al Director General para su autorización 9.- Establecer los recursos físico, materiales y tecnológicos 10.- Solicitar por escrito los recursos necesarios 11.- Recibir material solicitado 12.- Preparar carpetas con información 13.- Establecer los mecanismos de difusión 14.- Aplicación del curso	8.- Se autoriza		
---	-----------------	--	--

4. Transparencia

4.1)

Nombre del servicio:	Dar respuesta (contestación) a las solicitudes de información vía Sistema INFOMEX
Área responsable del servicio:	Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano
Responsables de brindar el servicio:	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 195 DE 240

Director Administrativo (Titular de la UTI)
 Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano
 Jefe del Departamento de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional

Descripción del servicio:

Entregar en tiempo y forma información solicitada por usuarios del Sistema INFOMEX, en relación a información generada por el organismo.

Tipo de servicio: Interno

Usuarios:

Público en general

Áreas que intervienen en el servicio:

Todas las áreas (depende del tipo de información que sea solicitada por el usuario)

Requisitos para obtener la prestación del servicio:

Ingresar a la página de INFOMEX: www.infomexjalisco.gob.mx e ingresar tu solicitud vía electrónica.

Procedimiento para prestar el servicio:

1. Revisar el Sistema INFOMEX.
2. Imprimir el acuse de solicitud de información para enviar al Titular de la UTI.
3. Determinar el o los responsables de generar la información.
4. Seguimiento en la respuesta de dicha solicitud.
5. Recibir la respuesta a dicha solicitud.
6. Realizar el documento de respuesta definitivo.
7. Presentar en borrador para su revisión.
8. Autorización.
9. Elegir los pasos que se mencionan en el sistema.
10. Elegir el tipo de respuesta.
11. Adjuntar archivo.
12. Esperar que el solicitante haya recibido en conformidad dicha respuesta.
13. Registrar en el formato de control de solicitudes.
14. Revisar y registrar las solicitudes recibidas en el Sistema INFOMEX.
15. Dar trámite al recurso de revisión interpuesto por el solicitante (en caso de que se presente).
16. Canalizar el acuse al Titular de la UTI.
17. Autorización de respuesta al recurso de revisión.
18. Elaboración del oficio de contestación a dicho recurso de revisión.
19. Seguimiento en la respuesta de la solicitud.

Características del servicio:

1. El Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano a través del Departamento de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional recibirá y dará trámite vía INFOMEX a las solicitudes de información.
2. El Director Administrativo será el encargado de autorizar las respuestas de información a entregar vía INFOMEX.

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 196 DE 240

3. El Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano a través del Departamento de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional realizará el registro, elaboración y envío de la respuesta de información a entregar.
4. El Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano será el responsable de supervisar el cumplimiento de la actividad.
5. El Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano será el responsable de realizar las gestiones pertinentes ante las áreas para la entrega de información.
6. El Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano será el responsable de supervisar que las actividades se realicen.

Tiempo para la entrega del servicio:	Se entrega la información dentro de 5 días hábiles. En caso de solicitud de prórroga por parte del PFO se incrementan 5 días hábiles más; de acuerdo al artículo 72 de la Ley de Transparencia e Información Pública del Estado de Jalisco.
---	---

Horario:	De Lunes a Viernes de 9:00 a 15:00 horas.
-----------------	---

Resultados esperados:

Entregar en tiempo y forma la información que nos sea solicitada.

Flujograma

Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano				
1.- Se revisa el sistema INFOMEX 2.- Se imprime el acuse de solicitud y envía al titular de la UTI 3.- Se determina los responsables de generar la información 4.- Seguimiento en la respuesta 5.- Recibir respuesta a la solicitud 6.- Elaborar el documento de respuesta definitivo 7.- Presentar en borrador para su revisión 8.- Se recibe autorización				

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 197 DE 240

9.- Elegir los pasos que se siguen en el sistema 10.- Elegir el tipo de respuesta 11.- Adjuntar archivo 12.- Esperar que el solicitante haya recibido en conformidad 13.- Revisar y registrar las solicitudes recibidas 14.- Dar trámite al recurso de revisión en caso de ser interpuesto 15.- Canalizar el acuse a la UTI 16.- Autorización de respuesta al recurso de revisión 16.- Elaboración de oficio de contestación al recurso 17.- Seguimiento en la respuesta			
---	--	--	--

4.2)

Nombre del servicio:	Dar respuesta (contestación) a las solicitudes de información a través de cualquier otro medio
Área responsable del servicio:	Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano
Responsables de brindar el servicio:	
Director Administrativo (Titular de la UTI) Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano Jefe del Departamento de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional	
Descripción del servicio:	
Entregar en tiempo y forma información solicitada por la ciudadanía a través de cualquier medio (correo electrónico, personal, fax, entre otros), en relación a información generada por el organismo.	
Tipo de servicio:	Interno
Usuarios:	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 198 DE 240

Público en general

Áreas que intervienen en el servicio:

Todas las áreas (depende del tipo de información que sea solicitada por el usuario)

Requisitos para obtener la prestación del servicio:

Se tiene tres formas de presentar una solicitud:

- 1) Presentar un escrito con la información requerida (fecha, nombre, domicilio o correo electrónico y especificar la información a solicitar) en la UTI (original y copia).
- 2) Descargar de la página de transparencia el formato de solicitud de información y presentarla en la UTI (original y copia).
- 3) Presentarse en la UTI donde se le ayudará a elaborar su solicitud de información.

Procedimiento para prestar el servicio:

1. Recibir la solicitud de información.
2. Conocer el medio por el cual el solicitante recibirá su información.
3. La solicitud de información la canalizará el Titular de la UTI.
4. Determinar el o los responsables de generar la información.
5. Seguimiento en la respuesta de dicha solicitud.
6. Recibir la respuesta a dicha solicitud.
7. Realizar el documento de respuesta definitivo.
8. Presentar en borrador para su revisión.
9. Autorización.
10. Enviar el oficio y documento de respuesta al Titular de la UTI.
11. Entrega de la respuesta al solicitante.
12. Recibir copia de recibido por el solicitante.
13. Registrar en el formato de control de solicitudes.
14. Revisar y registrar las solicitudes recibidas en el Sistema INFOMEX.

Características del servicio:

1. El Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano a través del Departamento de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional recibirá y dará trámite a las solicitudes de información.
2. El Director Administrativo será el encargado de autorizar las respuestas de información a entregar por el medio solicitado por el usuario.
3. El Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano a través del Departamento de Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional realizará el registro, elaboración y envío de la respuesta de información a entregar.
4. El Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano será el responsable de supervisar el cumplimiento de la actividad.
5. El Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano será el responsable de realizar las gestiones pertinentes ante las áreas para la entrega de información.
6. El Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano será el responsable de supervisar que las actividades se realicen.

Tiempo para la entrega del servicio:

Horario:

Lunes – Viernes de 9:00 a 5:00 hrs.

Resultados esperados:

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 199 DE 240

Entregar en tiempo y forma la información que nos sea solicitada.

Flujograma

Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano				
1.- Recibir la solicitud de información 2.- Conocer el medio por el cual el solicitante recibirá su información 3.- La solicitud se canaliza al Titular de la UTI 4.- Se determina los responsables de generar la información 5.- Seguimiento en la respuesta 6.- Recibir respuesta a la solicitud 7.- Elaborar el documento de respuesta definitivo 8.- Presentar en borrador para su revisión por el Coordinador del área 9.- Se recibe autorización 10.- Enviar el documento al Titular de la UTI para firma 11.- Entrega de la respuesta al solicitante 12.- Recibir copia de recibido por parte del solicitante				

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 200 DE 240

13.- Registrar en el control de solicitudes				
14.- Revisar y registrar en el Sistema INFOMEX				

5. Administración del Capital Humano

5.1)

Nombre del servicio:	Planeación en materia de Recursos Humanos (plantilla)
Área responsable del servicio:	Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano Jefe del Departamento de Administración y Desarrollo del Capital Humano	
Descripción del servicio:	
Establecer por escrito las características de contratación del personal que laborará en cada una de las áreas (tipo de contrato, nombre del puesto, área la que pertenece, sueldo, periodo de contratación, etc.).	
Tipo de servicio:	Interno
Usuarios:	
Todas las áreas	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Dirección General Dirección Administrativa	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
No aplica dado que la plantilla de personal se da a conocer a las áreas	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> Una vez autorizado el presupuesto anual de personal por la junta de gobierno, éste es enviado al área de Desarrollo Organizacional y Humano, quien elaborará las plantillas de personal de cada área con base al presupuesto autorizado para la edición correspondiente. El área de Desarrollo Organizacional y Humano a través del Departamento de Administración y Desarrollo del Capital Humano enviará las plantillas de personal para ser firmadas de enterado por el titular del área correspondiente. 	
Características del servicio:	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 201 DE 240

1. El área de Desarrollo Organizacional y Humano a través del Departamento de Administración y Desarrollo del Capital Humano establecerá las normas y mecanismos para la administración de las plantillas de personal de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Junta de Gobierno en el presupuesto de personal anual.
2. El área de Desarrollo Organizacional y Humano a través del Departamento de Administración y Desarrollo del Capital Humano elaborará las plantillas de personal de acuerdo al presupuesto anual de personal.
3. Las plantillas de personal deberán ser totalmente congruentes a las estructuras orgánicas autorizadas por la Junta de Gobierno para cada una de las áreas.
4. Las plantillas de personal no sufrirán ningún cambio, salvo en el caso de que el presupuesto anual autorizado se modificado.

Tiempo para la entrega del servicio: Inmediata en cuanto es autorizada la plantilla

Horario: De Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas.

Resultados esperados:

Plantilla de personal

Flujograma

Junta de Gobierno	Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano			
1.- Autoriza el presupuesto anual de personal y envía a la CDOyH	2.- Elaboración de las plantillas de cada una de las áreas 3.- Se envían las plantillas a firma de cada titular de área			

5.2)

Nombre del servicio: Reclutamiento del Capital Humano

Área responsable del servicio: Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano

Responsables de brindar el servicio:

Jefe del Departamento de Administración y Desarrollo del Capital Humano

Descripción del servicio:

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 202 DE 240

Atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización, es en esencia un sistema de información mediante el cual el PFO divulga u ofrece al mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo para cubrir las vacantes existentes en las plantillas de las áreas que así lo requieren.

Tipo de servicio: Interno

Usuarios:

Todas las áreas

Áreas que intervienen en el servicio:

Dirección General
 Dirección Administrativa
 Área solicitante

Requisitos para obtener la prestación del servicio:

Oficio de solicitud por el área solicitante

Procedimiento para prestar el servicio:

1. El área solicitante verifica si existe alguna vacante en la plantilla de personal.
2. En el caso de que la vacante no esté presupuestada el titular del área interesada se encargará de realizar todos los trámites que crea pertinentes para la autorización y creación de una nueva plaza, utilizando el formato Requisición de Personal (FACH/02) o Propuesta de Alta (FACH/03) donde recabará las firmas de autorización del Director General y el Director Administrativo, para dicha creación.
3. Si existe vacante en la plantilla de personal, en el caso de que el área no cuente con candidatos potenciales a ocupar la vacante, el área enviara el formato Requisición de Personal (FACH/02) al Titular del área de Desarrollo Organizacional y Humano debidamente llenado.
4. El área de Desarrollo Organizacional y Humano recibirá por medio de la Asistencia Administrativa el formato de Requisición de Personal (FACH/02) quien revisará y validará la información (existencia de la vacante en las plantillas de personal, sueldo, periodo de contratación, etc.) contenida en dicho formato sellándola como recibido si este es correcto y le entrega el Formato de Recepción de Propuestas (FACH/05), de encontrarse alguna anomalía, la Asistencia Administrativa de Desarrollo Organizacional y Humano realizará las observaciones necesarias y la retornará el formato al área solicitante para su corrección.
5. El área de Desarrollo Organizacional y Humano a través del departamento de Administración y Desarrollo del Capital Humano consulta en la bolsa de trabajo interna, que está conformada por las solicitudes de empleo que se reciben en esta área, con la finalidad de localizar candidatos potenciales a ocupar la vacante.
6. De no encontrar candidatos con el perfil solicitado por el área dentro de la bolsa de trabajo interna, el Departamento de Administración y Desarrollo del Capital Humano consulta la bolsa de trabajo externa, compuesta por las bolsas de trabajo de universidades y de empresas de colocación, que forman parte de la estrategia de reclutamiento para hacer llegar al área candidatos con el perfil solicitado para ocupar la vacante.
7. El área de Desarrollo Organizacional y Humano turna las solicitudes de los posibles candidatos al área solicitante y de esta forma da inicio al proceso de selección.

Características del servicio:

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 203 DE 240

1. Una vez detectada la vacante presupuestada, las áreas deberán considerar en primera instancia la promoción interna de los trabajadores de su propia área o de otras, e informar por medio del formato Propuesta de Alta (FACH/03) a el Titular del área de Desarrollo Organizacional y Humano, para que esta área tramite la promoción. En segunda instancia y en el caso de no haber promoción interna el área deberá expedir el formato Requisición de Personal (FACH/02) al titular del área de Desarrollo Organizacional y Humano, para que esta analice el caso y realice el trámite de reclutamiento a través de la utilización de las bolsas de trabajo con que esta área cuenta.
2. En el caso de que la vacante no está presupuestada el área interesada se encargará de realizar todos los trámites que crea pertinentes para la autorización y creación de una nueva plaza.
3. En el caso de la creación de una nueva plaza será indispensable la firma de autorización del Director General para que esta pueda efectuarse.
4. El área de Desarrollo Organizacional y Humano a través del Departamento de Administración y Desarrollo del Capital Humano contará con una Bolsa de Trabajo para otorgar servicio a todos aquellos solicitantes de empleo, mismos que deberán presentar para su inclusión los siguientes documentos:
 - a) Solicitud de empleo o Currículum Vitae
 - b) Una fotografía

Tiempo para la entrega del servicio:	Variable de acuerdo a las características del personal solicitado
Horario:	De Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas.
Resultados esperados:	
Una bolsa de trabajo amplia.	

Flujograma

Área solicitante	Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano			
1.- Verifica si hay vacantes en la plantilla 2.- En caso de no tener vacantes gestionará la creación de una y obtendrá la autorización de Dirección General y Dirección Administrativa 3.- En caso de no tener un candidato se enviará el formato de Requisición de				

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 204 DE 240

Personal (FACH/02) CDOyH	a	<p>4.- Recibirá y validará la información contenida en el formato de Requisición de Personal</p> <p>5.- Se consulta la bolsa de trabajo interna</p> <p>6.- En caso de no encontrar en la bolsa interna se investiga en las bolsas externas</p> <p>7.- Turna las solicitudes al área solicitante</p>			
--------------------------	---	---	--	--	--

5.3)

Nombre del servicio:	Selección del Capital Humano
Área responsable del servicio:	Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano Jefe del Departamento de Administración y Desarrollo del Capital Humano	
Descripción del servicio:	
Seleccionar a la mejor persona para un puesto a un costo adecuado a través de la utilización de técnicas la veracidad de las aptitudes, habilidades y conocimientos que los candidatos describieron en su solicitud de empleo, para así obtener el candidato idóneo, para ocupar una vacante en alguna de las áreas del PFO.	
Tipo de servicio:	Interno
Usuarios:	
Todas las áreas	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Dirección General Dirección Administrativa Área solicitante	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 205 DE 240

Oficio de solicitud de personal por parte de un área
 O cubrir vacante por estar establecido en la plantilla autorizada

Procedimiento para prestar el servicio:

- Una vez que el área de Desarrollo Organizacional y Humano ha enviado las solicitudes de empleo de los posibles candidatos a las áreas, se elegirán de entre ellas al candidato idóneo.
- El área solicitará al candidato la documentación descrita en el punto 3.6 de lineamientos de selección descritos en este manual y elaborarán el formato Propuesta de Alta de Personal (FACH/03) para que ambos sean entregados al área de Desarrollo Organizacional y Humano.
- El área de Desarrollo Organizacional y Humano por medio de la Asistencia Administrativa revisará la integración de la documentación necesaria al formato Propuesta de alta de Personal (FACH/03), si esta es correcta, sellará y entregará al área el formato Recibo de Documentación para Alta de Personal (FACH/04) y otorgará una cita para evaluación al aspirante al puesto; de encontrarse alguna anomalía, la Asistencia Administrativa de Desarrollo Organizacional y Humano realizará las observaciones necesarias y retornará el formato Propuesta de Alta de Personal (FACH/03) adjunto a la documentación al área solicitante, para su corrección y/o integración de la documentación faltante.
- El área de Desarrollo Organizacional y Humano autoriza el formato Propuesta de Alta de Personal (FACH/03) y por medio del Departamento de Administración y Desarrollo del Capital Humano aplicará las evaluaciones necesarias, con la finalidad de comprobar la veracidad de lo descrito por el candidato en la solicitud de empleo, así como su afinidad con el perfil requerido para el puesto.
- Cuando el trabajador acuda a la cita se aprovechará la ocasión para fotografiarlo y registrarlo en el sistema de registro de huella digital, para evitar en lo posible la asistencia del trabajador a esta área, sin embargo esto no dará por hecho, la contratación del aspirante.
- El Departamento de Administración y Desarrollo del Capital Humano emite resultados de las evaluaciones aplicadas a el área de Desarrollo Organizacional y Humano a través del formato Reporte de Evaluación de Candidatos (FACH/06), si estos son positivos, otorga su visto bueno para la contratación del candidato y dicho formato es enviado al área solicitante para ser firmado por el titular de la misma. En el caso de que el candidato no cumpla con el perfil necesario, de acuerdo con el resultado de las evaluaciones, el titular del área solicitante deberá firmar el formato Reporte de Evaluación de Candidatos (FACH/06), como único responsable de la contratación del candidato, a fin de que la contratación pueda efectuarse, o de lo contrario se realizará la selección de un nuevo candidato.

Características del servicio:

- Las áreas solicitarán a el Titular del área de Desarrollo Organizacional y Humano mediante el formato Propuesta de Alta (FACH/03), la evaluación de las aptitudes, habilidades y conocimientos que los candidatos describieron en su solicitud de empleo, para verificar su afinidad con el perfil del puesto solicitado y lo factible de su contratación.
- Todos los puestos deberán ser evaluados mediante los procesos que indique el área de Desarrollo Organizacional y Humano a través del Departamento de Administración y Desarrollo del Capital Humano, a excepción de los puestos de primer nivel jerárquico, que quedan excluidos del proceso de evaluación.
- El área de Desarrollo Organizacional y Humano a través del Departamento de Administración y Desarrollo del Capital Humano será responsable del proceso de evaluación de candidatos, exceptuando lo mencionado en el punto anterior.
- El Titular del área de Desarrollo Organizacional y Humano aprobará la decisión del área de contratar al postulante al puesto, cuando el resultado de la evaluación aplicada sea positivo, de no ser así, el titular del área solicitante deberá hacerse responsable de la contratación de quien fuera calificado en la evaluación como NO CONTRATABLE, a fin de que esta pueda efectuarse.

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 206 DE 240

5. El área de Desarrollo Organizacional y Humano a través del Departamento de Administración y Desarrollo del Capital Humano aplicará las pruebas psicológicas necesarias para evaluar y definir la personalidad y potencialidad física y mental de los candidatos al puesto, dando a conocer los resultados a los titulares de las áreas implicadas en la contratación del individuo.
6. Para llevar a cabo el proceso de selección del candidato a ocupar una vacante dentro del Patronato Fiestas de Octubre se deberá presentar la siguiente documentación del candidato:
 - a) Propuesta de Alta (FACH/03)
 - b) Solicitud de empleo o Currículum Vitae con fotografía.
 - c) Dos fotografías tamaño Infantil
 - d) Copia de acta de nacimiento
 - e) Comprobante de Estudios
 - f) Una copia de identificación
 - g) Carta de policía actual
 - h) Una copia de comprobante de domicilio
 - i) Dos Cartas de recomendación
 - j) Copia de hoja de registro IMSS
 - k) Certificado médico
 - l) Formato Datos para Acreditación Institucional debidamente llenado (FACH/10)
 - m) Copia de la licencia de manejo vigente (solo en caso de puestos de chofer)

Tiempo para la entrega del servicio:	Variable de acuerdo al perfil solicitado
Horario:	De Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas.
Resultados esperados:	
Seleccionar al personal adecuado.	

Flujograma

Área solicitante	Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano			
1.- De las solicitudes recibidas se elegirá al candidato idóneo				
2.- El área solicitará al candidato la documentación requerida				
	3.- Revisará la integración de la documentación requerida junto con la Propuesta de Alta (FACH/03)			

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 207 DE 240

	<p>4.- El candidato cuando se presente se le fotografiará y registrará en el sistema de registro de huella digital, no se da por hecho la contratación</p> <p>5.- Emite los resultados de las evaluaciones aplicadas al área solicitante para firma</p>			
--	---	--	--	--

5.4)

Nombre del servicio:	Contratación
Área responsable del servicio:	Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano Jefe del Departamento de Administración y Desarrollo del Capital Humano	
Descripción del servicio:	
Formalizar con apego a la ley, la futura relación de trabajo para garantizar los intereses, derechos y deberes tanto del trabajador como de la organización.	
Tipo de servicio:	Interno
Usuarios:	
Todas las áreas	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Dirección General Dirección Administrativa Áreas solicitantes	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
Presentarse al área para la firma de contrato	
Procedimiento para prestar el servicio:	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 208 DE 240

1. El área de Desarrollo Organizacional y Humano por medio del Departamento de Administración y Desarrollo del Capital Humano elabora el Contrato (FACH/08), el Oficio de Incorporación (FACH/O9), la Acreditación Institucional (FACH/10) y designa una tarjeta para pago electrónico.
2. El titular del área de Desarrollo Organizacional y Humano firmará el Oficio Incorporación (FACH/O9) y lo enviará al titular del área donde se incorporó el trabajador.
3. El área de Desarrollo Organizacional Humano, por medio de su Asistencia Administrativa cita al trabajador para entrega de la tarjeta para pago electrónico y un Manual de Bienvenida, así mismo proveerá para firma del trabajador el Contrato (FACH/08) y la Acreditación Institucional (FACH/10).
4. Asistencia Administrativa confirmara que todos los tramites de incorporación se hayan realizado correctamente y proporcionara al trabajador la ficha de afiliación en donde se enlista dicho proceso y contiene la información general para que este la valide y firme de conformidad.
5. El titular del área de Desarrollo Organizacional y Humano firmará el contrato y lo enviará a la Dirección Administrativa para firma su titular, una vez que este es retornado, es enviado a la Dirección General adjunto a la Acreditación Institucional (FACH/10) para ser firmados y autorizados por el Director General.
6. La Dirección General enviará al área de Desarrollo Organizacional y Humano el Contrato (FACH/08) y Acreditación Institucional (FACH/10) debidamente firmados para su archivo y entrega al trabajador respectivamente.
7. El área de Desarrollo Organizacional y Humano por medio de su Asistencia Administrativa envía al área del trabajador la Acreditación Institucional (FACH/10) y anexa a su expediente el contrato firmado.

Características del servicio:

1. En cuanto a la contratación de capital humano, las áreas deberán ajustarse a lo establecido en la Ley Federal de Trabajo y/o la Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios, al presente manual y al manual de Formatos de Administración del Capital Humano emitido por el área de Desarrollo Organizacional y Humano.
2. El área interesada deberá de asegurarse que el trabajador que haya sido contratado, cuente con la inducción correspondiente a sus funciones y que las actividades del trabajador estén acordes con la descripción del puesto y con su nombramiento y/o contrato.
3. El área de Desarrollo Organizacional y Humano a través del Departamento de Administración y Desarrollo del Capital Humano será la única área que podrá expedir nombramientos y/o contratos al personal que laborará para este organismo que cumpla con los requisitos establecidos dentro del Manual de Políticas, Lineamientos y Procedimientos de Administración y Desarrollo del Capital Humano y que reúna el perfil necesario para ocupar el puesto objeto del nombramiento y/o contrato.
4. En toda contratación, cambio de categoría, puesto o de adscripción, invariablemente se expedirá un nombramiento y/o contrato que formalice la relación laboral entre el Patronato Fiestas de Octubre y el Trabajador, mismo que deberá de ser suscrito por las autoridades facultadas para autorizar y otorgar vigencia.
5. Las áreas no podrán solicitar la contratación de capital humano que haya sido liquidado o cesado dentro de la misma administración. En el primero de los casos podrá reingresar si reintegra la totalidad del monto de liquidación, siempre y cuando no haya causa grave.
6. Toda contratación deberá ser solicitada por el área interesada mediante el formato de Propuesta de Alta (FACH/03) al Titular del área de Desarrollo Organizacional acompañada de todos los documentos requeridos en el punto 3.6 de este manual del proceso de selección.
7. Las áreas deberán ajustarse para la contratación de capital humano al presupuesto y plantillas autorizadas por la Junta de Gobierno, mismas que serán supervisadas por el área de Desarrollo Organizacional y Humano a través del Departamento de Administración y Desarrollo del Capital Humano.

Tiempo para la entrega del servicio:

De 2 a 3 días hábiles.

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 209 DE 240

Horario:	De Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas
Resultados esperados:	
Contrato laboral elaborado	

Flujograma

Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano	Dirección General			
1.-Administración elabora contrato, oficio de incorporación, acreditación institucional y designa tarjeta para pagos. 2.-Titular de Área firma oficio de incorporación y lo envía al área correspondiente. 3.-Se cita al trabajador para entregarle su tarjeta y manual de bienvenida. 4.-Asistencia administrativa revisara trámites correctos y proporcionara ficha de afiliación. 5.- Titular firma contrato y envía a Dirección Administrativa para que sea firmado, se retorna y es enviado a Dirección General con la acreditación institucional, para su firma y autorización.				

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 210 DE 240

7.-Asistencia administrativa envía al área del trabajador la acreditación y es anexado en su expediente.	6.- Enviara a CDOH contrato y acreditación para su archivo y la entrega a trabajador.			
--	---	--	--	--

5.5)

Nombre del servicio:	Inducción
Área responsable del servicio:	Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano Jefe del Departamento de Administración y Desarrollo del Capital Humano	
Descripción del servicio:	
Informar al respecto, a todos los nuevos elementos sobre el puesto, el jefe y la organización en general, retroalimentándolos de los planes y programas, con el objetivo de acelerar la integración del individuo en el menor tiempo posible al puesto, al jefe y a la organización en general.	
Tipo de servicio:	Interno
Usuarios:	
El personal de primer ingreso	
Áreas que intervienen en el servicio:	
El área solicitante	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
Se otorga sin ser solicitado	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. La inducción es impartida a través del Manual de Bienvenida y mediante una presentación en power point, la cual solo es impartida para el personal de áreas masivas (seguridad, intendencia y taquillas) 2. La inducción de power point se realiza el día que se realizar la firma del contrato 	
Características del servicio:	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 211 DE 240

1. El área de Desarrollo Organizacional y Humano a través del Departamento de Administración y Desarrollo del Capital Humano será la encargada de elaborar y aplicar programas de Inducción Organizacional, que proporcionarán información a los nuevos elementos, sobre la organización en General.
2. El área de Desarrollo Organizacional y Humano a través del Departamento de Administración y Desarrollo del Capital Humano establecerá las fechas para la impartición de la inducción, que a criterio del titular de esta área sean necesarias.
3. Cada una de las áreas deberá proporcionar la inducción adecuada a cada puesto, facilitando así la integración del nuevo elemento con su área de trabajo

Tiempo para la entrega del servicio: Variable de acuerdo a las funciones del área de ingreso

Horario: De Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas.

Resultados esperados:

Lograr su integración con mayor eficiencia.

Flujograma

Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano				
1.-La inducción es impartida a través de manual de Bienvenida. 2.-La inducción se realiza el día de la firma de contratos.				

5.6)

Nombre del servicio:	Trámites ante el IMSS
Área responsable del servicio:	Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano Jefe del Departamento de Administración y Desarrollo del Capital Humano	
Descripción del servicio:	
Realizar ante el IMSS todos trámites de alta para que el trabajador cuente con un servicio seguridad social como lo establece la Ley Federal de Trabajo.	
Tipo de servicio:	Interno
Usuarios:	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 212 DE 240

Personal de nuevo ingreso o reingreso

Áreas que intervienen en el servicio:

No aplica

Requisitos para obtener la prestación del servicio:

De acuerdo a la documentación solicitada al trabajador, se le requirió su número de seguro social

Procedimiento para prestar el servicio:

1. Una vez que el trabajador firma su contrato, en mismo día que inicie sus labores se procederá a presentar su alta vía Internet, mediante el sistema IDSE que se encuentra en la página WEB del IMSS.
2. Cuando el IMSS confirme la alta del trabajador se imprimirá el acuse de alta por duplicado, una copia será entregada al trabajador y la otra se anexara al expediente del trabajador.

Características del servicio:

1. El área de Desarrollo Organizacional y Humano a través del Departamento de Administración y Desarrollo del Capital Humano será la encargada de realizar todo trámite necesario con el Instituto Mexicano del Seguro Social (Altas, Bajas, Modificaciones de Salarios, etc.).
2. Para el caso de las licencias médicas que se otorguen a los trabajadores por enfermedades no profesionales y maternidad o por riesgos de trabajo, sólo se consideran como válidas las incapacidades expedidas por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), quedan excluidos de esta disposición aquellos Servidores Públicos que reciban la seguridad social por medio del Seguro de Gastos Médicos Mayores, por lo que se consideran como válidas para estos trabajadores las incapacidades expedidas por este instituto.
3. Tratándose de licencias médicas será responsabilidad del área de Desarrollo Organizacional y Humano a través del Departamento de Administración y Desarrollo del Capital Humano la custodia y control de las incapacidades que se extiendan a los Trabajadores. Las áreas tendrán la obligación de registrar, todas las incapacidades expedidas a los trabajadores, a fin de llevar una adecuada contabilidad, que garantice el cumplimiento de lo estipulado por el artículo 44 de la Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
4. Será responsabilidad del área de Desarrollo Organizacional y Humano a través del Departamento de Administración y Desarrollo del Capital Humano, una vez que el trabajador agote el número máximo de licencias médicas por enfermedades no profesionales permitido por la Ley, solicitar a la Jefatura de Salud en el Trabajo del IMSS el dictamen médico correspondiente que permita determinar el grado de incapacidad del trabajador.
5. Tratándose de licencias médicas por riesgo de trabajo, el área de Desarrollo Organizacional y Humano a través del Departamento de Administración y Desarrollo del Capital Humano será la responsable de verificar que el accidente o enfermedad por la que se presenta la incapacidad se califique como tal, o hacer la aclaración correspondiente en caso contrario.
6. El área de Desarrollo Organizacional y Humano a través del Departamento de Administración y Desarrollo del Capital Humano deberá dar seguimiento a la trayectoria de atención medica por el riesgo de trabajo, así como en lo referente a sus incapacidades, hasta que el trabajador haya sido dado de alta por el IMSS

Tiempo para la entrega del servicio:

De 3 a 5 días hábiles.

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 213 DE 240

Horario:	De Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas.
Resultados esperados:	
El trabajador pueda ser atendido por cualquier enfermedad o riesgo de trabajo en tiempo y forma.	

Flujograma

Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano				
1.-Una vez que el trabajador firme el contrato y empiece labores se da de alta en el IMSS 2.-Una vez confirmada el alta del trabajador se entrega una copia al este y otra se anexa en su expediente.				

5.7)

Nombre del servicio:	Elaboración de nómina
Área responsable del servicio:	Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano Jefe del Departamento de Administración y Desarrollo del Capital Humano	
Descripción del servicio:	
Pagar en tiempo y forma al trabajador su sueldo en retribución a las funciones que desempeña dentro del PFO.	
Tipo de servicio:	Interno
Usuarios:	
Directores y coordinadores de área Personal administrativo y operativo	
Áreas que intervienen en el servicio:	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 214 DE 240

Dirección General
 Dirección Administrativa
 Coordinación de Contabilidad

Requisitos para obtener la prestación del servicio:

Que el personal se encuentre activo

Procedimiento para prestar el servicio:

1. La elaboración de la nómina iniciará cuatro días antes de la fecha del pago de la nómina a través del Departamento de Administración y Desarrollo del Capital Humano, para lo cual deberá tener identificadas las incidencias que puedan afectar la nómina, tales como faltas, bajas, altas, permisos con goce de sueldo y/o sin goce de sueldo, modificaciones de salario, etc., los cuales hayan sido autorizados plenamente para su aplicación.
2. Una vez aplicadas las incidencias en el sistema de nómina, se procederá a la impresión de la pre nómina la cual, será validada por el coordinador del área de Desarrollo Organizacional y Humano quien determinará si procede o se realizan correcciones en la nómina, para la impresión final de la nómina.
3. Una vez validada se imprimirá la versión final de la nómina, la cual se remitirá a firmas de autorización del Director Administrativo, del Coordinador de Contabilidad y del Director General, acompañada con una relación la cual contendrá los nombres, cantidades y formas de pago del personal (depósito electrónico o cheque).
4. El Departamento de Administración y Desarrollo del Capital Humano, en el caso de los depósitos electrónicos un día antes de la fecha de pago se remitirá al banco correspondiente el archivo mediante el portal virtual del banco en Internet, mismo que contiene los nombres, cuentas y montos, que serán pagados a cada trabajador, para lo cual el área de contabilidad proporcionará la clave de autorización para la aplicación del archivo.
5. Con respecto al personal que se le pague vía cheque el área de contabilidad elaborará y remitirá los cheques al área de Desarrollo Organizacional y Humano para que a través del Departamento de Administración y Desarrollo del Capital Humano entregue el cheque a los trabajadores, previamente identificados.
6. La nómina autorizada quedará en posesión del área de contabilidad para futuras consultas.
7. El día que se realiza el pago el área de Desarrollo Organizacional y Humano remitirá a cada una de las áreas del PFO vía circular los recibos de nómina de los empleados para su firma y devolución a más tardar tres días después de su entrega, para su resguardo y posterior consulta.

Características del servicio:

1. La elaboración de cálculos para el pago de nóminas y estímulos económicos para los trabajadores del PFO, será exclusivo del área de Desarrollo Organizacional y Humano a través del Departamento de Administración y Desarrollo del Capital Humano, así como el cálculo de los pagos a IMSS y SEDAR.
2. Cada área deberá enviar a el área de Desarrollo Organizacional y Humano, tres días antes de la quincena el formato *reporte quincenal de incidencias (FACH/16)*, en donde deberá registrar aspectos tales como: faltas, bajas, altas, permisos con goce de sueldo y/o sin goce de sueldo, modificaciones de salario, etc. aspectos que impliquen una modificación en el salario del trabajador y que como área puedan detectar; dichas incidencias deberán ser aplicadas en la nómina quincenal inmediata a excepción de aquellas que a criterio de el área de Desarrollo Organizacional y Humano necesiten esperar algún otro justificante.
3. Los trabajadores contarán con una tolerancia de 15 minutos para el registro de asistencia no acumulables, la cual rebasando el límite de tolerancia se incurrirán en un retardo y en ningún caso podrá pasar de 30 minutos, transcurrido dicho límite se incurrirá en falta injustificada,

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 215 DE 240

<p>debiendo retirarse el trabajador salvo que le sea autorizado desempeñar sus labores por el Titular del área de su adscripción o en su ausencia por el Director Administrativo para lo cual quien autorice deberá notificar por escrito de dicho retardo al área Desarrollo Organizacional y Humano a fin de no realizar el descuento correspondiente; cuando el Trabajador acumule más de 3 retardos en un lapso de 30 días ordinarios será considerado con una falta.</p>	
<p>4. Para el otorgamiento de licencias con goce o sin goce de sueldo, se considerará lo establecido por la Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios y el Reglamento de Condiciones Generales de Trabajo del PFO, en el caso del personal de base, y de la Ley Federal del Trabajo en el caso de eventuales.</p>	
<p>5. Los pagos serán quincenales, estos se realizarán por medio de una tarjeta electrónica que se otorgará al trabajador en el área de Desarrollo Organizacional y Humano a través del Departamento de Administración y Desarrollo del Capital Humano.</p>	
<p>6. En el caso de los pagos vía sistema electrónico, el trabajador deberá firmar el recibo correspondiente al pago en un plazo no máximo a tres días hábiles después del pago, para lo cual deberá acudir al área de Desarrollo Organizacional y Humano; en caso de no asistir a firmar se suspenderá el pago a través de la tarjeta electrónica y su pago será por medio de cheque bancario.</p>	
<p>7. Si por alguna causa el trabajador no contara con tarjeta electrónica, deberá acudir al área de Desarrollo Organizacional y Humano quienes realizarán el pago a través de cheque.</p>	
Tiempo para la entrega del servicio:	Se realiza el depósito los días 14 y 29 de cada mes correspondientes a la primera o segunda quincena.
Horario:	De Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas.
Resultados esperados:	
Elaboración de nómina sin irregularidades.	

Flujograma

Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano	Coordinación de Contabilidad			
1.- Se identifican incidencias del personal que afectan al pago de nómina 2.- Se imprime la pre nómina para la validación del Coordinación del área. 3.- Se imprime la nómina definitiva y se envía a firma por el Director General, Director Administrativo y Contador General.				

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 216 DE 240

<p>4.- Para los pagos electrónicos se envía un día antes el archivo a través del portal del banco mediante la clave de autorización que se recibe del área de Contabilidad</p> <p>7.- El día del pago se envían a las áreas los recibos de nómina los cuales deberán ser regresados 3 días hábiles posteriores a su entrega. Se guardar para futuras consultas</p>	<p>5.- Se elaborará y remitirán los cheques a la CDO y H para realizar el pago correspondiente</p> <p>6.- La nómina autorizada se queda en el área para futuras consultas</p>		
--	---	--	--

5.8)

Nombre del servicio:	Servicio social y prácticas profesionales.
Área responsable del servicio:	Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano Jefe del Departamento de Administración y Desarrollo del Capital Humano	
Descripción del servicio:	
Contar con el apoyo de prestadores de servicio social para la realización de todas las actividades que desarrolla cada una las áreas del PFO, y con ello aminorar los costos de mano de obra.	
Tipo de servicio:	Externo
Usuarios:	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 217 DE 240

Prestadores de servicio social y/o practicantes profesionales de diversas instituciones educativas con las que se tenga convenio

Áreas que intervienen en el servicio:

Coordinación de Seguridad (orientando al prestador a la oficina indicada)

Requisitos para obtener la prestación del servicio:

- El prestador deberá traer consigo su hoja de asignación del plantel de procedencia. En caso de no traerla se verificará el motivo por el cual no la trae consigo. Una vez corroborada la información se procederá al llenado de la solicitud de servicio social.

Procedimiento para prestar el servicio:

1. El practicante y/o prestador de servicio social deberá presentarse en las oficinas del área de Desarrollo Organizacional y Humano, donde realizará el llenado del formatos Solicitud de Incorporación en Calidad de Prestador de Servicio Social (FACH/26) y se le fotografiará, si el practicante y/o prestador de servicio social, cuenta con la carta de asignación de la Institución o Universidad de la que proviene, la Asistencia Administrativa de Desarrollo Organizacional y Humano, revisará y recibirá dicha carta anexándola al formato Solicitud de Incorporación en Calidad de Prestador de Servicio Social (FACH/26) y entregará ambas a el área de Desarrollo Organizacional y Humano.
2. Si el practicante y/o prestador de servicio social NO cuenta aún con la carta de asignación de la Institución o Universidad de la que proviene, la Asistencia Administrativa de Desarrollo Organizacional y Humano recibirá la Solicitud de Incorporación en Calidad de Prestador de Servicio Social (FACH/26) y la entregará a el área de Desarrollo Organizacional y Humano donde por medio del departamento de Administración y Desarrollo del Capital Humano elabora el Oficio de Requisición de Servicio Social (FACH/27), para solicitar a la Institución o Universidad la asignación del practicante y/o prestador de servicio social al PFO.
3. El área de Desarrollo Organizacional y Humano asignará a alguna de las áreas del PFO a los practicantes y/o prestadores de servicio social, a quienes su Solicitud de Incorporación en Calidad de Prestador de Servicio Social (FACH/26) contenga la carta de asignación de la Institución o Universidad de la que proviene, atendiendo a su área de estudio y a la solicitud de practicante y/o prestador de servicio social de las áreas del PFO.
4. El área de Desarrollo Organizacional y Humano elaborará por medio del departamento de Administración y Desarrollo del Capital Humano el Oficio de Admisión de Prestadores de Servicio Social (FACH/28), el Oficio de Incorporación de Prestadores de Servicio Social (FACH/29), la Acreditación Institucional (FACH/10) y la Tarjeta de Registro.
5. El área de Desarrollo Organizacional y Humano firma la documentación y por medio de su Asistencia Administrativa, citará al practicante y/o prestador de servicio social, para entrega de original y copia del Oficio de Admisión de Prestadores de Servicio Social (FACH/28) y del Oficio de Incorporación de Prestadores de Servicio Social (FACH/29), así mismo entregará una Tarjeta de Registro y proporcionará a este la Acreditación Institucional (FACH/10) para firma.
6. El área de Desarrollo Organizacional y Humano a través de su Asistencia Administrativa envía a la Dirección General la Acreditación Institucional (FACH/10) para ser firmada, una vez que esta es retornada, la Asistencia Administrativa de Desarrollo Organizacional y Humano la enviara al área a la que fue asignado el practicante y/o prestador de servicio social.
7. La Asistencia Administrativa de Desarrollo Organizacional y Humano, integrará un expediente para el practicante y/o prestador de servicio social donde archivará copia de los oficios entregados a este.

Características del servicio:

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 218 DE 240

1. La Gestión de Servicio Social será facultad del área de Desarrollo Organizacional y Humano a través del Departamento de Administración y Desarrollo del Capital Humano, quien realizará los convenios de prestación de servicio social o prácticas profesionales con las Universidades e Instituciones Educativas, con el fin de proveer de capital humano a las áreas que así lo requieran. Por ningún motivo las áreas podrán tener acuerdos con las Universidades e Instituciones, ya que esto implicaría que la prestación de servicio social o prácticas profesionales no tuviera validez.
2. La asignación de prestadores de servicio social será facultad exclusiva del área de Desarrollo Organizacional y Humana en conjunto con el Departamento de Administración y Desarrollo del Capital Humano, por lo que esta solicitará a las áreas le informen de la necesidad de prestadores sociales a través del formato *Solicitud de prestadores de servicio social (FACH/25)* a fin de que esta realice la asignación de los prestadores de servicio a las áreas donde han sido solicitados.
3. El área de Desarrollo Organizacional y Humano en conjunto con el Departamento de Administración y Desarrollo del Capital Humano buscará siempre asignar a los prestadores y practicantes, cuidando que las tareas a desarrollar sean conforme a su perfil profesional
4. Las áreas deberán proporcionar al prestador de servicio social la capacitación y el material que requiera para desarrollar su trabajo.
5. El área de Desarrollo Organizacional y Humano a través del Departamento de Administración y Desarrollo del Capital Humano será la única área responsable de expedir las constancias de aceptación, conclusión o baja de servicio social, y serán dirigidas a las Instituciones Educativas correspondientes
6. En el caso de que el área requiriera alguna baja de servicio social o reasignación deberá emitir un oficio a el Titular del área de Desarrollo Organizacional y Humano, justificando dicha solicitud, para que este analice el caso y proceda a expedirla o no, según convenga.
7. Al finalizar el prestador o practicante profesional con su tiempo de servicio, el área deberá expedir un oficio donde especifique la culminación del tiempo al Titular del área de Desarrollo Organizacional y Humana quien se encargará de emitir la carta de conclusión a la Institución Educativa a través del Departamento de Administración y Desarrollo del Capital Humano.
8. Será responsabilidad del área de Desarrollo Organizacional y Humano a través del Departamento de Administración y Desarrollo del Capital Humano verificar el cumplimiento del servicio social por parte de los prestadores en sus áreas asignadas, estableciendo para tal fin las normas y controles que fueran necesarios.

Tiempo para la entrega del servicio:	De 2 a 5 días hábiles.
---	------------------------

Horario:	De Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas
-----------------	--

Resultados esperados:
Satisfacer en tiempo y forma los requerimientos de prestadores de servicio social.

Flujograma

Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano				
1.- Se presenta el prestador en el área, llena la				

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 219 DE 240

<p>solicitud de incorporación a servicio social, se le fotografía y se sella de recibido su hoja de asignación de la escuela de procedencia</p> <p>2.- Si el prestador no cuenta con su carta de asignación de la escuela, se llena el formato de solicitud de incorporación al servicio social y la AyDCH solicita al plantel a través de la requisición de servicio social la asignación del prestador.</p> <p>3.- Se hace la asignación de los prestadores de servicio social a alguna de las áreas del PFO</p> <p>4.- Se elabora la carta de asignación, carta de aceptación, acreditación institucional y tarjeta de checar de los prestadores.</p> <p>5.- Se hace la firma de los documentos. Se cita al prestador y se le hace entrega de la documentación correspondiente.</p> <p>6.- Se envía a firma del Director General la acreditación institucional. Una vez firmada se le</p>				
--	--	--	--	--

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 220 DE 240

hace entrega al prestador. 7.- Se elabora el expediente del prestador con copia de los documentos entregados.				
--	--	--	--	--

6. Desarrollo del capital humano

6.1)

Nombre del servicio:	Capacitación
Área responsable del servicio:	Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano Jefe del Departamento de Administración y Desarrollo del Capital Humano	
Descripción del servicio:	
Proporcionar al PFO recursos humanos altamente calificados en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para un mejor desempeño de su trabajo, desarrollando el sentido de responsabilidad hacia PFO a través de una mayor competitividad y conocimientos apropiados.	
Tipo de servicio:	Interno
Usuarios:	
Personal de nuevo ingreso Personal administrativo y operativo del PFO	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Dirección General Dirección Administrativa	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
Oficio de solicitud de capacitación por parte del área solicitante	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se acude a la reunión de trabajo con el Sistema Institucional de Capacitación (SIC), para la entrega del programa anual de capacitación. 2. Se remite a las áreas el programa de capacitación para que realicen sus requerimientos de capacitación. 3. De acuerdo al perfil del trabajador se realiza un filtro para determinar si lo que solicitaron las áreas es a fin de las funciones que realizara el trabajador. 4. Después de la aplicación del filtro se elabora el programa interno de capacitación, con el cual se realizan gestiones ante el SIC para solicitar los cursos y talleres aprobados. 	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 221 DE 240

5. Una vez que el SIC nos confirma la inscripción a los cursos se notifican a las áreas los cursos que fueron aprobados.
6. Finalmente se da seguimiento para que el personal acuda de forma regular a los cursos y talleres.

Características del servicio:

CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL.- Es toda aquella capacitación que el servidor público está obligado a tomar como mínimo.

1. El área de Desarrollo Organizacional y Humano a través del Departamento de Administración y Desarrollo del Capital Humano promoverá eventos dirigidos a todos los servidores públicos para impulsar la formación cívica, administrativa y de especialización, y para fortalecer el desarrollo de conocimientos, actitudes y habilidades que apoyen el logro de los objetivos estratégicos.
2. El área de Desarrollo Organizacional y Humano a través del Departamento de Administración y Desarrollo del Capital Humano deberá contar con planes y programas de capacitación y desarrollo para su personal, los cuales deberán estar sustentados en una detección de necesidades que responda a sus proyectos de trabajo y a la actualización del personal para el mejor desempeño de sus labores.
3. Los programas de capacitación deberán ser autorizados por el Director General del Patronato Fiestas de Octubre y validados por el Titular del área de Desarrollo Organizacional y Humano.
4. El Programa de Profesionalización comprenderá la capacitación institucional y la especializada, concentradas ambas en el Sistema Institucional de Capacitación el cual deberá estar vinculado a las normas del Servicio Civil de Carrera.
5. El área de Desarrollo Organizacional y Humano en coordinación con la Secretaría de Administración será la encargada de elaborar y llevar a cabo los Programas de formación, capacitación, desarrollo profesional y su actualización así como las políticas administrativas conducentes, promoviendo esto en cada una de las Áreas del Patronato Fiestas de Octubre.
6. Las áreas deberán entregar su programa anual de Capacitación Institucional, para cada puesto conforme al Sistema Institucional de Capacitación que emite la Secretaría de Administración, enviándolo a el área de Desarrollo Organizacional y Humano en el mes de noviembre anterior al año que entrará en vigor.

CAPACITACIÓN ESPECIALIZADA.- Es toda aquella capacitación que el servidor público requiere para especializarse en su área

1. Las Áreas deberán entregar su programa anual de Capacitación Especializada, conforme a las ramas de profesionalización de naturaleza sustantiva existentes en cada una de ellas, enviándolo al Titular del área de Desarrollo Organizacional y Humano en el mes de noviembre anterior al año que entrará en vigor.
2. El programa de Capacitación Especializada no podrá contemplar eventos o cursos ya establecidos en el Sistema Institucional de Capacitación o similares a los mismos.
3. Las áreas deberán considerar en su presupuesto anual la inversión requerida para la capacitación especializada. El presupuesto de capacitación institucional será ejercido únicamente a través del área de Desarrollo Organizacional y Humano.
4. Los apoyos para estudios de diplomados y especialidades se podrán otorgar a los servidores públicos que sobre la base de los programas institucionales y ramas de profesionalización, se consideren necesarios.
5. El área de Desarrollo Organizacional y Humano a través del Departamento de Administración y Desarrollo del Capital Humano coordinará la logística de los eventos de capacitación especializada y el cumplimiento del programa.
6. El Titular del área de Desarrollo Organizacional y Humano, será el único facultado para hacer

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 222 DE 240

las observaciones correspondientes, revisará el contenido y cumplimiento de cada evento de capacitación, pugnando por el apego a ésta normatividad.	
Tiempo para la entrega del servicio:	Variable de acuerdo a las características del curso de capacitación
Horario:	De Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas.
Resultados esperados:	
Programa de capacitación.	

Flujograma

Sistema Institucional de Capacitación SIC	Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano			
1.- Se acude a la reunión de trabajo donde se entrega el programa de capacitación	2.- Se remite a las áreas el programa para que realicen sus requerimientos de capacitación 3.- De acuerdo al perfil del puesto se realiza un filtro para determinar si lo que solicitaron las áreas es afín a las funciones del puesto 4.- Se elabora el programa interno con el cual se realizan gestiones ante SIC a fin de solicitar los cursos 5.- Una vez que se confirman los cursos por parte del SIC se notifica a las			

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 223 DE 240

	<p>áreas de los cursos aprobados</p> <p>6.- Se da seguimiento para que el personal acuda de forma regular a los cursos</p>			
--	--	--	--	--

7. Asistencia Administrativa

7.1)

Nombre del servicio:	Seguimiento a gestiones de administración del capital humano
Área responsable del servicio:	Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano Asistencia Administrativa	
Descripción del servicio:	
Contar con un mejor seguimiento de las propuestas de alta de personal que nos son emitidas, así como a su vez controlar la documentación que debe contener.	
Tipo de servicio:	Interno
Usuarios:	
Todas las áreas	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Dirección General Dirección Administrativa	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
Recepción de la documentación del candidato	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción de solicitudes de empleo y curriculum. 2. Seguimiento a propuestas de alta de personal, así como de la autorización por parte del director administrativo y general. 3. Recepción, revisión y registro de expedientes personales y documentos anexos de personal que será contratado. 4. Revisión de contratos cotejándolos contra la platilla previamente autorizada, así como su envío a firma del director administrativo y general. 	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 224 DE 240

5. Envío de acreditaciones institucionales de empleados a firma del Director General para posteriormente hacer la entrega al empleado.
6. Recepción, revisión y registro de documentos de conclusión laboral.
7. Entrega de cartas de felicitación a empleados del PFO.

Características del servicio:

1. Elaboración de un calendario donde se programen las fechas de revisión de propuestas de alta y documentación anexa.
2. Revisión de las conclusiones laborales antes de que concluya su período de contratación, elaborando una base de datos con dicha información.
3. Suprimir los procesos que no agregan valor agregado al servicio o que dificulten su operación.
4. Elaboración de formatos de registro donde se estandaricen las fechas de recepción y entrega de documentos de prestadores de servicio social.
5. Elaboración de formato de registro de consecutivos de los documentos expedidos y emitidos.
6. Escaneo diario y conversión a PDF de expedientes de personal, prestadores de servicio social y practicantes profesionales, mediante el apoyo del personal de servicio social.

Tiempo para la entrega del servicio: De 3 a 5 días hábiles.

Horario: De Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas.

Resultados esperados:

- Revisión de propuestas de alta de personal y documentación anexa de empleados de nuevo ingreso y reingreso en un plazo no mayor de un día.
- Entrega de documentación requerida por los prestadores de servicio social en un plazo de 3 días hábiles.
- Elaboración de la correspondencia dando respuesta el mismo día que fue recibida.

Flujograma

Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano				
1.- Recepción de solicitudes y curriculum 2.- Seguimiento a propuestas de alta de personal y autorización por parte de Director General y Director Administrativo 3.- Recepción, revisión y registro de expedientes personales y documentos anexos de personal 4.- Revisión de contratos cotejándolos con				

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 225 DE 240

la plantilla y se envían a firma del Director General y Director Administrativo 5.- Envío de acreditaciones institucionales a firma del Director General. Una vez firmados se envían a las áreas para su entrega 6.- Recepción, revisión y registro de documentos de conclusión laboral 7.- Entrega de cartas de felicitaciones				
--	--	--	--	--

7.2)

Nombre del servicio:	Seguimiento a gestiones de administración de prestadores de servicio social
Area responsable del servicio:	Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano Asistencia Administrativa	
Descripción del servicio:	
Agilizar los trámites correspondientes para la admisión y seguimiento con el servicio social o prácticas profesionales.	
Tipo de servicio:	Externo
Usuarios:	
Prestadores de servicio social y/o practicantes profesionales Todas las áreas	
Áreas que intervienen en el servicio:	
No aplica	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 226 DE 240

El prestador deberá presentarse para recoger los documentos correspondientes o hacer entrega de reportes de actividades.

Procedimiento para prestar el servicio:

1. Asesoramiento y entrega de solicitudes de incorporación de Servicio Social.
2. Entrega de documentación de admisión, como lo es la carta de aceptación.
3. Envío de acreditaciones institucionales de prestadores de servicio social y/o practicantes profesionales a firma del Director General.
4. Atención e información a los prestadores de servicio social y/o practicantes profesionales mediante la instalación de un módulo de servicio social previo al inicio a la feria, y en oficina permanentemente.
5. Captura y actualización de la base de datos de los prestadores de servicio social.
6. Sello, Entrega y registro de reportes de servicio social.
7. Entrega de cartas de conclusiones de servicio social.
8. Captura de expedientes de prestadores de servicio social que ya han finalizado su servicio y/o prácticas profesionales.

Características del servicio:

1. Elaboración de un calendario donde se programen las fechas de revisión de propuestas de alta y documentación anexa.
2. Revisión de las conclusiones laborales antes de que concluya su período de contratación, elaborando una base de datos con dicha información.
3. Suprimir los procesos que no agregan valor agregado al servicio o que dificulten su operación.
4. Elaboración de formatos de registro donde se estandaricen las fechas de recepción y entrega de documentos de prestadores de servicio social.
5. Elaboración de formato de registro de consecutivos de los documentos expedidos y emitidos.
6. Escaneo diario y conversión a PDF de expedientes de personal, prestadores de servicio social y practicantes profesionales, mediante el apoyo del personal de servicio social.

Tiempo para la entrega del servicio: Variable de acuerdo a la entrega de la documentación.

Horario: De Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas.

Resultados esperados:

Documentos validados.

Flujograma

Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano				
1.- Asesoramiento y entrega de solicitudes de incorporación de servicio social 2.- Entrega de documentación de admisión				

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 227 DE 240

3.- Envío de acreditaciones institucionales a firma del Director General				
4.- Atención de prestadores a través de un módulo de información				
5.- Captura y actualización de la base de datos de prestadores				
6.- Sello, entrega y registro de reportes de servicio social				
7.- Entrega de cartas de conclusión de servicio social				
8.- Captura de expedientes de prestadores que haya terminado su servicio o prácticas				

7.3)

Nombre del servicio:	Atención al público
Área responsable del servicio:	Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano Asistencia Administrativa	
Descripción del servicio:	
Dar al público una atención ágil y eficaz delegando el asunto de manera oportuna a quien corresponda.	
Tipo de servicio:	Interno y Externo
Usuarios:	
Público en general Prestadores de servicio social y/o practicantes profesionales Personal administrativo y operativo del PFO	
Áreas que intervienen en el servicio:	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 228 DE 240

No aplica	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
Solicitar información por cualquier medio (oficio o física)	
Procedimiento para prestar el servicio:	
1. Informar, aclarar dudas y brindar atención tanto a los empleados del PFO como a los prestadores de servicio social y al público en general.	
Características del servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración de un calendario donde se programen las fechas de revisión de propuestas de alta y documentación anexa. 2. Revisión de las conclusiones laborales antes de que concluya su período de contratación, elaborando una base de datos con dicha información. 3. Suprimir los procesos que no agregan valor agregado al servicio o que dificulten su operación. 4. Elaboración de formatos de registro donde se estandaricen las fechas de recepción y entrega de documentos de prestadores de servicio social. 5. Elaboración de formato de registro de consecutivos de los documentos expedidos y emitidos. 6. Escaneo diario y conversión a PDF de expedientes de personal, prestadores de servicio social y practicantes profesionales, mediante el apoyo del personal de servicio social. 	
Tiempo para la entrega del servicio:	Variable de acuerdo a las necesidades del usuario.
Horario:	De Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas.
Resultados esperados:	
Resolución de dudas o entrega de información de acuerdo a las solicitudes recibidas.	

Flujograma

Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano				
1.- Informar, aclarar dudas y entregar información al usuario				

7.4)

Nombre del servicio:	Atención telefónica
Área responsable del servicio:	Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 229 DE 240

Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano Asistencia Administrativa	
Descripción del servicio:	
Atender las llamadas que lleguen al área de forma ágil y oportuna delegando la misma a quien corresponda.	
Tipo de servicio:	Interno y Externo
Usuarios:	
Público en general Prestadores de servicio social y/o practicantes profesionales Personal administrativo y operativo del PFO	
Áreas que intervienen en el servicio:	
No aplica	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
Solicitar información vía telefónica	
Procedimiento para prestar el servicio:	
1. Recepción de llamadas, dando respuesta a sus peticiones, así como su canalización a quien corresponda.	
Características del servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración de un calendario donde se programen las fechas de revisión de propuestas de alta y documentación anexa. 2. Revisión de las conclusiones laborales antes de que concluya su período de contratación, elaborando una base de datos con dicha información. 3. Suprimir los procesos que no agregan valor agregado al servicio o que dificulten su operación. 4. Elaboración de formatos de registro donde se estandaricen las fechas de recepción y entrega de documentos de prestadores de servicio social. 5. Elaboración de formato de registro de consecutivos de los documentos expedidos y emitidos. 6. Escaneo diario y conversión a PDF de expedientes de personal, prestadores de servicio social y practicantes profesionales, mediante el apoyo del personal de servicio social. 	
Tiempo para la entrega del servicio:	Variable de acuerdo a las necesidades del usuario.
Horario:	De Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas.
Resultados esperados:	
Resolución de dudas o entrega de información de acuerdo a las solicitudes recibidas.	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 230 DE 240

Flujograma

Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano				
1.- Recepción de llamadas dando respuesta a sus peticiones				

7.5)

Nombre del servicio:	Capacitación interna
Área responsable del servicio:	Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano Asistencia Administrativa	
Descripción del servicio:	
Fomentar en el personal de servicio social una actitud orientada a la obtención de resultados, con base en cursos confiables de asesoría y actualización continua sobre organización y funciones de la coordinación así como de políticas, lineamientos y procedimientos de la CDOyH.	
Tipo de servicio:	Interna
Usuarios:	
Prestadores de servicio social y/o practicantes profesionales	
Áreas que intervienen en el servicio:	
No aplica	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
Haber ingresado al área.	
Procedimiento para prestar el servicio:	
1. Se capacitará a los prestadores de servicio social y/o practicantes profesionales comisionados a la asistencia administrativa en base en el manual de organización y funciones con los que cuenta la CDOyH.	
Características del servicio:	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 231 DE 240

1. Ofrecer permanentemente una inducción y capacitación que mantengan a los colaboradores en un nivel de alta competitividad y destacado profesionalismo en los servicios y actividades que desempeñe.
2. Entregar al inicio de su servicio social una manual de bienvenida para que los prestadores se sientan parte del equipo de trabajo.
3. Gestionar con el Coordinador cursos de formación y capacitación con expertos en temas que permitan impulsar la actitud hacia la calidad en el servicio y desempeño laboral.
4. Participar en cursos de asesorías externas e internas, encaminados a mejorar la calidad laboral y de vida

Tiempo para la entrega del servicio:

Horario:

De Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas.

Resultados esperados:

Integración de prestadores de servicio social al área y conocimiento de los procesos administrativos y operativos de la misma.

Flujograma

Coordinación de Desarrollo Organizacional y Humano				
1.- Capacitación de prestadores en relación a la CDOyH.				

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS DE LA COORDINACIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS

1)

Nombre del servicio:	Actividades diversas para la asistencia social
Área responsable del servicio:	Coordinación de Relaciones Públicas
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Relaciones Públicas Asistencia Administrativa	
Descripción del servicio:	
Brindar apoyo a sectores poblacionales vulnerables a fin de ofrecerles actividades de recreación, entretenimiento y sano esparcimiento. Coordinar apoyos con instancias públicas y privadas a fin de brindar talleres de autoestima, conferencias sobre violencia intrafamiliar, asesoría jurídica y clases de yoga a sectores poblacionales vulnerables.	
Tipo de servicio:	Externo

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 232 DE 240

Usuarios:	
Internas del Reclusorio Femenil Niños de escasos recursos atendidos por la Fundación Operation Smile	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Dirección de Comunicación Social Coordinación de Proyectos Especiales	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
Para la realización de eventos o actividades dentro del DIGPRES se extiende una solicitud de autorización al Director del DIGPRES para desarrollar diversas actividades. Para realizar eventos o actividades en la Fundación Operation Smile se extiende una solicitud de autorización al Consejo de la Fundación a fin de desarrollar diversas actividades.	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se diseña y elabora el calendario de actividades a realizar en cada uno de los lugares (DIGPRES y Fundación Operation Smile). 2. Se presenta dicha propuesta al Director General para su autorización. 3. Una vez autorizado, se envía un oficio al Director del DIGPRES y al Consejo de la Fundación Operation Smile a fin de dar a conocer el calendario de actividades que se tienen programadas, así como obtener su autorización para el ingreso y realización de las actividades. 4. Una vez obtenida la autorización por parte del Director del DIGPRES y del Consejo de la Fundación Operation Smile, se solicita al área de Proyectos Especiales la elaboración del convenio. 5. Se revisa el convenio por ambas partes (PFO y DIGPRES o Fundación) a fin de que se encuentren en mutuo acuerdo. 6. Una vez revisado y validado se recaban las firmas de los involucrados. 7. Se lleva a cabo los diversos eventos y actividades programados para dichos espacios. 	
Características del servicio:	
Ofrecer diversas actividades de entretenimiento, recreación y esparcimiento a grupos sociales vulnerables.	
Tiempo para la entrega del servicio:	Para la Fundación Operation Smile se realizará en el mes de mayo. Para los DIGPRES se realizan los días martes de manera permanente.
Horario:	Atención al público de 9:00 a 17:00 horas. Para el desarrollo de actividades en el DIGPRES son los Martes de 10:00 a 14:00 horas.
Resultados esperados:	
Apoyar a 130 niños de la Fundación Operation Smile a través del apoyo de patrocinadores. Promover en las internas del DIGPRES un desarrollo educativo, cultural y emocional integral.	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 233 DE 240

Flujograma

Coordinación de Relaciones Públicas				
1.-Diseñar y elaborar un calendario de actividades a realizar en cada lugar 2.-Se presenta La propuesta al Director General para la autorización. 3.-Ya autorizado se envía a Director del DIGPRES y Consejo de la Fundación Operation Smile para dar a conocer el calendario de actividades así como para la autorización de ingreso y realización de actividades. 4.-Una vez autorizada se solicita a Proyectos especiales la elaboración de convenio. 5.-Se revisa el convenio a fin de que ambas partes estén de acuerdo. 6.-Una vez revisado, se recaban las firmas de los involucrados. 7.-Se llevan a cabo los eventos y las actividades.				

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 234 DE 240

2)

Nombre del servicio:	Certamen Reina Fiestas de Octubre
Área responsable del servicio:	Coordinación de Relaciones Públicas
Responsables de brindar el servicio:	
Coordinador de Relaciones Públicas Asistencia Administrativa Reina Fiestas de Octubre	
Descripción del servicio:	
Convocar y seleccionar a las suficientes candidatas dignas de ser la imagen de las Fiestas de Octubre a través de la difusión de la convocatoria en plazas públicas, plazas comerciales, universidades, ferias y carnavales de los municipios del estado de Jalisco.	
Tipo de servicio:	Externo
Usuarios:	
Jóvenes estudiantes universitarias	
Áreas que intervienen en el servicio:	
Dirección de Mercadotecnia y Promoción Dirección de Comunicación Social Coordinación de Diseño Coordinación de Compras	
Requisitos para obtener la prestación del servicio:	
Constancia de nacimiento en el estado de Jalisco o tener residencia mínima de 5 años. Tener entre 18 y 25 años de edad (cumplidos al mes de septiembre). Compleción delgada. Estatura mínima de 1.65 metros. Conocimiento de la cultura, valores y tradiciones de nuestro Estado. Facilidad de palabra. Ser estudiante de licenciatura y/o equivalente o egresada. Ser soltera y sin hijos. Acta de nacimiento. Fotografías de cuerpo y cara de la aspirante. Ficha de inscripción.	
Procedimiento para prestar el servicio:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se desarrolla el concepto del evento y la convocatoria. 2. En coordinación con el área de Diseño se elabora el cartel de convocatoria y ficha de inscripción. 3. El Coordinador de Relaciones Públicas consigue los patrocinadores que apoyarán el certamen. 4. Se gestionan permisos ante instancias públicas y privadas para colocar el módulo de promoción y difusión del certamen (plazas comerciales, universidades, plazas públicas, ferias, carnavales, entre otros). 5. Se realiza la promoción y difusión del certamen reina. 6. Se recopila los documentos requeridos de cada una de las aspirantes. 	

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 235 DE 240

7. Se seleccionan las candidatas prospectos.
8. Se les cita a presentar exámenes psicométricos y de conocimientos.
9. Se obtienen los resultados y se preselecciona un grupo total de aspirantes idóneas.
10. Se les convoca a una primera eliminatoria a través de pasarela, en la cual se selecciona un grupo de mejores candidatas.
11. Se les convoca a una segunda eliminatoria a fin de seleccionar las 5 candidatas prospectos.
12. A través de las 5 candidatas realizan diversas actividades a fin de apoyar a sectores poblacionales vulnerables.
13. El Coordinador de Relaciones Públicas realiza las gestiones pertinentes a fin de obtener los permisos necesarios a fin de llevar a cabo la coronación en una plaza pública.
14. El Coordinador de Relaciones Públicas en coordinación con el área de Compras realiza la contratación de servicios de audio e iluminación y colocación de escenario en la plaza pública.
15. Se lleva a cabo el evento de Coronación de Reina Fiestas de Octubre, en la que se elige a la ganadora.

Características del servicio:

Esta convocatoria va dirigida al sector juvenil femenino, a fin de realzar la belleza tapatía e incorporar una imagen atractiva de Fiestas de Octubre, la cual ayudará a promover y difundir los eventos, atracciones y diversas actividades que desarrolla el Patronato en sus diferentes sedes así como en el Auditorio Benito Juárez.

Tiempo para la entrega del servicio:

Se inicia la promoción a partir del mes de Marzo hasta el mes de Junio.

Horario:

Atención al público de Lunes a Viernes de 9:00 a 12:00 horas. Los Viernes también se cuenta con horario de atención vespertina de 16:00 a 20:00 horas. Sábados de 9:00 a 12:00 horas.

Resultados esperados:

Obtener una buena participación del sector juvenil femenino, logrando captar a una representante digna que le dé presencia e imagen a la feria.

Flujograma

Coordinación de Relaciones Públicas				
1.-Desarrollo del evento y la convocatoria. 2.-Se elabora el cartel de convocatoria y ficha de inscripción. 3.-se consigue patrocinadores para el apoyo del certamen. 4.-Se gestionan permisos ante instancias públicas y privadas para				

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 236 DE 240

<p>promoción y difusión del certamen, 5.-Se realiza la promoción y difusión del certamen. 6.-Recopila documentos requeridos de cada una de las aspirantes. 7.-Selección de candidatas prospecto. 8.-Se les citan para presentar exámenes psicométricos y de conocimiento. 9.-Al obtener los promedios, se preseleccionan aspirantes idóneas. 10.-Se les convoca a la 1er eliminatoria en pasarela en la cual son seleccionadas las mejores candidatas. 11.-Se convoca a una 2da eliminatoria y son seleccionadas las 5 mejores candidatas. 12.-Las 5 candidatas realizan actividades para apoyar sectores poblacionales vulnerables. 13.-Realiza las gestiones pertinentes para el permiso de realizar la coronación en una plaza</p>				
---	--	--	--	--

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 237 DE 240

<p>pública.</p> <p>14.-En coordinación con compras se hace la contratación e instalación del equipo de audio e iluminación y escenario en la plaza pública..</p> <p>15.-Se lleva acabo el evento y se elige a la Reina de Fiesta de Octubre.</p>				
--	--	--	--	--

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 238 DE 240

6. ANEXOS

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 239 DE 240

7. GLOSARIO

ELABORÓ:	COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y HUMANO	
FECHA DE ELABORACIÓN:	3-AGO-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-AGO-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	FO-DH-SG-MS-00	PÁGINA 240 DE 240

8. AUTORIZACIÓN DE DOCUMENTO

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
<p>Dr. Omar J. Castro de la Mora Coordinador de Desarrollo Organizacional y Humano</p>	<p>Lic. Genaro Amador Hernández Director General del PFO</p>	<p>CP. José Ricardo Serrano Leyzaola Secretario de Administración</p>