GOBIERNO DE JALISCO
PODER EJECUTIVO
"TROMPO MÁGICO, MUSEO INTERACTIVO"

MANUAL DE PROCESOS

Fecha de elaboración: Octubre de 2008

1. ÍNDICE

1. Índice.	1
2. Presentación.	3
3. Objetivos del Manual de Procesos.	4
4. Rumbo de Gobierno.	6
5. Inventario General.	8
6. Descripción de los Procesos, Subprocesos y Procedimientos.	12
7. Glosario	517
8. Anexos	519
8. Elaboración, Aprobación y Dictamen Técnico.	521

2. PRESENTACIÓN

"El Manual de Procesos es una herramienta necesaria para el aseguramiento de la calidad en los servicios o productos que se ofrece en cada Secretaría. Facilita la identificación de los elementos básicos de los procesos, especifica los procedimientos que lo integran, los insumos, los clientes o usuarios de los servicios o productos, los responsables del proceso, la normatividad, así como los indicadores de éxito que determina si el resultado de la dependencia está o no cumpliendo con los estándares de calidad especificados."

Los propósitos de la realización 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.

3. OBJETIVOS DEL MANUAL

El Manual de Procesos en su calidad de instrumento administrativo, tiene los siguientes objetivos:

- Describir los procesos sustantivos de la dependencia especificando los procedimientos que lo conforman.
- Extractar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones que se desarrollan en los procesos y los diferentes procedimientos que lo integran.
- Delimitar las responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación del proceso.
- Definir los estándares de calidad de los procesos de trabajo.
- Establecer las políticas y lineamientos generales que deberán observarse en el desarrollo de los procesos.
- Apoyar en la inducción, adiestramiento y capacitación del personal responsable de los procesos

4. RUMBO DE GOBIERNO.

En el Estado de Jalisco aspiramos a ser un gobierno líder en prosperidad a nivel mundial, con vocación clara y compartida, con mejores oportunidades de desarrollo y calidad de vida. Pretendemos eliminar la pobreza extrema y propiciar a que todos los habitantes tengan oportunidades de ingresos suficientes para una vida digna, con educación, salud, seguridad y vivienda en cada región de la entidad, donde las familias convivan con alegría en un clima de respeto al medio ambiente, con equidad y alta participación ciudadana.

Valores y Principios Compartido

Estableceremos y restableceremos cuantas veces sea necesario, los mecanismos que privilegien el diálogo, la **libertad** de expresión y la comunicación oportuna, completa, transparente y veraz.

Trabajaremos de la mano ciudadanía y gobierno para brindar certidumbre, **honestidad,** equidad y eficiencia en la aplicación del derecho, la justicia y el ejercicio de los recursos de la sociedad.

Desarrollaremos nuestro trabajo bien, a la primera, haciéndolo con **calidad**, calidez **humana** y disciplina.

Realizaremos todas y cada una de las acciones de gobierno y sociedad con verdadero **espíritu de servicio.**

Procuraremos en nuestro entorno, generar una ambiente de unidad, donde se respire el optimismo, la concordia, el **entusiasmo** y la alegría de trabajar para el bien común y de convivir como una gran familia.

Orientaremos nuestros esfuerzos con **perseverancia** hacia el cumplimiento de los más altos anhelos y propósitos comunes, privilegiando la cultura de la prevención y la planeación.

Partiremos del **respeto** a la dignidad, la confianza en las personas y la credibilidad en nuestras instituciones, como principio fundamental de la relación humana y de las interacciones entre sociedad y gobierno.

Trabajaremos en equipo con **tolerancia**, propiciando la multidisciplinariedad, la creatividad y la sinergia grupal, sin menoscabo de nuestras iniciativas individuales.

Ejes Estratégicos y Propósitos Generales del Desarrollo

Empleo y Crecimiento

Lograr que las familias de Jalisco alcancen un mayor poder adquisitivo a través del desarrollo económico del estado, la creación y fortalecimiento de cadenas de valor, la generación de más empleos mejor remunerados y de oportunidades de crecimiento para todos.

Desarrollo Social

Lograr el desarrollo integral de todos los jaliscienses para vivir en un ambiente digno y estimulante a través del fortalecimiento del capital humano y el incremento del patrimonio natural, cultural y social.

Respeto y Justicia

Garantizar, con la participación de la sociedad, un entorno seguro para la vida, la propiedad y la movilidad de las personas y bienes, así como también generarles mayor certeza y seguridad jurídica.

Buen Gobierno

Contar con un gobierno eficiente, profesional, transparente y honesto, que rinda cuentas y actúe de acuerdo con la voluntad ciudadana.

5. INVENTARIO GENERAL DE LOS PROCESOS Y SUBPROCESOS

PROCESO SUSTANTIVO	SUBPROCESO
Control y seguimiento de acuerdos	Control y seguimiento
Coordinación jurídica	Instrumentos contractuales
	Asesoría Legal
	Registros de autor
	Relaciones en la presentación de servicios.
Comunicación social	Publicaciones
	Edición y Postproducción
	Atención a medios
	Monitoreo informativo
Desarrollo institucional	Procuración de fondos
	Mercadotecnia
	Vinculación del museo
	Creación de nuevos proyectos
Coordinación de imagen y gráfica	Diseño de imagen
	Impresión y / o fabricación.
Coordinación de recursos humanos	Administración de servicio social
	Desarrollo de personal
	Métodos y procedimientos

	Control de Vacaciones
	Reporte de Incidencias
	Capacitación
Coordinación de recursos financieros y materiales	Control de ingresos
	Control de egresos
	Control patrimonial
	Compras
	Almacén
Servicios generales y proyectos	Mantenimiento preventivo y/ o correctivo
	Proyectos
	Servicios generales
Coordinación de informática y sistemas de comunicación	Soporte técnico
	Administración de la red interna , sistemas informáticos y telefónicos
	Sistematización de procesos
Coordinación de seguridad	Servicios Médicos
	Brigadas
	Seguridad del museo
	Sistemas de seguridad
	Prevención de lesiones y daños
Difusión cultural	Museología educativa
	Diseño de talleres y actividades educativas.
Divulgación científica	Museología educativa

	Diseño de talleres y actividades educativas.
Coordinación de multimedios	Diseño de talleres y actividades educativas
	Diseño y producción de videojuegos y software educativo
	Actualización , renovación y desarrollo de nuevas secciones para la página web del trompo mágico museo interactivo .
Investigación y evaluación educativa	Planeación y coordinación de la investigación de públicos .
	Evaluación de los productos educativos.
Mantenimiento museográfico	Mantenimiento museográfico
	Diseño y fabricación de mobiliario y exhibiciones
Desarrollo de exposiciones	Desarrollo de exposiciones
Coordinación usuarios y guías	Atención al visitante
	Atención a grupos
	Atención a talleres
Coordinación de eventos	Eventos culturales
	Festejos infantiles
	Eventos sociales
Elaboración , coordinación y supervisión de asuntos administrativos para el área educativa.	Tramites administrativos para el área educativa .

6. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS, SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

CONTROL Y SEGUIMIENTO DE ACUERDOS

Fecha de elaboración: Octubre de 2007.

CONTROL Y SEGUIMIENTO .

NORMATIVIDAD.

1) **Fundamentos legales**

Ley para los Servidores Públicos de Estado de Jalisco y sus Municipios
Ley de Responsabilidades del los Servidores Públicos y sus Municipios
Ley Federal del trabajo

2) Políticas Generales.

Es responsabilidad de Control y Seguimiento el dar el soporte a la Dirección General para sus presentaciones de información de resultados tanto dentro como fuera del museo, cumpliendo con el manual de estilo autorizado.

Brindar la atención a las sugerencias y comentarios que los visitantes realizan tanto en la página Web como en el buzón de sugerencias.

Dar seguimiento a los acuerdos tomados en junta de directores y de staff de Dirección General, para informar al Director los avances de los mismos.

INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
Control y Seguimiento	Acuerdos de junta de staff y directores
	Comentarios y Sugerencias del visitante

DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Control y Seguimiento de Acuerdos
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Control y Seguimiento
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General
ALCANCE O ÁMBITO:	
Grupo Personal del Consejo Promotor del Museo del Niño y Visitantes	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
Coordinar y dar seguimiento a los comentarios de los visitantes así como a los acuerdos realizados entre la Directora General y cada una de las Direcciones del Museo.	
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
1. Toda información tratada en la junta de Staff y directores deberá ser autorizada previamente por la dirección general. 2. Los Coordinadores o directores de área serán responsables de dar respuesta de los acuerdos al responsable de control y seguimiento. 3. Se dará respuesta a cada uno de los comentarios realizados por los visitantes.	
RESULTADOS ESPERADOS:	
Que cada uno de los comentarios de los visitantes y acuerdos realizados reciba el seguimiento y control necesario para que se lleve a cabo.	
INDICADOR DE ÉXITO:	
100% de los acuerdos del museo realizados. Atención al 100% de las quejas y sugerencias de los visitantes.	
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	
➢ Manual de Estilo ➢ Reglamento para la Prestación de Servicios	

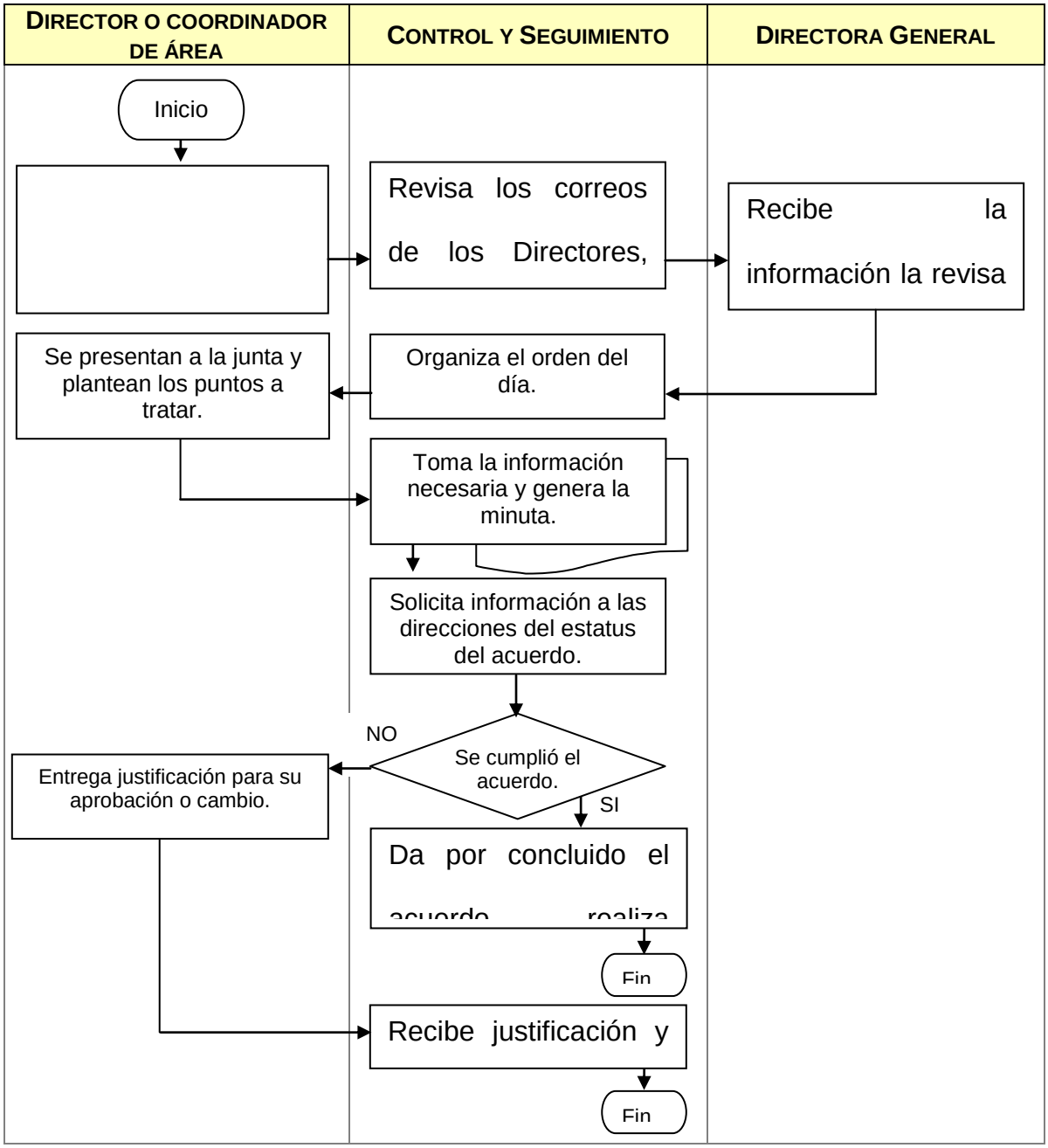
2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Control y Seguimiento
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Control y Seguimientos
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General

NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
	ACUERDOS EN JUNTA DE STAFF Y DIRECTORES	
1	Envía al responsable de control y seguimiento vía correo electrónico los puntos de su área que solicita sean tratados en junta.	Director o Coordinador de área
2	Revisa los correos de los Directores de área, imprime la información y la entrega a la Directora General, anexando los avances de la junta anterior.	Responsable de Control y Seguimiento
3	Recibe y revisa la información y solicita al responsable de control y seguimiento que organice la orden del día.	Directora General
4	Organiza el orden del Día.	Responsable de Control y Seguimiento
5	Se presentan a la junta y plantean los puntos a tratar, cumpliendo con la orden del día.	Directores de área / Coordinador de Área Staff
6	Toma la información y genera la minuta.	Responsable de Control y Seguimiento
7	Da seguimiento a la minuta, presentándose en el área o con el encargado responsable, y solicita información del estatus del acuerdo.	Responsable de Control y Seguimiento
8	Si se cumplió el acuerdo, lo da por concluido, realiza reporte y lo presenta en junta. Si no se cumplió, solicita una justificación para su aprobación o cambio.	Responsable de Control y Seguimiento
9	Entrega la justificación.	Director o Responsable del acuerdo/Coordinador de área Staff
10	Recibe justificación y la presenta el día de junta.	Responsable de Control y Seguimiento

3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Control y Seguimiento
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Control y Seguimiento
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General



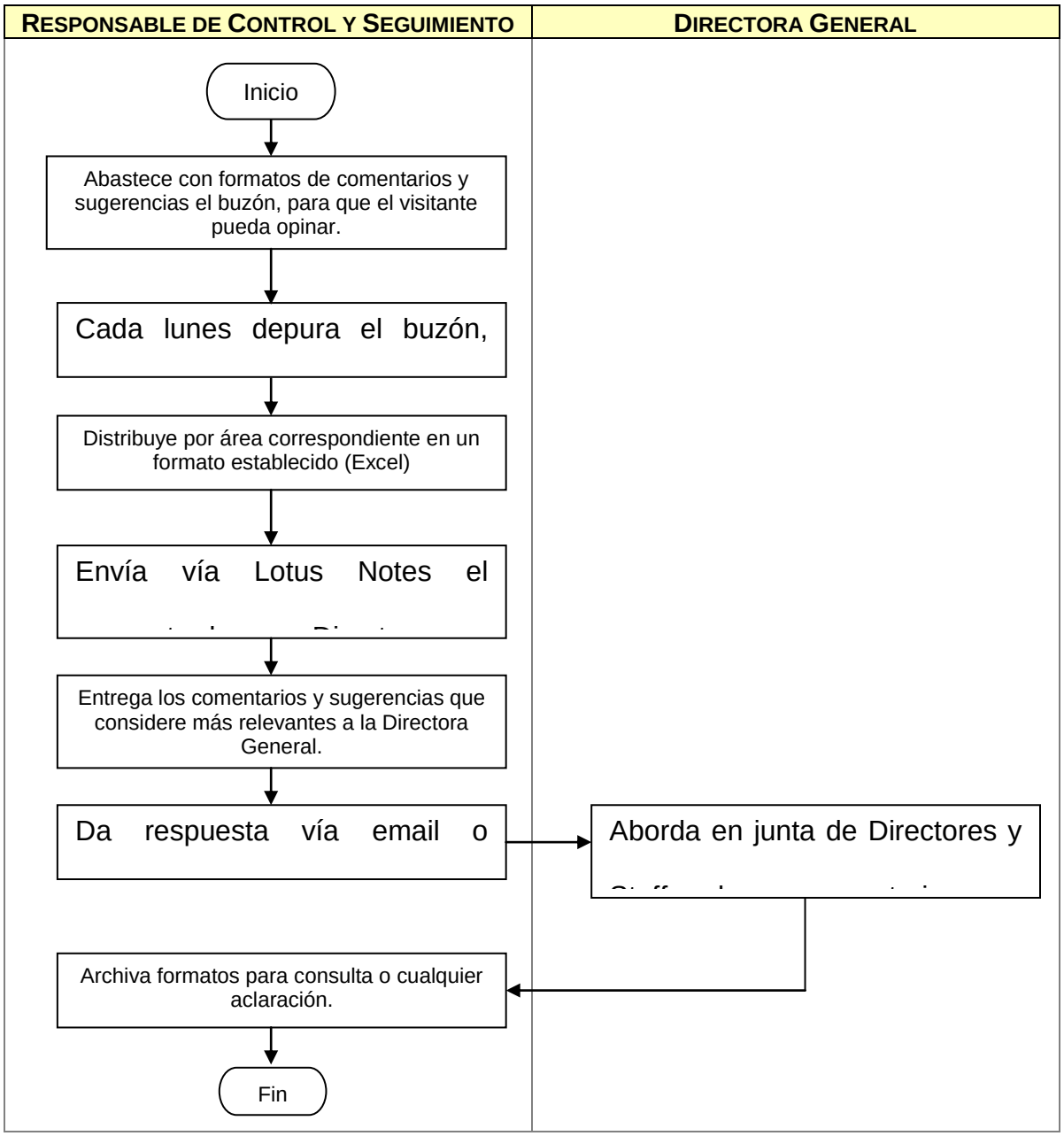
2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Control y Seguimiento de Acuerdos
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Control y Seguimiento
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS DEL VISITANTE		
1	Abastece con formatos de comentarios y sugerencias el buzón, para que el visitante pueda opinar.	Responsable de Control y Seguimiento
2	Cada lunes depura el buzón, revisa y captura los comentarios y sugerencias.	Responsable de Control y Seguimiento
3	Distribuye por área correspondiente las quejas y sugerencias en un formato establecido .	Responsable de Control y Seguimiento
4	Envía vía correo electrónico el concentrado a Directores y Coordinadores de área para que estén enterados.	Responsable de Control y Seguimiento
5	Entrega los comentarios y sugerencias que considere más relevantes a la Directora General.	Responsable de Control y Seguimiento
6	Da respuesta a los visitantes vía correo electrónico o telefónica sobre sus comentarios y sugerencias, agradece su opinión e invita a que regresen al museo.	Responsable de Control y Seguimiento
7	Aborda en junta de Directores y Staff los comentarios y sugerencias que requieren una solución inmediata.	Directora General
8	Archiva formatos para consulta o cualquier aclaración.	Responsable de Control y Seguimiento

3.Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Control y Seguimiento
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Control y Seguimiento
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General



COORDINACIÓN JURÍDICA

Fecha de elaboración: Octubre de 2007.

COORDINACIÓN JURÍDICA

NORMATIVIDAD.

1) Fundamentos legales.

Ley para los Servidores Públicos de Estado de Jalisco y sus Municipios
Ley de Responsabilidades del los Servidores Públicos y sus Municipios
Ley Federal del trabajo
Ley de la Propiedad Industrial
Ley Federal de Derechos de Autor
Reglamento a la Ley de la Propiedad Industrial
Reglamento a la Ley Federal de Derechos de Autor
Código Penal Federal
Código Civil para el Estado de Jalisco
Código de Procedimientos Civiles del Estado de Jalisco
Sesiones del H. Consejo Promotor del Museo del Niño

2) Políticas Generales.

CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES

- La Coordinación de Recursos Humanos dará a conocer mediante oficio a la Coordinación Jurídica las contrataciones de personal que requieran las diversas direcciones para que presten sus servicios al Consejo Promotor del Museo del Niño, quien revisara y validara la formalización de los mismos.

- La vigencia de los contratos esta determinada a los términos y autorización que establece el H. Consejo Promotor del Museo del Niño correspondiente.

- Los contratos de prestación de servicios profesionales o técnicos deberán de regirse por lo establecido en los artículos 2254 al 2274 del Código Civil vigente para el Estado de Jalisco.

CONTRATOS EN GENERAL

- La Coordinación Jurídica dispone de un formato en la red interna mediante el cual las Direcciones deben solicitan la elaboración de contrato especificando el objeto y demás condiciones que cubran la necesidad del área requirente.

- La solicitud de contratos deberá de estar firmada por el Director del Área solicitante además de contar con la autorización de la Dirección Administrativa.

ASESORÍA

- Se proporcionara al H. Consejo Promotor del Museo del Niño la asesoría u orientación de carácter legal que requiera.

- Las Direcciones respectivas solicitaran asesoría legal por cualquier medio a la Coordinación Jurídica quien la otorgara en forma según lo expuesto.

REGISTROS

- La Coordinación Jurídica asegurara el registro que de derechos de autor y de marca soliciten las Direcciones ante las instancias correspondientes y que se deriven de la prestación de servicios del personal adscrito a sus áreas.

RELACIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- La Coordinación Jurídica en conjunto con la Coordinación Administrativa atenderá cualquier asunto derivado de la relación de la prestación de servicios con el Consejo Promotor del Museo del Niño, interviniendo en los conflictos que se susciten tanto interna como externamente.

INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
Instrumentos Contractuales	Contratos de Prestación de Servicios
	Convenios y contratos en general.
Asesoría Legal	Asesoría al H. Consejo Promotor del Museo del Niño.
	Asesoría General
Registros de Autor	Registros
Relaciones en la Prestación de Servicios.	Terminación o Renuncia
	Rescisión o Liquidación

DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación Jurídica
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Instrumentos Contractuales
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General
ALCANCE O ÁMBITO:	
Personal del museo, Personas Físicas y Jurídicas	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
Asegurar y proteger los intereses y bienes pertenecientes al Trompo Mágico. Museo Interactivo.	
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
1. Todas las áreas que requieran la contratación de bienes o servicios deberán de solicitarlo a la Coordinación Jurídica previa aprobación en sesión del Consejo Promotor del Museo del Niño o de la Dirección Administrativa para la elaboración del instrumento jurídico acompañando la información y documentación necesaria en el formato indicado	
RESULTADOS ESPERADOS:	
Otorgar el respaldo jurídico al Consejo Promotor del Museo del Niño	
INDICADOR DE ÉXITO:	
Contar con el 100% de los instrumentos jurídicos necesarios que respalden los bienes o servicios que llegue a convenir Consejo Promotor del Museo del Niño.	
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	
➢ Código Civil para el Estado de Jalisco ➢ Código de Procedimientos Civiles del Estado de Jalisco ➢ Ley para los Servidores Públicos de Estado de Jalisco y sus Municipios ➢ Ley de Responsabilidades del los Servidores Públicos y sus Municipios ➢ Ley Federal del Trabajo ➢ Formato de elaboración de Contratos	

2) Descripción Narrativa.

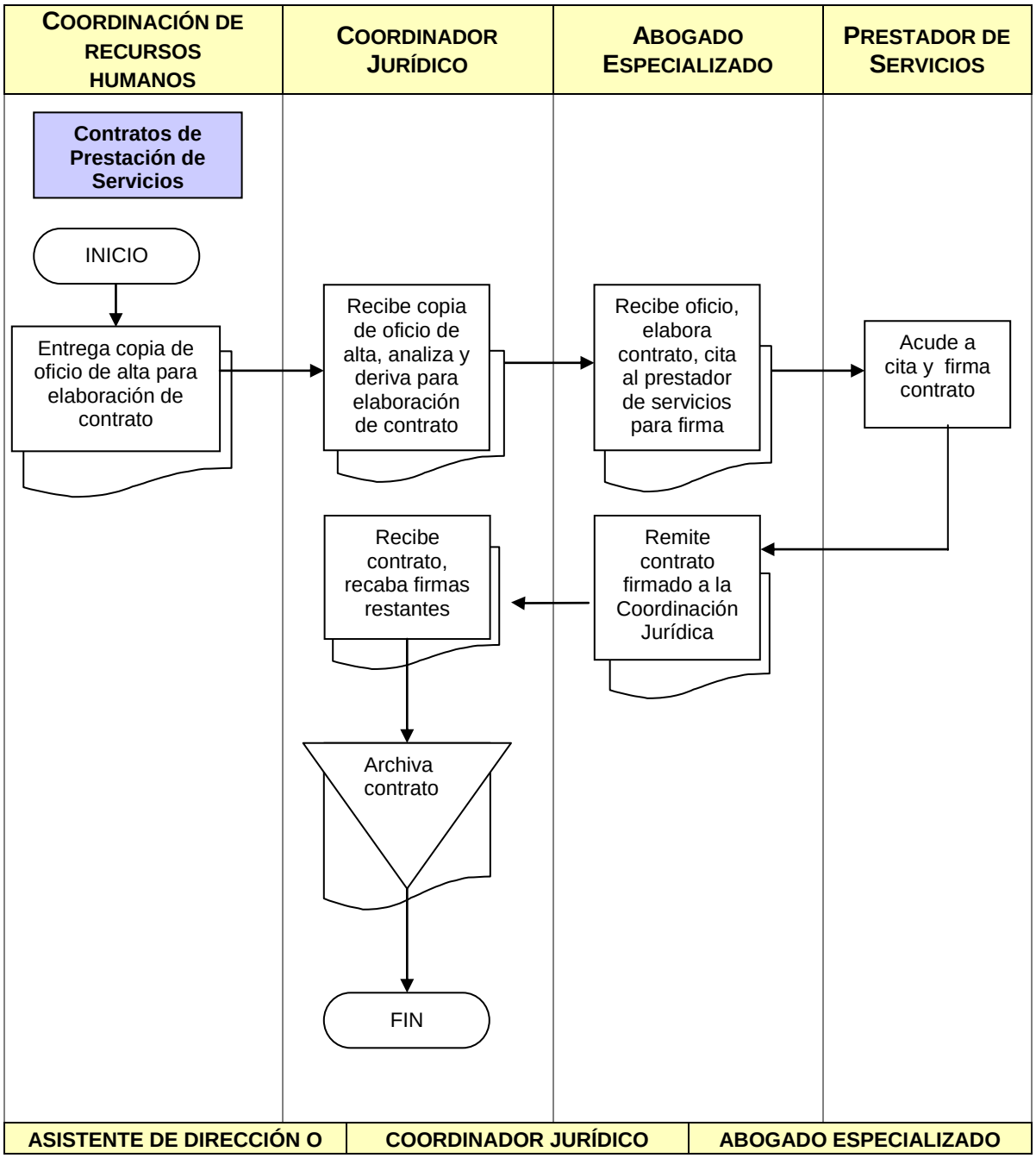
NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación Jurídica
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Instrumentos Contractuales
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General

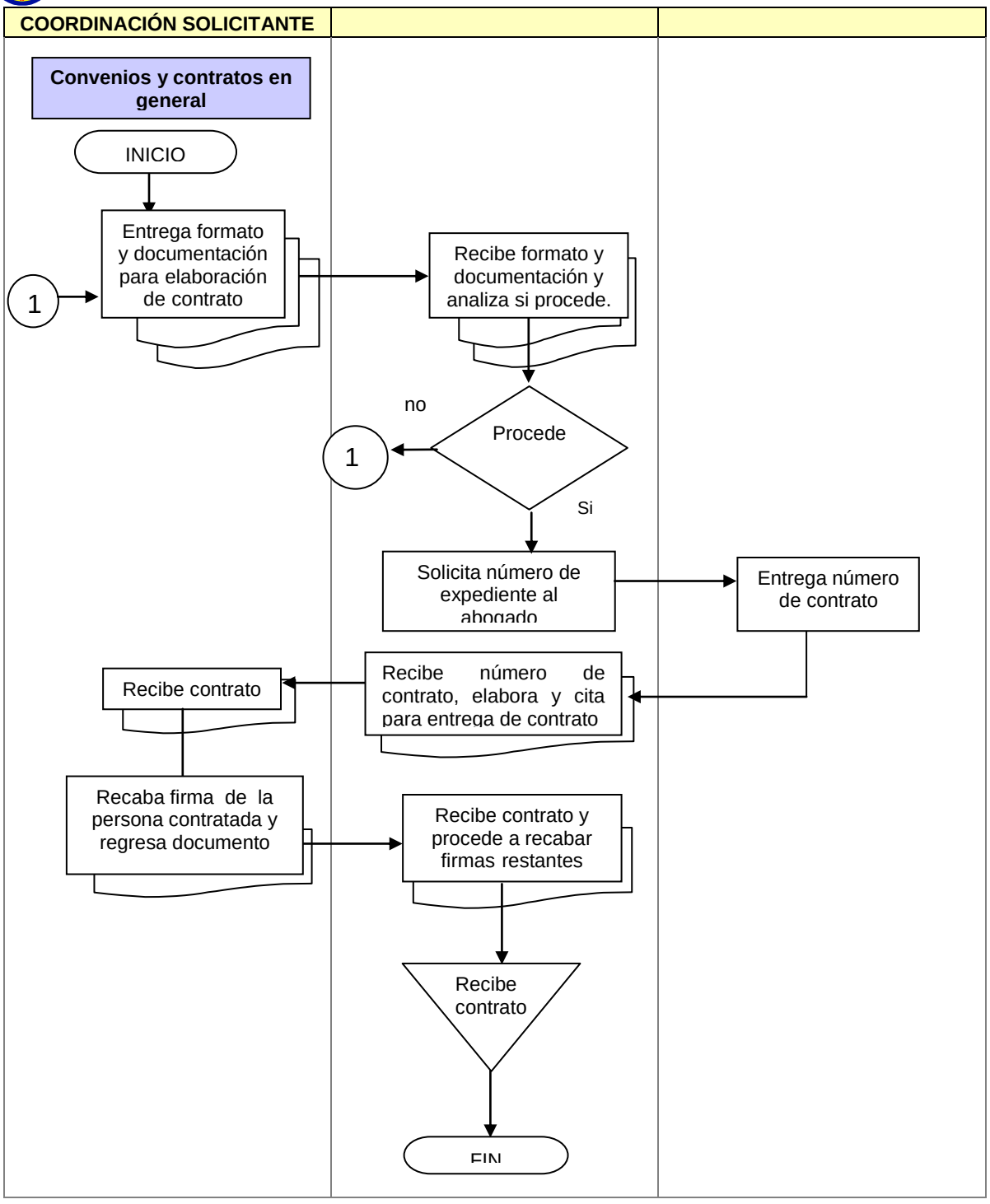
NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
	CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	
1	Entrega copia del formato de alta de personal a contratar para la prestación de servicios.	Coordinación de Recursos Humanos
2	Recibe, analiza y deriva para su elaboración	Coordinador Jurídico
3	Recibe, asigna numero de contrato, elabora y cita al restador de servicios para firma.	Abogado Especializado
4	Acude a la cita, firma contrato	Prestador de Servicios
5	Remite contrato a la Coordinación Jurídica.	Abogado Especializado
6	Recibe contrato procede a recabar firmas de las demás personas.	Coordinador Jurídico
7	Recibe contrato firmado y lo archiva en el expediente personal del prestador.	Coordinador Jurídico y/o Abogado Especializado
	CONVENIOS Y CONTRATOS EN GENERAL	
8	Entrega el formato con la documentación de soporte respectiva para elaboración de contrato	Asistente de la Dirección o Coordinación solicitante
9	Recibe formato y documentación de soporte , analiza, si procede solicita número de expediente a Abogado Especializado y elabora contrato, si no procede regresa solicitud y documentación a la Dirección o Coordinación solicitante	Coordinador Jurídico
10	Entrega número de contrato	Abogado especializado
11	Recibe número de contrato, elabora el contrato y cita para entrega del mismo para su firma	Coordinador Jurídico
12	Recibe contrato y recaba firma de la persona contratada, regresa contrato a la Coordinación Jurídica	Asistente de la Dir. o Coordinación solicitante

13	Recibe contrato, procede a recabar firmas de las demás personas que intervienen.	Coordinador Jurídico
14	Recibe contrato firmado y archiva expediente	Coordinador Jurídico y/o Abogado Especializado

3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación Jurídica
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Instrumentos Contractuales
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General





DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación Jurídica
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Asesoría Legal
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General

ALCANCE O ÁMBITO:

H. Consejo Promotor del Museo del Niño, Direcciones y Coordinaciones

OBJETIVO DEL SUBPROCESO:

Otorgar apoyo jurídico en la toma de decisiones para el cumplimiento del proyecto
Brindar una asesoría eficiente y de calidad en materia legal

POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:

2. En juntas de sesión del H. Consejo Promotor del Museo del Niño, se orientara legalmente en las propuestas y proyectos que se presentan, sugiriendo cambios o aclarando dudas que surjan.
3. Se orientara legalmente al H. Consejo Promotor del Museo del Niño cuando así lo requiera en la toma de decisiones para el cumplimiento del proyecto.
4. La asesoría se brindara siempre y cuando este relacionada con la prestación de servicios

RESULTADOS ESPERADOS:

Atención y resolución a las solicitudes presentadas

INDICADOR DE ÉXITO:

Asesorías otorgadas al 100%

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

- Código Civil para el Estado de Jalisco
- Ley para los Servidores Públicos de Estado de Jalisco y sus Municipios
- Ley de Responsabilidades del los Servidores Públicos y sus Municipios
- Ley Federal del Trabajo

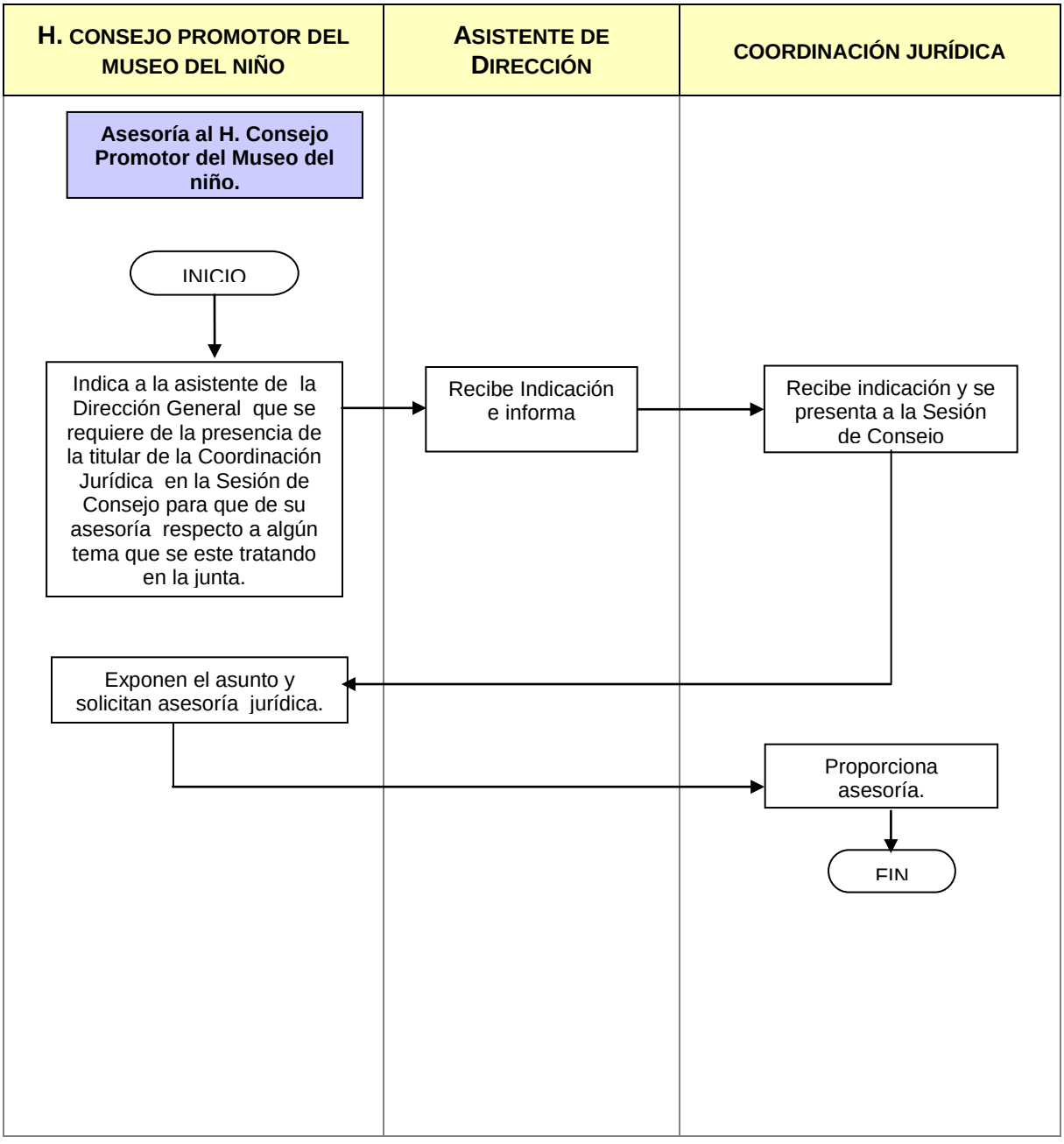
2) Descripción Narrativa.

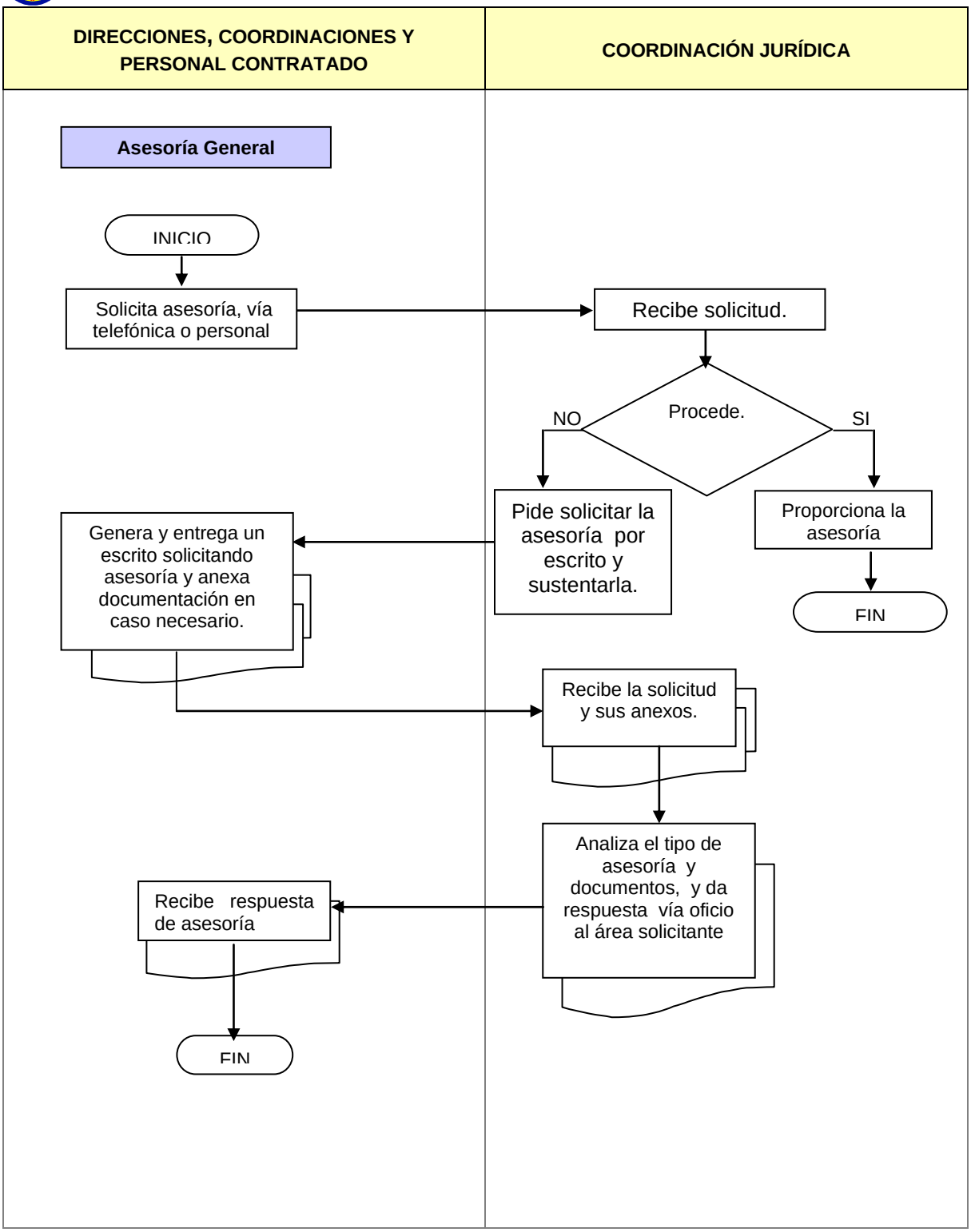
NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación Jurídica
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Asesoría Legal
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General

NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
	ASESORÍA AL H. CONSEJO PROMOTOR DEL MUSEO DEL NIÑO	
1	Indica por la red interna de comunicación a la asistente de la Dirección General que se requiere de la presencia de la titular de la Coordinación Jurídica para que de su asesoría respecto de algún asunto a tratar en sesión de Consejo llevada a cabo.	H. Consejo Promotor del Museo del Niño
2	Recibe comunicación e informa.	Asistente de la Dirección
3	Recibe indicación y se presenta en la sesión de consejo.	Coordinador Jurídico
4	Exponen el asunto y solicitan asesoría jurídica u opinión al respecto.	H. Consejo Promotor del Museo del Niño
5	Proporciona la asesoría.	Coordinador Jurídico
	ASESORÍA GENERAL	
1	Solicita asesoría jurídica, vía telefónica o personal.	Dirección o Coordinación solicitante
2	Recibe la solicitud, si procede, atiende al momento, si no procede pide solicitar la asesoría por escrito y sustentarla.	Coordinación Jurídica
3	Genera escrito solicitando asesoría completa y anexa documentación en su caso.	Dirección o Coordinación solicitante
4	Recibe solicitud y anexos.	Coordinación Jurídica
5	Analiza solicitud y documentación en el caso, se procede a dar respuesta al área solicitante.	Coordinación Jurídica
6	Recibe respuesta a la asesoría solicitada.	Dirección o Coordinación solicitante

3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación Jurídica
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Asesoría Legal
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General




DIRECCIONES, COORDINACIONES Y PERSONAL CONTRATADO
COORDINACIÓN JURÍDICA
Asesoría General
INICIO
Solicita asesoría, vía telefónica o personal
Recibe solicitud.
Procede.
NO
SI
Pide solicitar la asesoría por escrito y sustentarla.
Proporciona la asesoría
FIN
Genera y entrega un escrito solicitando asesoría y anexa documentación en caso necesario.
Recibe la solicitud y sus anexos.
Analiza el tipo de asesoría y documentos, y da respuesta vía oficio al área solicitante
Recibe respuesta de asesoría
FIN

DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación Jurídica
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Registros de Autor
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General

ALCANCE O ÁMBITO:

Trompo Mágico, Museo Interactivo.

OBJETIVO DEL SUBPROCESO:

Asegurar los registros en materia de derechos de autor y de patente que soliciten las áreas

POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:

1. Las Direcciones o áreas solicitantes deberán de cubrir en forma los requisitos de registro que son:
   a) Entregar originales de producto (os) a registrar.

   b) Carta del titular o sesión de derechos patrimoniales.

   c)Comprobante del pago de impuestos.

2. Los registros se llevaran a cabo únicamente de aquellos trabajos que se deriven de la prestación de servicios.

RESULTADOS ESPERADOS:

Obtención de los registros a favor del Consejo Promotor del Museo del Niño

INDICADOR DE ÉXITO:

Registros 100% definitivos

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

- Código Civil para el Estado de Jalisco
- Ley de la Propiedad Industrial
- Ley Federal de Derechos de Autor
- Reglamento a la Ley de la Propiedad Industrial
- Reglamento a la Ley Federal de Derechos de Autor
- Código Penal Federal

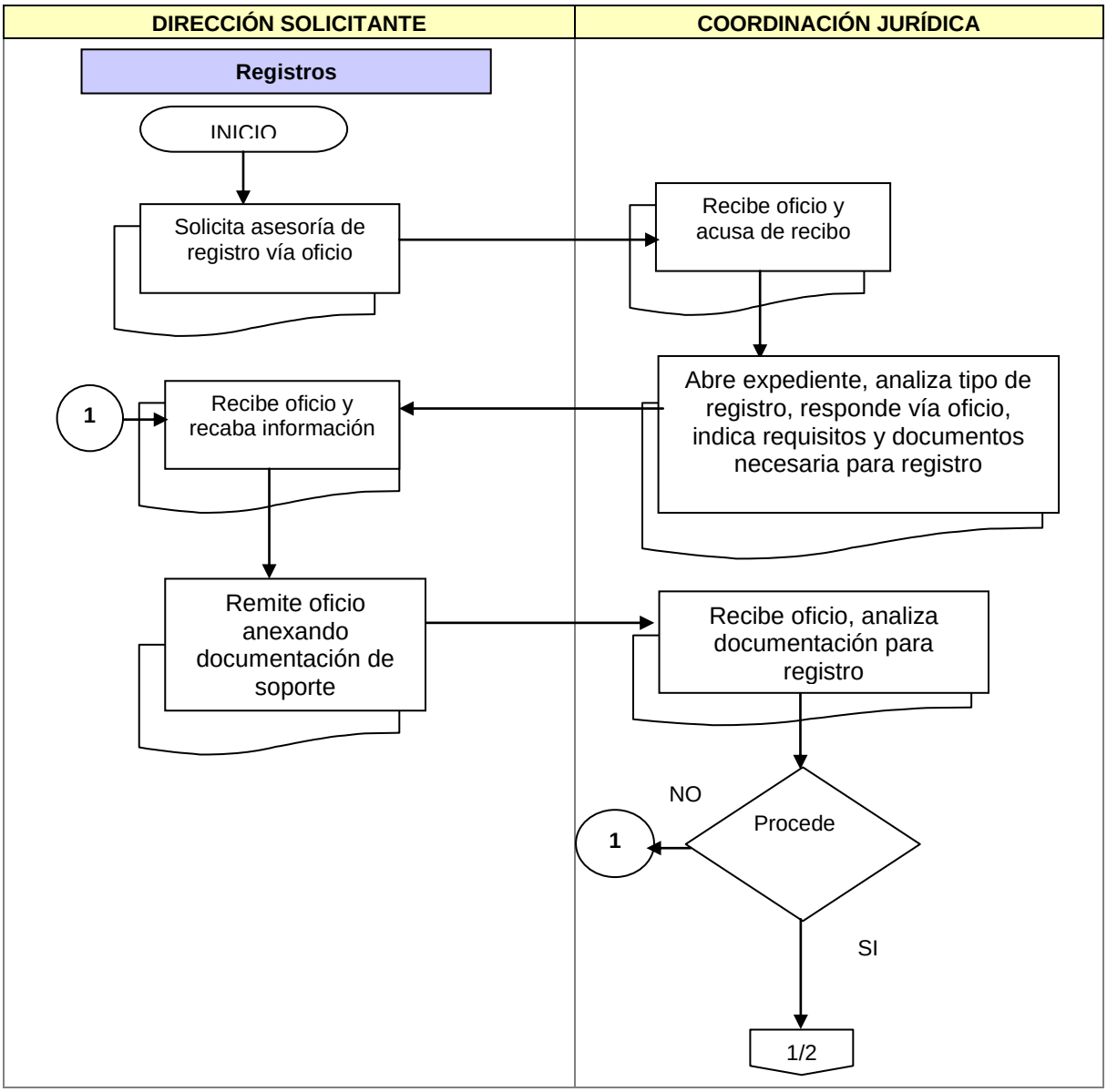
2) Descripción Narrativa.

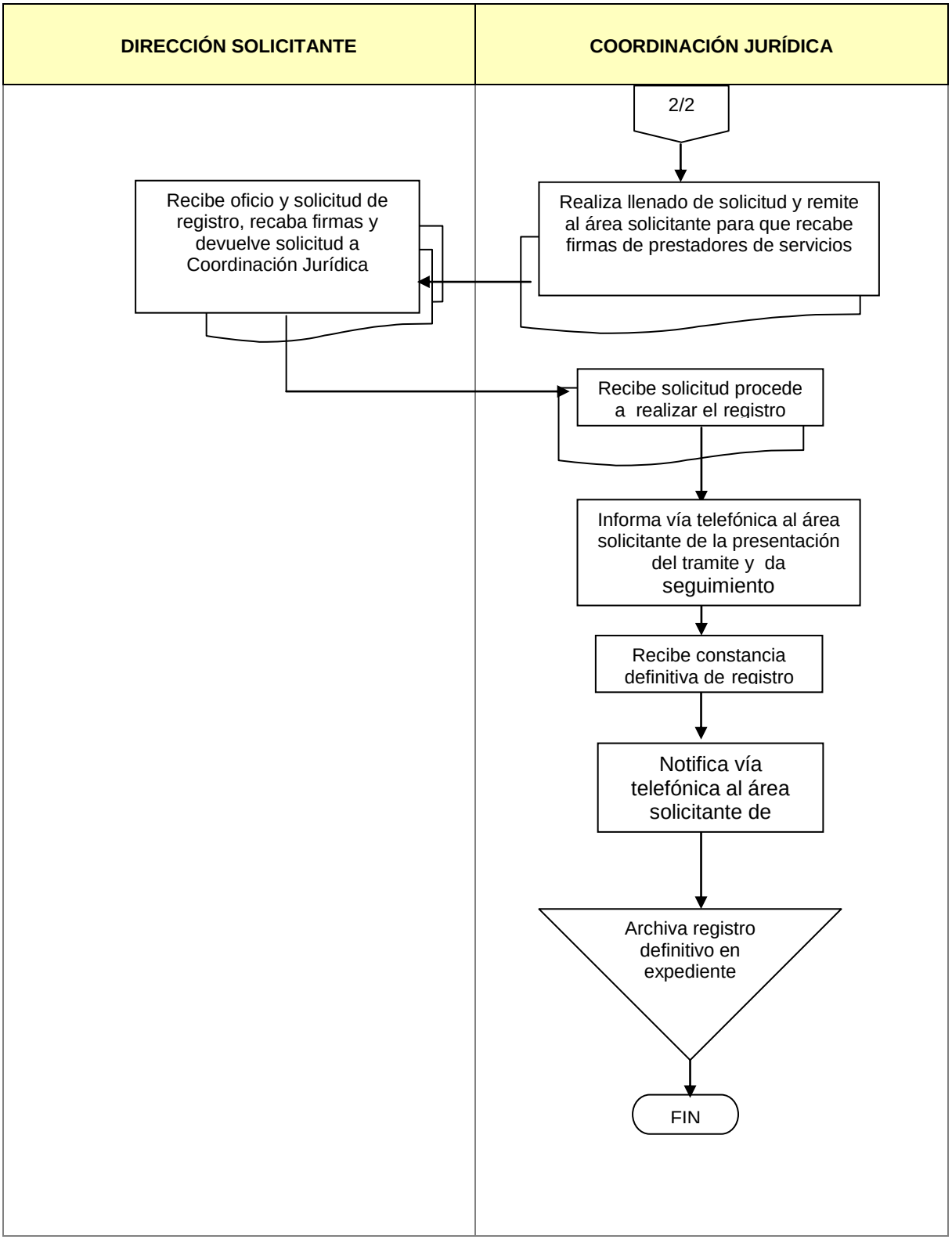
NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación Jurídica
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Registros de Autor
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General

NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
	REGISTROS	
1	Solicita asesoría de registro mediante oficio	Dirección Solicitante
2	Recibe oficio solicitando registro de derechos, sella de recibido	Coordinación Jurídica
3	Responde al área solicitante, abre expediente e indica los requisitos y documentación necesaria para proceder al registro.	Coordinación Jurídica
4	Recibe respuesta y procede a recabar información solicitada	Dirección Solicitante
5	Remite oficio anexando la documentación de soporte	Dirección Solicitante
6	Recibe oficio, analiza la documentación, si faltan requisitos, devuelve al área solicitante explicando motivos, si procede se realiza llenado de solicitud y remite al área solicitante para recabar firmas de prestadores de servicios	Coordinación Jurídica
7	Recibe oficio con solicitud de registro y recaba firmas y devuelve a la Coordinación Jurídica	Dirección Solicitante
8	Recibe solicitud, procede al registro e informa vía telefónica a al área solicitante del tramite, da seguimiento al procedimiento de registro	Coordinación Jurídica
9	Recibe constancia definitiva de registro, notifica vía telefónica al área solicitante	Coordinación Jurídica
10	Archiva registro definitivo en expediente	Coordinación Jurídica

3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación Jurídica
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Registros de Autor
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General




DIRECCIÓN SOLICITANTE
COORDINACIÓN JURÍDICA
2/2
Realiza llenado de solicitud y remite al área solicitante para que recabe firmas de prestadores de servicios
Recibe oficio y solicitud de registro, recaba firmas y devuelve solicitud a Coordinación Jurídica
Recibe solicitud procede a realizar el registro
Informa vía telefónica al área solicitante de la presentación del tramite y da seguimiento
Recibe constancia definitiva de registro
Notifica vía telefónica al área solicitante de
Archiva registro definitivo en expediente
FIN

NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación Jurídica
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Relaciones en la Prestación de Servicios
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General
ALCANCE O ÁMBITO:	
Direcciones, Coordinaciones	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
Mantener un clima seguro y confiable en la prestación de servicios que se otorgan al Consejo Promotor del Museo del Niño	
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
3. La Coordinación Jurídica intervendrá cuando las Direcciones o la Coordinación de Recursos Humanos en forma oportuna y con el tiempo debido notifique las controversias que surjan en la prestación de servicios del personal. 4. Toda acción a ejercitar por la indebida prestación de servicios deberá de estar debidamente fundada y motivada por el Director del área correspondiente sustentando su dicho	
RESULTADOS ESPERADOS:	
Que las relaciones que se deriven de la prestación de servicios sean satisfactorias para las partes	
INDICADOR DE ÉXITO:	
Dar solución al 100% de las controversias que surjan respecto de la prestación de servicios y de acuerdo a lo convenido.	
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	
➢ Ley Federal del Trabajo ➢ Ley para los Servidores Públicos de Estado de Jalisco y sus Municipios ➢ Ley de Responsabilidades del los Servidores Públicos y sus Municipios ➢ Código Civil para el Estado de Jalisco	

2) Descripción Narrativa.

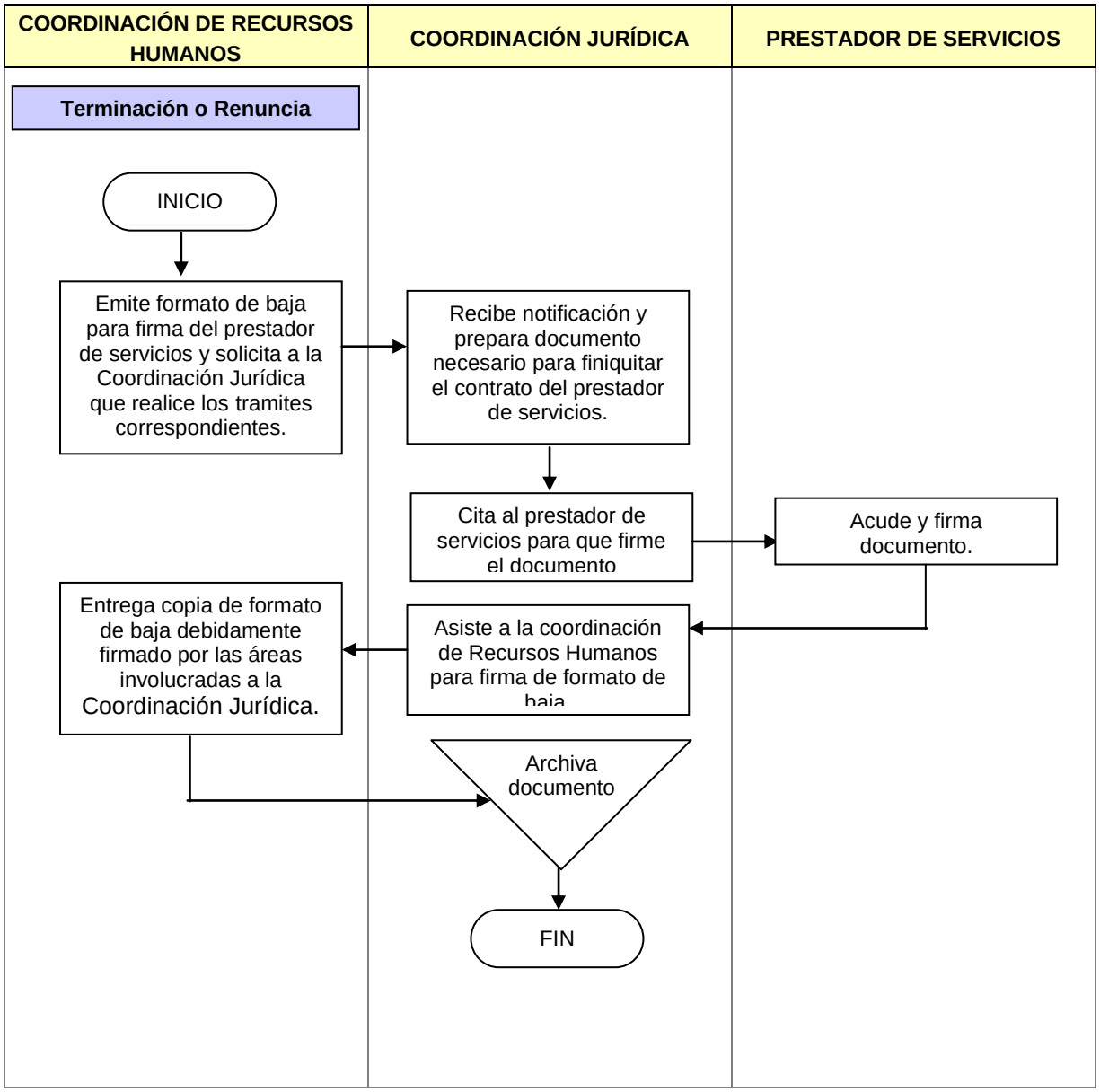
NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación Jurídica
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Relaciones de la Prestación de Servicios
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General

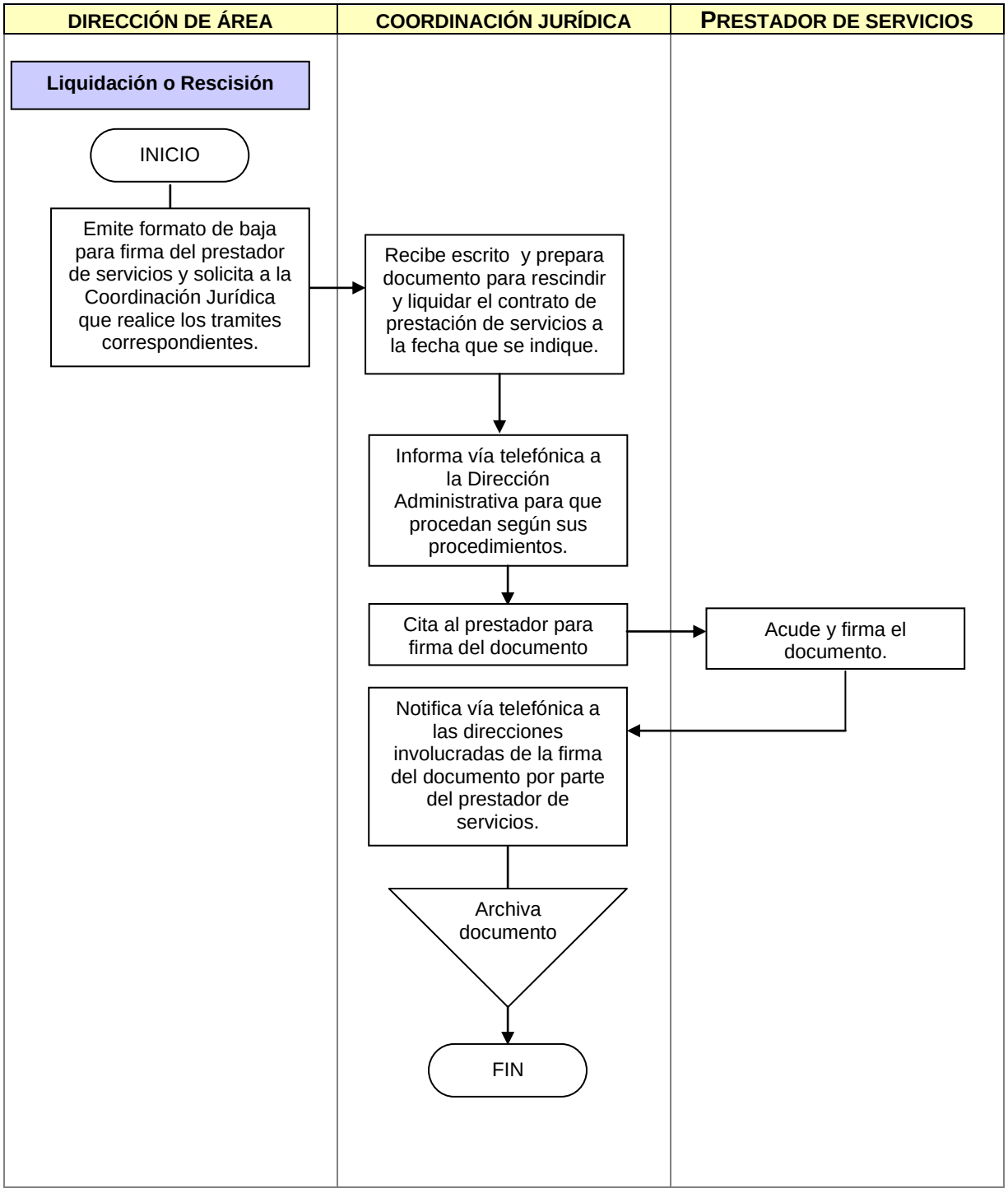
NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
	TERMINACIÓN O RENUNCIA	
1	Emite formato de baja para firma del prestador de servicios y solicita a la coordinación Jurídica que realice los tramites correspondientes.	Coordinación de Recursos Humanos
2	Recibe notificación, prepara documento necesario para finiquitar el contrato del prestador de servicios.	Coordinación Jurídica
3	Cita a prestador de servicios para firma de documento respectivo.	Coordinación Jurídica
4	Acude y firma documento.	Prestador de Servicios
5	Asiste a la Coordinación de Recursos Humanos para firma de formato de baja.	Coordinación Jurídica
6	Entrega copia de formato de baja debidamente firmado por las áreas involucradas a la Coordinación Jurídica.	Coordinación de Recursos Humanos
7	Recibe formato y archiva ambos documentos en el expediente del prestador de servicios.	Coordinación Jurídica
	LIQUIDACIÓN O RESCISIÓN	
1	Informa por escrito, con tiempo y causa justificada la rescisión del contrato de prestación de servicios de la persona adscrita a su área.	Dirección de área
2	Recibe escrito, prepara documento para rescindir y liquidar el contrato de prestación de servicios a la fecha que se indique.	Coordinación Jurídica
3	Informa vía telefónica a la Dirección Administrativa y a las Coordinaciones de Recursos Humanos y de Recursos Financieros y Materiales para que procedan según sus procedimientos	Coordinación Jurídica
4	Cita a prestador para firma de documento.	Coordinación Jurídica
5	Acude y Firma de documento.	Prestador de servicios

6	Notifica vía telefónica a las direcciones involucradas de la firma del documento por parte del prestador de servicios	Coordinación Jurídica
7	Archiva documento en expediente del prestador de servicios.	Coordinación Jurídica

3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación Jurídica
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Relaciones de la Prestación de Servicios
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General




DIRECCIÓN DE ÁREA
COORDINACIÓN JURÍDICA
PRESTADOR DE SERVICIOS
Liquidación o Rescisión
INICIO
Emite formato de baja para firma del prestador de servicios y solicita a la Coordinación Jurídica que realice los tramites correspondientes.
Recibe escrito y prepara documento para rescindir y liquidar el contrato de prestación de servicios a la fecha que se indique.
Informa vía telefónica a la Dirección Administrativa para que procedan según sus procedimientos.
Cita al prestador para firma del documento
Acude y firma el documento.
Notifica vía telefónica a las direcciones involucradas de la firma del documento por parte del prestador de servicios.
Archiva documento
FIN

COMUNICACIÓN SOCIAL

Fecha de elaboración: Octubre de 2007.

COMUNICACIÓN SOCIAL

NORMATIVIDAD.

1) Fundamentos legales.
Ley de transparencia de la información.

2) Políticas Generales.
La Coordinación de Comunicación Social, establece los canales propicios para el intercambio de información entre el museo y los diferentes sectores de nuestra sociedad a través de los medios de comunicación electrónica, impresa y en la web.
Para la realización de un producto de comunicación integral, se trabaja respetando siempre nuestra misión, políticas de imagen y las políticas generales de la institución.

INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
Publicaciones	Producción Corrección
Edición y postproducción	Producción Postproducción Archivo audiovisual y fotográfico
Atención a medios	Vinculación con dependencias u organismos públicos y/o medios masivos de comunicación Atención a prensa y comunicación social Asignación y programación de entrevistas
Monitoreo informativo	Seguimiento informativo Información interna de noticias trascendentes Clasificación y archivo de la información institucional publicada en los medios masivos

DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Comunicación Social
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Publicaciones
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General
ALCANCE O ÁMBITO:	
Institucional y de ámbito local.	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
Cuidar el estilo institucional de todos los textos que van dirigidos al público.	
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
1. Basarse en las reglas gramaticales de academias como la RAE, además del Manual de Estilo del Trompo Mágico.	
RESULTADOS ESPERADOS:	
Que cualquier documento publicado tenga una redacción limpia, clara y correcta.	
INDICADOR DE ÉXITO:	
Que el 100% de las publicaciones del museo sean recibidas por el público con el estilo Institucional del museo.	
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	
➢ Manual de Estilo del museo	

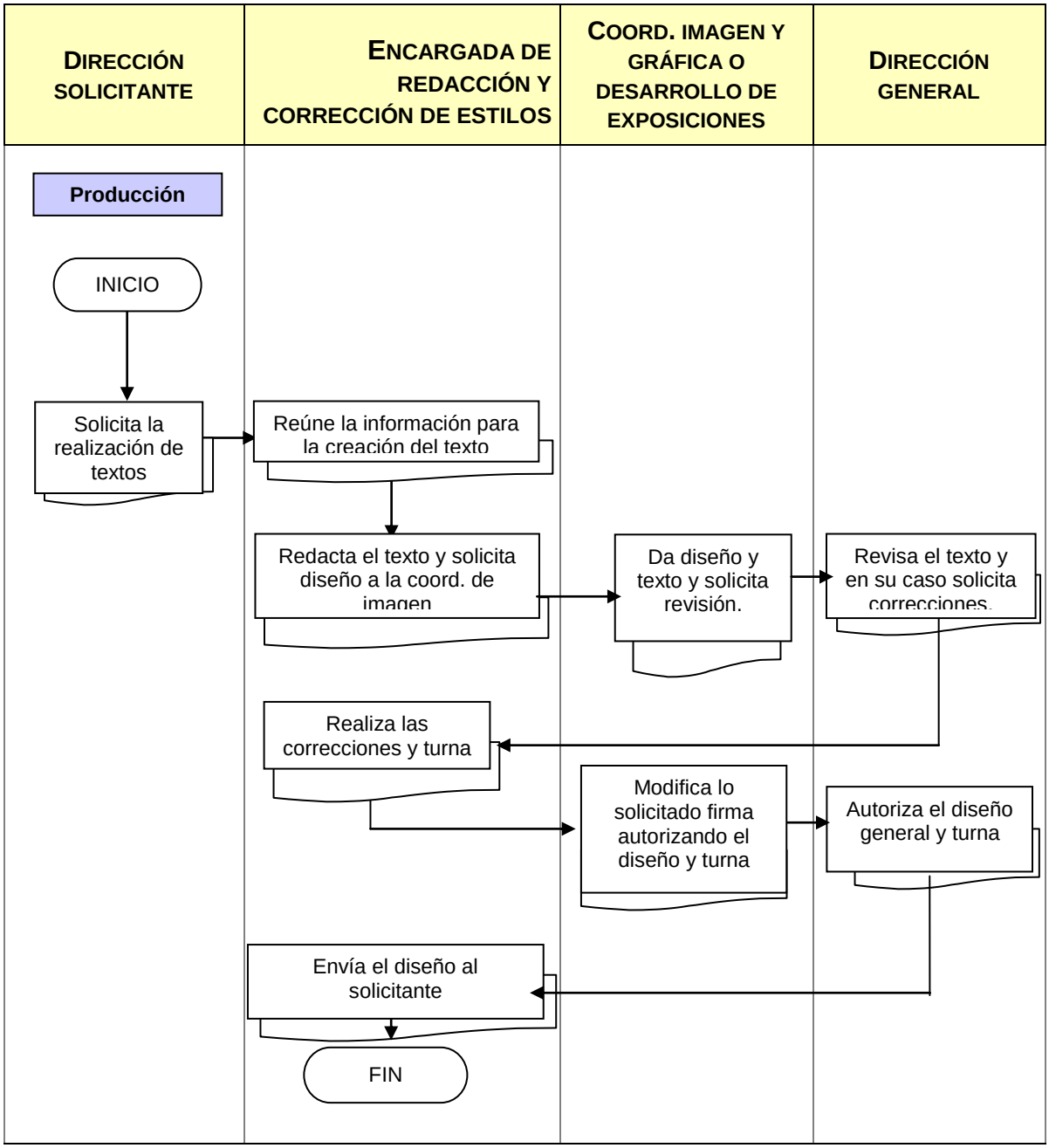
2) Descripción Narrativa.

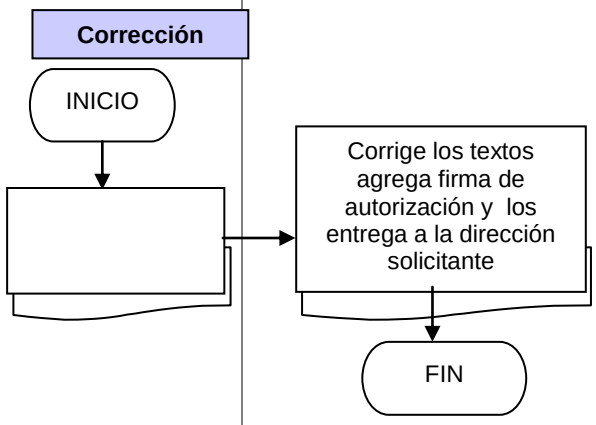
NOMBRE DEL PROCESO:	Comunicación Social
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Publicaciones
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General

NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
	PRODUCCIÓN	
1	Solicita la realización de textos	Direcciones del Museo
2	Reúne información para la creación del texto	Encargada de redacción y corrección de estilos
3	Redacta el texto y solicita el diseño del mismo a la coordinación de imagen y gráfica	Encargada de redacción y corrección de estilos
4	Da diseño al texto y solicitan revisión	Coordinación de Imagen Y Gráfica o Coordinación de Desarrollo de Exposiciones
5	Revisa el texto y el diseño y en su caso solicitan correcciones	Dirección General
6	Realiza las correcciones y turna	Encargada de redacción y corrección de estilos
7	Realiza las modificaciones solicitadas firma autorizando el diseño y turna.	Coordinación de Imagen Y Gráfica o Coordinación de Desarrollo de Exposiciones
8	Autoriza el diseño general y turna	Dirección General y direcciones involucradas
9	Envía el diseño al solicitante	Encargada de redacción y corrección de estilos
	CORRECCIÓN	
1	Solicita revisión y corrección del material	Direcciones del Museo
2	Corrige los textos agrega firma de autorización y los entrega al solicitante	Encargada de redacción y corrección de estilos

3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Comunicación Social
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Publicaciones
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General



DIRECCIÓN SOLICITANTE	ENCARGADA DE REDACCIÓN Y CORRECCIÓN DE ESTILOS	COORD. IMAGEN Y GRÁFICA O DESARROLLO DE EXPOSICIONES	DIRECCIÓN GENERAL
			

DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Comunicación Social.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Edición y postproducción
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General

ALCANCE O ÁMBITO:

Institucional y sociedad local en general.

OBJETIVO DEL SUBPROCESO:

Difusión institucional.

POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:

2. La Coordinación de Comunicación Social, establece los canales propicios para el intercambio de información entre el museo y los diferentes sectores de nuestra sociedad a través de los medios de comunicación electrónica, impresa y en la web.
3. Para la realización de un producto de comunicación integral, se trabaja respetando siempre nuestra misión, políticas de imagen y las políticas generales de la institución.

RESULTADOS ESPERADOS:

Difundir los productos y servicios de la institución.

INDICADOR DE ÉXITO:

Cumplir con las campañas anuales de difusión del museo.

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

- Cronograma institucional.

2) Descripción Narrativa.

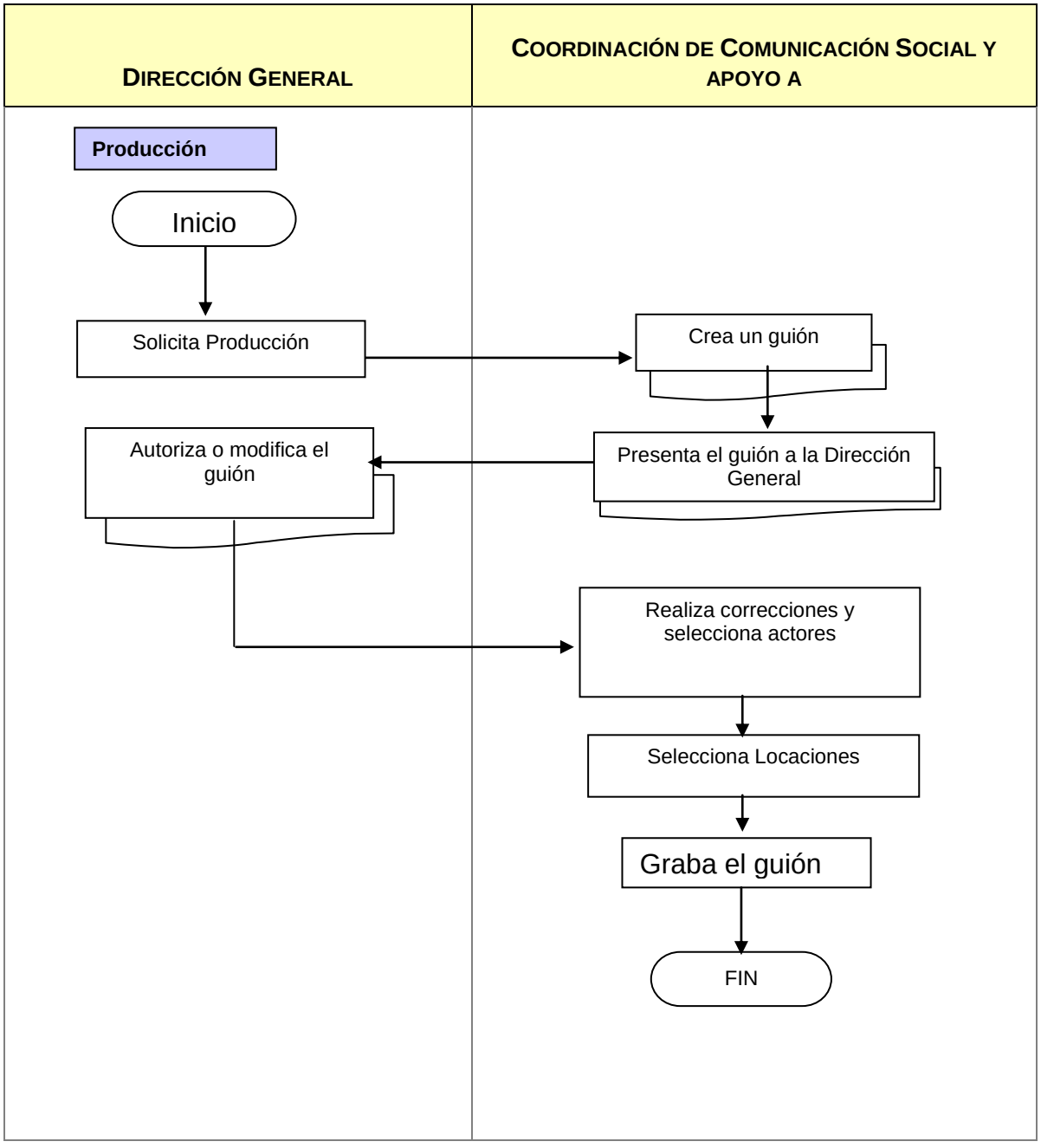
NOMBRE DEL PROCESO:	Comunicación Social.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Edición y postproducción
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General

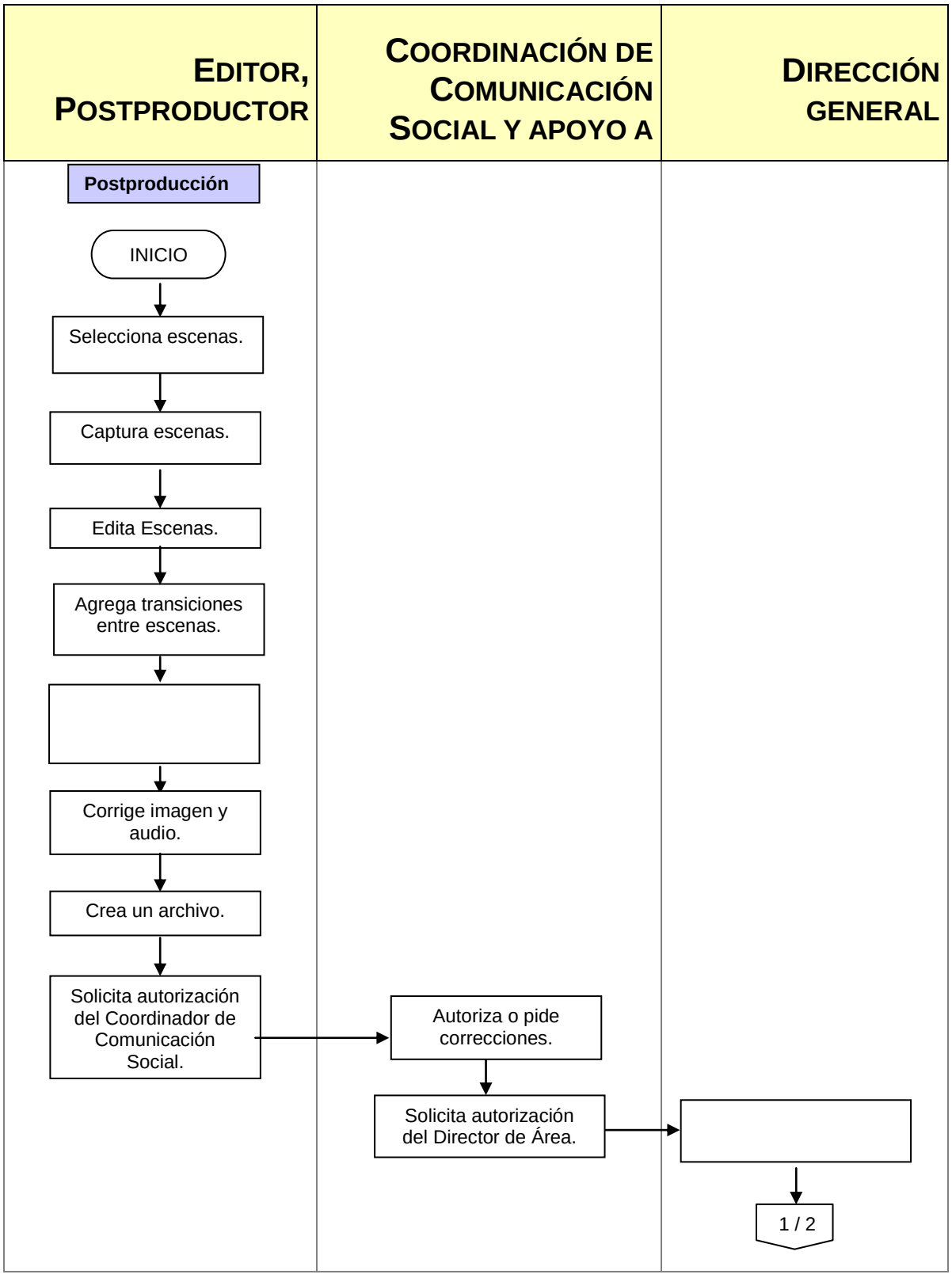
NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
	PRODUCCIÓN	
1	Solicita una producción audiovisual	Dirección General
2	Recibe la solicitud y en base a los requerimientos elabora un guión.	Coordinación de Comunicación Social y apoyo A
3	Presenta el guión a la Dirección General.	Coordinación de Comunicación Social y apoyo A
4	Autoriza o modifica el guión.	Dirección General
5	Realiza modificaciones al guión y Selecciona actores.	Coordinación de Comunicación Social y apoyo A
6	Selecciona Locaciones.	Coordinación de Comunicación Social y apoyo A
7	Produce el guión.	Coordinación de Comunicación Social y apoyo A
	POSTPRODUCCIÓN	
1	Selecciona escenas.	Editor, postproductor
2	Captura escenas.	Editor, postproductor
3	Edita escenas.	Editor, postproductor
4	Agrega transiciones entre escenas.	Editor, postproductor
5	Inserta efectos de audio y video.	Editor, postproductor
6	Corrige imagen y audio.	Editor, postproductor
7	Crea un archivo.	Editor, postproductor
8	Solicita autorización del producto al Coordinador de Comunicación Social.	Editor, postproductor

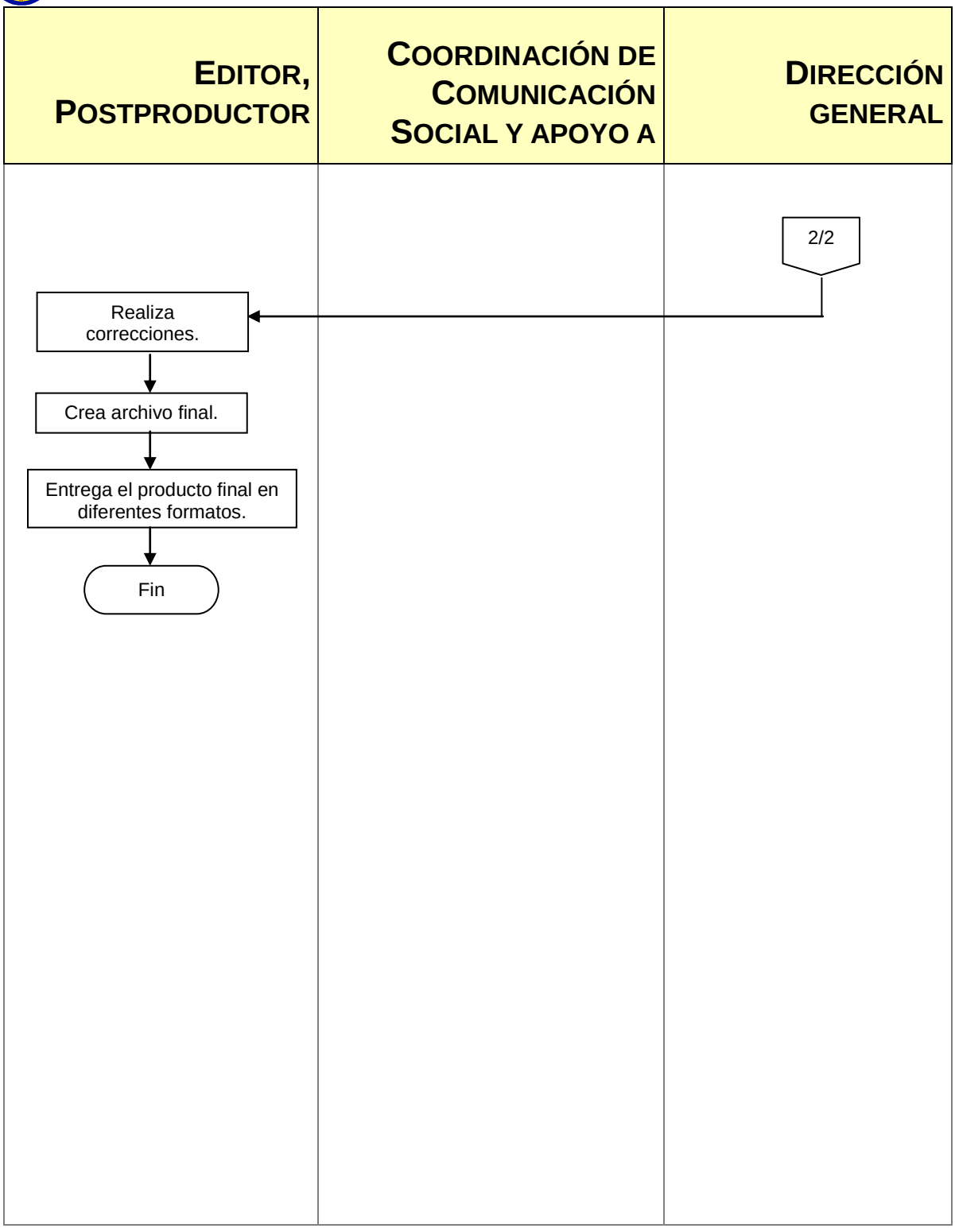
9	Autoriza o pide correcciones.	Coordinación de Comunicación Social y apoyo A
10	Solicita autorización del Director de Área.	Coordinación de Comunicación Social y apoyo A
11	Autoriza o pide correcciones.	Dirección general.
12	Realiza correcciones.	Editor, postproductor
13	Crea archivo final.	Editor, postproductor
14	Entrega el producto final en diferentes formatos.	Editor, postproductor
ARCHIVO AUDIOVISUAL Y FOTOGRÁFICO		
1	Graba video y toma fotografía de los eventos.	Editor, postproductor
2	Selecciona material de video y fotografía de acuerdo a la calidad del mismo.	Editor, postproductor
3	Clasifica los productos por temática o evento.	Editor, postproductor
4	Manipula los productos de manera digital para incrementar la calidad de los mismos.	Editor, postproductor
5	Archiva los productos clasificados en diferentes formatos digitales.	Editor, postproductor
6	Pone a disposición interna y externa el material archivado.	Editor, postproductor

3) Flujograma del Subproceso.

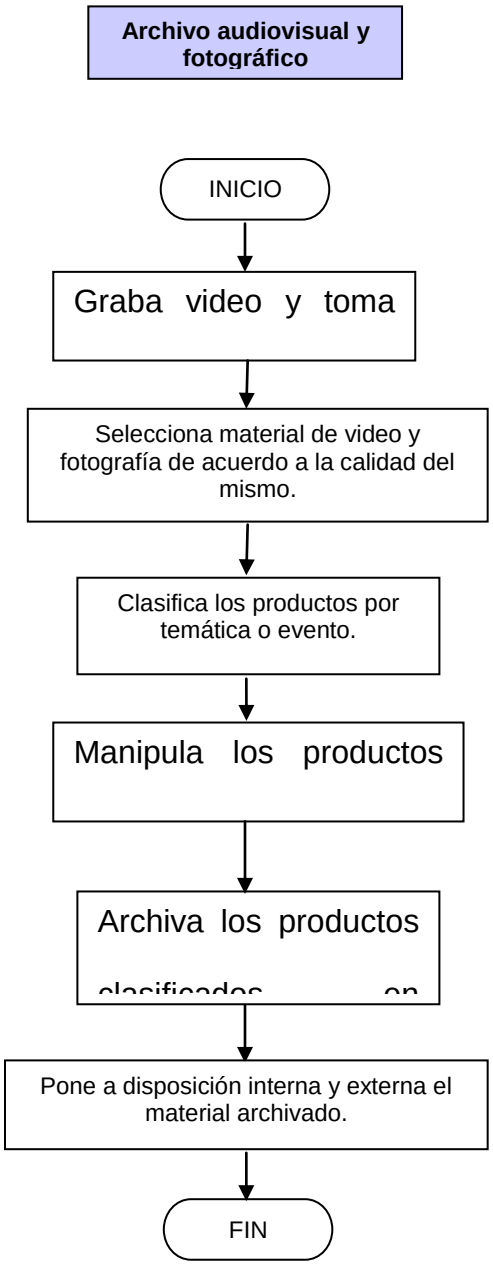
NOMBRE DEL PROCESO:	Comunicación Social.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Edición y postproducción
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General




EDITOR, POSTPRODUCTOR
COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y APOYO A
DIRECCIÓN GENERAL
Postproducción
INICIO
Selecciona escenas.
Captura escenas.
Edita Escenas.
Agrega transiciones entre escenas.
Corrige imagen y audio.
Crea un archivo.
Solicita autorización del Coordinador de Comunicación Social.
Autoriza o pide correcciones.
Solicita autorización del Director de Área.
1 / 2


EDITOR, POSTPRODUCTOR
COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y APOYO A
DIRECCIÓN GENERAL
2/2
Realiza correcciones.
Crea archivo final.
Entrega el producto final en diferentes formatos.
Fin

EDITOR POSTPRODUCTOR



DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Comunicación Social
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Atención a medios
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General

ALCANCE O ÁMBITO:

A nivel estatal, vinculando al museo con las instituciones estatales.

OBJETIVO DEL SUBPROCESO:

Vincular la institución con los diferentes departamentos de comunicación social de las dependencias y los medios de comunicación

POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:

1. La Coordinación de Comunicación Social, establece los canales propicios para el intercambio de información entre el museo y los diferentes sectores de nuestra sociedad a través de los medios de comunicación electrónica, impresa y en la web.
2. Para la realización de un producto de comunicación integral, se trabaja respetando siempre nuestra misión, políticas de imagen y las políticas generales de la institución.

RESULTADOS ESPERADOS:

Tener presencia en los medios de comunicación social para una mayor difusión

INDICADOR DE ÉXITO:

Un 100% de contacto con los medios de comunicación masiva.

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

- Base de datos de los medios de comunicación masiva

2) Descripción Narrativa.

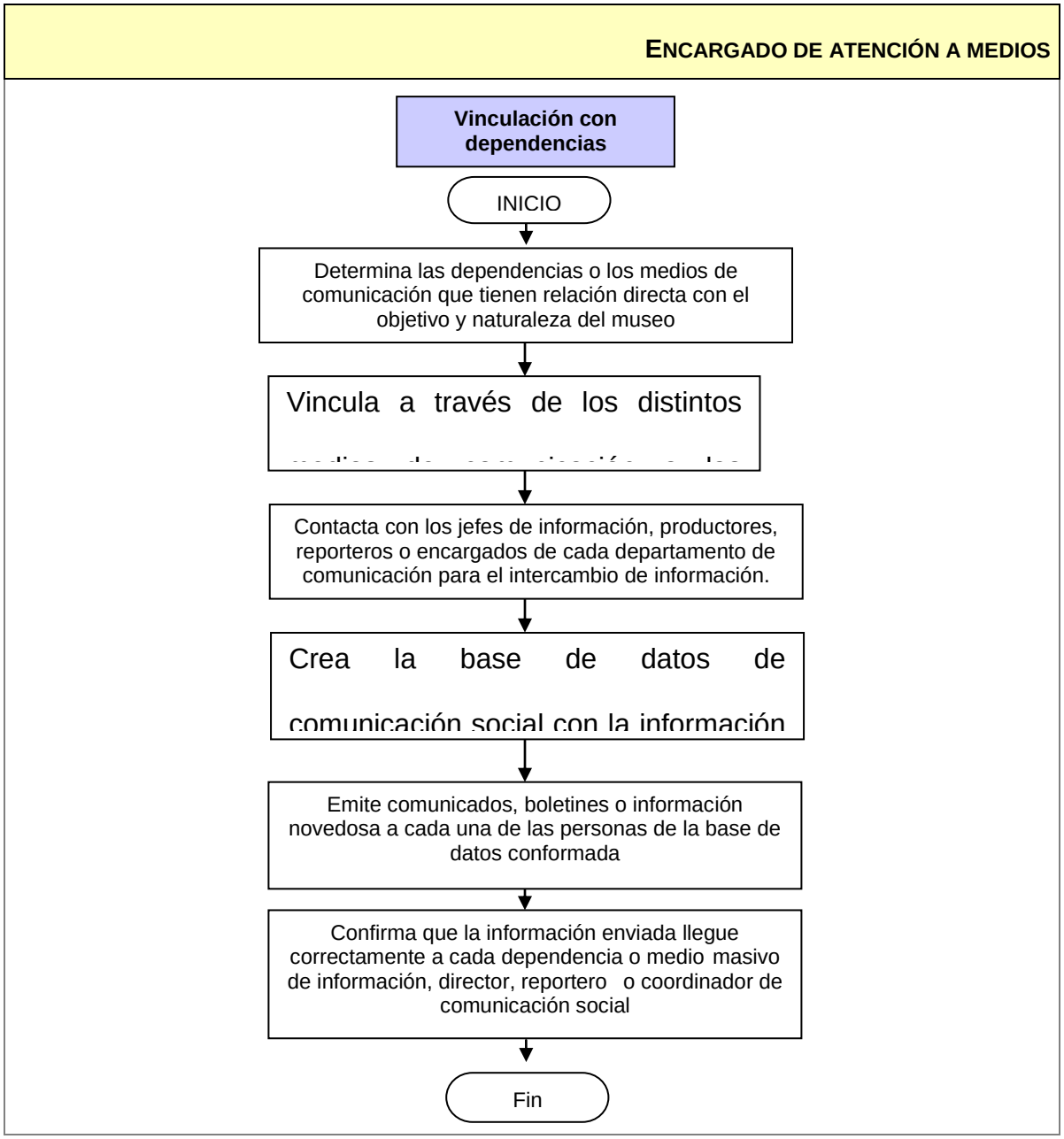
NOMBRE DEL PROCESO:	Comunicación Social
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Atención a medios
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General

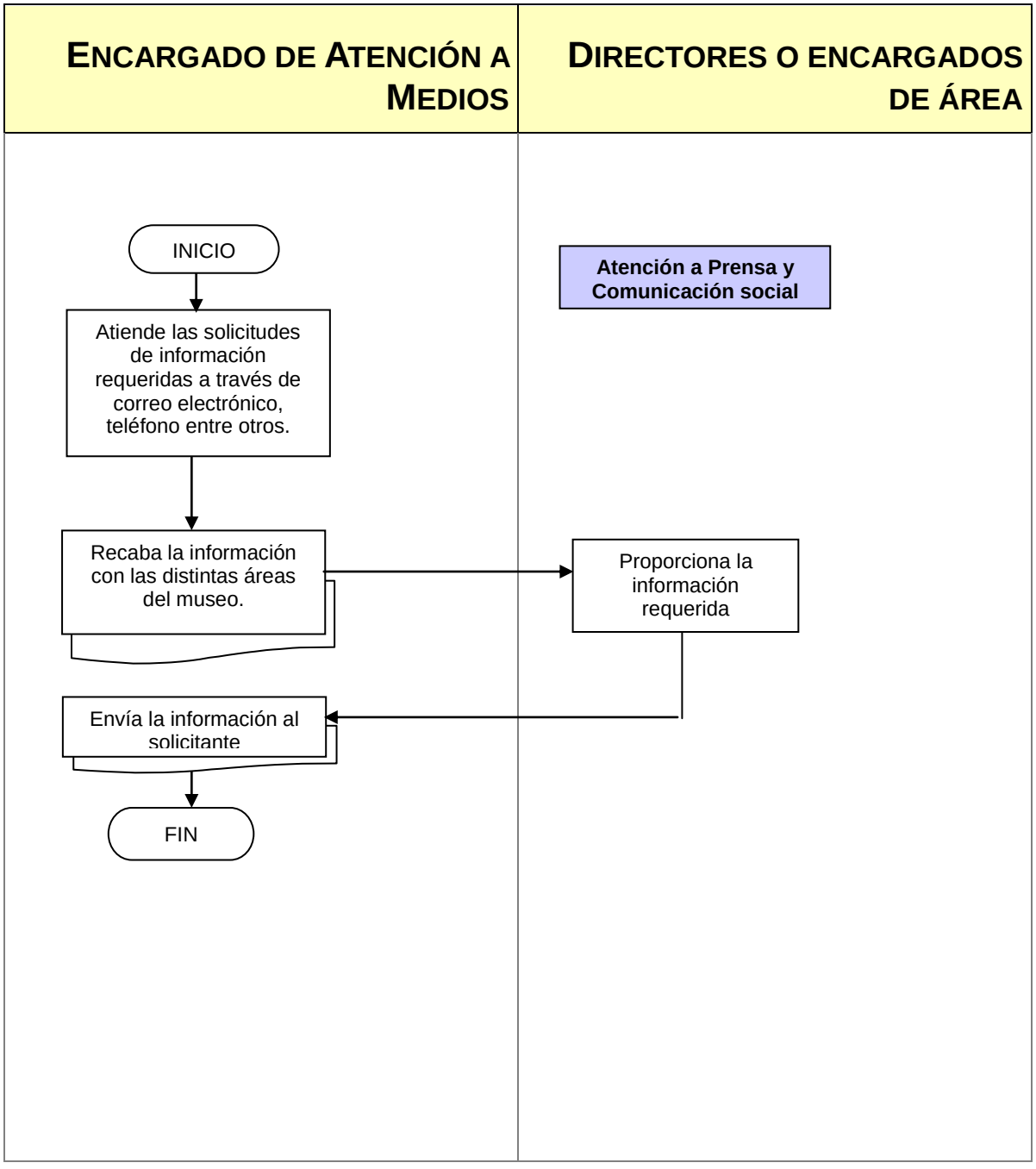
NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
VINCULACIÓN CON DEPENDENCIAS, ORGANISMO PÚBLICOS Y /O MEDIOS DE COMUNICACIÓN		
1	Determina las dependencias y los medios de comunicación que tienen relación directa con el objetivo y naturaleza del museo	Encargado de Atención A Medios
2	Vincula a través de los distintos medios de comunicación a las dependencias y medios masivos	Encargado de Atención A Medios
3	Contacta con los jefes de información, productores, reporteros o encargados de cada departamento de comunicación para el intercambio de información	Encargado de Atención A Medios
4	Crea la base de datos de comunicación social con la información de cada encargado, jefe de información, director, reportero o coordinador de comunicación social	Encargado de Atención A Medios
5	Emite comunicados, boletines o información novedosa a cada una de las personas de la base de datos conformada	Encargado de Atención A Medios
6	Confirma que la información enviada llegue correctamente a cada dependencia o medio masivo	Encargado de Atención A Medios
ATENCIÓN A PRENSA Y COMUNICACIÓN SOCIAL		
1	Atiende las solicitudes de información requeridas a través de correo electrónico, teléfono entre otros	Encargado de Atención A Medios
2	Recaba la información con las distintas áreas del museo	Encargado de Atención A Medios
3	Proporcionan la información requerida.	Distintas Áreas del Museo
4	Envía la información a quien la solicite	Encargado de Atención A Medios

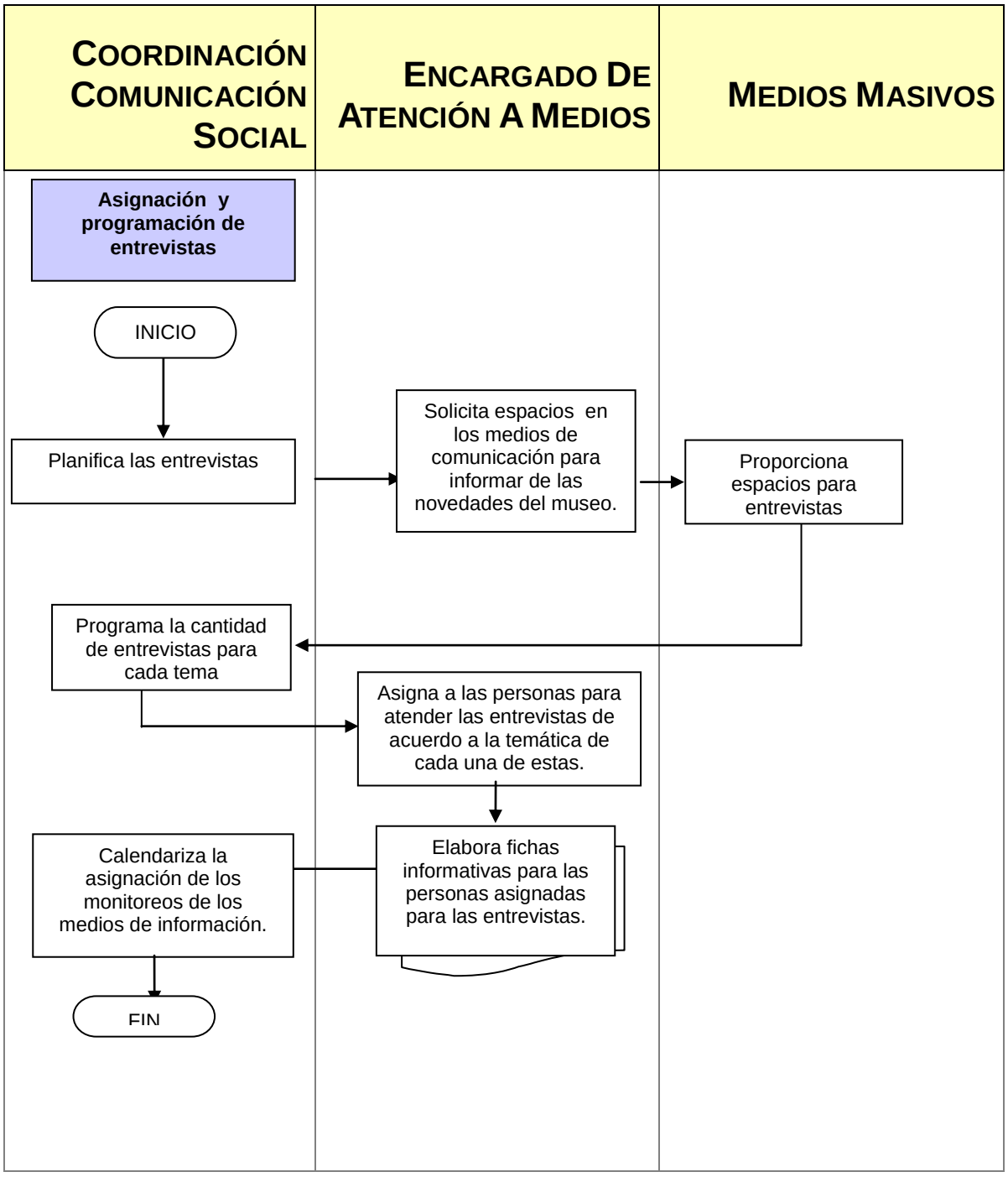
ASIGNACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE ENTREVISTAS		
1	Planifica las entrevistas	Coordinación de Comunicación Social y apoyo A
2	Solicita espacios en los medios de comunicación para informar de las novedades del museo	Encargado de Atención A Medios
3	Proporciona espacios para entrevistas	Medios de Comunicación
4	Programa la cantidad de entrevistas y temáticas para difundir las novedades del museo	Coordinación de Comunicación Social y apoyo A
5	Asigna las personas idóneas para la atención de las entrevistas de acuerdo a la temática de cada una de estas	Encargado de Atención A Medios
6	Realiza las fichas informativas para las personas asignadas para las entrevistas	Encargado de Atención A Medios
7	Calendariza la asignación de los monitoreos de los medios de información	Encargado de Atención A Medios

3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Comunicación Social
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Atención a Medios
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General




ENCARGADO DE ATENCIÓN A MEDIOS
DIRECTORES O ENCARGADOS DE ÁREA
INICIO
Atienda las solicitudes de información requeridas a través de correo electrónico, teléfono entre otros.
Recaba la información con las distintas áreas del museo.
Atención a Prensa y Comunicación social
Proporciona la información requerida
Envía la información al solicitante
FIN


COORDINACIÓN COMUNICACIÓN SOCIAL
ENCARGADO DE ATENCIÓN A MEDIOS
MEDIOS MASIVOS
Asignación y programación de entrevistas
INICIO
Planifica las entrevistas
Solicita espacios en los medios de comunicación para informar de las novedades del museo.
Proporciona espacios para entrevistas
Programa la cantidad de entrevistas para cada tema
Asigna a las personas para atender las entrevistas de acuerdo a la temática de cada una de estas.
Elabora fichas informativas para las personas asignadas para las entrevistas.
Calendariza la asignación de los monitoreos de los medios de información.
FIN

DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Comunicación Social
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Monitoreo Informativo
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General
ALCANCE O ÁMBITO:	
Para su aplicación en el museo Trompo Mágico	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
Transmitir al personal del museo la información proporcionada por los diferentes medios de comunicación masiva.	
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
1. Difundir únicamente noticias que sean relevantes para el museo.	
RESULTADOS ESPERADOS:	
Mantener informado al personal del museo sobre las noticias que nos involucran como institución.	
INDICADOR DE ÉXITO:	
Proporcionar el 100% de la información relevante que facilite que cada miembro de la institución desempeñe adecuadamente su trabajo.	
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	
➢ Periódicos de mayor circulación	

2) Descripción Narrativa.

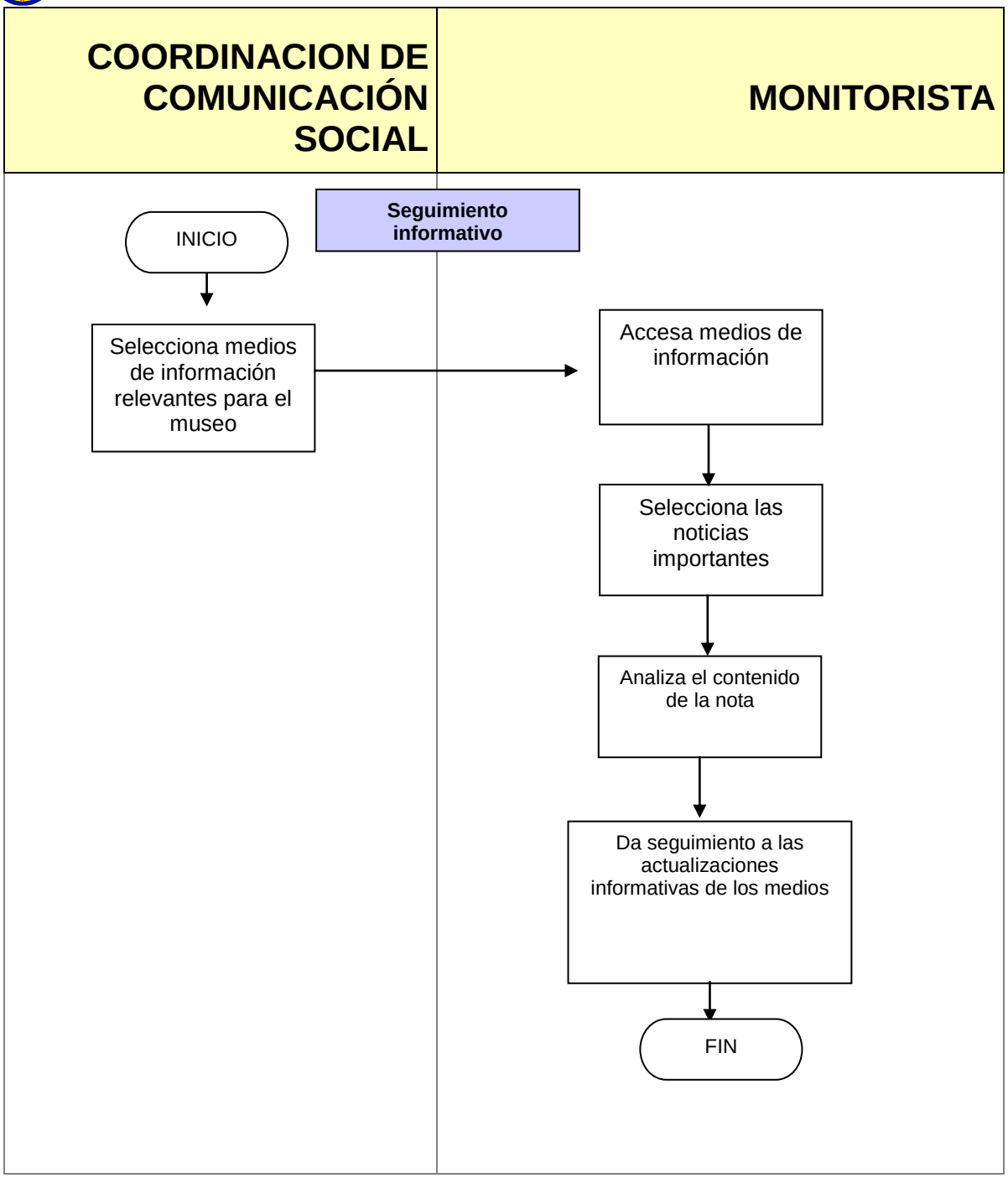
NOMBRE DEL PROCESO:	Comunicación Social
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Monitoreo Informativo
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General

NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
	SEGUIMIENTO INFORMATIVO	
1	Selecciona medios de información relevantes para el museo.	Coordinación de Comunicación Social y apoyo A
2	Accesa a medios de información.	Monitorista
3	Selecciona las noticias importantes.	Monitorista
4	Analiza el contenido de la nota .	Monitorista
5	Da seguimiento a las actualizaciones informativas de los medios.	Monitorista
	INFORMACIÓN INTERNA DE NOTICIAS TRASCENDENTES	
1	Redacta la síntesis informativa procedente del seguimiento diario.	Monitorista
2	Envía la información relevante al interior de la institución a través del correo electrónico o de manera personal.	Monitorista
3	Busca información de interés para las áreas del museo.	Monitorista
4	Informa a las diferentes direcciones de los temas relacionados con su ejercicio.	Monitorista
	CLASIFICACIÓN Y ARCHIVO DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL PUBLICADA EN LOS MEDIOS MASIVOS	
1	Segmenta cronológicamente las notas que hacen referencia al museo	Monitorista

2	Clasifica de manera temática las notas que hacen referencia al museo	Monitorista
3	Almacena físicamente los archivos de video, audio y hemerográfico	Monitorista

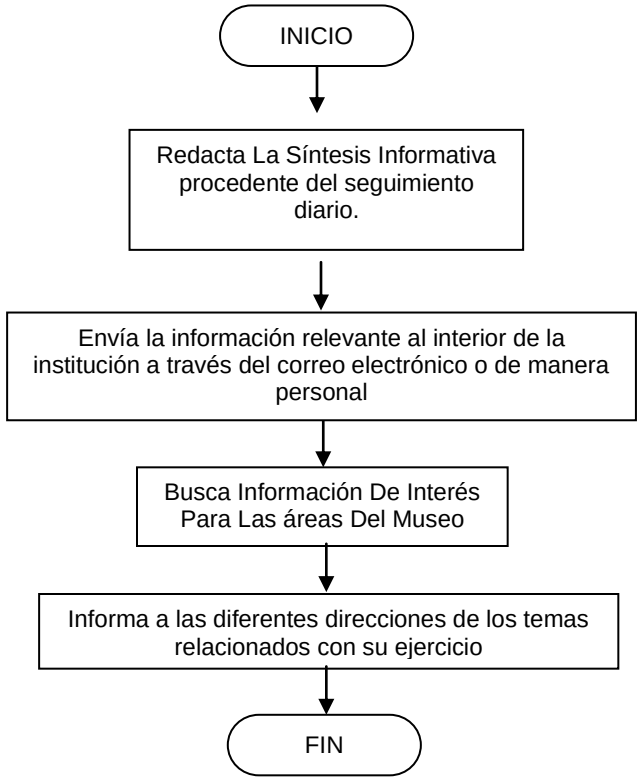
3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Comunicación social
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Monitoreo informativo
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General


COORDINACION DE COMUNICACIÓN SOCIAL
MONITORISTA
Seguimiento informativo
INICIO
Selecciona medios de información relevantes para el museo
Accesa medios de información
Selecciona las noticias importantes
Analiza el contenido de la nota
Da seguimiento a las actualizaciones informativas de los medios
FIN

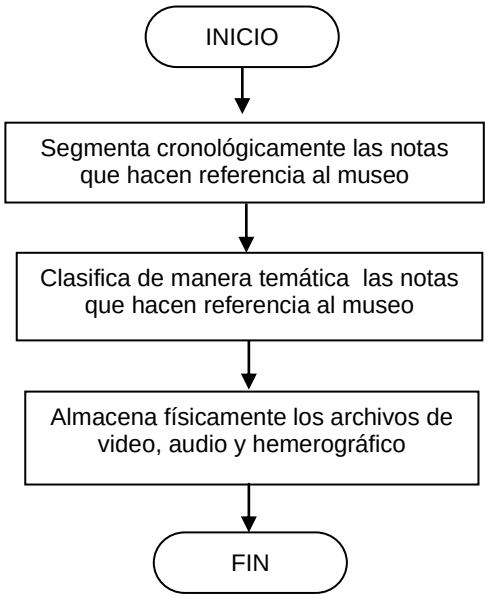
MONITORISTA

Información Interna de noticias trascendentes.



MONITORISTA

Clasificación y archivo.



DESARROLLO INSTITUCIONAL

Fecha de elaboración: Octubre de 2007.

DESARROLLO INSTITUCIONAL

NORMATIVIDAD.

1) Fundamentos legales.
Ley de transparencia
Decreto de creación
Ley de adquisiciones

2) Políticas Generales.
Políticas generales del museo
Políticas de imagen
Planeación estratégica del museo

INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
Procuración de Fondos	Detección y recepción de necesidades del museo
	Detección de posibles donantes
	Desarrollo de propuesta de colaboración
	Negociación con el posible donante
	Elaboración de convenio
	Recepción de la donación
	Control y atención al donante
	Programa Va Sin Pago
Mercadotecnia	Promoción
	Eventos Promocionales
	Publicidad
	Compra de Productos para tienda
	Elaboración de Productos para tienda
Vinculación del Museo	Hermanamiento con instituciones afines al museo
	Adhesión a los programas, asociaciones y proyectos afines al museo.
Creación de Nuevos Proyectos	Detección de necesidades e innovación.
	Desarrollo de Proyecto
	Implementación
	Asignación para el seguimiento

DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de desarrollo institucional
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Procuración de fondos
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General
ALCANCE O ÁMBITO:	
La sociedad en general	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
Obtención de recursos	
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
1. No se aceptan donaciones de empresas que no comulgan con la misión del museo.	
RESULTADOS ESPERADOS:	
Captación de recursos	
INDICADOR DE ÉXITO:	
Cumplir al 100% el objetivo de proyección anual.	
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	
➢ Facturas ➢ Recibos ➢ Convenios ➢ Cartas de donación ➢ Cartas compromiso ➢ Formato de recepción de almacén.	

2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de desarrollo institucional
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Procuración de fondos
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General

NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
	DETECCIÓN Y RECEPCIÓN DE NECESIDADES DEL MUSEO	
1	Recibe solicitudes o detecta necesidades de patrocinio o donación de las diferentes áreas	Coordinador de Desarrollo Institucional
2	Analiza y define si la solicitud procede	Coordinador de Desarrollo Institucional
3	Si la solicitud procede, se asigna. Si no procede se le informa al solicitante.	Coordinación de Desarrollo Institucional
	DETECCIÓN DE POSIBLES DONANTES	
1	Analiza los donantes existentes y la posibilidad de acudir a ellos	Coordinación de Desarrollo Institucional
2	Detecta nuevas empresas acordes a lo solicitado Nota: Si la empresa no nos conoce nos aseguramos que sepan de nosotros antes de hacer cualquier petición.	Coordinación de Desarrollo Institucional
3	Contacta a la empresa.	Coordinación de Desarrollo Institucional
	DESARROLLO DE PROPUESTA DE COLABORACIÓN	
1	Investiga los intereses de la empresa,	Coordinación de Desarrollo Institucional
2	Prepara la propuesta de colaboración.	Coordinación de Desarrollo Institucional
3	Presenta la propuesta a la Dirección General para su autorización. Nota: Si es el primer acercamiento tiene que ir firmada por la Directora del museo. Si es un contacto ya establecido, la firma a quien se le ha asignado la petición.	Coordinador de Desarrollo Institucional

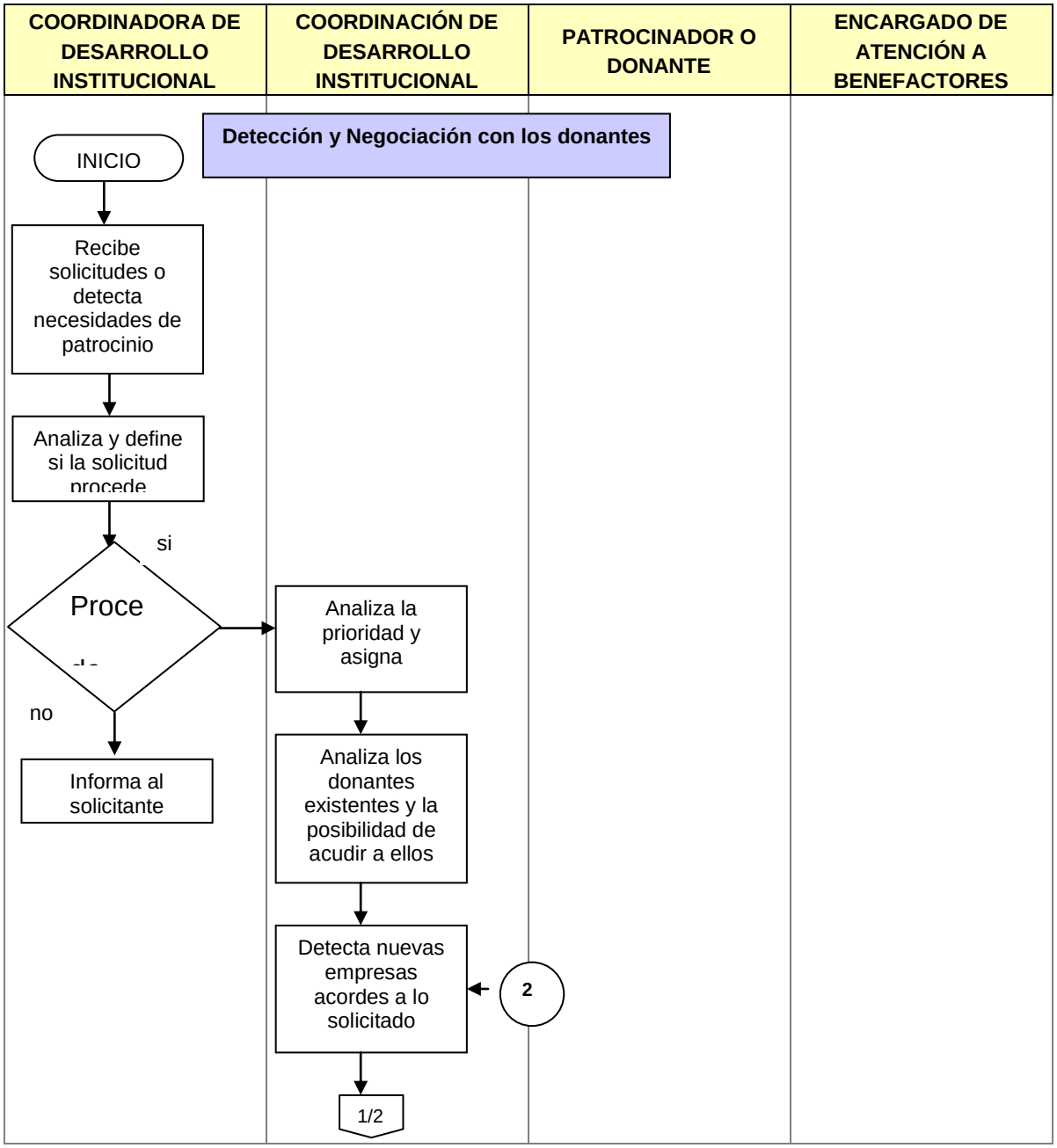
4	Si queda autorizada la propuesta la presenta al patrocinador o donante, si no se autoriza reinicia el Proceso para preparar una propuesta nueva.	Directora General y Coordinador de Desarrollo Institucional
NEGOCIACIÓN CON EL POSIBLE DONANTE		
1	Presenta la propuesta al posible donante. Nota: Generalmente es en los primera acercamientos, que la propuesta se entrega físicamente, en los subsecuentes basta con enviar la carta de solicitud o incluso un correo electrónico, llamada.	Coordinación de Desarrollo Institucional
2	De ser aprobada la propuesta el posible donante puede aceptarla o hacer una contrapropuesta. El posible donante puede informar que no acepta.	Posible Donante
3	Elabora carta de agradecimiento firmada por la directora y envía al donante	Encargado de Atención a Benefactores y Directora General
4	Se reúnen ambas partes, se decide que aporta y recibe cada institución.	Coordinación de Desarrollo Institucional
ELABORACIÓN DEL CONVENIO		
1	Solicita los documentos necesarios para la elaboración del convenio	Encargado de Atención a Benefactores
2	Llena formato de solicitud de elaboración del convenio y lo entrega a la coordinación jurídica	Encargado de Atención a Benefactores
3	Elabora convenio y turna	Coordinación Jurídica
4	Recibe convenio y lo envía al donante para su revisión.	Encargado de Atención a Benefactores
5	De ser autorizado, lo firma y regresa. En caso de requerir alguna modificación lo regresa para que se realicen las correcciones necesarias	Donante
RECEPCIÓN DE LA DONACIÓN		
1	Recibe la donación y da de alta en el sistema. Nota: Si la donación es en especie se ingresa al almacén, si es en efectivo se entrega al área administrativa. Debe estar presente en la recepción del material el área que realizó la solicitud a la Coordinación de Desarrollo Institucional, si es el caso.	Almacén, Coordinación de Recursos Financieros y Coordinación de Desarrollo Institucional

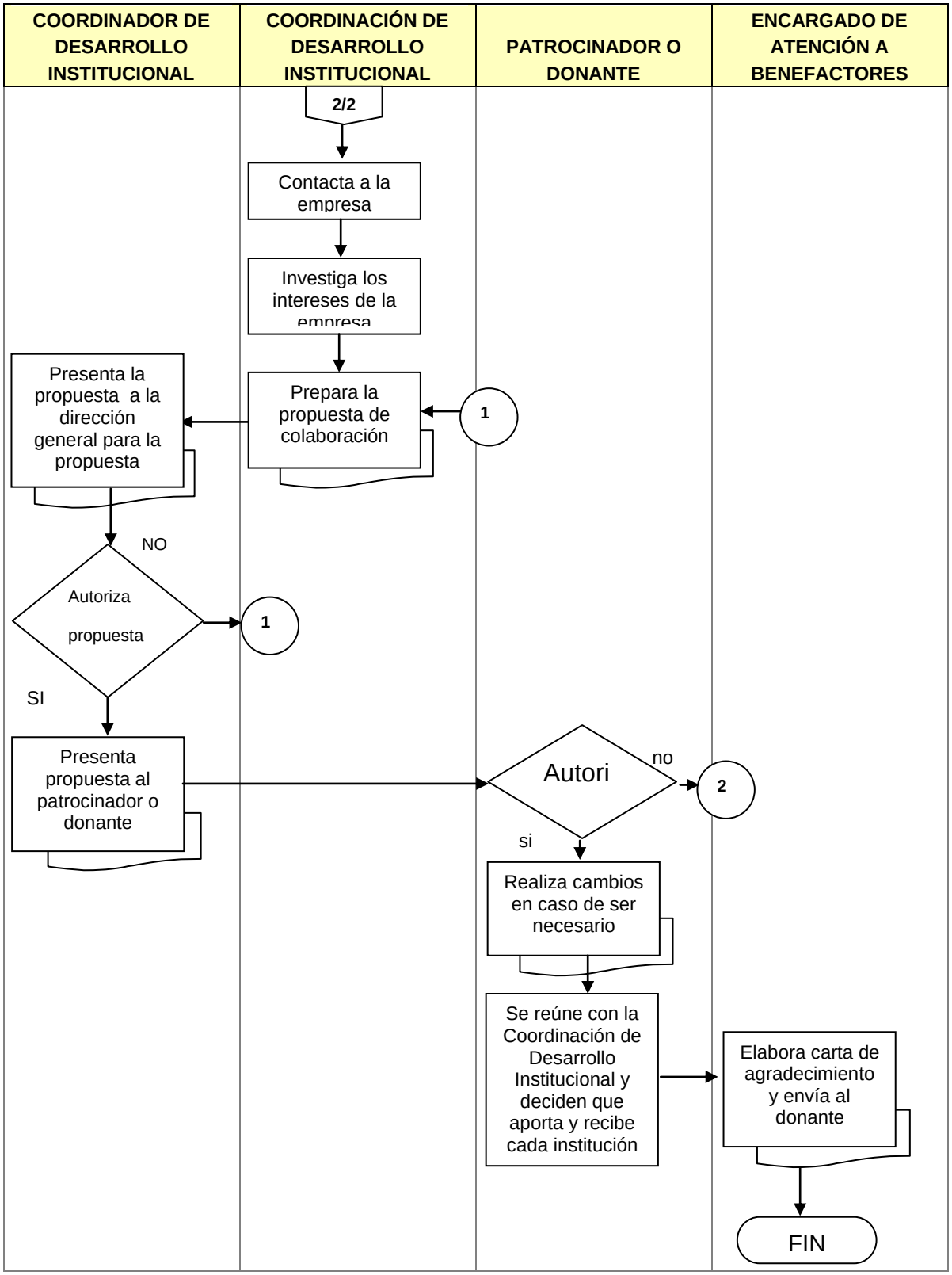
2	Elabora una carta notificando que se recibió el donativo	Encargado de Atención a Benefactores
CONTROL Y ATENCIÓN AL DONANTE		
1	Asigna categoría correspondiente dentro del Programa General de Benefactores y Patrocinadores "Ven a Darle Cuerda"	Coordinación de Desarrollo Institucional
2	Realiza carta de bienvenida con información de beneficios según categoría, recaba firma de la Directora y envía.	Encargado de Atención a Benefactores
3	Otorga beneficios correspondientes de acuerdo al programa "Ven a Darle Cuerda".	Encargado de Atención a Benefactores
4	Calendariza y da seguimiento de fechas de celebración importantes de los benefactores, para demostrarles lo importante que son para el museo.	Encargado de Atención a Benefactores
PROGRAMA VA SIN PAGO		
1	Distribuye Cochinitos Invitadores Ambulantes en distintas oficinas, instituciones y centros.	Coordinación de Desarrollo Institucional
2	Coloca en el vestíbulo del museo, el Cochinito Invitador	Seguridad
3	Realiza corte en las fechas programadas del Cochinito Invitador, con ayuda de la Coordinación de Recursos Financieros y Materiales.	Coordinación de Recursos Financieros A y Encargado de Atención a Benefactores
4	Recoge periódicamente, el dinero recaudado en los Cochinitos Invitadores Ambulantes y entrega a la Coordinación de Recursos Financieros y Materiales.	Encargado de Atención a Benefactores
5	Contabiliza y controla los montos recaudados en los distintos fondos: Cochinito Invitador, Cochinito Invitador Ambulante e Invita un Grupo al Trompo.	Encargado de Atención a Benefactores.
6	Recibe solicitudes de escuelas de escasos recursos y distintas instituciones, autoriza y turna al área de Atención a Grupos.	Dirección General
7	Solicita la asignación de recursos del Programa Va Sin Pago a la Coordinación de Desarrollo Institucional.	Área de Atención a Grupos.

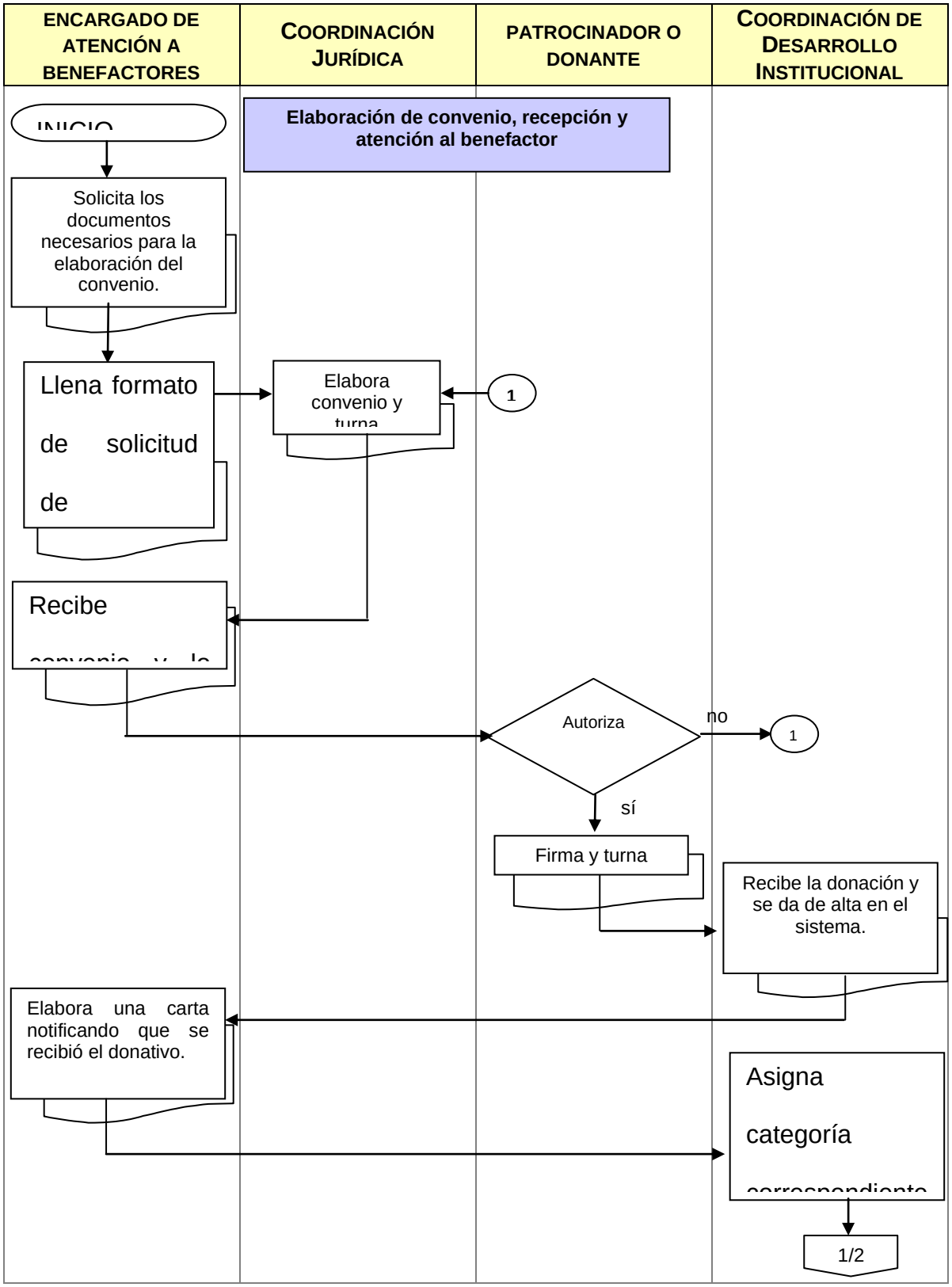
8	Define que plan de apoyo patrocinara a cada grupo.	Encargado de Atención a Benefactores.
9	Actualiza los reportes del dinero recaudado y de las cortesías otorgadas.	Encargado de Atención a Benefactores.

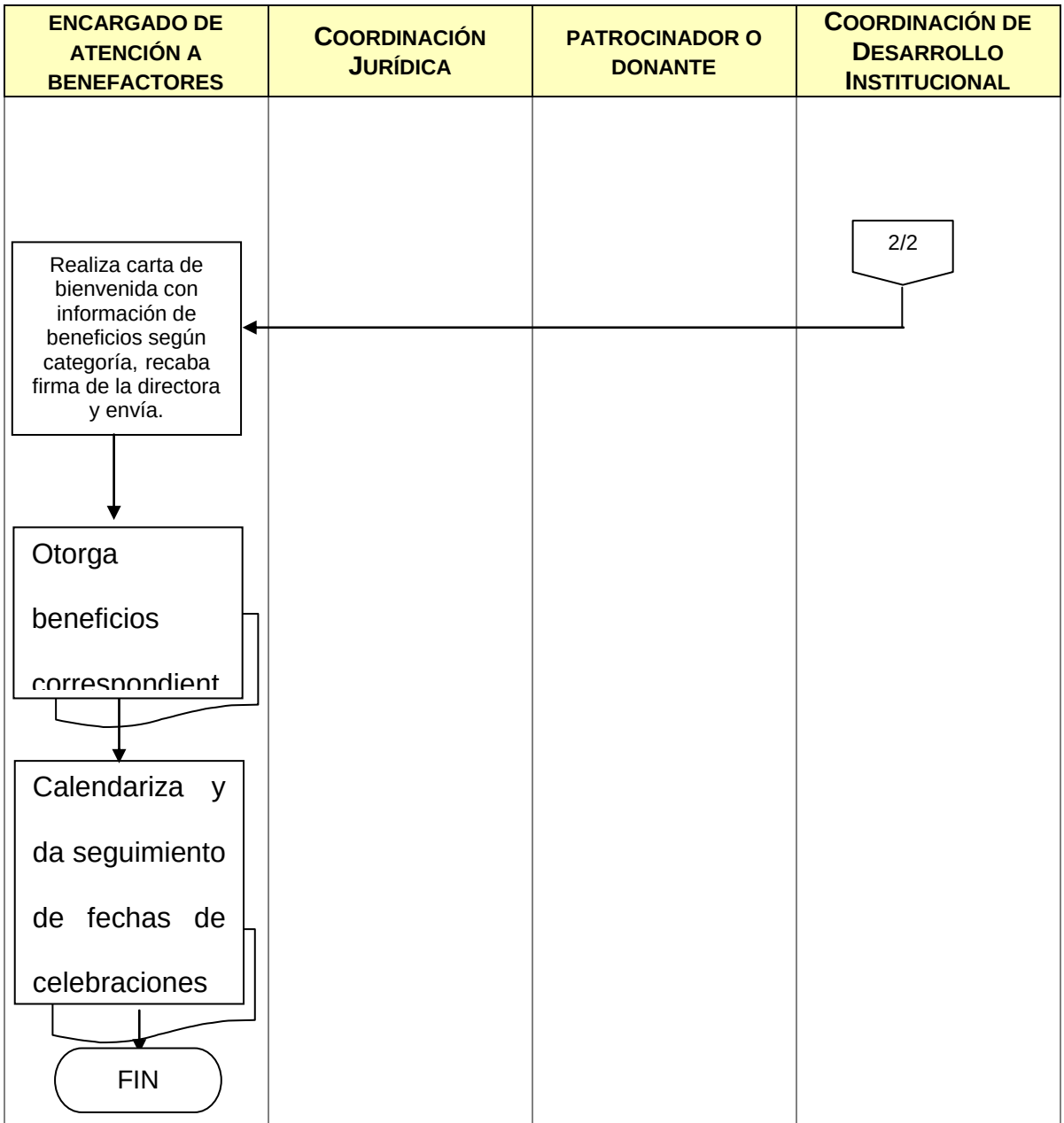
3) Flujograma del Subproceso.

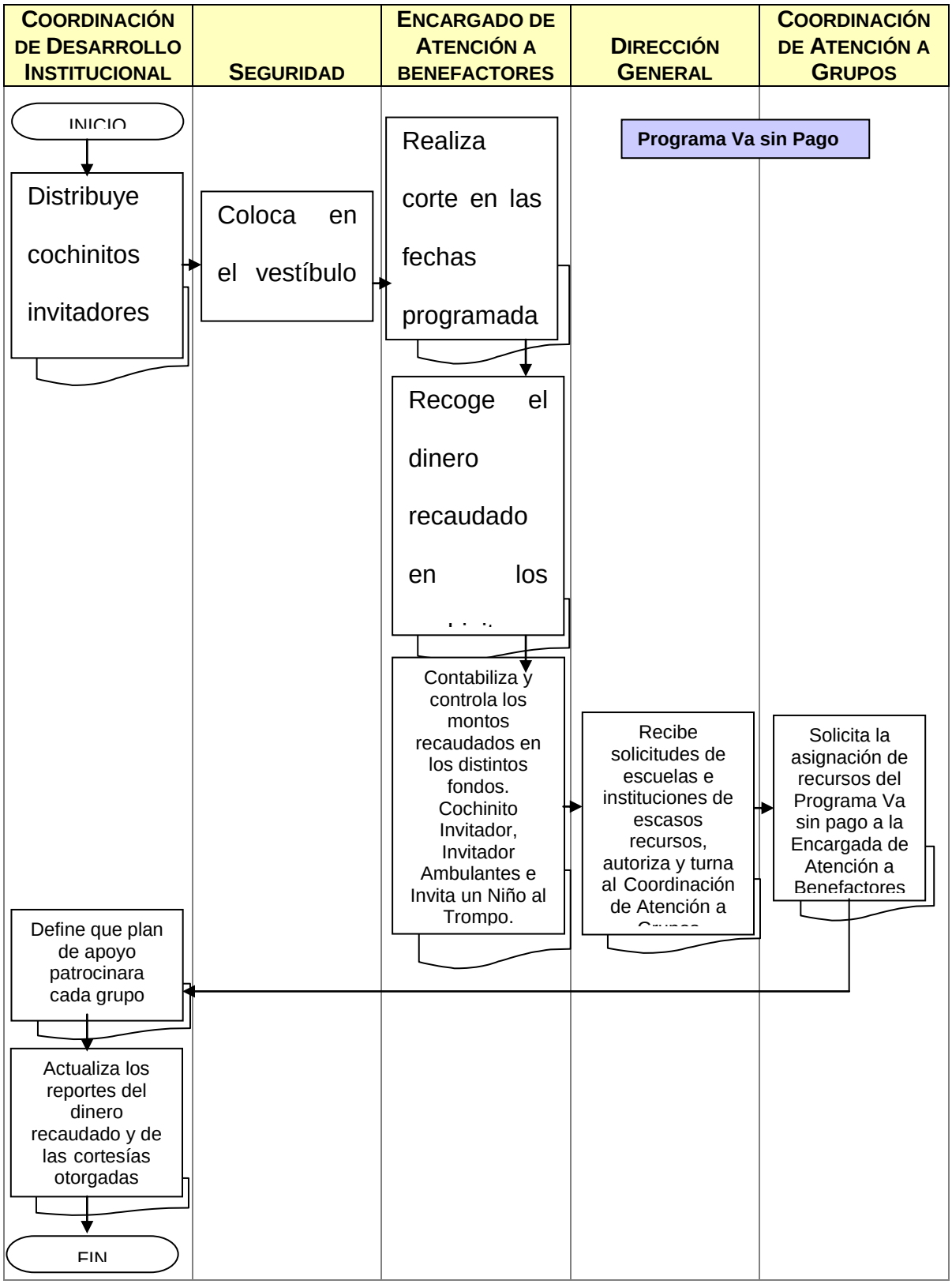
NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de desarrollo institucional
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Procuración de fondos
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General




COORDINADOR DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
COORDINACIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
PATROCINADOR O DONANTE
ENCARGADO DE ATENCIÓN A BENEFACTORES
2/2
Contacta a la empresa
Investiga los intereses de la empresa
Prepara la propuesta de colaboración
1
Presenta la propuesta a la dirección general para la propuesta
NO
Autoriza propuesta
1
SI
Presenta propuesta al patrocinador o donante
Autori
no
2
si
Realiza cambios en caso de ser necesario
Se reúne con la Coordinación de Desarrollo Institucional y deciden que aporta y recibe cada institución
Elabora carta de agradecimiento y envía al donante
FIN


ENCARGADO DE ATENCIÓN A BENEFACTORES
COORDINACIÓN JURÍDICA
PATROCINADOR O DONANTE
COORDINACIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
Elaboración de convenio, recepción y atención al benefactor
INICIO
Solicita los documentos necesarios para la elaboración del convenio.
Llena formato de solicitud de
Elabora convenio y
1
Recibe
Autoriza
no
1
sí
Firma y turna
Recibe la donación y se da de alta en el sistema.
Elabora una carta notificando que se recibió el donativo.
Asigna categoría
1/2


ENCARGADO DE ATENCIÓN A BENEFACTORES
COORDINACIÓN JURÍDICA
PATROCINADOR O DONANTE
COORDINACIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
2/2
Realiza carta de bienvenida con información de beneficios según categoría, recaba firma de la directora y envía.
Otorga beneficios correspondient
Calendariza y da seguimiento de fechas de celebraciones
FIN



1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Desarrollo institucional
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Mercadotecnia
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General

ALCANCE O ÁMBITO:

La Sociedad En General

OBJETIVO DEL SUBPROCESO:

Promover La Visita e Incrementar La Afluencia Al Trompo Mágico

POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:

No aparecer en publicaciones que promuevan actividades exclusivas de adultos y entretenimiento relacionado con el alcohol.

RESULTADOS ESPERADOS:

Incremento del promedio de visitantes en grupo y en vista libre.

INDICADOR DE ÉXITO:

Lograr el objetivo de proyección anual

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

- Facturas
- Recibos
- Convenios
- Publicaciones
- Pauta
- Impresos con promociones.

2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Desarrollo institucional
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Mercadotecnia
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General

NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
	PROMOCIÓN	
1	Realiza calendario de promociones que se llevaran acabo durante el año.	Coordinador De Desarrollo Institucional
2	Propone promociones para incrementar la taquilla, la visita de grupo y actividades específicas.	Coordinación de Desarrollo Institucional
3	Desarrolla propuesta de promoción y logística	Coordinación de desarrollo institucional.
4	Solicita autorización de la propuesta.	Coordinación de Desarrollo Institucional
5	Autoriza Promoción	Directora General
6	Informa a todas las áreas involucradas. (Administrativo, Operativo, Dirección General)	Encargado de Promoción, publicidad y vinculación institucional.
7	Realiza el lanzamiento de la promoción.	Encargado de Promoción, publicidad y vinculación institucional.
8	Operación de la Promoción y supervisión.	Área asignada
9	Calcula la redención de la promoción, evalúa e informa los resultados.	Encargado de promoción, publicidad y vinculación institucional.
	EVENTOS PROMOCIONALES	
1	Recibe invitación a eventos de diversas índoles y sedes.	Dirección General

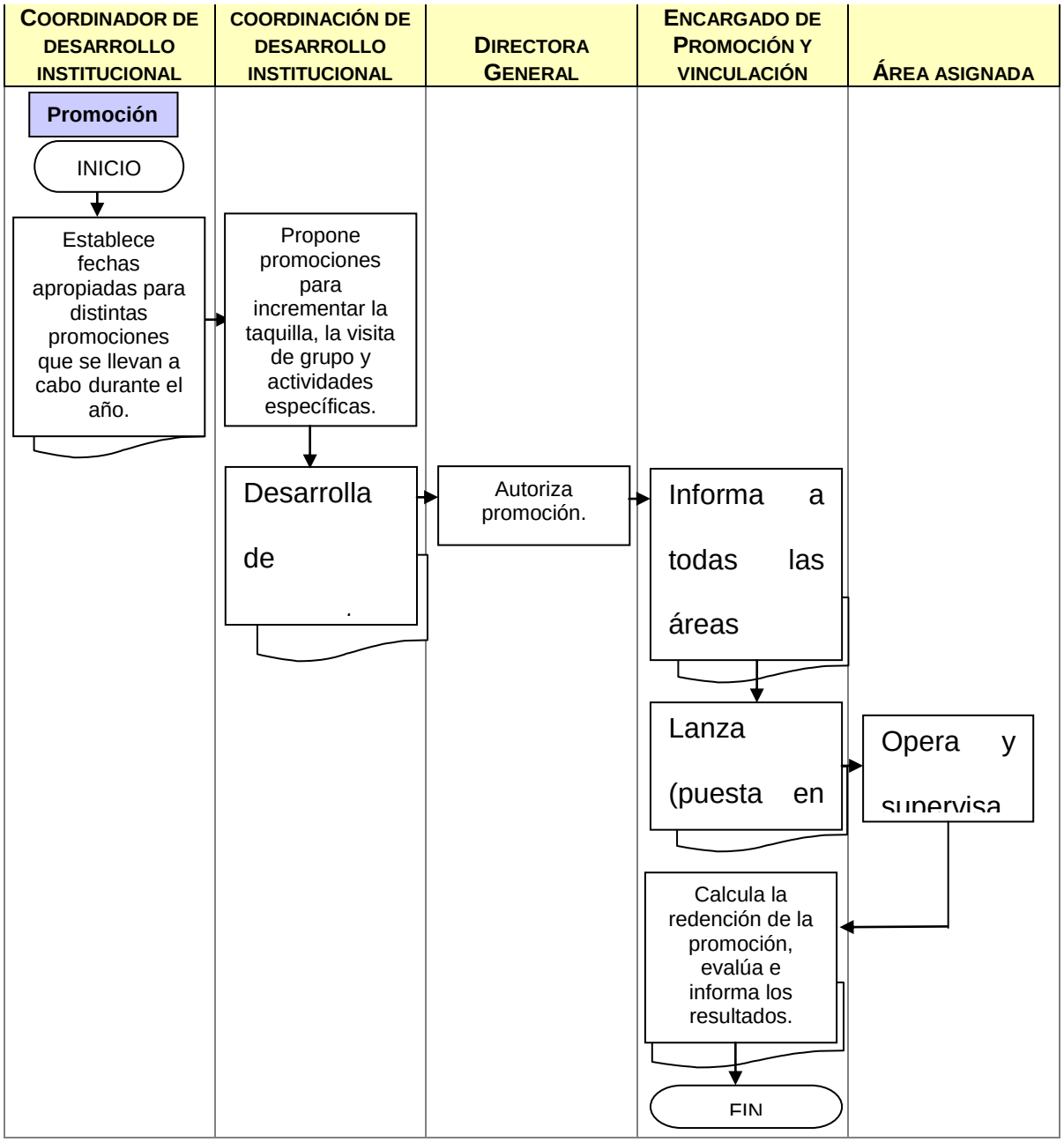
2	Evalúa los distintos eventos para analizar los beneficios que recibe el museo.	Coordinación de Desarrollo Institucional
3	Si decide participar Involucra a distintas áreas, dependiendo la naturaleza del evento. (operativo, administrativo, educativo, museografía)	Coordinación de Desarrollo Institucional
4	Prepara el material en base a los requerimientos del mismo (volantes, artículos promociónales, display, stand, etc.)	Encargado de promoción y vinc. institucional.
5	Asiste y supervisa el evento	Coordinación de Desarrollo Institucional
PUBLICIDAD		
1	Busca y recibe de medios de comunicación sus opciones para publicitar el museo en medios masivos.	Coordinación de Desarrollo Institucional
2	Estudia los niveles de audiencia e impacto de cada uno de los medios, y realiza propuesta.	Encargado de promoción y vinculación Institucional.
3	Presenta la propuesta a la dirección y consejo para su autorización	Coordinación de Desarrollo Institucional
4	Autoriza la contratación o intercambio	Dirección General y Consejo
5	Arma una pauta anual de medios y se entrega a Comunicación Social	Coordinación de Desarrollo Institucional
6	Lleva a cabo la pauta de medios	Comunicación Social
7	Da seguimiento y atención a los medios de comunicación contratadas y de intercambio	Encargado de promoción y Vinculación Institucional
8	Monitorea la pauta	Comunicación Social
COMPRA DE PRODUCTOS PARA TIENDA		
1	Busca proveedores de productos para tienda	Coordinación de Desarrollo Institucional
2	Selecciona productos de acuerdo a las necesidades de la tienda con apoyo de diversas áreas. ***Nota: de preferencia productos dinámicos, de recuerdo y de un precio menor a los 50 pesos al público.***	Coordinación de Desarrollo Institucional

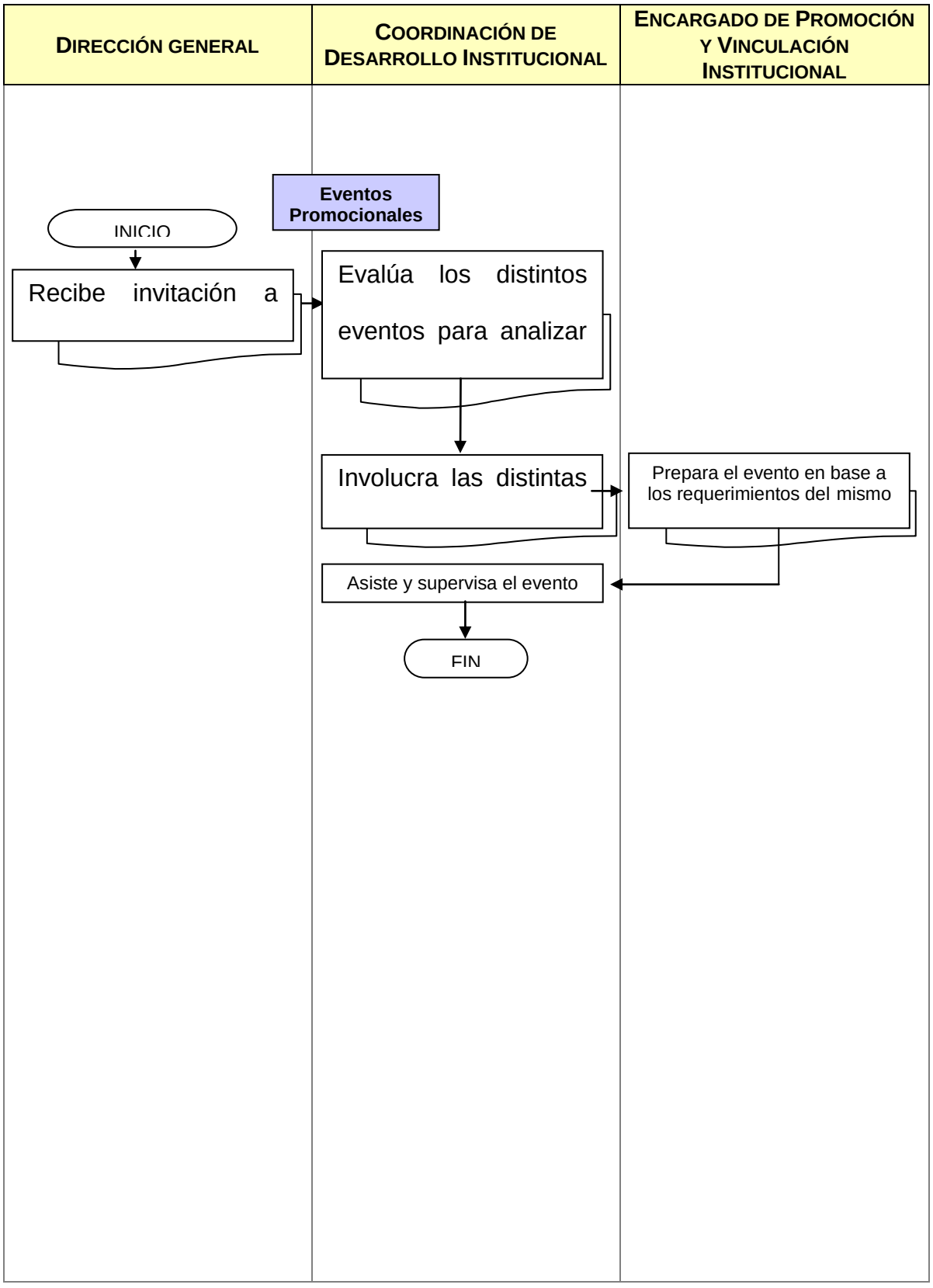
3	Elabora propuesta de nuevos productos y presenta a dirección general	Coordinación de Desarrollo Institucional
4	Autoriza propuesta	Dirección General
5	Solicita al área de imagen y grafica sobre los productos seleccionados, para que diseñen las propuestas de promoción con la imagen del museo.	Coordinación de Desarrollo Institucional
6	Elabora solicitud de compras con sus especificaciones y requerimientos	Encargado de Atención a Benefactores
7	Recaba firmas de autorización de la solicitud	Encargado de Atención a Benefactores
8	Lleva a cabo el proceso de compra.	Dirección Administrativa
9	Recibe e ingresa el material al almacén general	Encargado de Atención a Benefactores
10	Asigna a la Dirección Administrativa los productos para su venta en la tienda del museo.	Encargado de Atención a Benefactores
11	Pone a la venta los productos en tienda.	Coordinación de Recursos financieros y materiales.
12	Da seguimiento a la venta de los productos	Encargado de Atención a Benefactores
ELABORACIÓN DE PRODUCTOS PARA TIENDA.		
1	Selecciona productos para elaboración interna en el museo.	Coordinación de Desarrollo Institucional
2	Presenta propuesta de nuevos productos a la Directora General	Coordinación de Desarrollo Institucional
3	Autoriza Propuesta	Director General
4	Elabora solicitud de compras con sus especificaciones y requerimientos	Encargado de Atención a Benefactores
5	Recaba firmas de autorización de la solicitud	Coordinador de Desarrollo Institucional

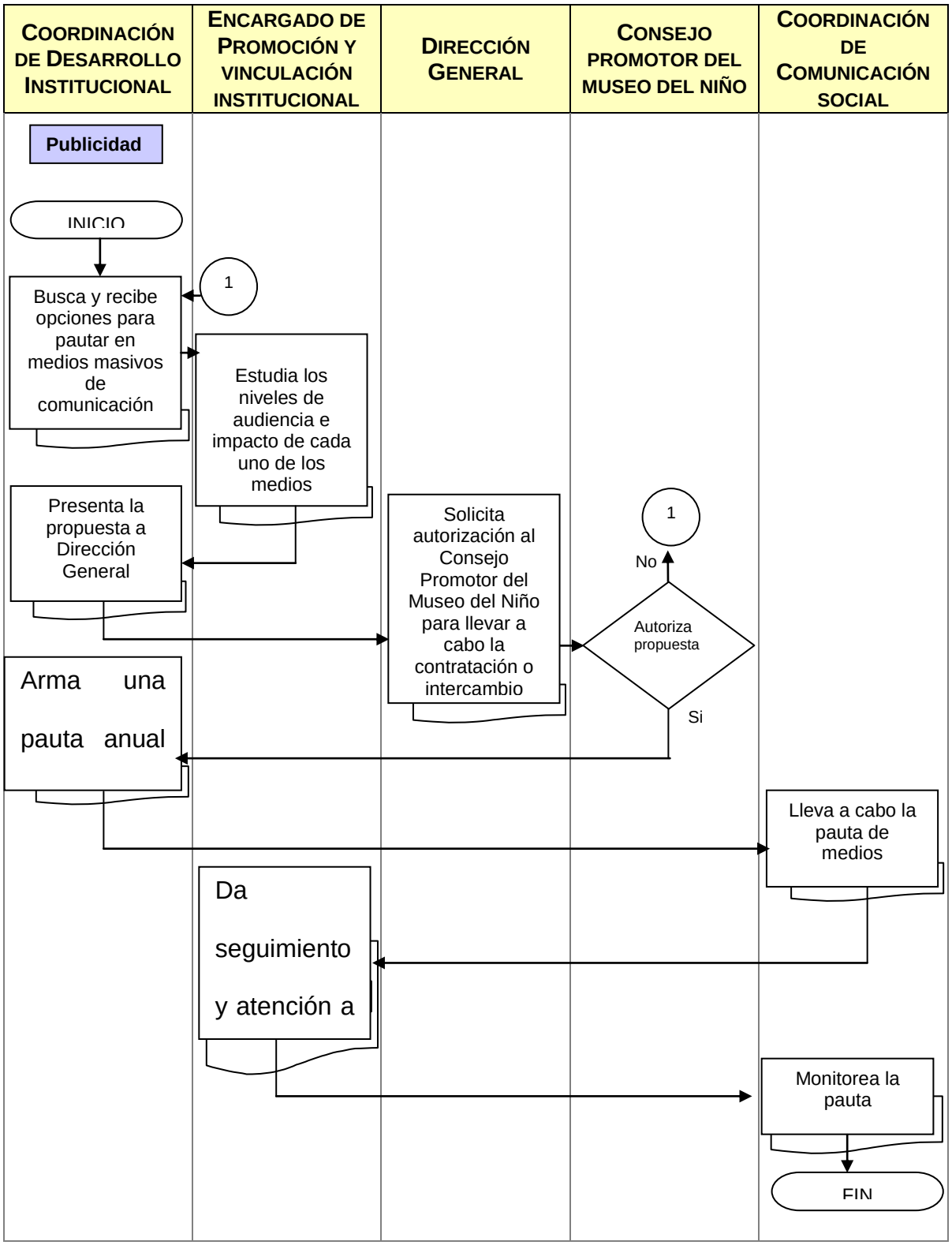
6	Lleva a cabo el proceso de compra del material	Coordinación de Recursos Financieros A
7	Capacita a personal de servicio social asignado a su área para la elaboración de los productos.	Encargado de Atención a Benefactores
8	Organiza la producción	Encargado de Atención a Benefactores
9	Revisa los productos terminados para su aprobación de calidad	Encargado de Atención a Benefactores
10	Asigna los productos para su venta a la Coordinación de Recursos Financieros y Materiales	Encargada de Atención a Benefactores
11	Pone a la venta los productos en tienda.	Encargado de Atención a Benefactores
12	Elabora reportes sobre los productos vendidos	Encargado de Atención a Benefactores
13	Da seguimiento a la venta de los productos	Encargado de Atención a Benefactores

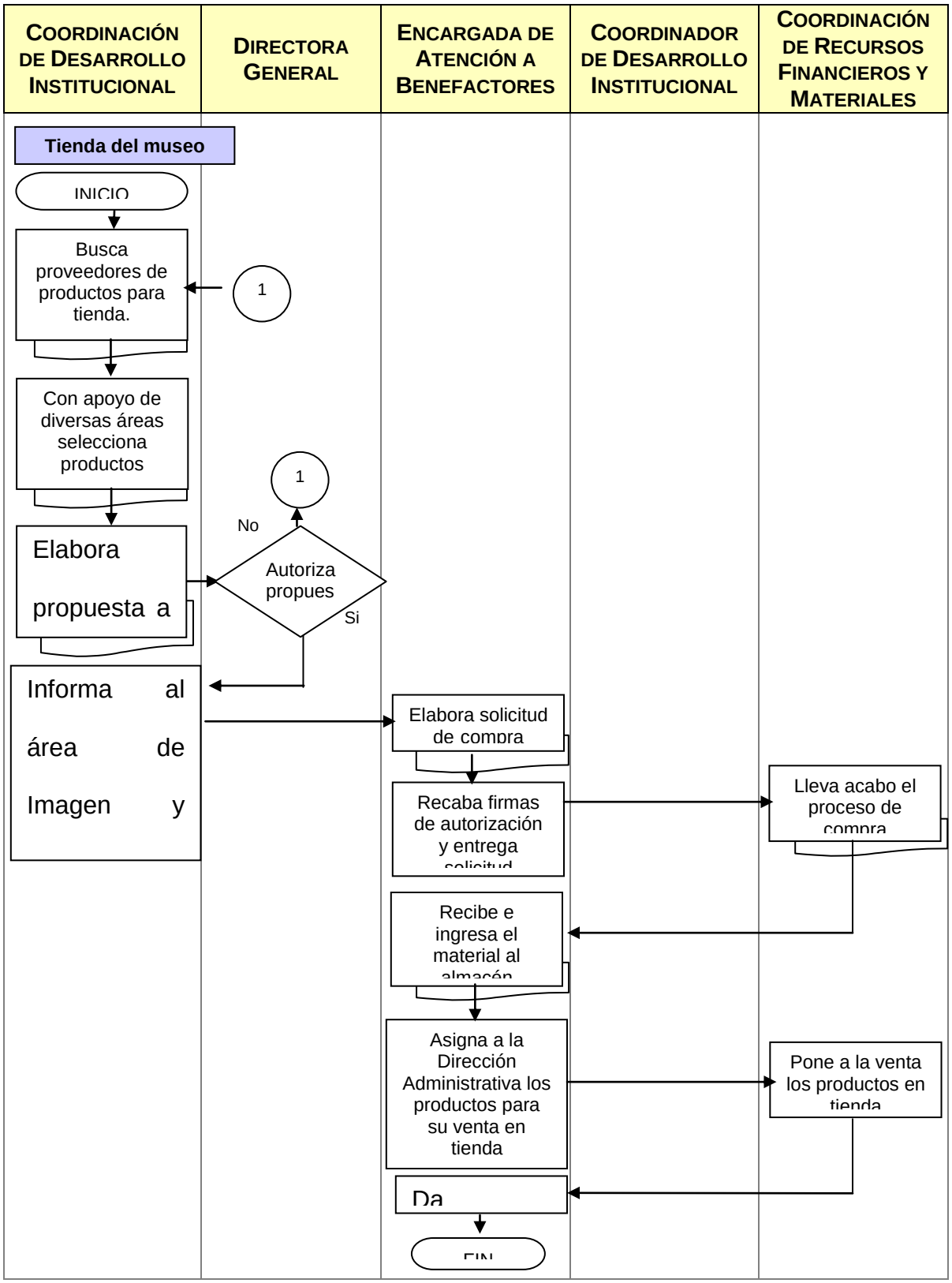
3) Flujograma del Subproceso.

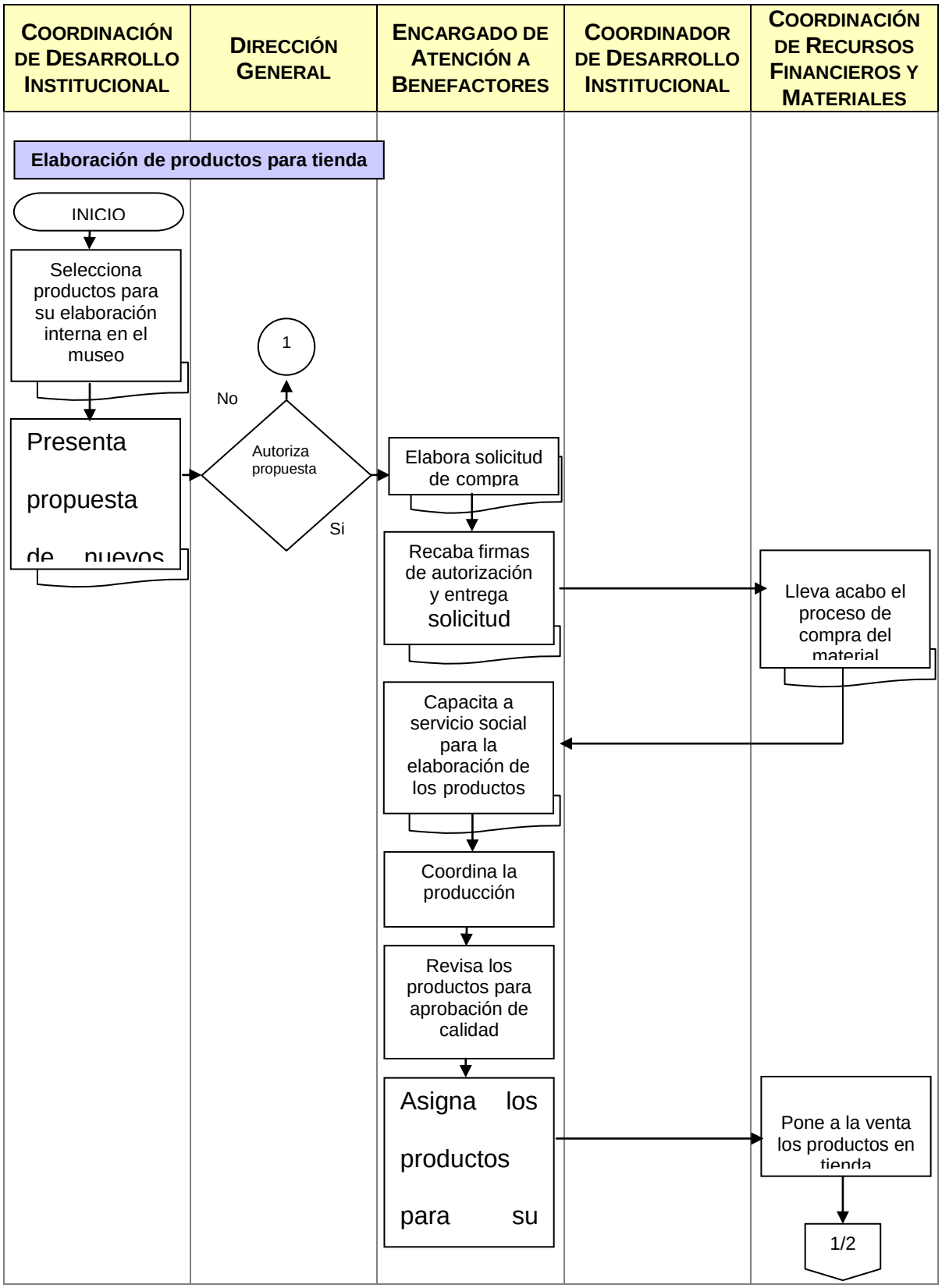
NOMBRE DEL PROCESO:	Desarrollo institucional
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Mercadotecnia
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General

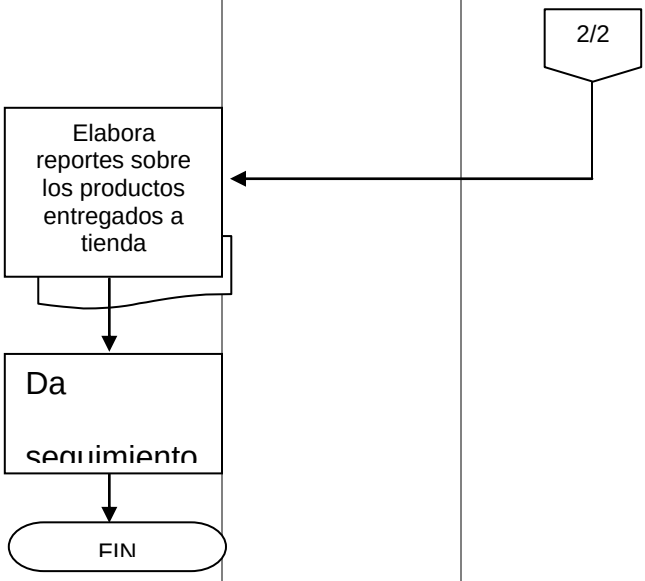



DIRECCIÓN GENERAL
COORDINACIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
ENCARGADO DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN INSTITUCIONAL
Eventos Promocionales
INICIO
Recibe invitación a
Evalúa los distintos eventos para analizar
Involucra las distintas
Prepara el evento en base a los requerimientos del mismo
Asiste y supervisa el evento
FIN


COORDINACIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
ENCARGADO DE PROMOCIÓN Y VINCULACIÓN INSTITUCIONAL
DIRECCIÓN GENERAL
CONSEJO PROMOTOR DEL MUSEO DEL NIÑO
COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL
Publicidad
INICIO
1
Busca y recibe opciones para pautar en medios masivos de comunicación
Estudia los niveles de audiencia e impacto de cada uno de los medios
Presenta la propuesta a Dirección General
Solicita autorización al Consejo Promotor del Museo del Niño para llevar a cabo la contratación o intercambio
1
No
Autoriza propuesta
Si
Arma una pauta anual
Lleva a cabo la pauta de medios
Da seguimiento y atención a
Monitorea la pauta
FIN


COORDINACIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
DIRECTORA GENERAL
ENCARGADA DE ATENCIÓN A BENEFACTORES
COORDINADOR DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
COORDINACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES
Tienda del museo
INICIO
Busca proveedores de productos para tienda.
1
Con apoyo de diversas áreas selecciona productos
1
No
Autoriza propues
Si
Elabora propuesta a
Informa al área de Imagen y
Elabora solicitud de compra
Recaba firmas de autorización y entrega
Lleva acabo el proceso de compra
Recibe e ingresa el material al almacén
Asigna a la Dirección Administrativa los productos para su venta en tienda
Pone a la venta los productos en tienda
Da
FIN


COORDINACIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
DIRECCIÓN GENERAL
ENCARGADO DE ATENCIÓN A BENEFACTORES
COORDINADOR DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
COORDINACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES
Elaboración de productos para tienda
INICIO
Selecciona productos para su elaboración interna en el museo
Presenta propuesta de nuevos
1
No
Autoriza propuesta
Si
Elabora solicitud de compra
Recaba firmas de autorización y entrega solicitud
Lleva acabo el proceso de compra del material
Capacita a servicio social para la elaboración de los productos
Coordina la producción
Revisa los productos para aprobación de calidad
Asigna los productos para su
Pone a la venta los productos en tienda
1/2

COORDINACIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	DIRECCIÓN GENERAL	ENCARGADO DE ATENCIÓN A BENEFACTORES	COORDINADOR DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	COORDINACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES
				

2) Descripción Narrativa.

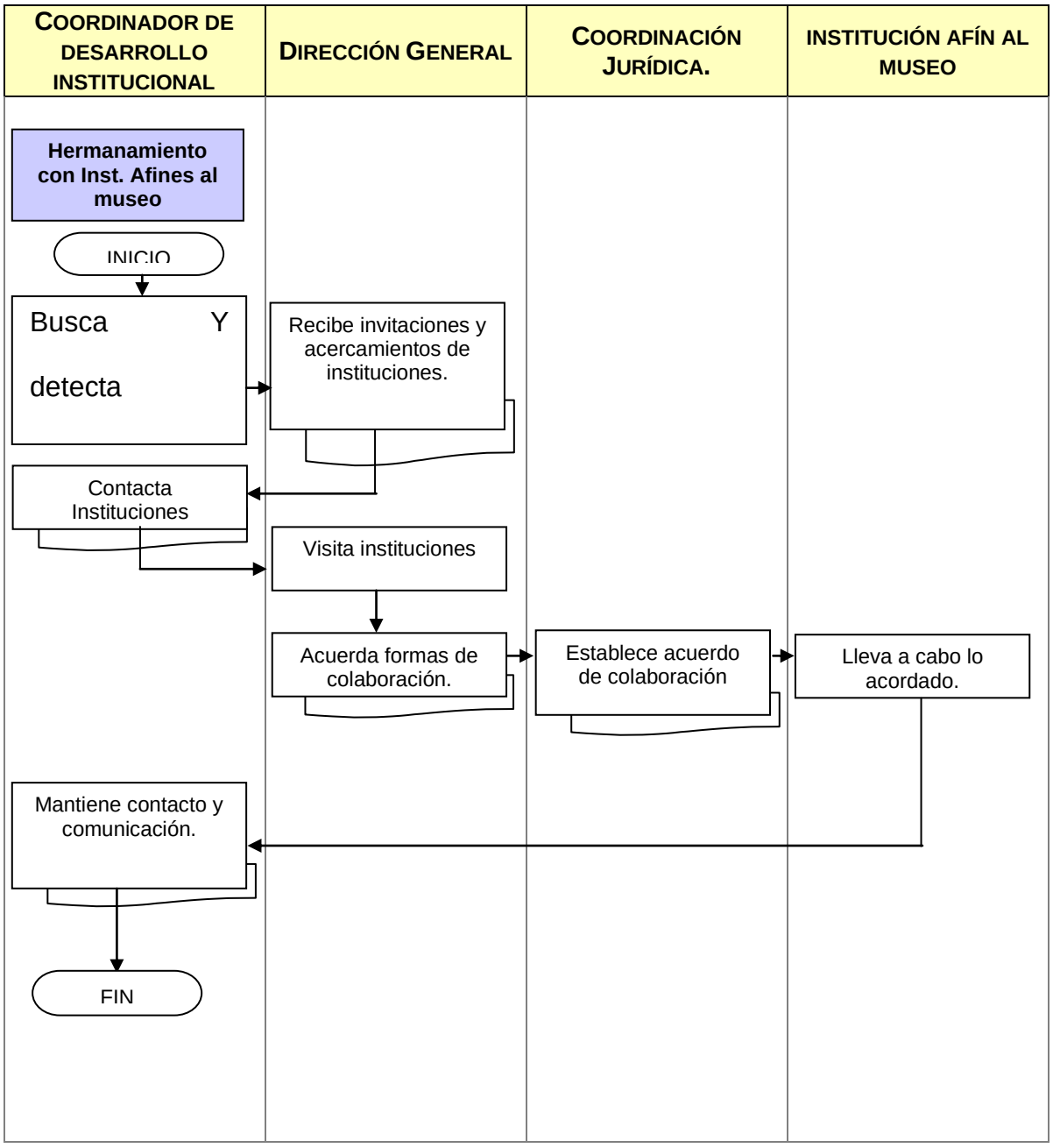
NOMBRE DEL PROCESO:	Desarrollo institucional
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Vinculación del museo
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General

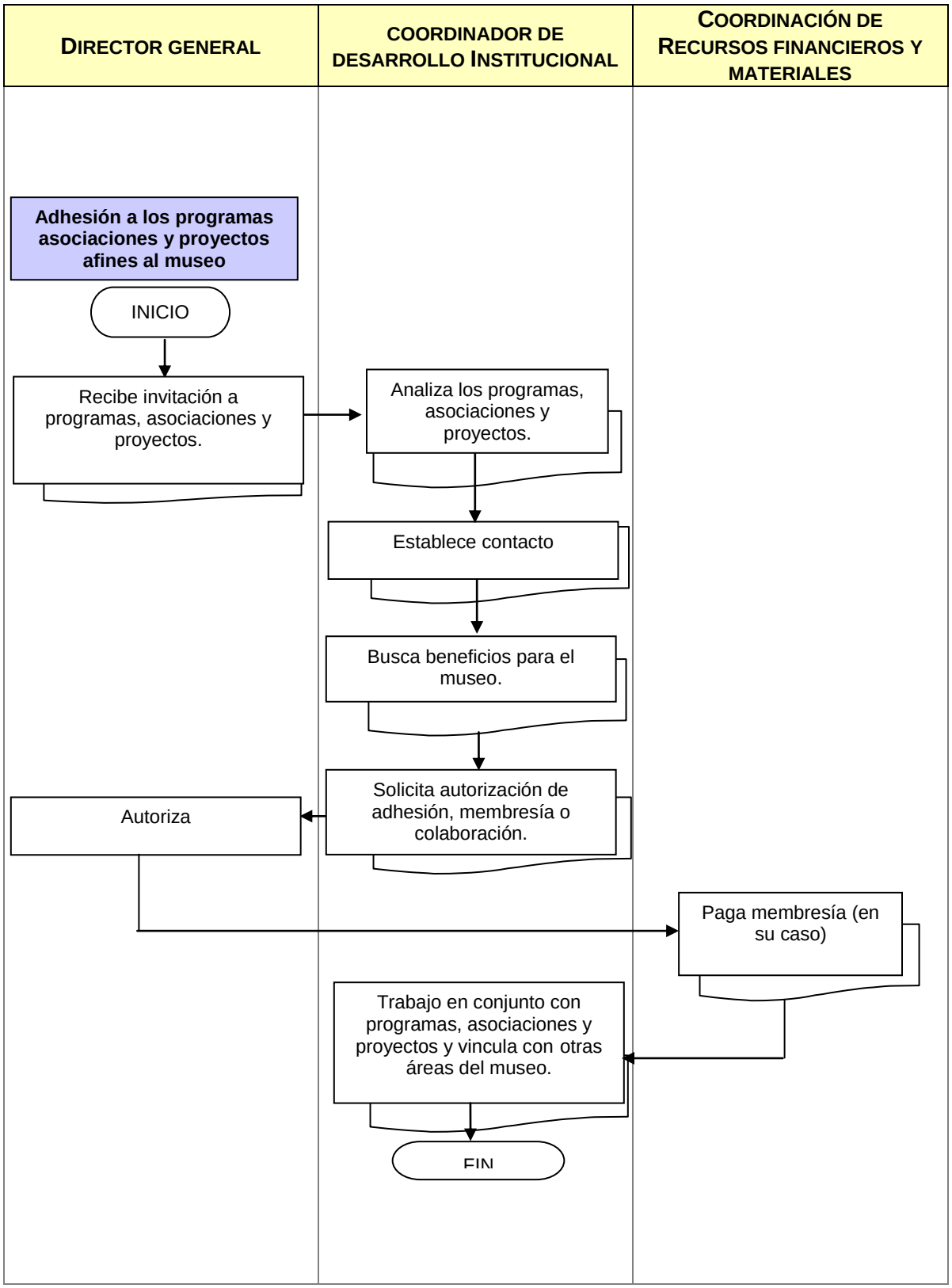
NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
HERMANAMIENTO CON INSTITUCIONES AFINES AL MUSEO		
1	Busca y detecta instituciones afines al museo dentro y fuera del país.	Coordinador de Desarrollo institucional.
2	Recibe invitaciones y acercamientos de instituciones.	Dirección General
3	Contacta instituciones que da información al director general.	Coordinador de Desarrollo Institucional
4	Visita Instituciones	Dirección General
6	Acuerda formas de colaboración	Dirección General
7	Establece acuerdo de colaboración	Coordinación Jurídica
8	Lleva a cabo lo acordado	Institución afín al museo
9	Mantiene contacto y comunicación	Coordinador de Desarrollo Institucional
ADHESIÓN A LOS PROGRAMAS, ASOCIACIONES Y PROYECTOS AFINES AL MUSEO		
1	Recibe invitación a programas, asociaciones y proyectos.	Director General
2	Analiza los programas, asociaciones y proyectos	Coordinador de Desarrollo Institucional
3	Estable contacto	Coordinador de Desarrollo Institucional.
4	Busca beneficios para el museo	Coordinador de Desarrollo Institucional
5	Solicita autorización de adhesión, membresía o colaboración.	Coordinador de Desarrollo Institucional
6	Autoriza	Director General

7	Paga membresía (en su caso)	Coordinación de Recursos Financieros y Materiales.
8	Trabajo en conjunto con programas, asociaciones y proyectos y vincula con otras áreas del museo.	Coordinador de Desarrollo

3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Desarrollo institucional
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Vinculación del museo
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General




DIRECTOR GENERAL
COORDINADOR DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
COORDINACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES
Adhesión a los programas asociaciones y proyectos afines al museo
INICIO
Recibe invitación a programas, asociaciones y proyectos.
Analiza los programas, asociaciones y proyectos.
Establece contacto
Busca beneficios para el museo.
Solicita autorización de adhesión, membresía o colaboración.
Autoriza
Paga membresía (en su caso)
Trabajo en conjunto con programas, asociaciones y proyectos y vincula con otras áreas del museo.
FIN

2) Descripción Narrativa.

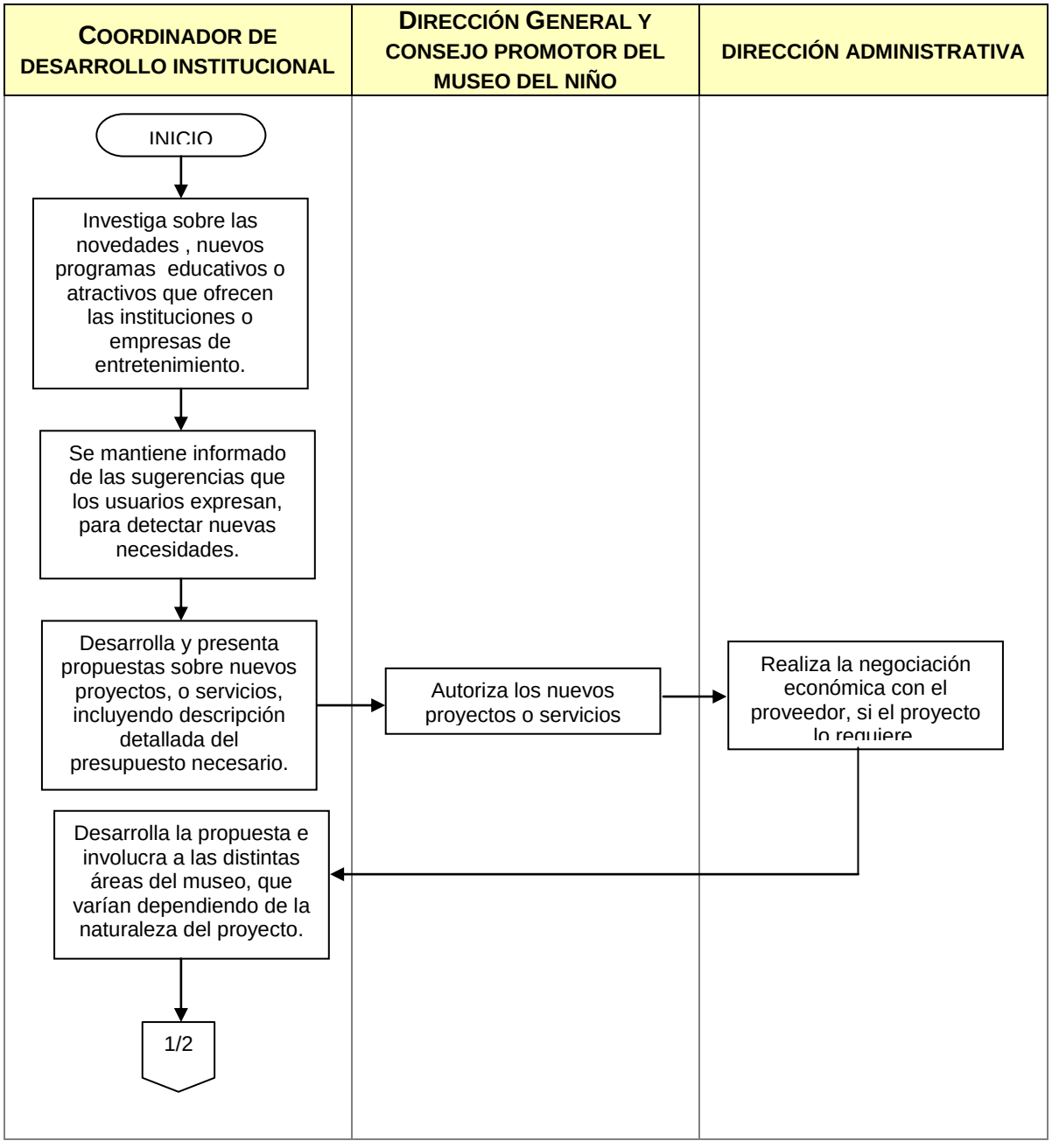
NOMBRE DEL PROCESO:	Desarrollo institucional
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Creación de nuevos proyectos
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General

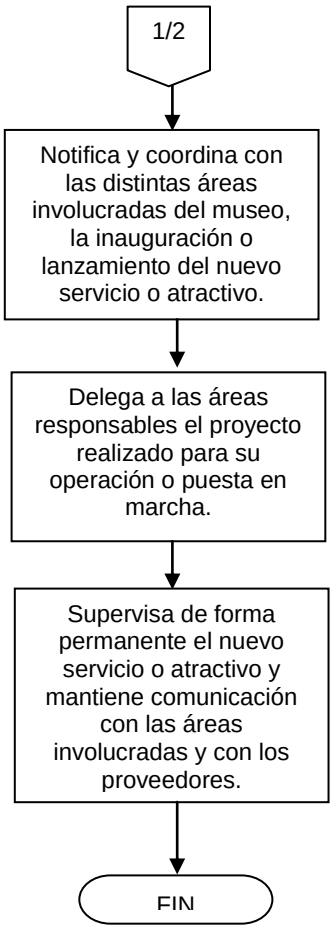
NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
	DETECCIÓN DE NECESIDADES E INNOVACIÓN	
1	Investiga sobre las novedades, nuevos programas educativos o atractivos que ofrecen las instituciones o empresas de entretenimiento.	Coordinación de Desarrollo Institucional
2	Se mantiene informado de las sugerencias que los usuarios expresan, para detectar nuevas necesidades.	Coordinación de Desarrollo Institucional
	DESARROLLO DE PROYECTOS	
1	Desarrolla y presenta propuestas sobre nuevos proyectos o servicios, incluyendo descripción detallada del presupuesto necesario y solicita autorización.	Coordinación de Desarrollo Institucional
2	Autoriza nuevos proyectos o servicios.	Dirección General y Consejo promotor del Museo del Niño
	IMPLEMENTACIÓN	
1	Realiza la negociación económica con el proveedor, si el proyecto lo requiere.	Dirección Administrativa
2	Desarrolla la propuesta e involucra a distintas áreas del museo, que varían dependiendo de la naturaleza del proyecto.	Coordinación de Desarrollo Institucional
3	Notifica y coordina con las distintas áreas involucradas del museo, la inauguración o lanzamiento del nuevo servicio o atractivo	Coordinación de Desarrollo Institucional
	ASIGNACIÓN PARA EL SEGUIMIENTO	
1	Delega a las áreas responsables el proyecto realizado, para su operación o puesta en marcha.	Coordinación de Desarrollo Institucional
2	Supervisa de forma permanente el nuevo servicio o atractivo y mantiene comunicación con las áreas involucradas y con los proveedores.	Coordinación de Desarrollo Institucional

3	Informa y presenta reportes de forma periódica a la dirección general del desempeño del nuevo atractivo o servicio.	Coordinación de Desarrollo Institucional

3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Desarrollo institucional
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Vinculación del museo
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General



COORDINADOR DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	DIRECCIÓN GENERAL Y CONSEJO PROMOTOR DEL MUSEO DEL NIÑO	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
		

COORDINACIÓN DE IMAGEN Y GRÁFICA

Fecha de elaboración: Octubre de 2007.

COORDINACIÓN DE IMAGEN Y GRÁFICA.

NORMATIVIDAD.

1) Fundamentos legales.
Manual de Identidad Corporativa
Manual de Señalética del Museo
2) Políticas Generales.
Políticas para ahorro de impresos

INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
Diseño de Imagen	Solicitud de diseño.
	Conceptualización de Diseño
	Propuestas de diseño o producto
	Aprobación del diseño final
Impresión y/o fabricación	Impresión y/o fabricación Interna
	Impresión y/o fabricación Externa

DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Imagen y Gráfica
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Diseño de Imagen.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General
ALCANCE O ÁMBITO:	
Todos el Museo Interactivo Trompo Mágico.	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
Proyectar imágenes limpias y claras del Museo Interactivo Trompo Mágico. Respetar la diversidad cultural Promover las costumbres mexicanas Innovar en las posibilidades de reciclado	
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
1. No se permite el uso de " mascotas" que degraden ó distorsionen la imagen del ser humano, ni de los animales.	
RESULTADOS ESPERADOS:	
Que se recuerde y que se tenga en mente al Museo Interactivo Trompo Mágico como una institución de primer mundo, preocupada por las tradiciones, la cultura, los valores, la diversidad y la educación de todos los mexicanos.	
INDICADOR DE ÉXITO:	
El consumo de los productos con el diseño del Trompo en la tienda del Museo. Que el 90% de los comentarios del público sean favorables.	
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	
➢ Manual de políticas de imagen ➢ Manual de identidad corporativa ➢ Manual de señalética ➢ Manual del uso responsable de los materiales y recursos del Museo	

2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Imagen y Gráfica
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Diseño de Imagen
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General

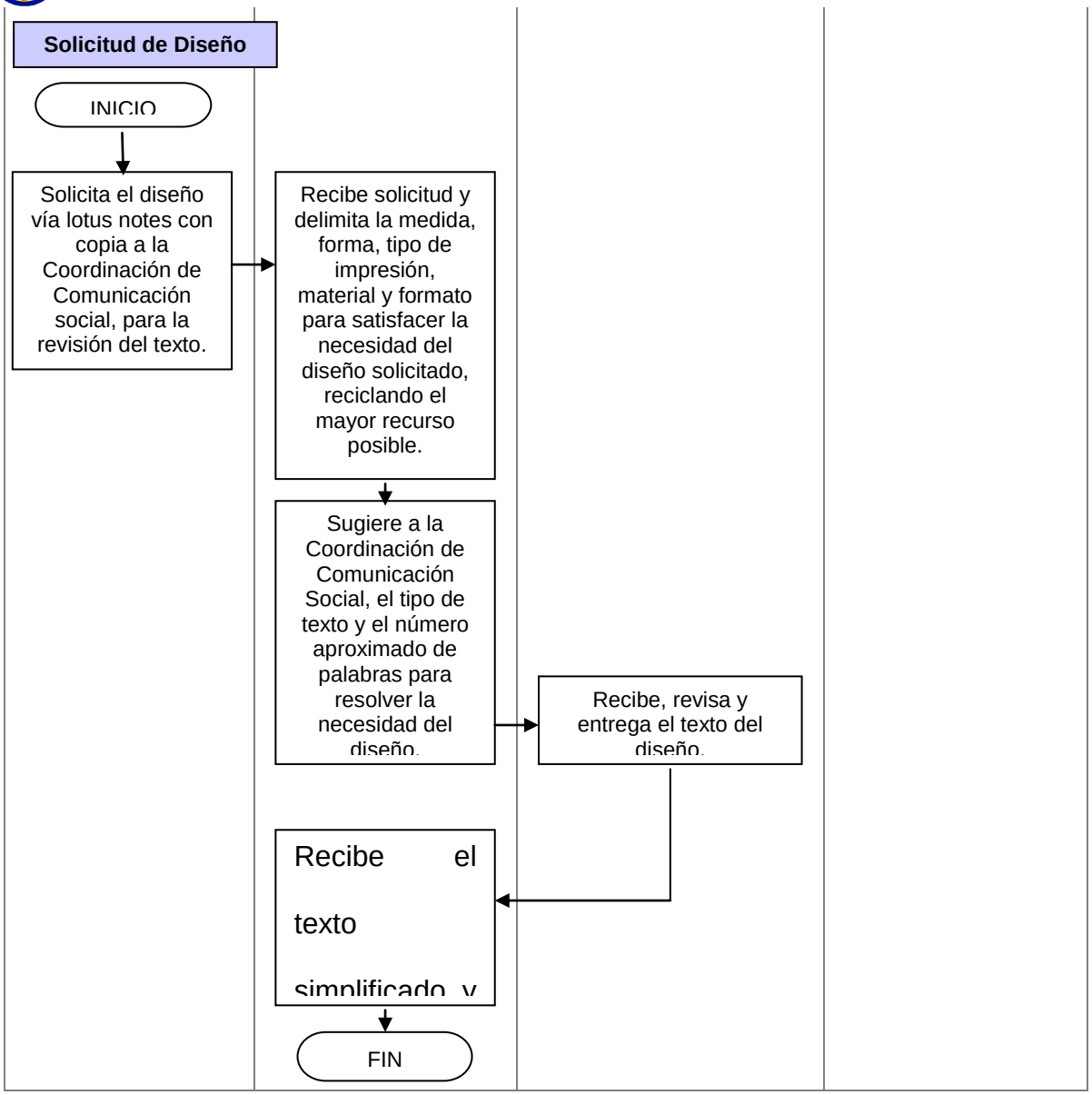
NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
	SOLICITUD DE DISEÑO	
1	Solicita el diseño vía lotus con copia a la Coordinación de Comunicación Social, para la revisión del texto.	Áreas Solicitantes
2	Recibe solicitud y delimita la medida, forma, tipo de impresión, material y formato para satisfacer la necesidad de diseño solicitado, reciclando el mayor recurso posible.	Coordinador de Imagen y Gráfica
3	Sugiere a la Coordinación de Comunicación Social, el tipo de texto y el número aproximado de palabras para resolver la necesidad de diseño.	Coordinador de Imagen y Gráfica
4	Recibe, revisa y entrega el texto del diseño.	Coordinación de Comunicación Social y apoyo A.
5	Recibe el texto simplificado y listo para aplicarse en el formato de diseño o producto requerido.	Coordinador de Imagen y Gráfica
	CONCEPTUALIZACIÓN DE DISEÑO	
1	Realiza investigación sobre necesidad de diseño que se requiere resolver en libros, revistas e Internet.	Coordinador de Imagen y Gráfica
2	Hace lluvia de ideas para desarrollar el concepto más apropiado para el público al que va dirigido.	Coordinador de Imagen y Gráfica
3	Elige con los elementos obtenidos, el rumbo del concepto de diseño.	Coordinador de Imagen y Gráfica
	PROPUESTAS DE DISEÑO O PRODUCTO	
1	Solicita a alguno de los diseñadores que realicen 3 propuestas con el concepto de diseño entregado.(1)	Coordinador de Imagen y Gráfica

2	Elabora, traza, posibles opciones de diseño.	Diseñador Grafico
3	Diseña y entrega tres ideas del concepto de diseño.	Diseñador Grafico
4	Revisa los diseños, depura y afina el mejor.	Coordinador de Imagen y Gráfica
APROBACIÓN DEL DISEÑO FINAL		
1	Presenta el diseño y el concepto para su aprobación a el área solicitante.	Coordinador de Imagen y Gráfica
2	Si el área solicitante aprueba, pasa el diseño al proceso de impresión ó producción (interno ó externo).	Área Solicitante
3	Si no se aprueba solicita al diseñador que realice nuevas propuestas.(1)	Diseñador Grafico

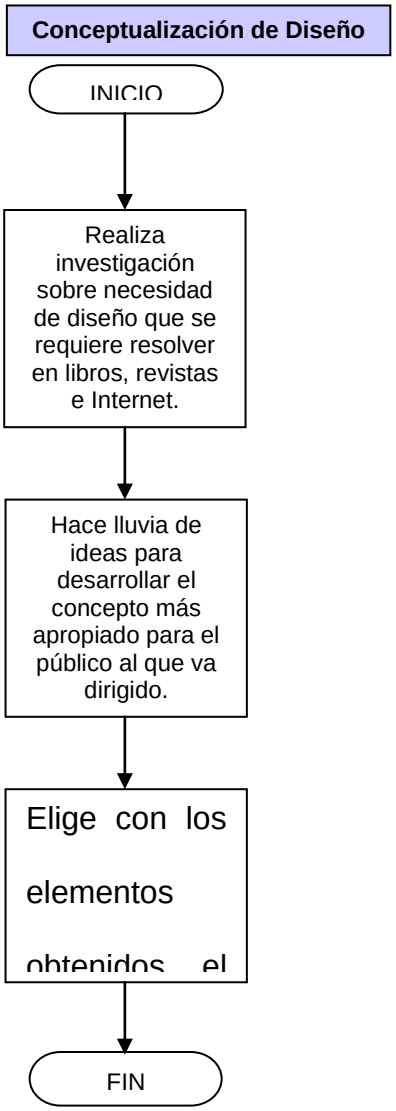
3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Imagen y Gráfica
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Diseño de Imagen
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General

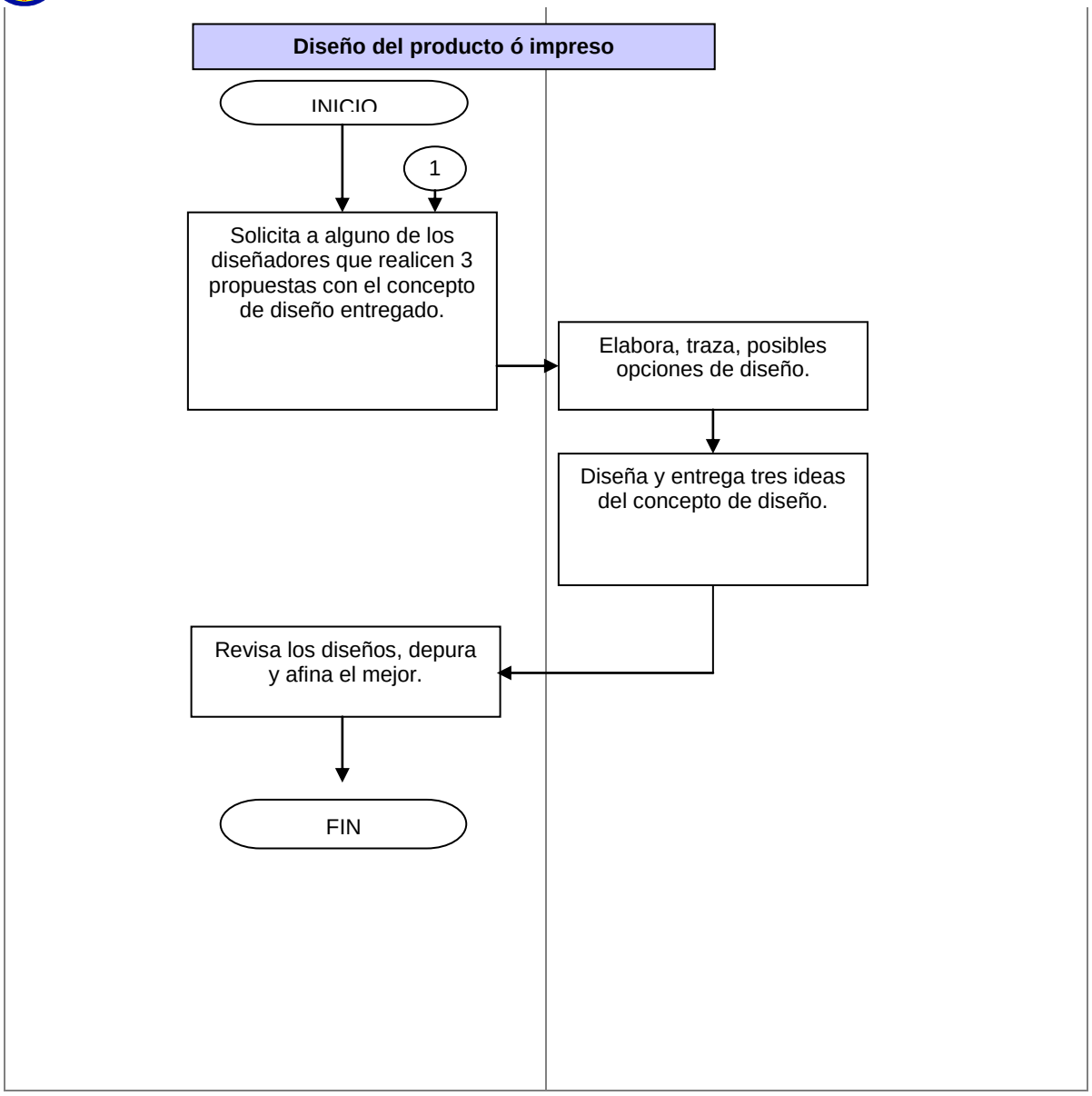
ÁREA SOLICITANTE	**COORDINACIÓN DE IMAGEN Y GRÁFICA**	**COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y APOYO A**	**DISEÑADOR GRAFICO**

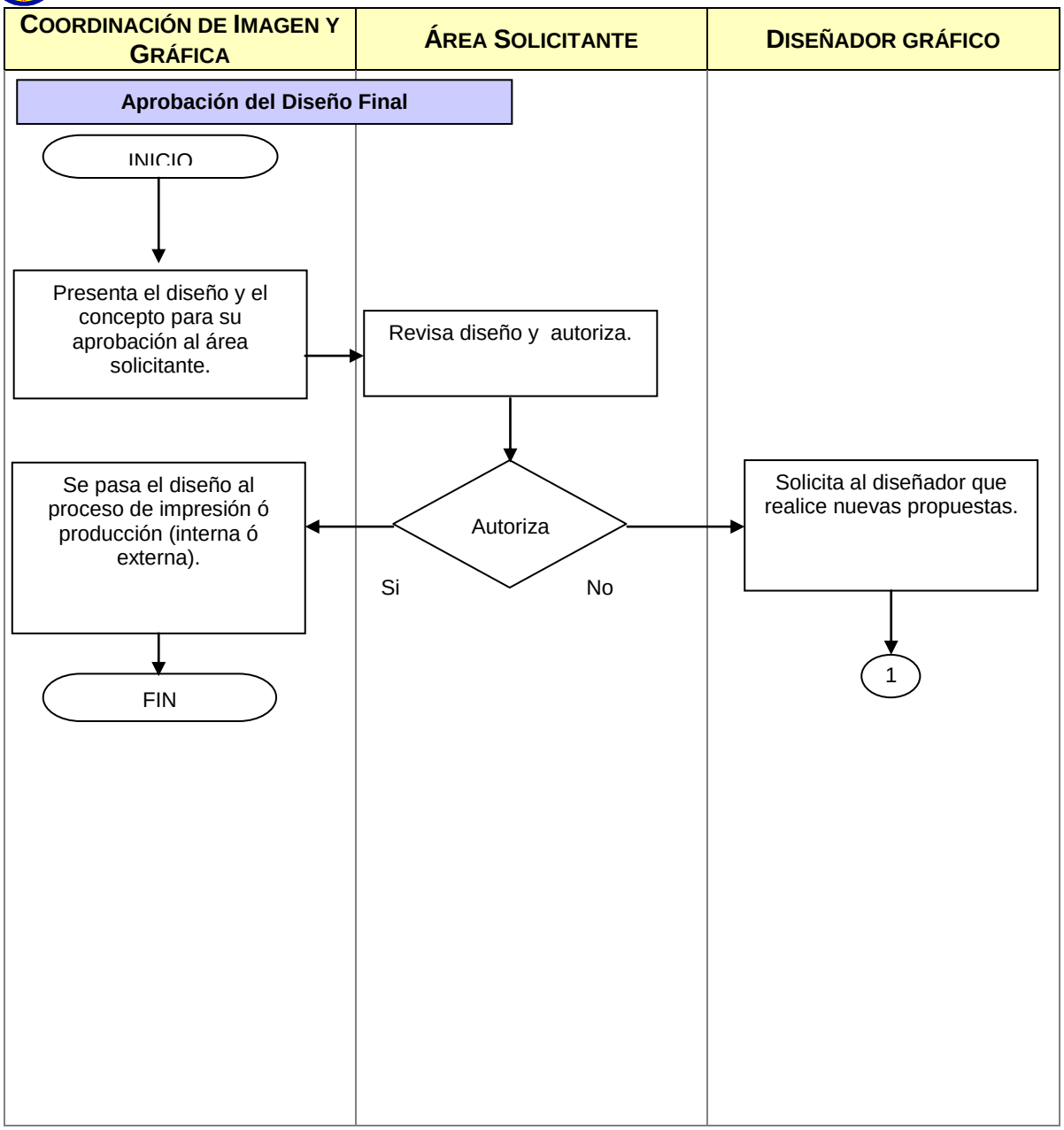


COORDINACIÓN DE IMAGEN Y GRÁFICA



COORDINACIÓN DE IMAGEN Y GRÁFICA	DISEÑADOR


Diseño del producto ó impreso
INICIO
1
Solicita a alguno de los diseñadores que realicen 3 propuestas con el concepto de diseño entregado.
Elabora, traza, posibles opciones de diseño.
Diseña y entrega tres ideas del concepto de diseño.
Revisa los diseños, depura y afina el mejor.
FIN



DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Imagen y Gráfica
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Impresión y/o Fabricación
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General

ALCANCE O ÁMBITO:

Todos el Museo Interactivo Trompo Mágico.

OBJETIVO DEL SUBPROCESO:

Lograr una imagen impresa limpia, clara, de buena resolución con colores brillantes y papel de buen gramaje o bien un producto de primera calidad construido con materiales resistentes para uso rudo y con terminados de primera clase.

POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:

1. Utilización máxima del papel. (adecuando a los formatos máximos de impresión con respecto al proveedor).
2. Materiales con posibilidades de reciclado.
3. Reciclado de los materiales empleados.
4. Utilización de materiales nobles reciclables como la madera, el aluminio el acero inoxidable.

RESULTADOS ESPERADOS:

Que la impresión o la fabricación de las necesidades de impresos del Museo se fabriquen con la mayor responsabilidad del uso de materiales posible.

INDICADOR DE ÉXITO:

La durabilidad de los
El contacto de los diseños con los niños.
La funcionalidad de los diseños.
La respuesta a la necesidad por la cual el diseño se fabrico.

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

- Manual de políticas de Imagen
- Manual de identidad Corporativa
- Manual de señalética
- Manual del uso responsable de los materiales y recursos del Museo.

2) Descripción Narrativa.

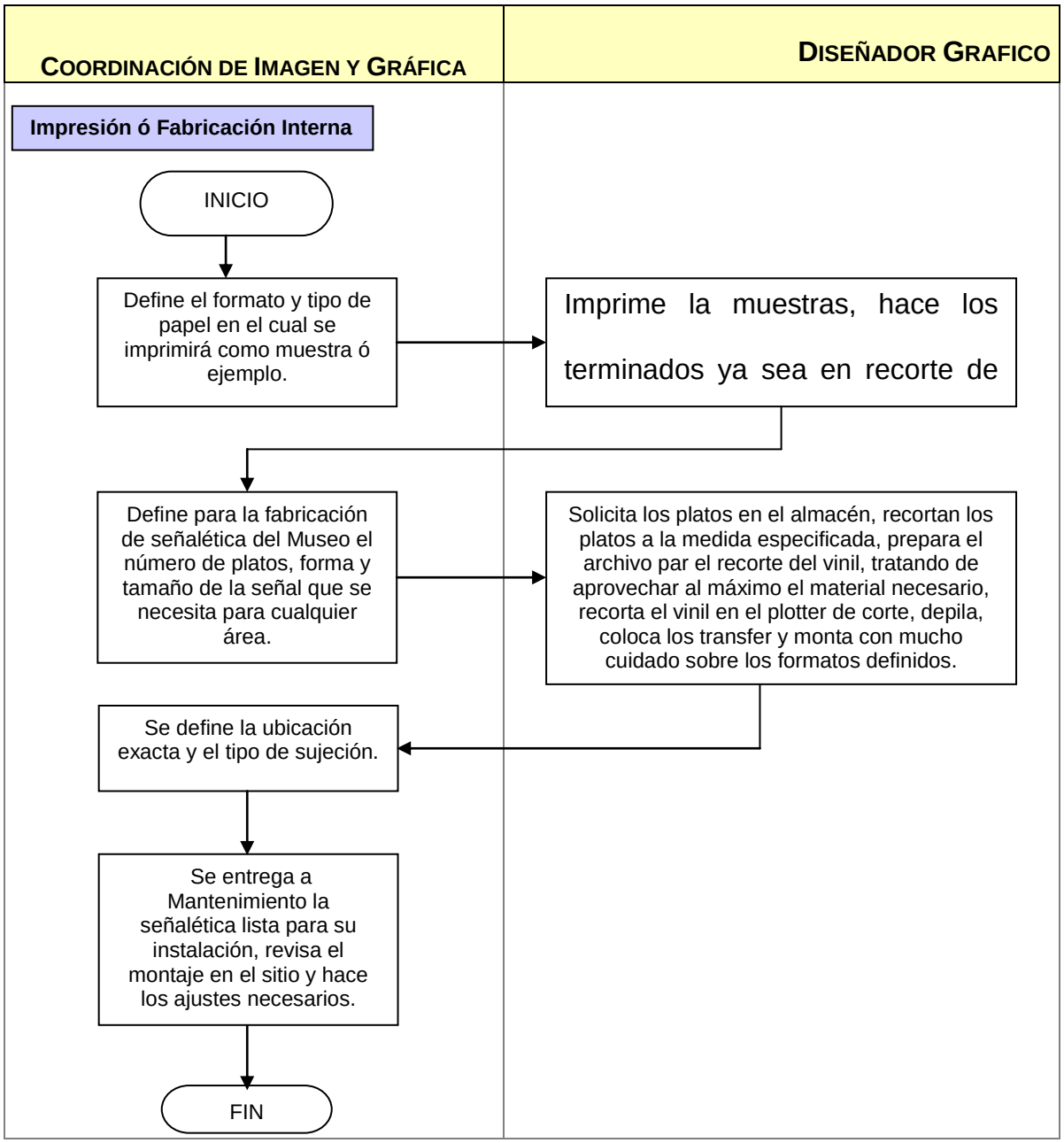
NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Imagen y Gráfica
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Impresión y/o Fabricación
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General

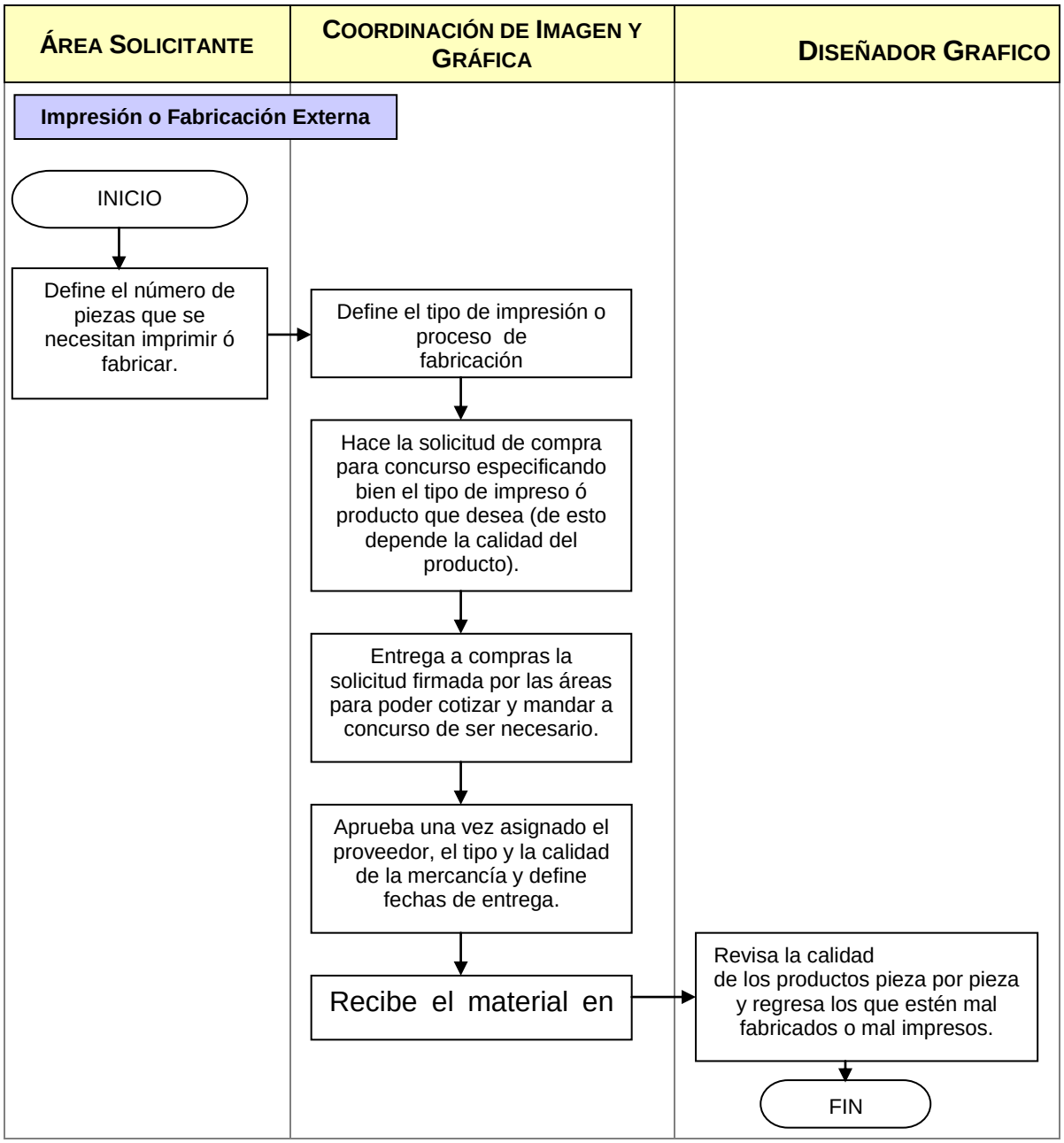
NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
	IMPRESIÓN O FABRICACIÓN INTERNA	
1	Define el formato y tipo de papel en el cual se imprimirá como muestra o ejemplo.	Coordinador de Imagen y Gráfica
2	Imprimen la muestras necesarias.	Diseñador Grafico
3	hace los terminados necesarios ya sea recorte de impresiones o bien doblado, suajado o laminado.	Diseñador Grafico
4	Entregan a los responsables el número de copias requerido perfectamente terminado.	Diseñador Grafico
5	Define para la fabricación de señalética del museo el número de platos, forma y tamaño de la señal que se necesita por cualquier área del museo	Coordinador de Imagen y Gráfica
6	Solicitan los platos en almacén o bien se recortan los platos de la medida especificada si el tamaño no es el adecuado.	Diseñador Grafico
7	Prepara el archivo para el recorte del vinil, tratando de aprovechar al máximo el material necesario.	Diseñador Grafico
8	Recorta el vinil en el plotter de corte, depila, coloca el transfer y monta con mucho cuidado sobre los formatos definidos.	Diseñador Grafico
9	Se define la ubicación exacta y el tipo de sujeción.	Coordinador de Imagen y Gráfica
10	Se entrega a Mantenimiento la señalética lista para su instalación.	Coordinador de Imagen y Gráfica

11	Revisa el montaje en el sitio y hace los ajustes necesarios.	Coordinador de Imagen y Gráfica
IMPRESIÓN O FABRICACIÓN EXTERNA		
1	Define el número de piezas que se necesitan imprimir o fabricar	Área Solicitante
2	Define el tipo de impresión o proceso de fabricación a seguir.	Coordinador de Imagen y Gráfica
3	Hace la solicitud de compra para concurso especificando completamente bien el tipo de impreso o producto que se desea (de esto depende la calidad del producto)	Coordinador de Imagen y Gráfica
4	Entrega a compras la solicitud firmada por las áreas para poder cotizar y mandar a concurso de ser necesario.	Coordinador de Imagen y Gráfica
5	Aprueba una vez asignado el proveedor el tipo y la calidad de la mercancía y se definen fechas de entrega.	Coordinador de Imagen y Gráfica
6	Recibe el material en almacén.	Coordinador de Imagen y Gráfica
7	Revisa la calidad de los productos pieza por pieza y regresa los que estén mal fabricados o mal impresos.	Diseñador Grafico

3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Imagen y Gráfica
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Impresión y/o Fabricación
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General




ÁREA SOLICITANTE
COORDINACIÓN DE IMAGEN Y GRÁFICA
DISEÑADOR GRAFICO
Impresión o Fabricación Externa
INICIO
Define el número de piezas que se necesitan imprimir ó fabricar.
Define el tipo de impresión o proceso de fabricación
Hace la solicitud de compra para concurso especificando bien el tipo de impreso ó producto que desea (de esto depende la calidad del producto).
Entrega a compras la solicitud firmada por las áreas para poder cotizar y mandar a concurso de ser necesario.
Aprueba una vez asignado el proveedor, el tipo y la calidad de la mercancía y define fechas de entrega.
Recibe el material en
Revisa la calidad de los productos pieza por pieza y regresa los que estén mal fabricados o mal impresos.
FIN

COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Fecha de elaboración: Octubre de 2007.

COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

NORMATIVIDAD.

1) Fundamentos legales.
Ley para los Servidores Públicos de Estado de Jalisco y sus Municipios
Ley de Responsabilidades del los Servidores Públicos y sus Municipios
Ley Federal del trabajo
Código Penal Federal
Código Civil para el Estado de Jalisco

2) Políticas Generales

La coordinación de recursos humanos llevará a cabo el proceso de reclutamiento, preselección y contratación del personal. Además de el control de los registros administrativos sobre el desarrollo del personal, incidencias, cambios, etc.

La inducción, el proceso inicial de integración, la detección de necesidades de capacitación, así como el seguimiento y control de la misma, lo coordinará recursos humanos.

El proceso de integración y control administrativo de la permanencia de los prestadores de servicio social y prácticas profesionales se llevará en esta coordinación.

INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
Administración de servicio social	Reclutamiento
	Selección
	Capacitación
	Trámite de alta y Asignación
	Trámite de Reportes
	Control de horas
	Trámite de baja
	Trámite de Acreditación
Desarrollo de personal	Reclutamiento
	Selección
	Contratación

	Integración al puesto
	Seguimiento al desempeño para prestadores de servicios de nuevo ingreso o promoción.
	Evaluación del desempeño semestral
	Comunicación interna
	Baja de personal por renuncia voluntaria
Métodos y procedimientos	Elaboración de Manuales
	Corrección de Manuales
Control de Vacaciones	Control de Vacaciones
Reporte de Incidencias	Reporte de Incidencias
Capacitación	Programación de capacitación anual
	Capacitación institucional (interna)
	Capacitación externa
	Medición de la efectividad de los procesos de capacitación

DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.
1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Recursos humanos
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Administración de servicio social
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa

ALCANCE O ÁMBITO:

De uso exclusivo por el departamento de Recursos Humanos con aplicación en el Museo Interactivo Trompo Mágico.

OBJETIVO DEL SUBPROCESO:

Cubrir en tiempo y forma la Plantilla de Servicio Social para cumplir con los requerimientos educativos y operativos de las salas y exposiciones del museo.

POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:

1. La Coordinación de Recursos Humanos es la **única** facultada para **negociar** con el Prestador y/o Practicante la asignación y el horario a realizar durante el cumplimiento de las actividades propias del servicio social y prácticas profesionales.
2. Para tener un estricto control en manejo de datos e información generada por El Prestador y/o Practicante durante su estancia activa en el museo, es necesario contar con una serie de procedimientos y recursos (electrónicos, materiales humanos) que permitan al Administrador de Servicio Social mantener actualizada por una parte, la base de datos del **Sistema de Control del Museo**, y por el otro, alimentarlo con la información recopilada en los formatos del Servicio Social junto con la documentación que ampara los movimientos.

RESULTADOS ESPERADOS:

Contar con el personal necesario para el buen funcionamiento del museo y que toda la información derivada de la administración de servicio social sea práctica y confiable.

INDICADOR DE ÉXITO:

Plantilla cubierta al 100%
Tramites de los prestadores de servicio social completos.

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

- Convenios con las escuelas
- Reglamento interno de servicio social

Reglamentos escolares de servicio social

2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Recursos humanos
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Administración de servicio social
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa

NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
	RECLUTAMIENTO	
1	Elabora un calendario de Solicitud y Asignación de prestadores de servicio social y/o prácticas profesionales de acuerdo a la programación de las Instituciones educativas.	Encargado de Servicio Social
2	Presenta las solicitudes de prestadores de servicio social debidamente requisitadas ante las instituciones educativas. Y da seguimiento a ellas por cualquier eventualidad presentada.	Encargado de Servicio Social
3	Realiza visitas a las instituciones educativas para dar a conocer el proyecto educativo del museo y las actividades que se realizan en el museo como prestadores de servicio social, ante los responsables de servicio social y los posibles prestadores de servicio	Encargado de Servicio Social
4	Atiende llamadas telefónicas y visitas de las personas interesadas en prestar su servicio social en el museo, dando la información necesaria para que puedan realizar sus trámites de ingreso.	Encargado de Servicio Social
	SELECCIÓN	
5	Recibe a los solicitantes para iniciar sus trámites, y le explica el perfil, las actividades y los objetivos a cumplir, definen su horario y entrega el formato "Solicitud de Servicio social y/o prácticas profesionales" para su llenado.	Encargado de Servicio Social
6	Llena la "Solicitud de servicio social y/o practicas profesionales" y turna.	Solicitante
7	Recibe el formato de "Solicitud de servicio social y/o practicas profesionales" y turna al Encargado de desarrollo de personal.	Encargado de Servicio Social

8	Recibe la solicitud y aplica los exámenes psicométricos.	Encargado de desarrollo de personal
9	Contesta los exámenes psicométricos y turna.	Solicitante
10	Recibe la solicitud, realiza la entrevista de selección y detecta tres posibles áreas de asignación, registrando los datos obtenidos en el formato "Evaluación del Candidato"	Encargado de Servicio Social
11	Informa al Encargado de servicio social el resultado de la evaluación.	Encargado de desarrollo de personal
12	Si el solicitante aprobó el proceso de selección el Encargado de Servicio social le indica fecha y horario en que deberá tomar sus cursos de capacitación (de acuerdo a calendario de capacitación) y se le solicitan los documentos necesarios para integrar su expediente, si no aprobó el proceso, El encargado de Desarrollo de personal le brinda una breve retroalimentación al candidato agradeciéndole su interés por pertenecer a nuestro equipo de trabajo.	Encargado de Servicio Social ,Encargado de desarrollo de personal
CAPACITACIÓN		
13	Elabora el Listado de Capacitación y turna al Encargado de Capacitación para su conocimiento	Encargado de Servicio Social
14	Elabora la logística de la capacitación, prepara los materiales conforme a las fechas y horarios acordados.	Encargado de Capacitación
15	Se presenta en la fecha y horario acordado para recibir los cursos de capacitación.	Prestador y/o practicante
16	Recibe al solicitante, registra en el formato "Listado de Capacitación", e imparte cursos de Capacitación. Notas: Los prestadores y/o practicantes deberán tomar los siguientes cursos: ✓ Inducción; (recorrido, misión, visión, organigrama, reglamento interno de servicio social, beneficios, seguridad. ✓ Calidad en el Servicio ✓ Capacidades especiales ✓ Trabajo en equipo ✓ Primeros Auxilios ✓ Seguridad Entrega carta compromiso para su llenado	Encargado de Capacitación
17	Firma de conocimiento del reglamento interno de servicio social la carta compromiso. Y turna	Prestador y/o practicante

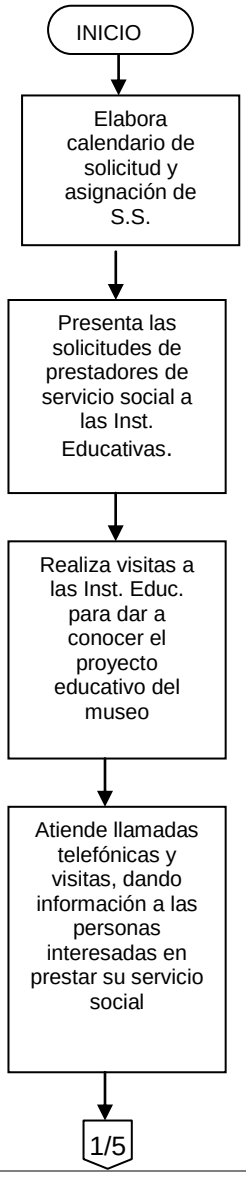
18	Recibe la carta compromiso y turna.	Encargado de Capacitación
19	Recibe carta compromiso y cita al prestador y/o practicante para realizar su tramite de alta.	Encargado de Servicio Social
TRÁMITE DE ALTA Y ASIGNACIÓN		
20	Se presenta para su asignación y entrega la documentación que le fue requerida así como su oficio de asignación o comisión.	Prestador y/o practicante
21	Recibe documentación de los prestadores de servicio social y/o practicantes, da de alta sus datos en el "Sistema integral de recursos humanos" y turna a la encargada de información y estadísticas de personal para que les tome la fotografía y elabore gafetes de identificación.	Encargado de Servicio Social
22	Toma fotografía y elabora gafetes y turna	Encargada de información y estadísticas de personal
23	Entrega gafete al prestador y/o practicante y entrega formato "entrega de identificación" para su llenado,	Encargado de Servicio Social
24	Llena formato y turna	Prestador de Servicio Social y/o practicante
25	Asigna al prestador y/o practicante de acuerdo a la plantilla de servicio social autorizada	Encargado de Servicio Social
26	Informa al prestador y/o practicante la sala a la que fue asignado de acuerdo a las tres opciones que sugirió el encargado de desarrollo de personal y lo presenta con el supervisor de la sala asignada.	Encargado de Servicio Social
27	Recibe al prestador y practicante ofreciendo una breve bienvenida y lo capacita en todas las actividades y funciones correspondientes	Supervisor de sala
28	El prestador solicita alguna modificación en su asignación, permiso de inasistencia, o permiso de entradas o salidas al Encargado de servicio social en caso necesario	Prestador y/o practicante
29	Entrega formato de correspondiente a su solicitud y lo orienta en su llenado.	Encargado de Servicio Social
30	Llena formato y solicita la firma de autorización del Encargado de Servicio social y recaba la firma de conocimiento del supervisor de área y lo entrega al Encargado de Servicio social	Prestador y/o practicante

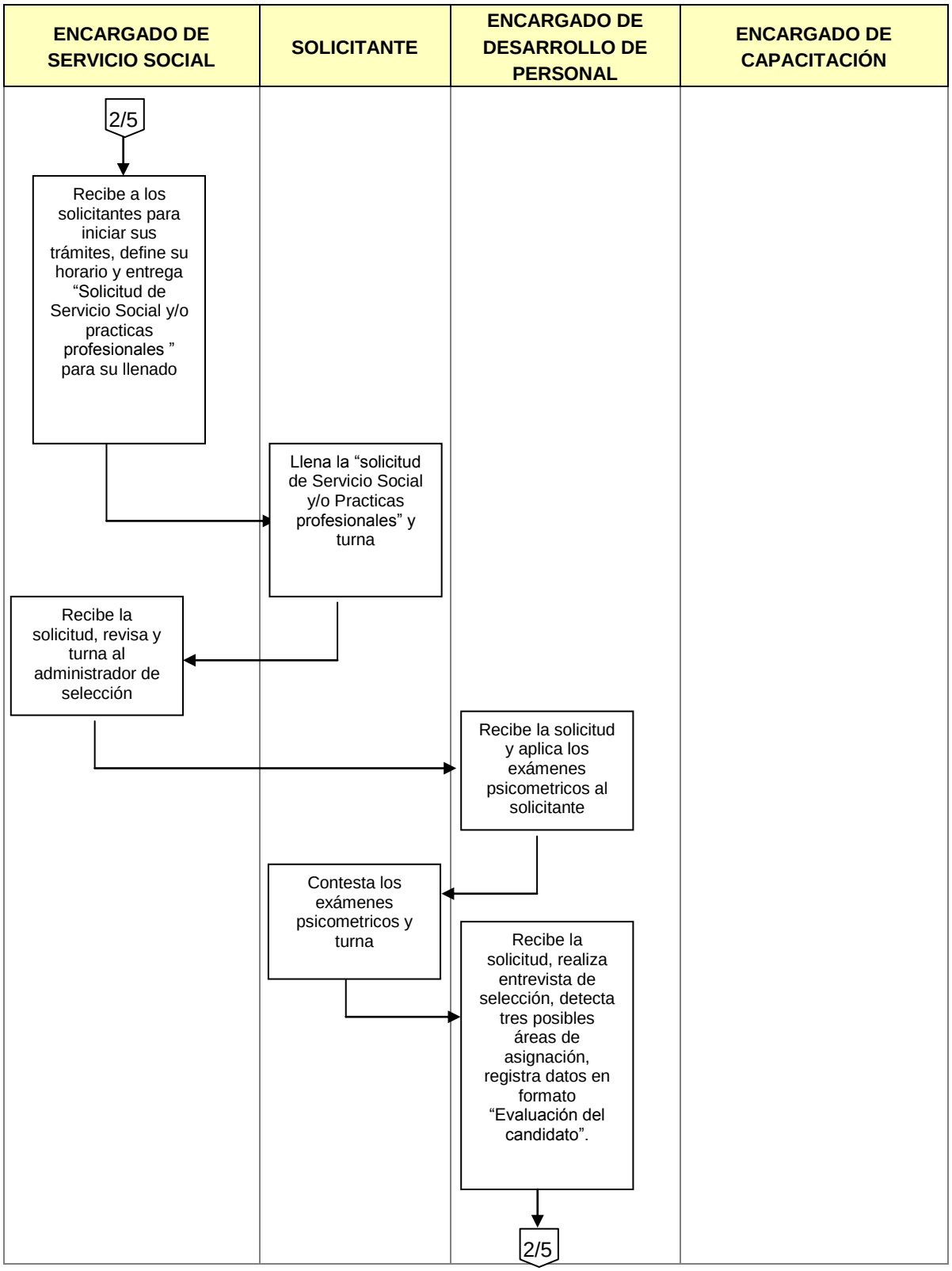
31	Recibe documento y lo registra en el sistema de Servicio social	Encargado de Servicio Social
TRÁMITE DE REPORTES		
32	Llena periódicamente su "reporte de Actividades y horas acumuladas" a partir de la fecha de asignación y los entrega.	Prestador y/o practicante
33	Envía los reportes para tramitar las firmas de autorización ante la secretaria de Educación Jalisco	Encargado de Servicio Social
34	Liberan los Reportes de actividades y horas acumuladas con sello oficial y firma del responsable y lo regresan al administrador de servicio social.	Secretaria de Educación Jalisco
35	Recibe los reportes, emite una copia como acuse de recibido, y entrega al prestador de servicio social y/o practicante.	Encargado de Servicio Social
36	Recibe el Reporte de Actividades y Horas Acumuladas en original y copia y firma de recibido.	Prestador y/o practicante
37	Recibe copia y archiva en el expediente de personal	Encargado de Servicio Social
CONTROL DE HORAS		
38	Registra sus entradas y salidas el sistema integral de servicio social.	Prestador y/o practicante
39	Verifica que se este llevando un adecuado registro (suma de horas) en el sistema.	Encargado de Servicio Social
40	Revisa periódicamente el total de horas realizadas hasta que complete las requeridas por su Institución Educativa.	Encargado de Servicio Social
41	Revisa que el prestador y/o practicante cuente con todos sus reportes de actividades.	Encargado de Servicio Social
TRAMITE DE BAJA		
42	En caso de que el prestador decida darse de baja del servicio se presentara con el Administrador de Servicio social a Solicitar su baja.	Prestador y/o practicante
43	Entrega el formato "solicitud de Baja"	Encargado de Servicio Social
44	Recibe el formato lo llena y lo turna	Prestador y/o practicante

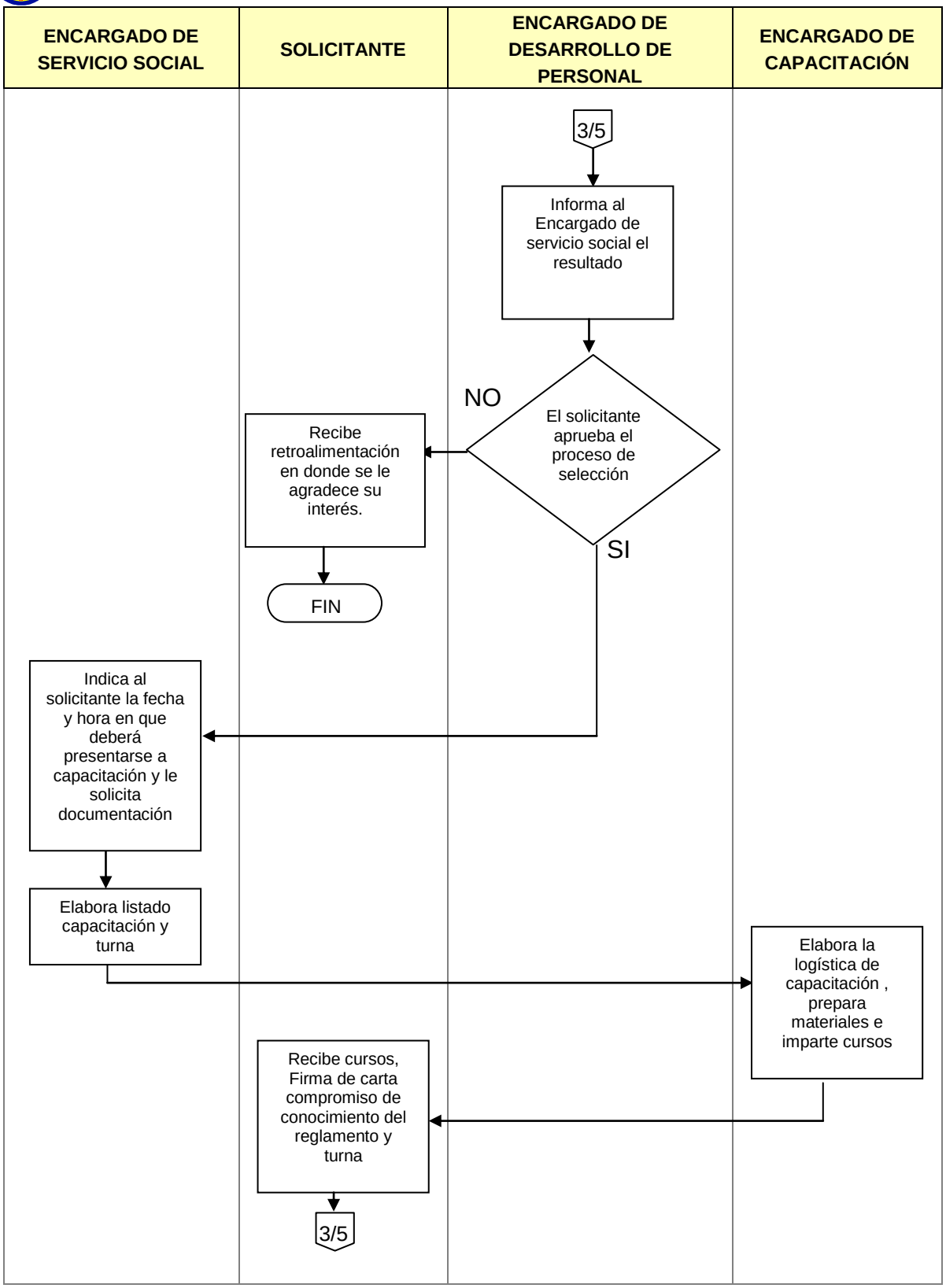
45	Recibe el formato y tiene una platica de retroalimentación para ver los motivos de la baja, indica la fecha en que le será entregada su carta de baja y verifica las horas realizadas por el prestador y/o practicante.	Encargado de Servicio Social
46	Realiza la carta de baja, tramita firma y sello y emite fotocopia para el acuse de recibido	Encargado de Servicio Social
47	Se presenta a recoger su carta y firma fotocopia de recibido.	Prestador y/o practicante
48	Archiva acuse en el expediente del prestador de servicio y/o prácticas profesionales.	Encargado de Servicio Social
TRAMITE DE ACREDITACIÓN		
49	Revisan el total de horas realizadas y una vez que completa las requeridas por su Institución Educativa corroboran que se encuentre toda su documentación completa (Reportes de actividades y horas acumuladas) y definen la fecha de entrega de la carta de acreditación.	Encargado de Servicio Social Prestador y/o practicante
50	Realiza carta de acreditación, tramita firma y sello y emite fotocopia para el acuse de recibido.	Prestador y/o practicante
51	Se presenta a recoger su carta y firma fotocopia de recibido.	Prestador y/o practicante
52	Archiva acuse en el expediente del prestador de servicio y/o prácticas profesionales.	Encargado de Servicio Social

3) Flujograma del Subproceso.

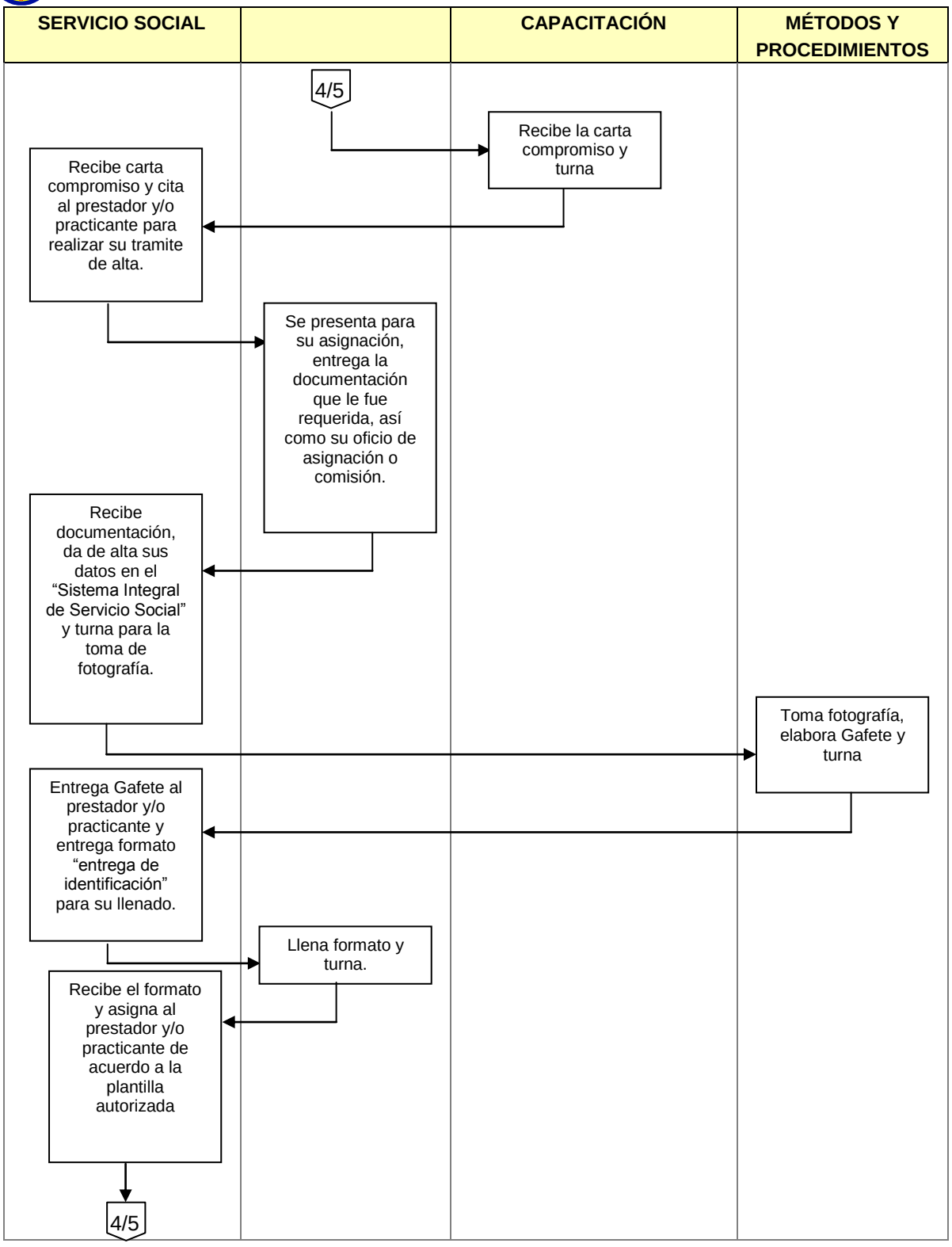
NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Recursos humanos
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Administración de servicio social
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa

ENCARGADO DE SERVICIO SOCIAL	SOLICITANTE	ENCARGADO DE DESARROLLO DE PERSONAL	ENCARGADO DE CAPACITACIÓN
			

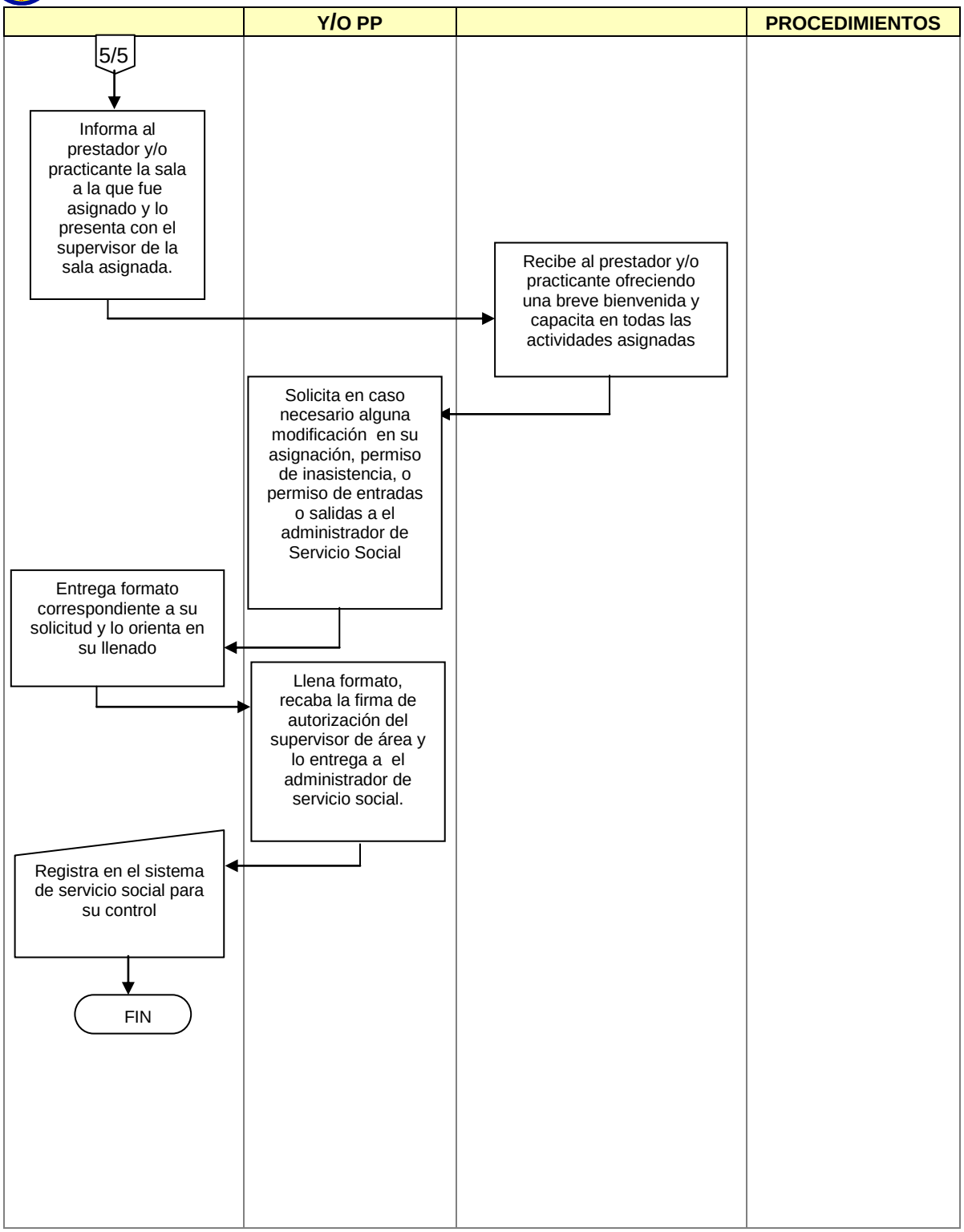

ENCARGADO DE SERVICIO SOCIAL
SOLICITANTE
ENCARGADO DE DESARROLLO DE PERSONAL
ENCARGADO DE CAPACITACIÓN
2/5
Recibe a los solicitantes para iniciar sus trámites, define su horario y entrega "Solicitud de Servicio Social y/o practicas profesionales " para su llenado
Llena la "solicitud de Servicio Social y/o Practicas profesionales" y turna
Recibe la solicitud, revisa y turna al administrador de selección
Recibe la solicitud y aplica los exámenes psicometricos al solicitante
Contesta los exámenes psicometricos y turna
Recibe la solicitud, realiza entrevista de selección, detecta tres posibles áreas de asignación, registra datos en formato "Evaluación del candidato".
2/5

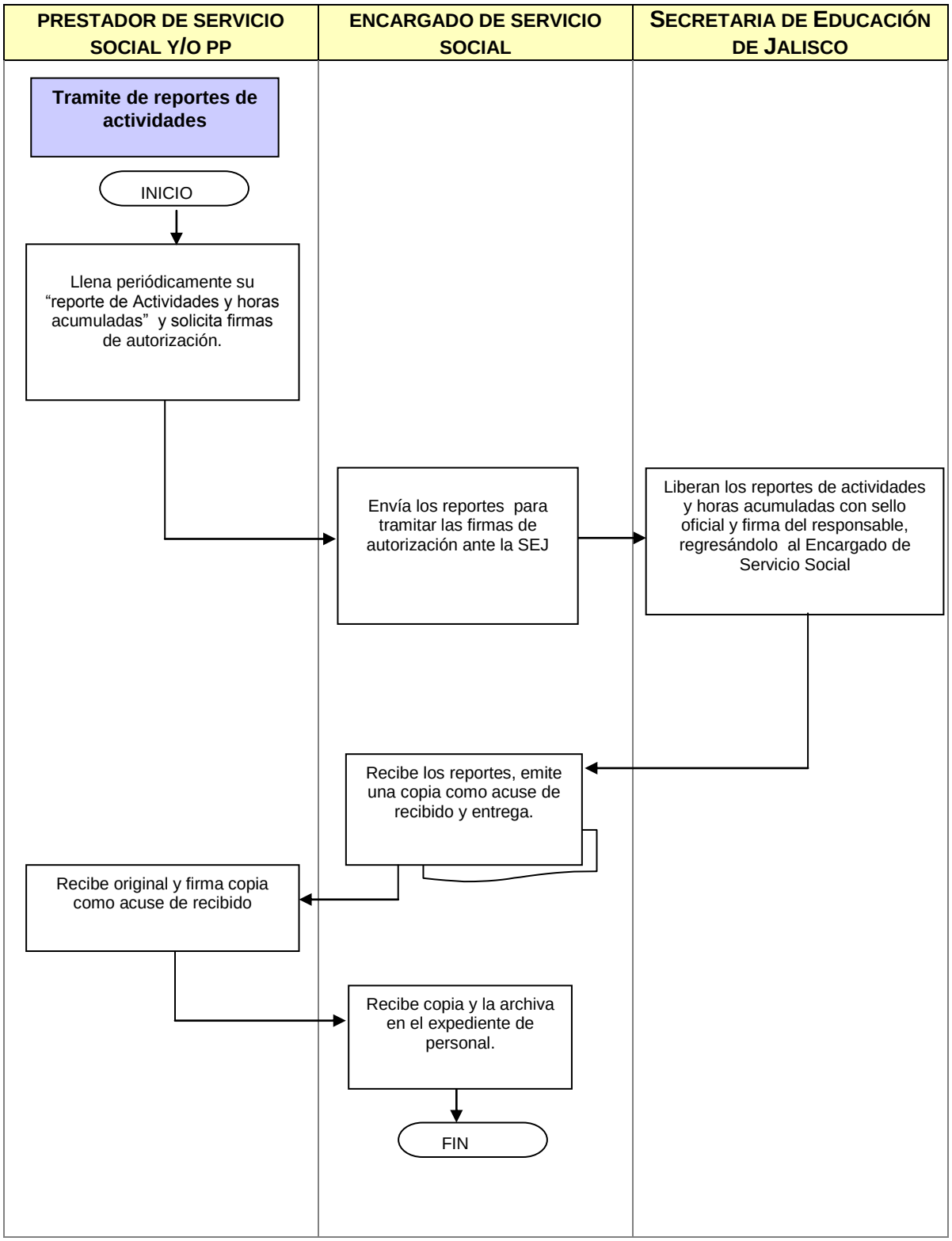


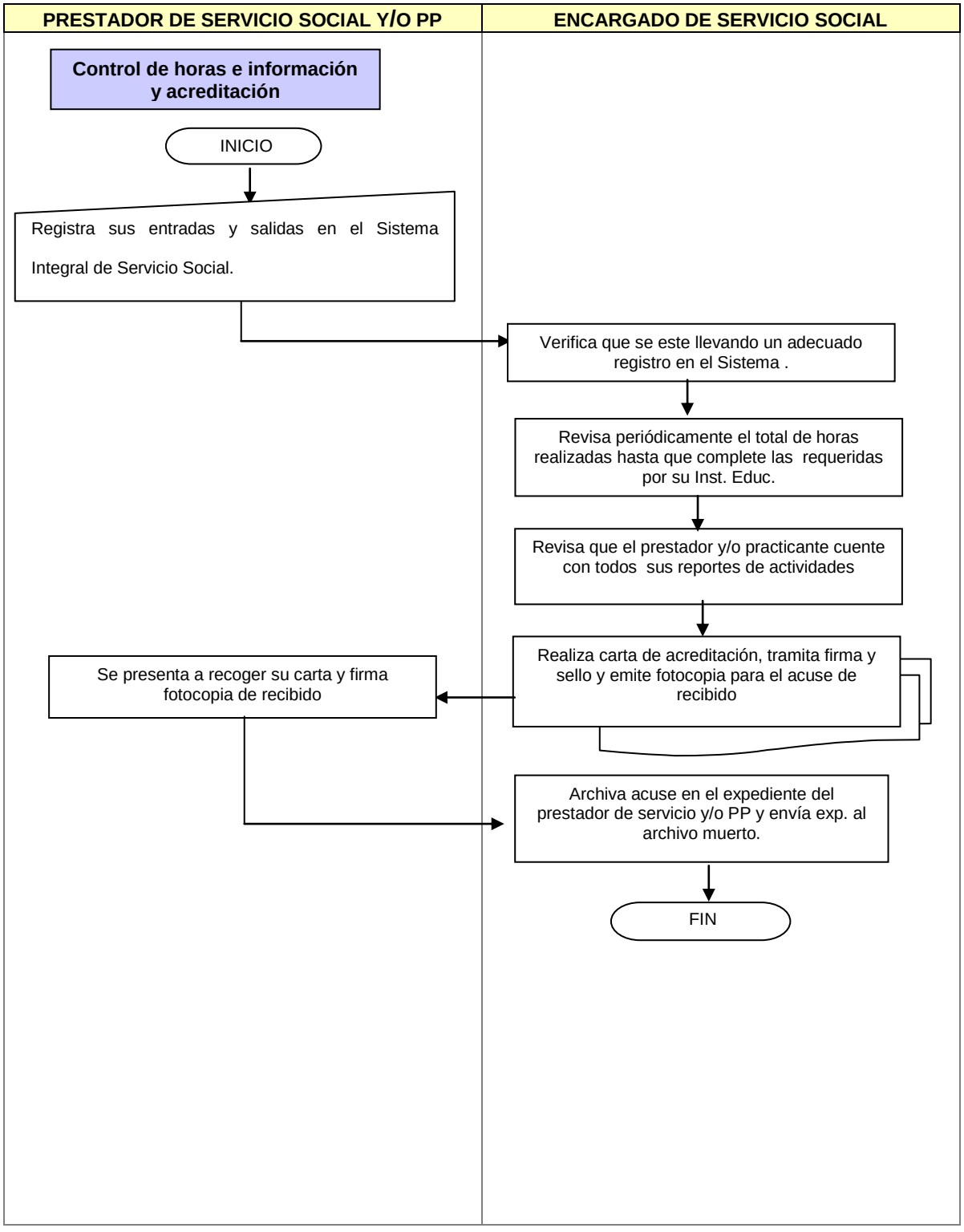
ENCARGADO DE | SOLICITANTE | ENCARGADO DE | ENCARGADO DE

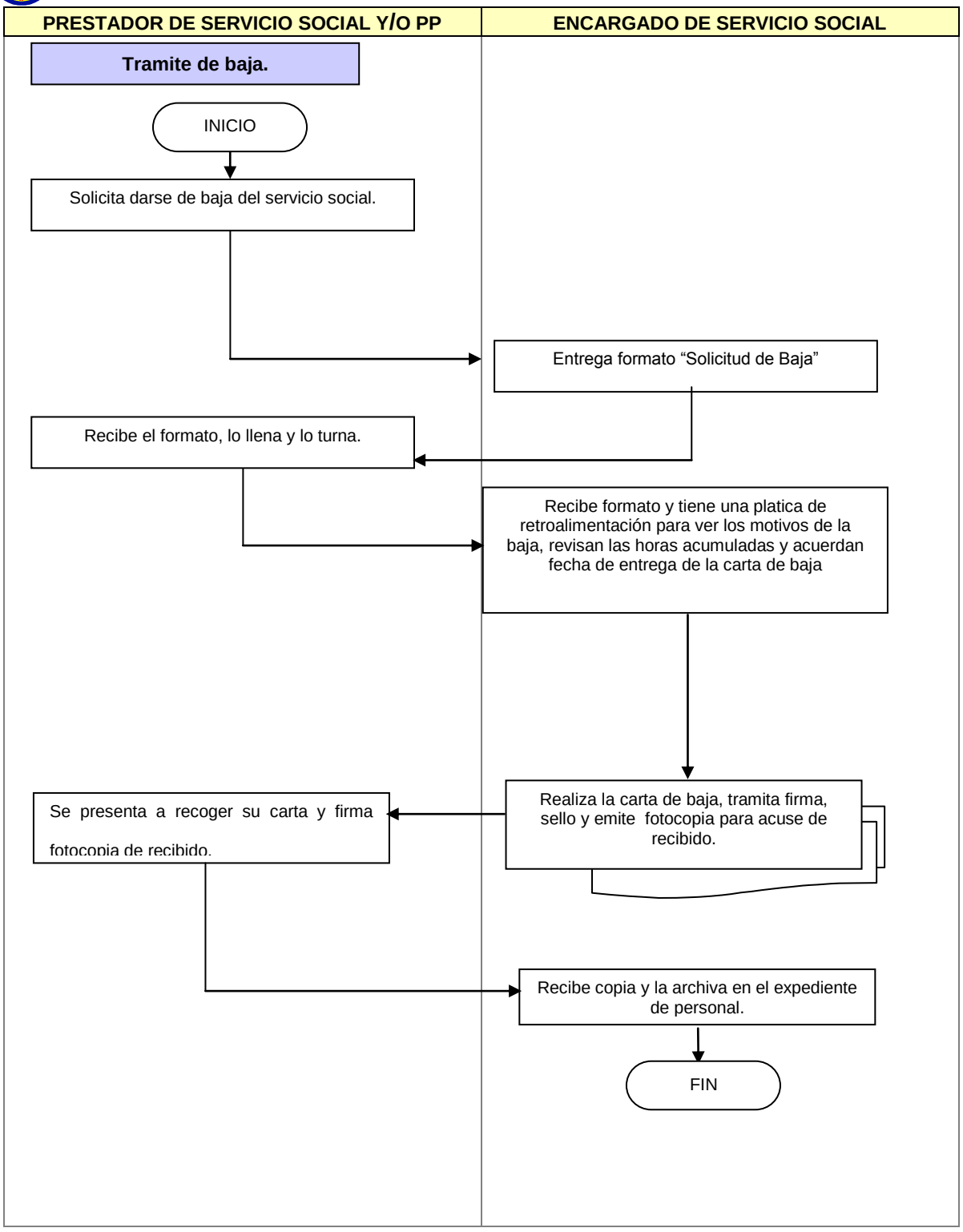


ENCARGADO DE SERVICIO SOCIAL	PRESTADOR DE SERVICIO SOCIAL	SUPERVISOR DE SALA	ENCARGADO DE MÉTODOS Y


Y/O PP
PROCEDIMIENTOS
5/5
Informa al prestador y/o practicante la sala a la que fue asignado y lo presenta con el supervisor de la sala asignada.
Recibe al prestador y/o practicante ofreciendo una breve bienvenida y capacita en todas las actividades asignadas
Solicita en caso necesario alguna modificación en su asignación, permiso de inasistencia, o permiso de entradas o salidas a el administrador de Servicio Social
Entrega formato correspondiente a su solicitud y lo orienta en su llenado
Llena formato, recaba la firma de autorización del supervisor de área y lo entrega a el administrador de servicio social.
Registra en el sistema de servicio social para su control
FIN


PRESTADOR DE SERVICIO SOCIAL Y/O PP
ENCARGADO DE SERVICIO SOCIAL
SECRETARIA DE EDUCACIÓN DE JALISCO
Tramite de reportes de actividades
INICIO
Llena periódicamente su "reporte de Actividades y horas acumuladas" y solicita firmas de autorización.
Envía los reportes para tramitar las firmas de autorización ante la SEJ
Liberan los reportes de actividades y horas acumuladas con sello oficial y firma del responsable, regresándolo al Encargado de Servicio Social
Recibe los reportes, emite una copia como acuse de recibido y entrega.
Recibe original y firma copia como acuse de recibido
Recibe copia y la archiva en el expediente de personal.
FIN


PRESTADOR DE SERVICIO SOCIAL Y/O PP
ENCARGADO DE SERVICIO SOCIAL
Control de horas e información y acreditación
INICIO
Registra sus entradas y salidas en el Sistema Integral de Servicio Social.
Verifica que se este llevando un adecuado registro en el Sistema .
Revisa periódicamente el total de horas realizadas hasta que complete las requeridas por su Inst. Educ.
Revisa que el prestador y/o practicante cuente con todos sus reportes de actividades
Realiza carta de acreditación, tramita firma y sello y emite fotocopia para el acuse de recibido
Se presenta a recoger su carta y firma fotocopia de recibido
Archiva acuse en el expediente del prestador de servicio y/o PP y envía exp. al archivo muerto.
FIN


PRESTADOR DE SERVICIO SOCIAL Y/O PP
ENCARGADO DE SERVICIO SOCIAL
Tramite de baja.
INICIO
Solicita darse de baja del servicio social.
Entrega formato "Solicitud de Baja"
Recibe el formato, lo llena y lo turna.
Recibe formato y tiene una platica de retroalimentación para ver los motivos de la baja, revisan las horas acumuladas y acuerdan fecha de entrega de la carta de baja
Realiza la carta de baja, tramita firma, sello y emite fotocopia para acuse de recibido.
Se presenta a recoger su carta y firma fotocopia de recibido.
Recibe copia y la archiva en el expediente de personal.
FIN

DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Recursos Humanos
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Desarrollo de personal
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa

ALCANCE O ÁMBITO:

El presente procedimiento aplica de manera interna en el Trompo Mágico Museo Interactivo.

OBJETIVO DEL SUBPROCESO:

Asegurar que los Prestadores de Servicios que ingresan al museo cuenten con la capacidad, experiencia y disposición requeridas en su área. Además de coadyuvar al desarrollo y bienestar de los mismos, supervisando la correcta aplicación de los procesos de integración y evaluación de desempeño, facilitando la comunicación interna y buscando alternativas para la mejora del clima organizacional.

POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:

1. Cuando se informa a Recursos Humanos sobre alguna vacante a cubrir, esta se promueve internamente entre los prestadores de servicios y en caso de no encontrar a un candidato viable se procede a hacer reclutamiento externo. Una vez que se tiene a los candidatos potenciales evaluados se realiza el informe de selección y se le presenta a la dirección o coordinación a la que pertenece la vacante, por lo menos tres prospectos para que se realice la selección final.

2. Cuando el Prestador de Servicios ingresa a la institución se verifica que la Integración al Puesto se realice durante los tres primeros días de su estancia y se asegura que el formato original sea entregado a más tardar una semana después de la fecha de ingreso.

3. El seguimiento al desempeño aplica para todo el personal que ingresa, reingresa o es promovido dentro del museo. Se revisarán trimestralmente los avances que el Prestador de Servicios lleva sobre los objetivos establecidos por un periodo máximo de un año a la fecha de ingreso o al cambio de puesto. Salvo los puestos que se les valoró con nivel 3 (Ayudante General, Jardinero e Intendencia), el seguimiento al desempeño será de 6 meses. Si el Prestador de Servicios alcanza sus objetivos antes de los tiempos marcados, se dará por concluido dicho proceso.

4. La evaluación de objetivos semestrales aplica para todos los prestadores de servicios, excepto los de nuevo ingreso o cambio de puesto siempre y

cuando se encuentren en el proceso de seguimiento al desempeño. La evaluación por objetivos tiene como finalidad brindar un esquema institucional al jefe inmediato, para reconocer y estimular la superación constante del Prestador de Servicios o de ser necesario establecer un programa que le ayude a fortalecer sus áreas por desarrollar. Así mismo para responsabilizar a los prestadores de servicios sobre su desempeño y su desarrollo laboral.

5. Los movimientos de personal, altas y bajas, deberán notificarse el mismo día a las coordinaciones correspondientes y a la dirección de área. Los formatos deberán entregarse al Enc. de Métodos, Procedimientos y Estadísticas de personal a la brevedad posible.

6. Los formatos de cambio de sueldo o puesto se entregarán al Enc. de métodos, procedimientos y estadísticas de personal antes del corte de nómina correspondiente a la fecha en que aplicará el cambio.

7. La información de interés general para los prestadores de servicios deberá hacerse llegar de manera clara y oportuna por lo cual cada semana se deberán actualizar los tableros y cada mes elaborarse el boletín interno.

RESULTADOS ESPERADOS:

Adecuación, adaptación y permanencia del prestador de servicios dentro de la Institución.

INDICADOR DE ÉXITO:

Adecuación del prestador de servicios al puesto y a la institución
Manejo oportuno de movimientos de personal (altas, bajas, cambios de puesto o sueldo)
Bajo nivel de rotación (por debajo de la media nacional)
Seguimiento continuo a las evaluaciones de desempeño
Detección de oportunidades de mejora institucional e implementación de planes de acción
Manejo de información clara y oportuna

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

Formatos de

- Alta de personal
- Baja de personal
- Cambio de puesto o sueldo
- Integración al puesto
- Evaluación de desempeño
- Objetivos semestrales
- Informe de selección

2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Recursos Humanos
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Desarrollo de Personal
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa

NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
	RECLUTAMIENTO	
1	Solicita de manera verbal al Coordinador de Recursos Humanos la contratación de algún puesto vacante	Director Administrativo
2	Informa al Encargado de Desarrollo de Personal la(s) vacante(s) que se requiere cubrir, ya se por reposición o por la creación de nuevas plazas.	Coordinador de Recursos Humanos
3	Promueve la vacante de manera interna y/o externa de acuerdo al perfil y necesidades del puesto y del museo.	Encargado de Desarrollo de Personal
4	Recibe y revisa solicitudes y currículos de las diferentes bolsas, interna y externa, para detectar aquellos candidatos viables	Encargado de Desarrollo de Personal
5	Cita a los candidatos potenciales para realizar el proceso de selección	Encargado de Desarrollo de Personal
	SELECCIÓN	
1	Recibe al candidato y realiza la entrevista de preselección y evaluación psicológica	Encargado de Desarrollo de Personal
2	Revisa los resultados de la evaluación y entrevista inicial. Si el candidato cubre los requisitos del perfil de puesto genera el informe de selección	Encargado de Desarrollo de Personal
3	Presenta los informes de los candidatos viables a la Coordinación de Recursos Humanos para su revisión.	Encargado de Desarrollo de Personal
4	Revisa y firma de conformidad los informes de selección.	Coordinador de Recursos Humanos
5	Presenta a la Coordinación o Dirección de Área correspondiente los candidatos viables y los informes de selección para su valoración	Encargado de Desarrollo de Personal
6	Entrevista y elige al candidato que considera más apto para cubrir la vacante y lo informa al Encargado de Desarrollo de Personal	Coordinador o Director de Área

7	Recaba firmas del Coordinador y Director del Área, del Director Administrativo y Director general para su autorización final.	Encargado de Desarrollo de Personal
CONTRATACIÓN		
1	Informa al candidato seleccionado su aceptación al Museo así como la fecha de su ingreso	Encargado de Desarrollo de Personal
2	Da ingreso al Prestador de Servicios, recibe documentación, toma la foto, da a firmar hoja de funciones y entrega gafete provisional	Encargado de Desarrollo de Personal
3	Realiza formato de alta del Prestador de Servicios	Encargado de Desarrollo de Personal
4	Integra el expediente del Prestador de Servicios	Encargado de Desarrollo de Personal
5	Informa a las Coordinaciones de Rec. Financieros y Materiales, Jurídico, Informática, Seguridad, al Director del Administrativo y al Enc. De Métodos, Procedimientos y Estadísticas de Personal, vía correo electrónico, del ingreso del prestador de servicios para que realicen los trámites correspondientes.	Encargado de Desarrollo de Personal
6	Presenta al Prestador de Servicios con el Director y Coordinador de área	Encargado de Desarrollo de Personal
7	Entrega el formato de alta y el expediente al Enc. De Métodos, Procedimientos y Estadísticas de Personal.	Encargado de Desarrollo de Personal
8	Archiva el formato de alta y el expediente del Prestador de Servicios.	Encargado de Métodos, Procedimientos y Estadística de Personal.
INTEGRACIÓN AL PUESTO		
1	Presenta al Prestador de Servicios de nuevo ingreso con sus formatos de Integración al Puesto y Administración de Sueldos por Objetivos, al Coordinador o Director de área.	Encargado de Desarrollo de Personal
2	Revisan los puntos que se establecen en el formato de "Integración al Puesto" proporcionando así la información básica del área y del puesto y firman formato.	Coordinador o Director de área. Prestador de Servicios

3	Entrega el formato de Integración al Puesto al Encargado de Desarrollo de Personal.	Coordinador o Director de área
4	Revisa y entrega el formato al Encargado de Métodos- Procedimientos y estadísticas de personal.	Encargado de Desarrollo de Personal
5	Archiva formato en el expediente del prestador de servicios.	Encargado de Métodos-Procedimientos y estadísticas de Personal
SEGUIMIENTO AL DESEMPEÑO PARA PRESTADORES DE SERVICIOS DE NUEVO INGRESO O PROMOCIÓN		
1	Establece los objetivos y características a desarrollar durante el siguiente trimestre en conjunto con el Prestador de Servicios, y lo formaliza en el formato de Administración de Sueldo por Objetivos.	Coordinador o Director de área.
2	Entrega copia firmada por los interesados al prestador de servicios y a la Coordinación de Recursos Humanos y conserva original.	Coordinador o Director de área
3	Informa al Coordinador o Director de área la fecha de término del periodo (tres meses) para realizar la evaluación de desempeño.	Encargado de Desarrollo de Personal
4	Realiza la entrevista de evaluación de desempeño con el Prestador de Servicios, analizando y valorando cada aspecto marcado en el formato.	Coordinador o Director de área.
5	Entrega a la Coordinación de Recursos Humanos el formato original de Administración de Sueldo por Objetivos debidamente llenado, a más tardar una semana después de cumplidos los dos meses.	Coordinador o Director de área.
6	Revisa la información y realiza los trámites correspondientes al resultado de la evaluación de desempeño.	Encargado de Desarrollo de Personal
7	Si corresponde incremento salarial al Prestador de Servicios, elabora el formato de Cambio de Sueldo, anexando el formato de Administración de Sueldo por Objetivos, recaba firmas de autorización entrega el formato al Encargado de Métodos-Procedimientos y estadísticas de Personal para que realice los tramites correspondientes, si no corresponde incremento salarial se archiva el formato original en el expediente de personal, se informa a la Dirección	Encargado de Desarrollo de Personal

	Administrativa y se reinicia el proceso para los siguientes tres meses.	
8	Realiza los tramites correspondientes para el pago de la nomina y archiva los formatos originales en el expediente del personal	Encargado de Métodos-Procedimientos y estadísticas de Personal
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO SEMESTRAL		
1	Entrega los formatos de Objetivos Semestrales a los Directores.	Encargado de Desarrollo de Personal
2	Establece los objetivos a desarrollar durante el siguiente semestre en conjunto con el Prestador de Servicios y los formalizan en el formato de Objetivos Semestrales.	Coordinador o Director de área.
3	Entrega copia firmada por los interesados, al Prestador de Servicios y al Encargado de Desarrollo de personal y conserva original.	Coordinador o Director de área
4	Recuerda al Director de área, en el 2do. Y 4to. mes documentar la retroalimentación de los avances obtenidos del Prestador de Servicios, en el formato de Objetivos Semestrales. Da seguimiento a los resultados de la retroalimentación.	Encargado de Desarrollo de Personal
5	Entrega al Coordinador o Director de área los formatos de Evaluación de Desempeño al término del semestre, informando el periodo en el cual se recibirán los resultados de los mismos.	Encargado de Desarrollo de Personal
6	Lleva a cabo la entrevista de evaluación de desempeño con el Prestador de Servicios, analizando y valorando cada aspecto marcado en el formato.	Coordinador o Director de área.
7	Recaba las firmas correspondientes y entrega los formatos originales de la Evaluación de Desempeño a la Coordinación de Recursos Humanos.	Coordinador o Director de área.
8	Entrega el nuevo formato de Objetivos Semestrales para el planteamiento de las metas a evaluar el siguiente semestre.	Encargado de Desarrollo de Personal
9	Revisa y estructura la información para elaborar informe de resultados de la Evaluación de Desempeño anexando sugerencias y lo entrega al Coordinador de Recursos Humanos, Dirección Administrativa y Dirección General.	Encargado de Desarrollo de Personal

10	Entrega los formatos de Evaluación de Desempeño y Objetivos Semestrales al Encargado de Métodos-Procedimientos y estadísticas de Personal	Encargado de Desarrollo de Personal
11	Archiva formato en el expediente del prestador de servicios	Encargado de Métodos-Procedimientos y estadísticas de Personal
COMUNICACIÓN INTERNA		
1	Recaba información en las diversas direcciones y coordinaciones acerca de acontecimientos o eventos relevantes para el Museo, y de fuentes externas con contenidos de interés general para elaborar los tableros informativos y el boletín mensual.	Encargado de Desarrollo de Personal
2	Elabora los tableros del Museo con información de interés general	Encargado de Desarrollo de Personal
3	Elabora el boletín interno y lo envía a la coordinación de comunicación social para que revisen la redacción	Encargado de Desarrollo de Personal
4	Revisa la redacción y hace las correcciones necesarias, posteriormente lo envía a la coordinación de imagen y gráfica para que realice el diseño.	Coordinación de Comunicación Social
5	Hace el diseño gráfico del boletín y lo regresa a la Coordinación de Comunicación Social.	Coordinación de Imagen y Gráfica
6	Envía el boletín al Director General para que lo revise y de el visto bueno.	Coordinación de Comunicación Social
7	Revisa el Boletín, contenido y formato, posteriormente lo regresa a la Coordinación de Comunicación Social para que sea publicado si se da el visto bueno o en caso contrario se hagan las modificaciones correspondientes.	Director General
8	Envía el boletín a la Coordinación de Recursos Humanos para que distribuya el boletín entre los prestadores de servicios.	Coordinación de Comunicación Social
9	Fotocopia el boletín y lo distribuye a todos lo prestadores de servicios.	Encargado de Desarrollo de Personal.

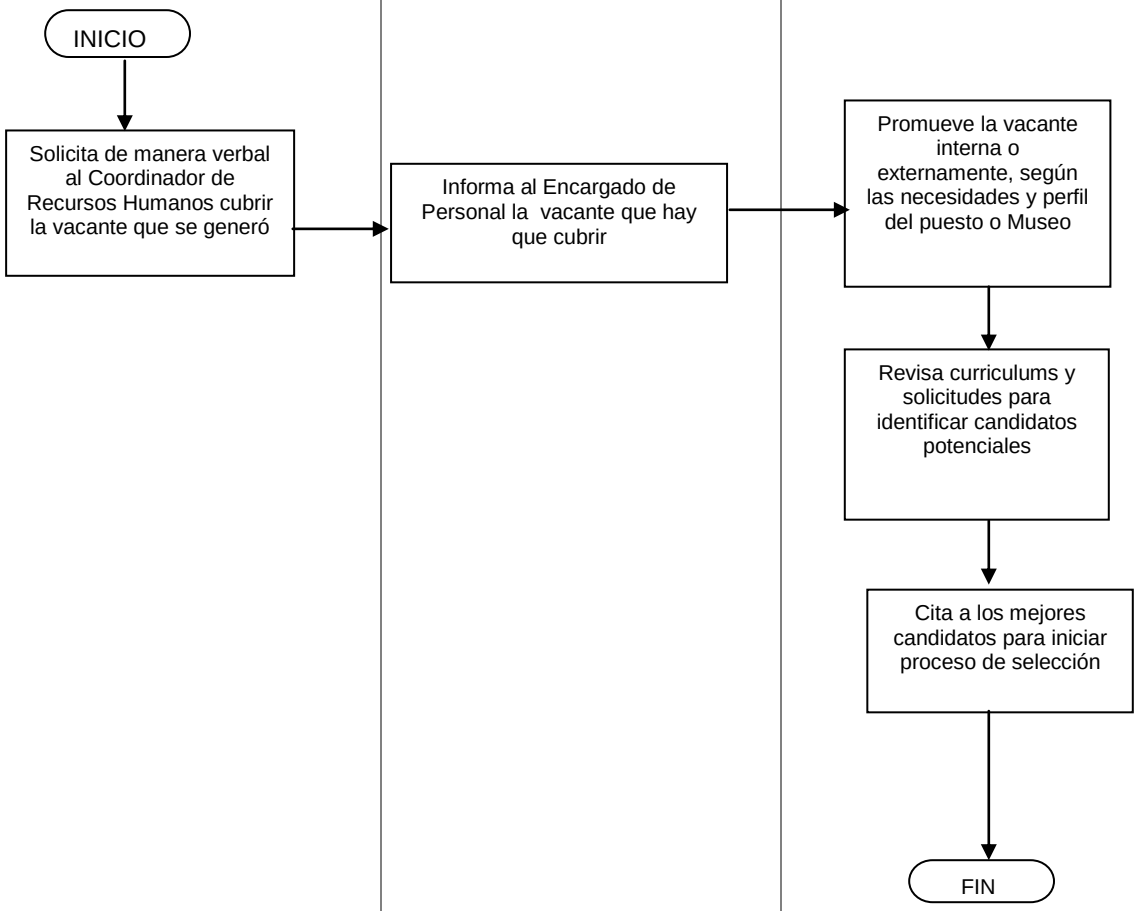
BAJA DE PERSONAL POR RENUNCIA VOLUNTARIA		
1	Informa la baja del prestador de servicios a Recursos Humanos	Coordinador o Director de Área
2	Informa a las Coordinaciones de Rec. Financieros y Materiales, Jurídico, Seguridad, al Director Administrativo y al Enc. De Métodos, Procedimientos y Estadísticas de Personal, vía electrónica, de la baja del prestador de servicios para que realicen los trámites correspondientes.	Encargado de Desarrollo de Personal
3	Realiza el formato de baja de personal y recaba firma del prestador que se esta dando de baja.	Encargado de Desarrollo de Personal
4	Firma formato de baja y carta de renuncia.	Prestador de Servicios
5	Aplica entrevista de salida al Prestador de Servicios y recoge su gafete y canaliza al prestador a la coordinación de recursos financieros y materiales para que le indique la fecha de entrega de finiquito.	Encargado de Desarrollo de Personal
6	Recaba en el formato de baja las firmas de las Coordinaciones de Rec. Financieros y Materiales, Jurídico, Seguridad y Recursos Humanos.	Encargado de Desarrollo de Personal
7	Entrega gafete y formato de baja del Prestador de Servicios al Enc. de Métodos, Procedimientos y Estadísticas de Personal.	Encargado de Desarrollo de Personal
9	Elabora prenomina y archiva el documento en el expediente de personal.	Encargado de Métodos, Procedimientos y Estadística de Personal.

3) Flujograma del Subproceso.

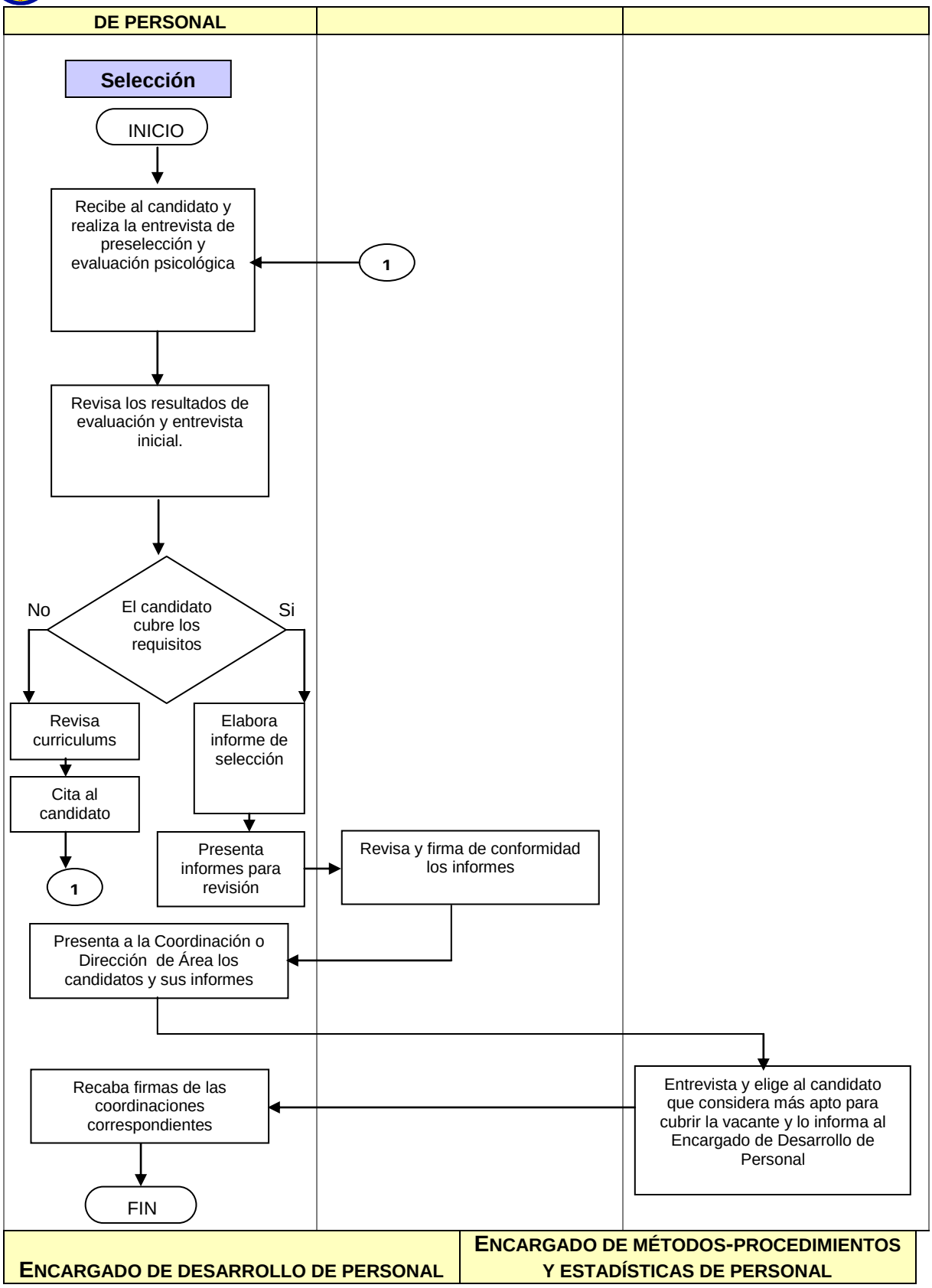
NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Recursos Humanos
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Desarrollo de Personal
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa

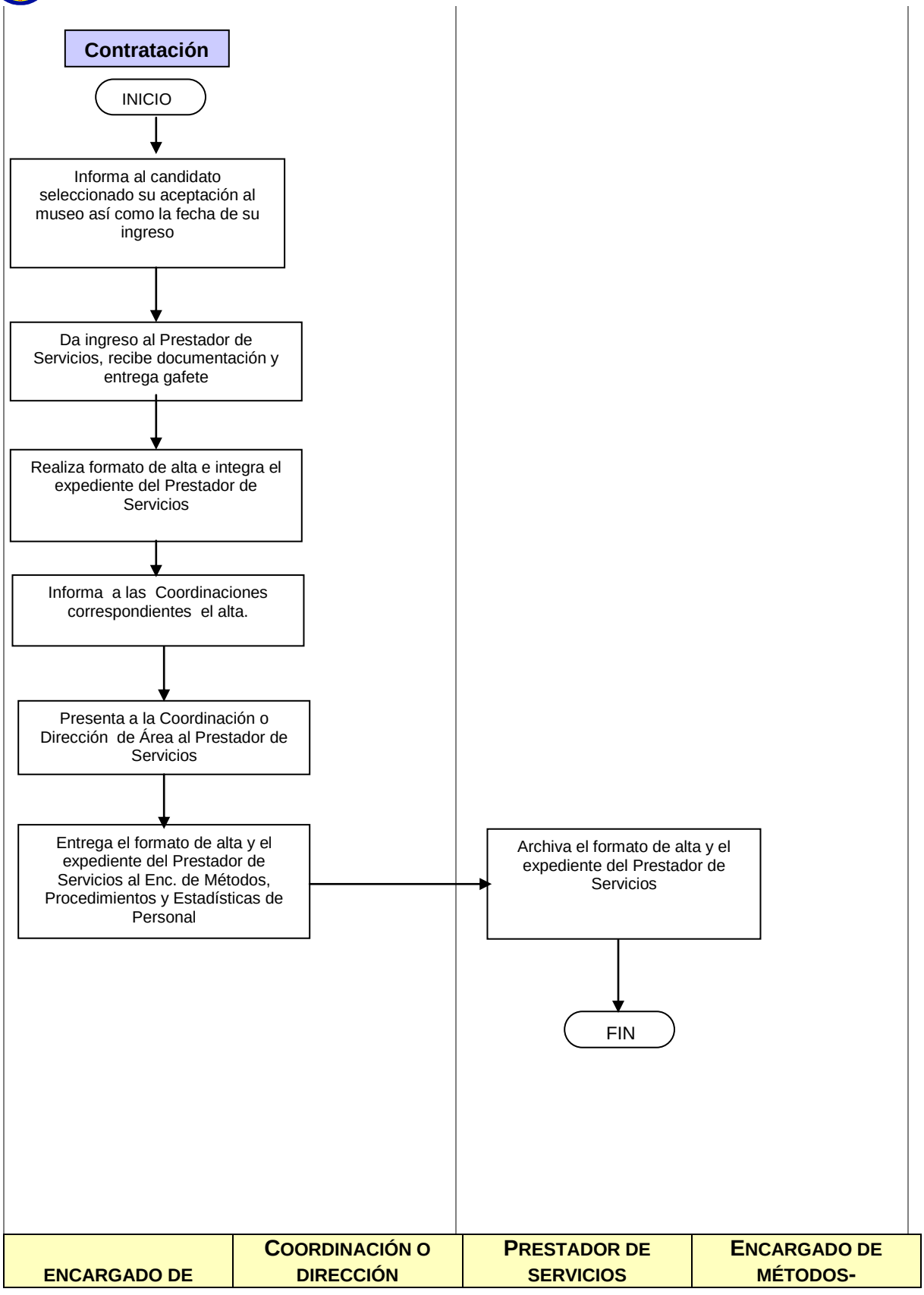
DIRECTOR ADMINISTRATIVO	COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	ENCARGADO DE DESARROLLO DE PERSONAL

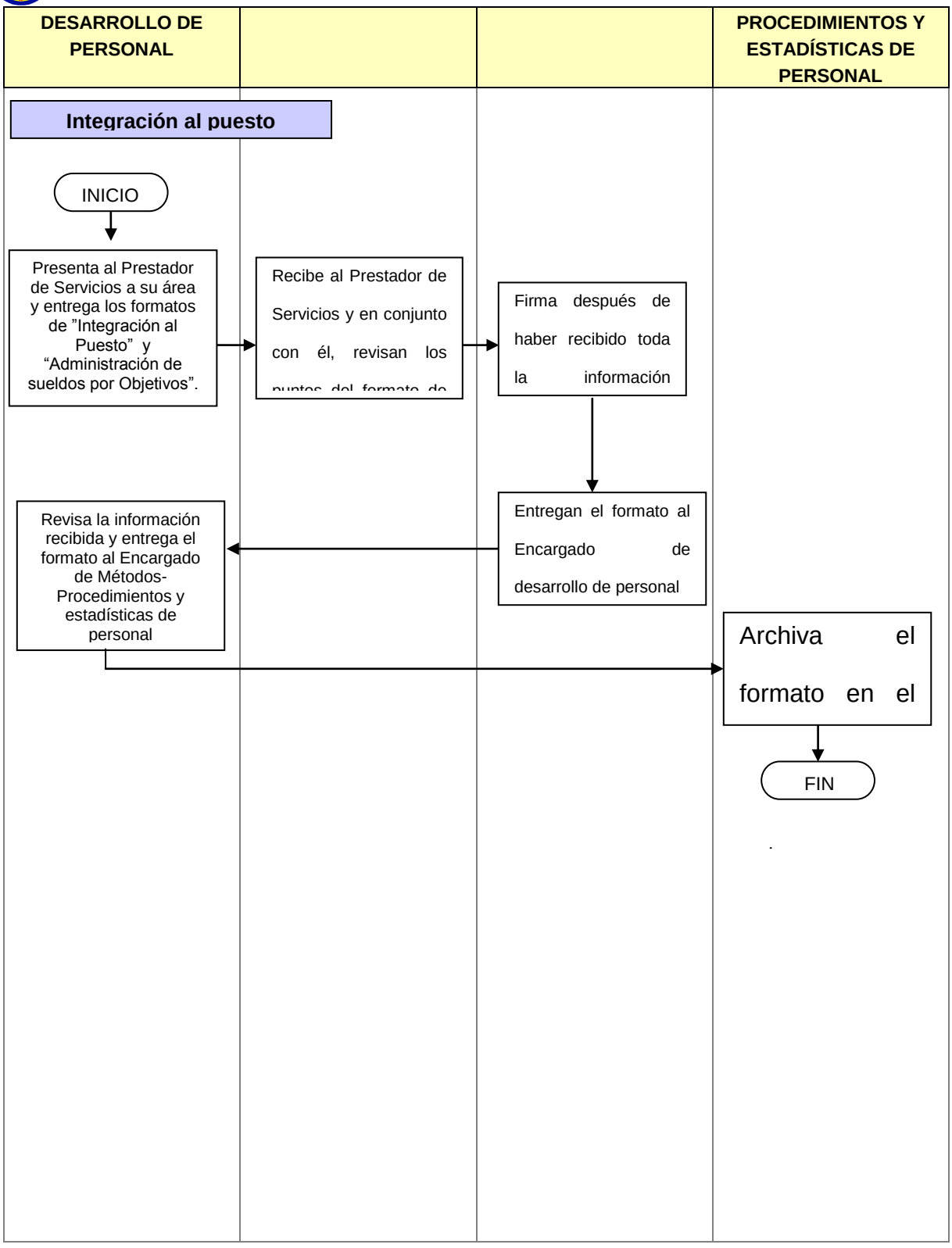
Reclutamiento



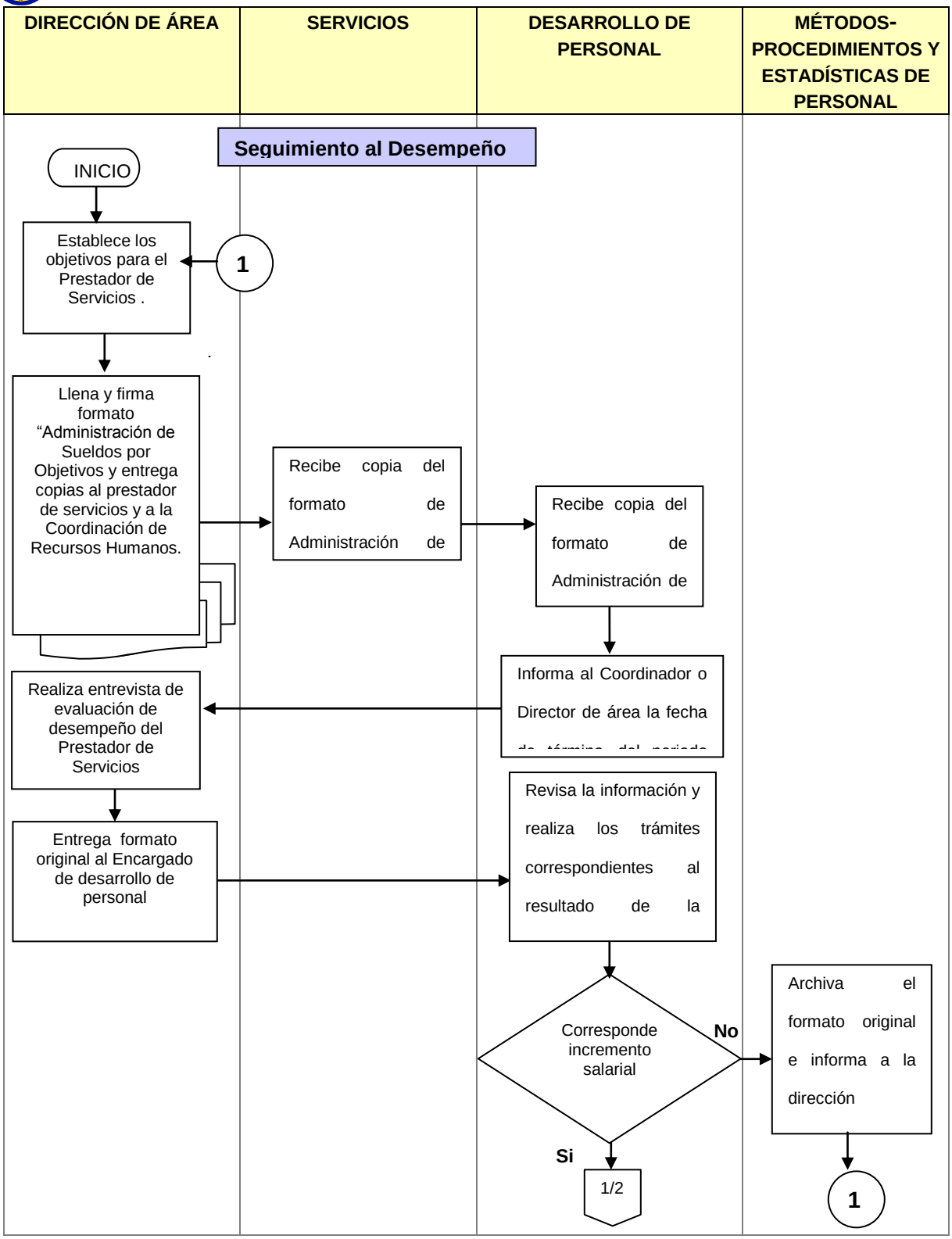
ENCARGADO DE DESARROLLO	COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS	DIRECTOR ADMNISTRATIVO


DE PERSONAL
Selección
INICIO
Recibe al candidato y realiza la entrevista de preselección y evaluación psicológica
1
Revisa los resultados de evaluación y entrevista inicial.
El candidato cubre los requisitos
No
Si
Revisa curriculums
Cita al candidato
1
Elabora informe de selección
Presenta informes para revisión
Revisa y firma de conformidad los informes
Presenta a la Coordinación o Dirección de Área los candidatos y sus informes
Recaba firmas de las coordinaciones correspondientes
FIN
Entrevista y elige al candidato que considera más apto para cubrir la vacante y lo informa al Encargado de Desarrollo de Personal
ENCARGADO DE DESARROLLO DE PERSONAL
ENCARGADO DE MÉTODOS-PROCEDIMIENTOS Y ESTADÍSTICAS DE PERSONAL


Contratación
INICIO
Informa al candidato seleccionado su aceptación al museo así como la fecha de su ingreso
Da ingreso al Prestador de Servicios, recibe documentación y entrega gafete
Realiza formato de alta e integra el expediente del Prestador de Servicios
Informa a las Coordinaciones correspondientes el alta.
Presenta a la Coordinación o Dirección de Área al Prestador de Servicios
Entrega el formato de alta y el expediente del Prestador de Servicios al Enc. de Métodos, Procedimientos y Estadísticas de Personal
Archiva el formato de alta y el expediente del Prestador de Servicios
FIN
ENCARGADO DE
COORDINACIÓN O DIRECCIÓN
PRESTADOR DE SERVICIOS
ENCARGADO DE MÉTODOS-



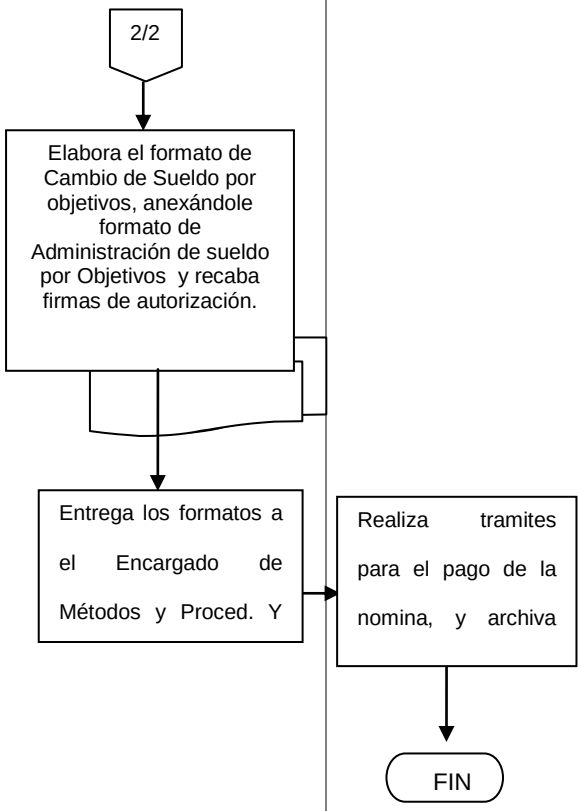
COORDINACIÓN O	PRESTADOR DE	ENCARGADO DE	ENCARGADO DE



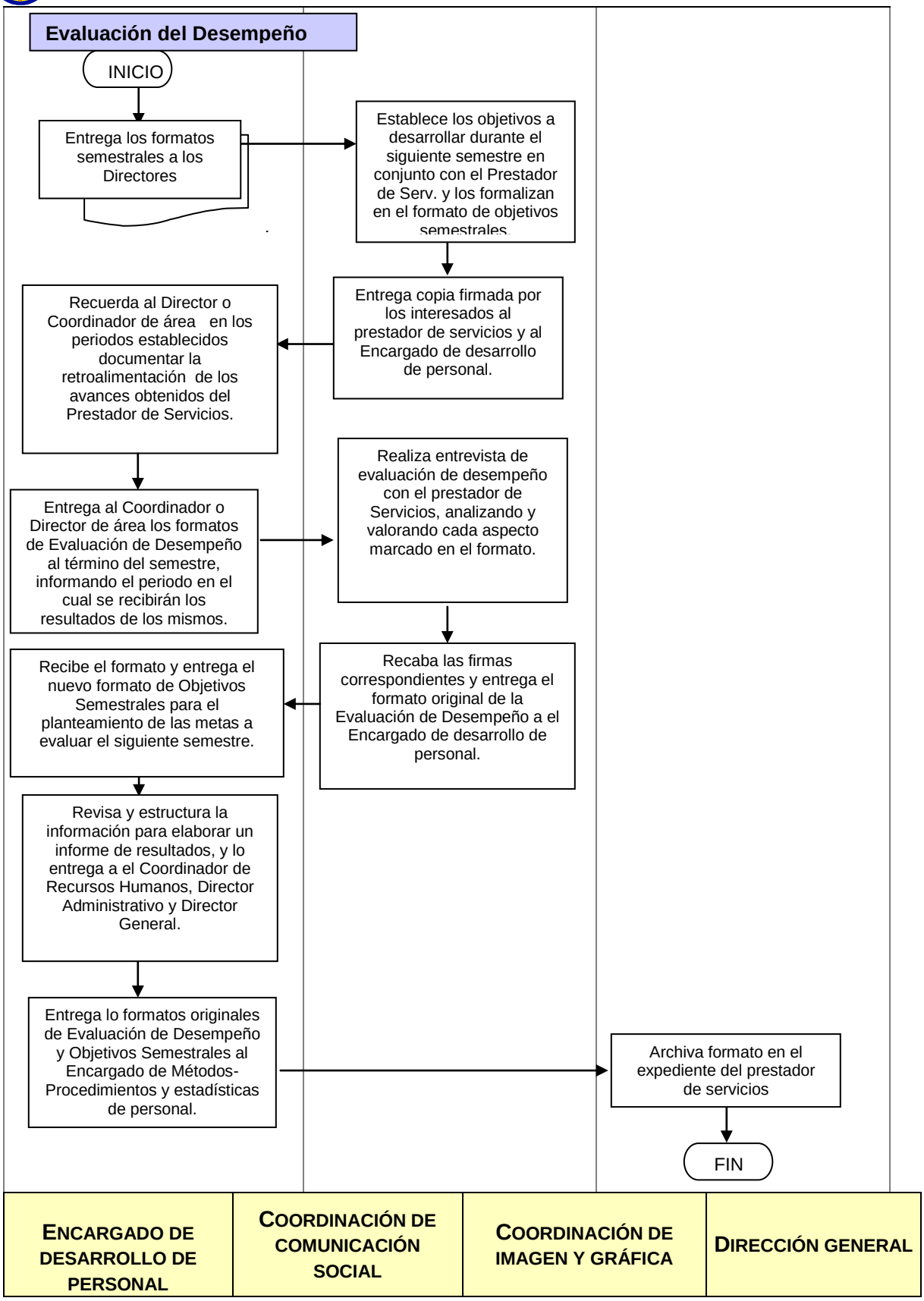
COORDINACIÓN O	PRESTADOR DE	ENCARGADO DE	ENCARGADO DE

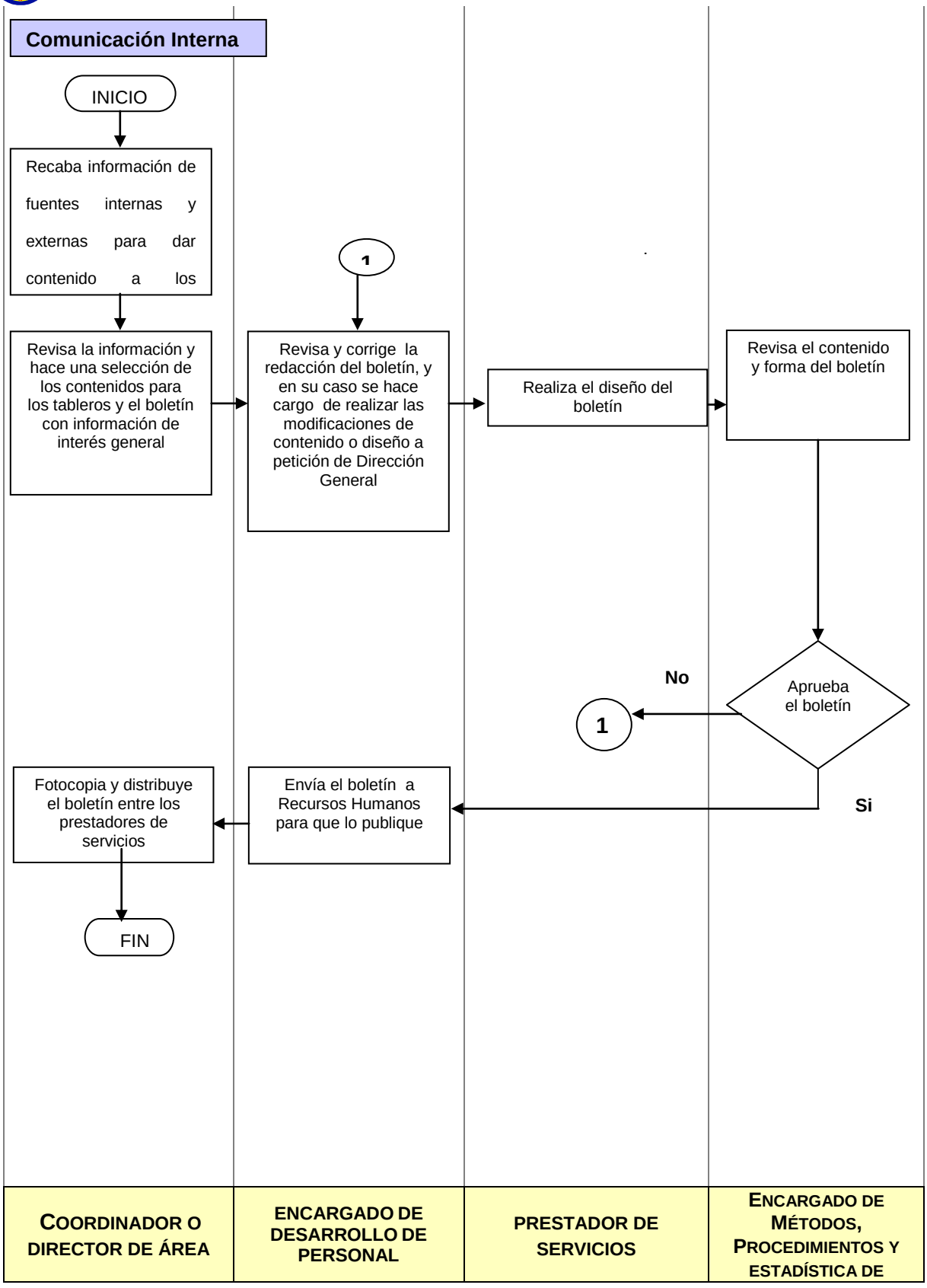
DIRECCIÓN DE ÁREA	SERVICIOS	DESARROLLO DE PERSONAL	MÉTODOS-PROCEDIMIENTOS Y ESTADÍSTICAS DE PERSONAL

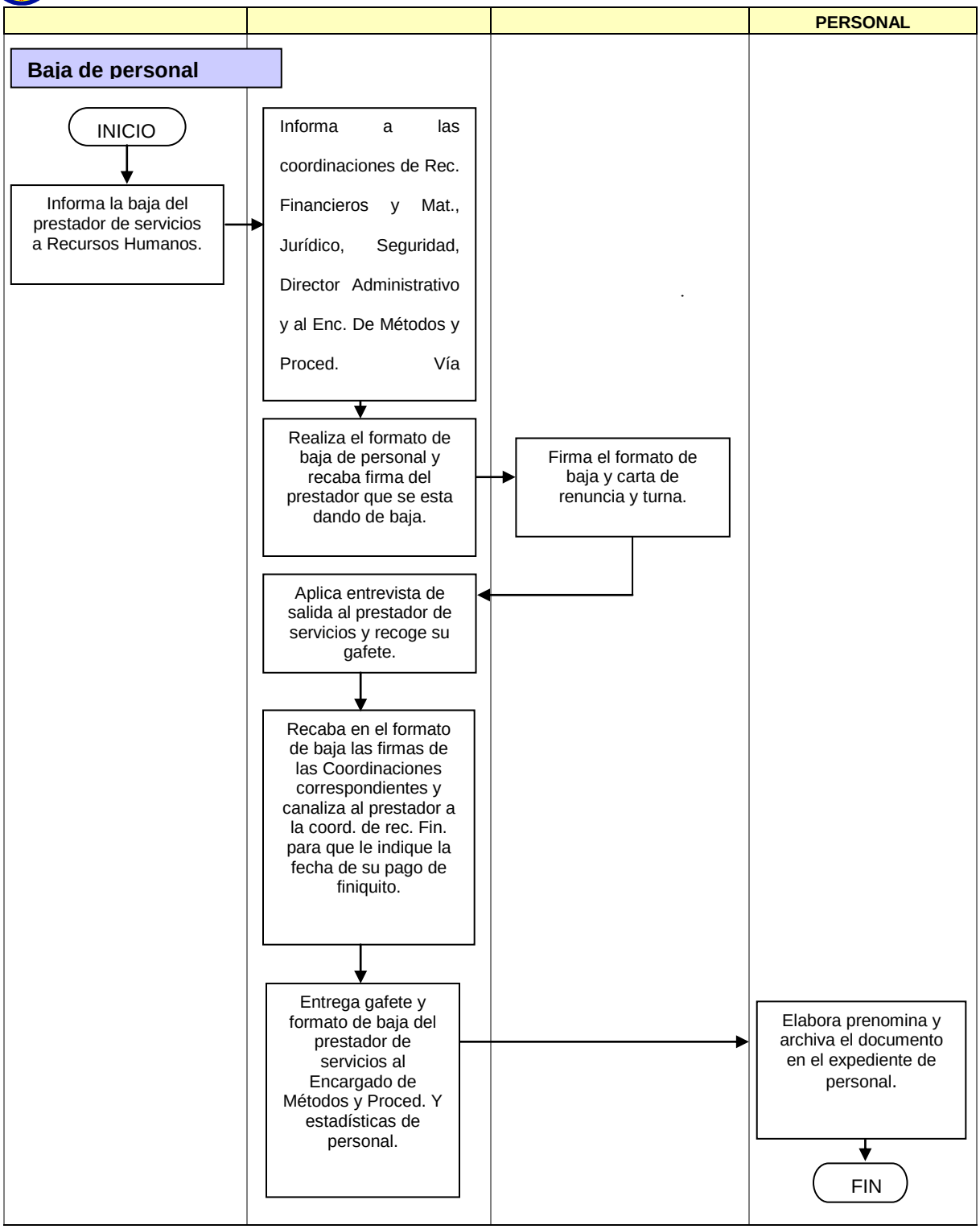
Seguimiento al Desempeño



ENCARGADO DE DESARROLLO DE PERSONAL	COORDINACIÓN O DIRECCIÓN	ENCARGADO DE MÉTODOS-PROCEDIMIENTOS Y ESTADÍSTICAS DE PERSONAL


Evaluación del Desempeño
INICIO
Entrega los formatos semestrales a los Directores
Establece los objetivos a desarrollar durante el siguiente semestre en conjunto con el Prestador de Serv. y los formalizan en el formato de objetivos semestrales.
Entrega copia firmada por los interesados al prestador de servicios y al Encargado de desarrollo de personal.
Recuerda al Director o Coordinador de área en los periodos establecidos documentar la retroalimentación de los avances obtenidos del Prestador de Servicios.
Entrega al Coordinador o Director de área los formatos de Evaluación de Desempeño al término del semestre, informando el periodo en el cual se recibirán los resultados de los mismos.
Realiza entrevista de evaluación de desempeño con el prestador de Servicios, analizando y valorando cada aspecto marcado en el formato.
Recaba las firmas correspondientes y entrega el formato original de la Evaluación de Desempeño a el Encargado de desarrollo de personal.
Recibe el formato y entrega el nuevo formato de Objetivos Semestrales para el planteamiento de las metas a evaluar el siguiente semestre.
Revisa y estructura la información para elaborar un informe de resultados, y lo entrega a el Coordinador de Recursos Humanos, Director Administrativo y Director General.
Entrega lo formatos originales de Evaluación de Desempeño y Objetivos Semestrales al Encargado de Métodos-Procedimientos y estadísticas de personal.
Archiva formato en el expediente del prestador de servicios
FIN
ENCARGADO DE DESARROLLO DE PERSONAL
COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL
COORDINACIÓN DE IMAGEN Y GRÁFICA
DIRECCIÓN GENERAL


Comunicación Interna
INICIO
Recaba información de fuentes internas y externas para dar contenido a los
Revisa la información y hace una selección de los contenidos para los tableros y el boletín con información de interés general
1
Revisa y corrige la redacción del boletín, y en su caso se hace cargo de realizar las modificaciones de contenido o diseño a petición de Dirección General
Realiza el diseño del boletín
Revisa el contenido y forma del boletín
Aprueba el boletín
No
1
Si
Envía el boletín a Recursos Humanos para que lo publique
Fotocopia y distribuye el boletín entre los prestadores de servicios
FIN
COORDINADOR O DIRECTOR DE ÁREA
ENCARGADO DE DESARROLLO DE PERSONAL
PRESTADOR DE SERVICIOS
ENCARGADO DE MÉTODOS, PROCEDIMIENTOS Y ESTADÍSTICA DE



DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Recursos humanos
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Métodos y Procedimientos
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa
ALCANCE O ÁMBITO:	
Para su aplicación dentro del museo Interactivo Trompo Mágico y consulta de la ciudadanía en general	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
Mantener al alcance de todos la información referente a la organización, procedimientos y servicios del museo. Interactivo trompo Mágico	
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO	
1. La elaboración de los manuales se hará en base a las guías de elaboración que proporciona la secretaría de Administración con el fin de apoyar a las Secretarías, Dependencias y Organismos del Poder Ejecutivo en la elaboración de los manuales.	
RESULTADOS ESPERADOS:	
Información práctica y veraz referente a la organización, procedimientos y servicios del museo. Interactivo trompo Mágico.	
INDICADOR DE ÉXITO:	
Manuales actualizados al 100%	
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	
➢ Guías de llenado	

2) Descripción Narrativa.

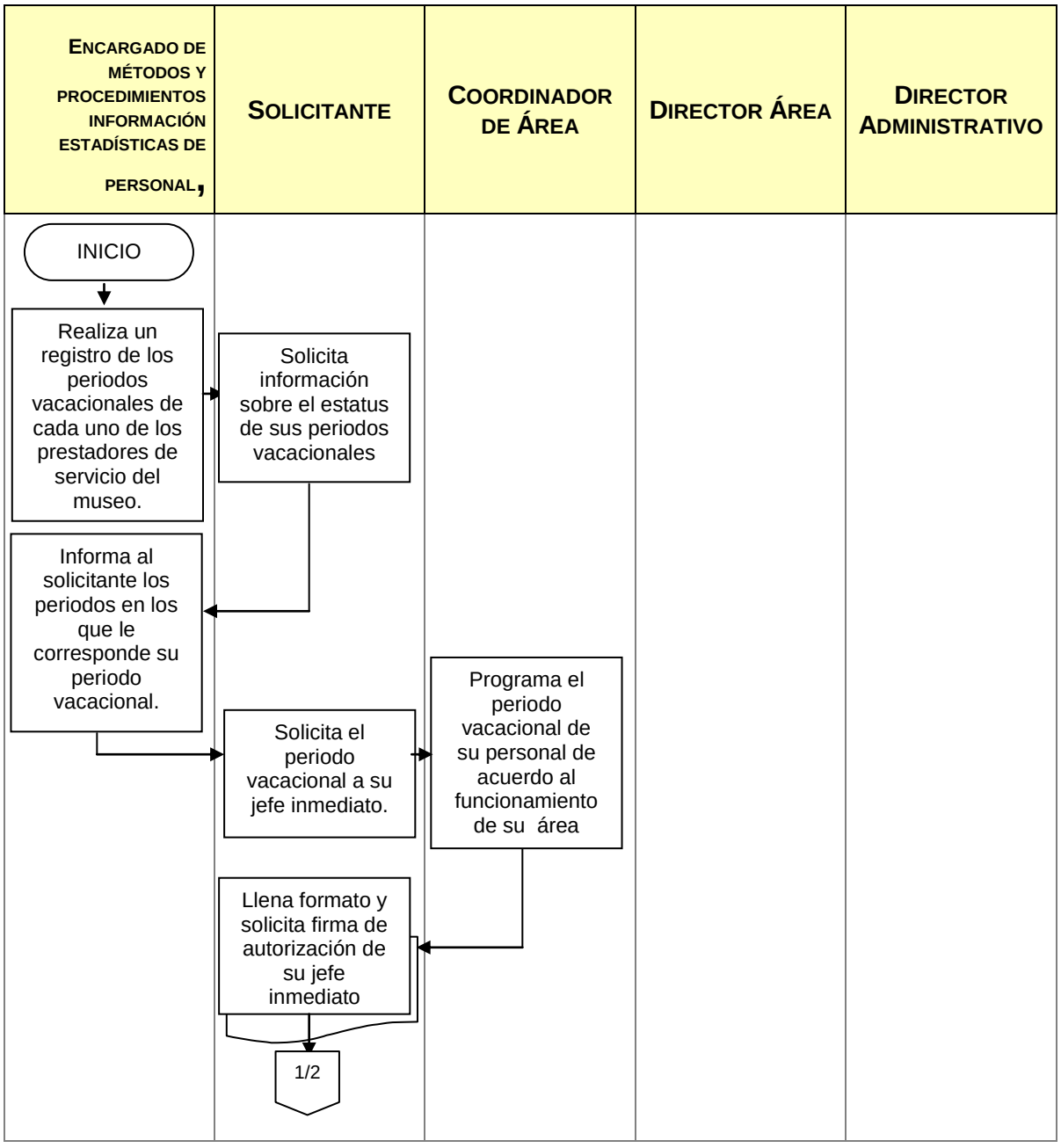
NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Recursos humanos
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Métodos y Procedimientos
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa

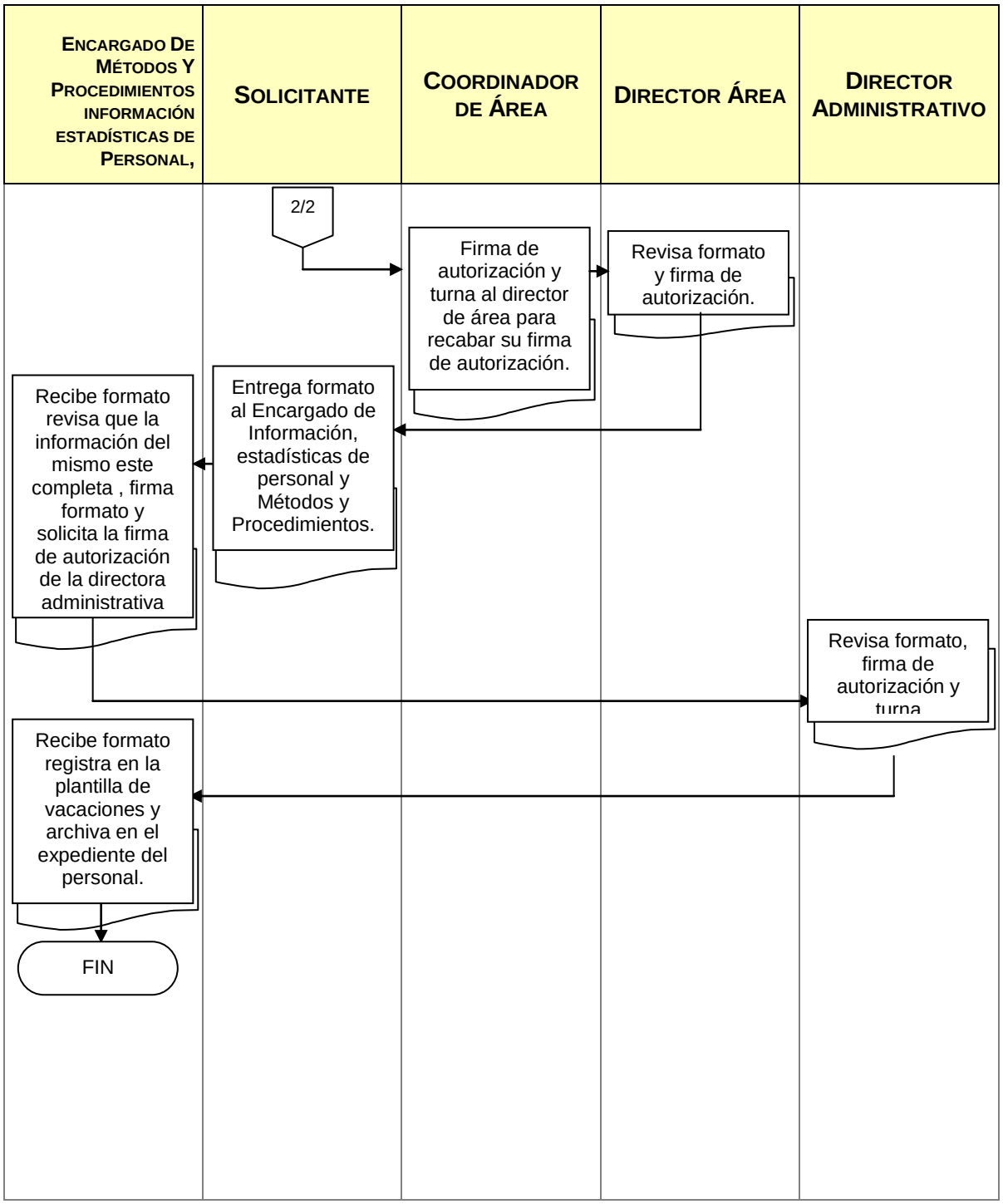
NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
	ELABORACIÓN DE MANUALES	
1	Realiza entrevista a los encargados de área , solicitando que defina los subprocesos de su área	Encargado de métodos-procedimientos Información, estadísticas de personal.
2	Define el inventario de los subprocesos de su área e indica quienes serán los responsables de proporcionar la información	Coordinador de área
3	Programa la toma de información con las personas asignadas a proporcionar la misma.	Encargado de métodos-procedimientos Información, estadísticas de personal.
4	Realiza entrevista a las personas asignadas a proporcionar la información	Encargado de métodos-procedimientos Información, estadísticas de personal.
5	Proporciona la información solicitada	Personas asignadas a proporcionar información..
6	Elabora Manual y solicita revisión del encargado de área	Encargado de métodos-procedimientos Información, estadísticas de personal.
7	Revisa manual y aprueba o en caso necesario solicita correcciones.	Coordinador de área

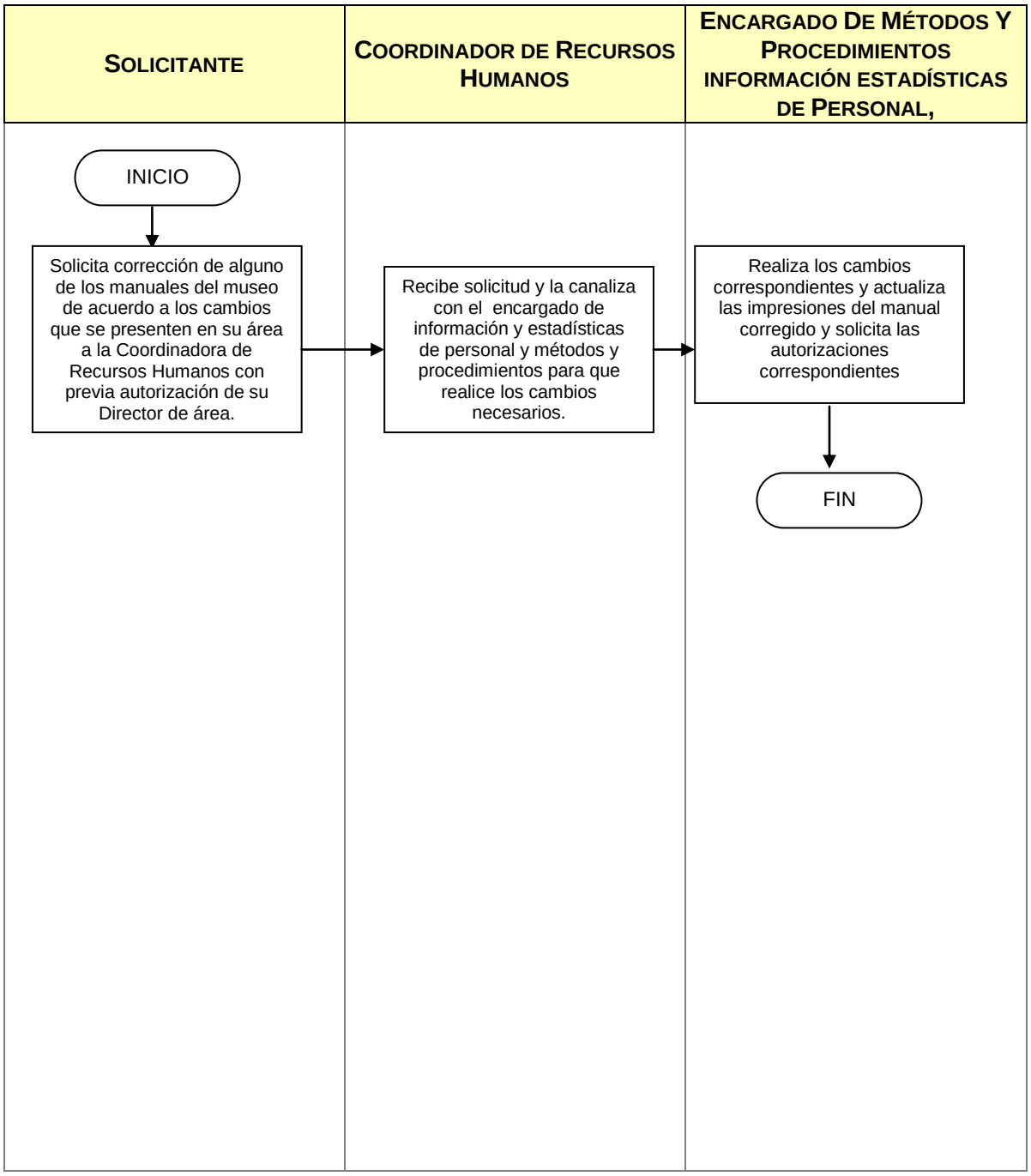
8	Si el encargado de área no aprobó el Manual o solicito correcciones realiza las mismas, si aprobó Solicita aprobación de la Coordinadora de Recursos Humanos, Directora Administrativa y Directora General	Encargado de métodos-procedimientos Información, estadísticas de personal.
9	Aprueban el manual.	Coordinadora de Recursos Humanos, Directora Administrativa y Directora General
10	Envía Manual a revisión a la Secretaría de Administración	Encargado de métodos-procedimientos Información, estadísticas de personal.
11	Revisa Manual y aprueba o en su caso solicita correcciones	Secretaría de Administración.
12	Recibe manual, si esta aprobado informa a las áreas involucradas, si no está aprobado realiza correcciones y solicita autorización.	Encargado de métodos-procedimientos Información, estadísticas de personal.
CORRECCIÓN DE MANUALES		
1	Solicita corrección de alguno de los Manuales del museo de acuerdo a los cambios que se presenten en su área a la Coordinadora de Recursos Humanos con previa autorización de su Director de área.	Coordinador de área
2	Solicita que se realicen las correcciones al encargado de información y estadística de personal y métodos y procedimientos.	Coordinador de Recursos Humanos
2	Realiza las correcciones solicitadas y actualiza las impresiones del manual corregido.	Encargado de métodos-procedimientos Información, estadísticas de personal.

3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Recursos humanos
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Métodos y procedimientos
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa




ENCARGADO DE MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS INFORMACIÓN ESTADÍSTICAS DE PERSONAL,
SOLICITANTE
COORDINADOR DE ÁREA
DIRECTOR ÁREA
DIRECTOR ADMINISTRATIVO
2/2
Firma de autorización y turna al director de área para recabar su firma de autorización.
Revisa formato y firma de autorización.
Recibe formato revisa que la información del mismo este completa , firma formato y solicita la firma de autorización de la directora administrativa
Entrega formato al Encargado de Información, estadísticas de personal y Métodos y Procedimientos.
Revisa formato, firma de autorización y turna
Recibe formato registra en la plantilla de vacaciones y archiva en el expediente del personal.
FIN


SOLICITANTE
COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS
ENCARGADO DE MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS INFORMACIÓN ESTADÍSTICAS DE PERSONAL,
INICIO
Solicita corrección de alguno de los manuales del museo de acuerdo a los cambios que se presenten en su área a la Coordinadora de Recursos Humanos con previa autorización de su Director de área.
Recibe solicitud y la canaliza con el encargado de información y estadísticas de personal y métodos y procedimientos para que realice los cambios necesarios.
Realiza los cambios correspondientes y actualiza las impresiones del manual corregido y solicita las autorizaciones correspondientes
FIN

DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Recursos humanos
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Control de Vacaciones
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Administrativa
ALCANCE O ÁMBITO:	
Para su aplicación dentro del museo Interactivo Trompo Mágico	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
Mantener una control adecuado de la información de los prestadores de servicios.	
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
2. La solicitud de vacaciones se realizará exclusivamente llenando el formato "Vacaciones". 3. La solicitud de vacaciones tendrá que ser realizada con 15 días de anticipación a la fecha de inicio de las mismas. 4. El prestador de servicios tendrá que recabar la firma de autorización de su jefe inmediato antes de pasarlo a validación a la Coordinación de Recursos Humanos.	
RESULTADOS ESPERADOS:	
Información actualizada al 100%	
INDICADOR DE ÉXITO:	
Calendarización al 100% de las vacaciones del personal del museo.	
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	
➢ Formatos del área de Recursos Humanos	

2) Descripción Narrativa.

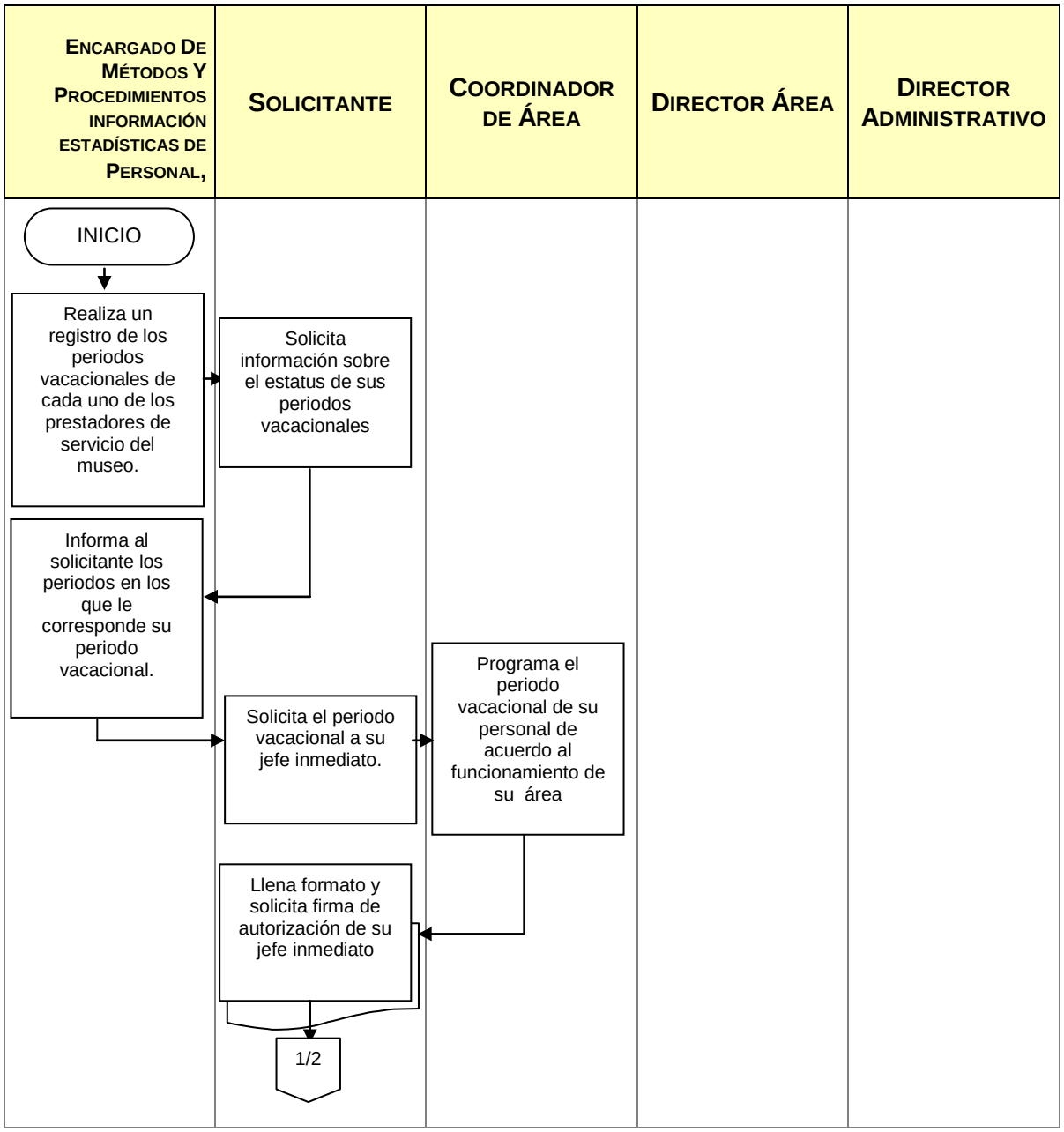
NOMBRE DEL PROCESO:	Recursos humanos
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Control de Vacaciones
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa

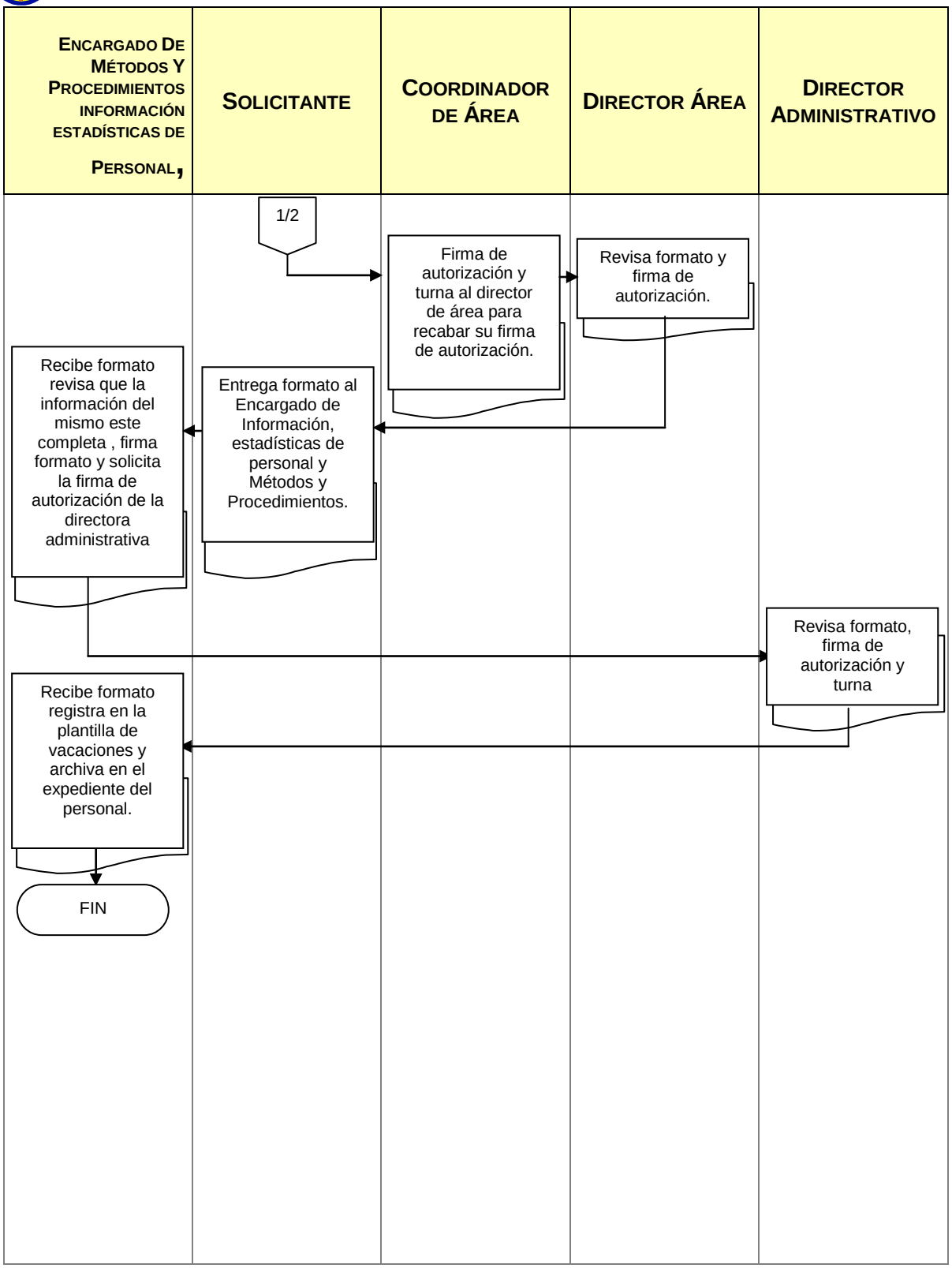
NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
	CONTROL DE VACACIONES	
1	Realiza un registro de los periodos en los que corresponde el periodo vacacional a cada uno de los prestadores de servicio del museo de acuerdo a su fecha de ingreso.	Encargado de métodos-procedimientos Información, estadísticas de personal.
2	Solicita información sobre el estatus de su periodos vacacionales	Solicitante
3	Informa los periodos en los que le corresponde su periodo vacacional	Encargado de métodos-procedimientos Información, estadísticas de personal.
4	Solicita periodo vacacional a su jefe inmediato	Solicitante
5	Programa el periodo vacacional de su personal de acuerdo al funcionamiento de su área.	Coordinador de área
6	Llena formato y solicita firma de autorización de su jefe inmediato.	Solicitante
7	Firma de autorización y turna al director de área para recabar su firma de autorización.	Coordinador de área
8	Revisa Formato y firma de autorización.	Director de área
9	Entrega formato al Encargado de información, estadísticas de personal y Métodos y procedimientos.	Solicitante
10	Recibe formato revisa que la información del mismo este completa , firma formato y solicita la firma de autorización de la directora Administrativa	Encargado de métodos-procedimientos Información, estadísticas de personal.
11	Revisa formato, firma de autorización y turna.	Director Administrativo

12	Recibe formato registra en la plantilla de vacaciones y archiva en el expediente del personal.	Encargado de métodos-procedimientos Información, estadísticas de personal.

3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Recursos humanos
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Control de Vacaciones
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa




ENCARGADO DE MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS INFORMACIÓN ESTADÍSTICAS DE PERSONAL,
SOLICITANTE
COORDINADOR DE ÁREA
DIRECTOR ÁREA
DIRECTOR ADMINISTRATIVO
1/2
Firma de autorización y turna al director de área para recabar su firma de autorización.
Revisa formato y firma de autorización.
Recibe formato revisa que la información del mismo este completa , firma formato y solicita la firma de autorización de la directora administrativa
Entrega formato al Encargado de Información, estadísticas de personal y Métodos y Procedimientos.
Revisa formato, firma de autorización y turna
Recibe formato registra en la plantilla de vacaciones y archiva en el expediente del personal.
FIN

DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Recursos humanos
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Reporte de incidencias
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa
ALCANCE O ÁMBITO:	
Para su aplicación dentro del museo Interactivo Trompo Mágico	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
Informar oportunamente las incidencias presentadas para su aplicación en el pago quincenal.	
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
1. Los prestadores de servicios tendrán como fecha limite para presentar cualquier justificante de ausencia el lunes siguiente a la fecha de la incidencia. 2. Todos lo movimientos de personal deberán encontrarse debidamente requisitados (Autorizaciones correspondientes).	
RESULTADOS ESPERADOS:	
La coordinación de Recursos financieros y materiales deberá contar con la información necesaria para realizar los pagos correspondientes a la nomina quincenal.	
INDICADOR DE ÉXITO:	
Plantilla de personal actualizada al 100%	
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	
➢ Formatos del área de Recursos Humanos	

2) Descripción Narrativa.

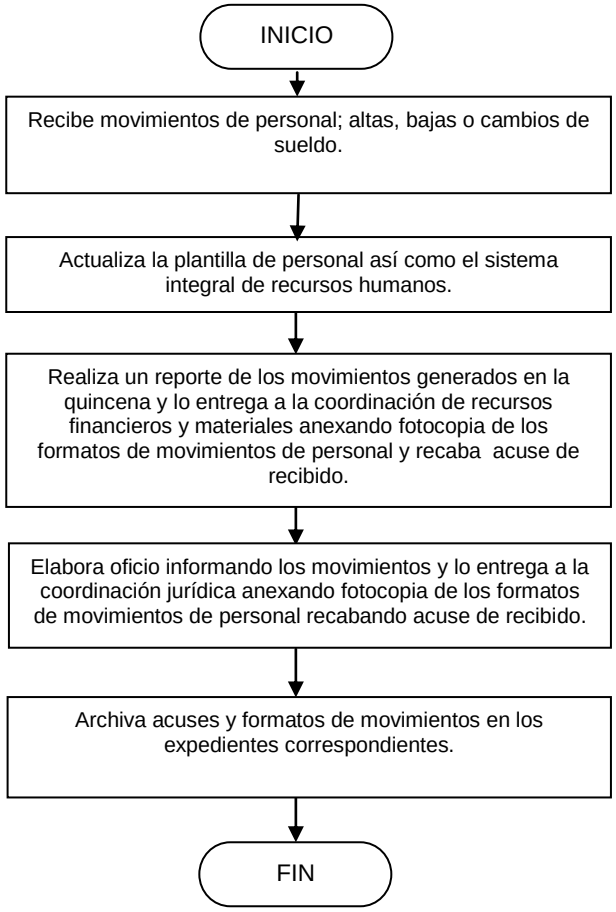
NOMBRE DEL PROCESO:	Recursos humanos
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Reporte de incidencias
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa

NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
	REPORTE DE INCIDENCIAS	
1	Recibe los movimientos de personal altas, y movimientos de personal.	Encargado de Información, estadísticas de personal y métodos y procedimientos
2	Realiza actualización de la plantilla de personal así como en el sistema integral de recursos humanos de acuerdo a los movimientos generados en la quincena (altas, bajas, cambios de sueldo etc.) y realiza un reporte.	Encargado de Información, estadísticas de personal y métodos y procedimientos
3	Elabora un oficio informando lo movimientos dirigido a la coordinación jurídica con copia para la coordinación de recursos financieros y materiales. Saca dos fotocopias a los formatos de movimientos de personal.	Encargado de Información, estadísticas de personal y métodos y procedimientos
4	Entrega reporte de la plantilla actualizada a la coordinación de recursos financieros y materiales así como copia del oficio de movimientos anexando la fotocopia de los movimientos y recaba firma de acuse de recibido.	Encargado de Información, estadísticas de personal y métodos y procedimientos
5	Entrega oficio de movimientos anexando fotocopia de los movimientos de personal a la coordinación jurídica y recaba firma de acuse de recibido.	Encargado de Información, estadísticas de personal y métodos y procedimientos
6	Archiva acuses y formatos originales en los expedientes correspondientes.	Encargado de Información, estadísticas de personal y métodos y procedimientos

3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Recursos humanos
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Reporte de incidencias
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa

ENCARGADO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICAS DE PERSONAL, MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS



DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Recursos Humanos
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Capacitación
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa
ALCANCE O ÁMBITO:	
De uso exclusivo por el departamento de Recursos Humanos con aplicación en el Museo Interactivo Trompo Mágico.	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
Detectar, revisar, satisfacer y dar seguimiento a las necesidades de capacitación, tanto interna como externa de todo el personal del museo para apoyar el desarrollo del personal para mantener la calidad en el servicio y lograr así los objetivos del museo.	
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
1. Políticas Internas del Museo Interactivo, Trompo Mágico.	
RESULTADOS ESPERADOS:	
Cumplir con la meta establecida de que todo el personal participe por lo menos con un curso de capacitación en los aspectos requeridos para el desarrollo de su función.	
INDICADOR DE ÉXITO:	
Personal capacitado y desarrollo personal al 100%	
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	
➢ Calendario de Talleres y Diplomados Institucionales	

2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Recursos Humanos
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Capacitación
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa

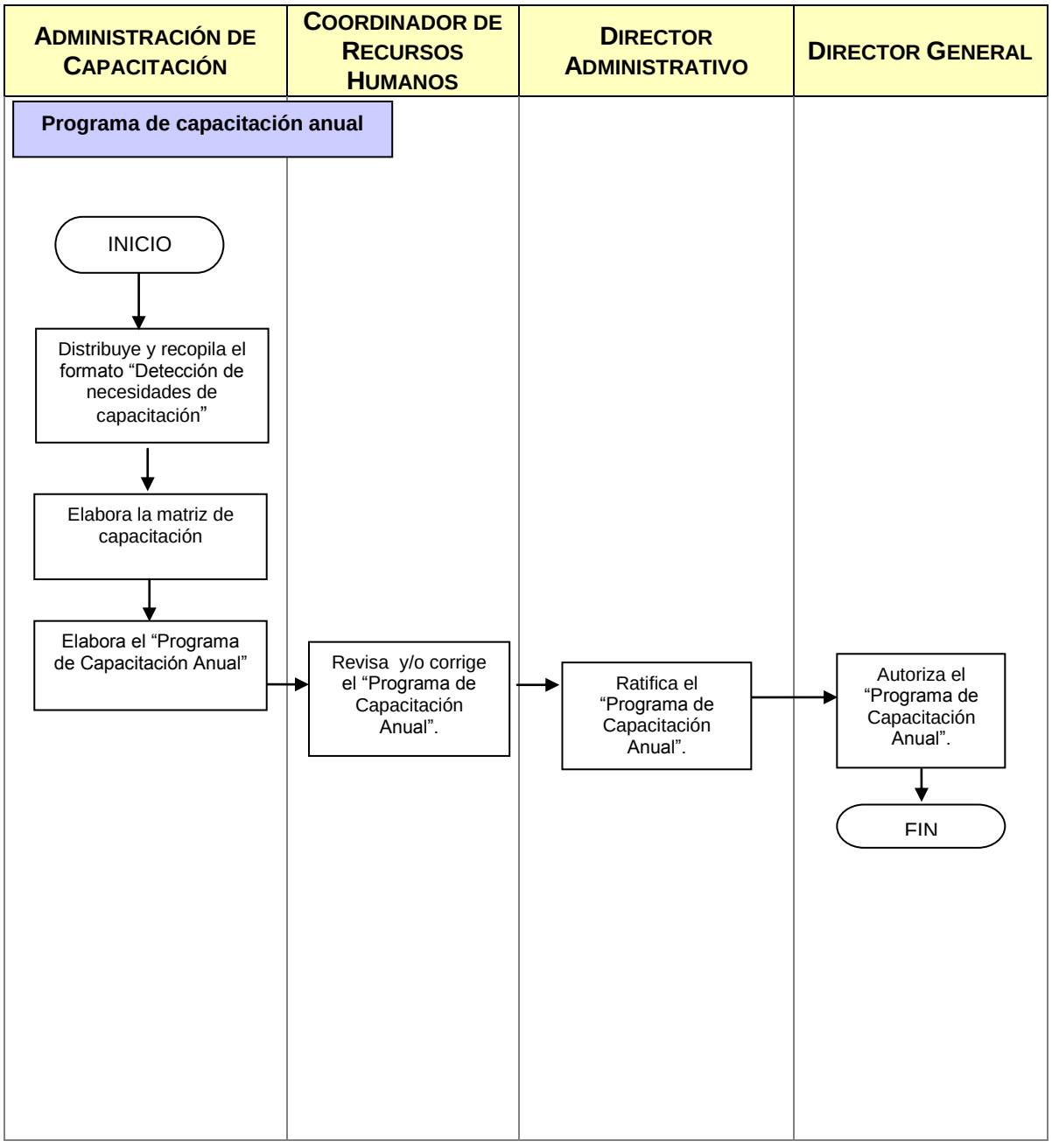
NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
	PROGRAMACIÓN DE CAPACITACIÓN ANUAL	
1	Distribuye y recopila el formato "Detección de Necesidades de Capacitación".	Encargado de Capacitación
2	Elabora de la Matriz de Capacitación de acuerdo a la información recabada del formato "Detección de Necesidades de Capacitación" de todos los prestadores de servicios del Trompo Mágico.	Encargado de Capacitación
3	Elabora el "Programa de Capacitación Anual"	Encargado de Capacitación
4	Revisa y de ser necesario corrige el "Programa de Capacitación Anual"	Coordinador de Recursos Humanos
5	Ratifica el "Programa de Capacitación Anual"	Director Administrativo
6	Autoriza el "Programa de Capacitación Anual"	Director General
	CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL	
7	Crea, revisa y actualiza los cursos de capacitación.	Encargado de Capacitación
8	Calendariza, promociona y registra al personal en los cursos de capacitación.	Encargado de Capacitación Coordinadores de área
9	Imparte los cursos Institucionales.	Encargado de Capacitación
	CAPACITACIÓN EXTERNA	
10	Elabora y actualiza el catálogo de proveedores de capacitación.	Encargado de Capacitación
11	Solicita la capacitación mediante un oficio dirigido a la Dirección Administrativa	Dirección Solicitante

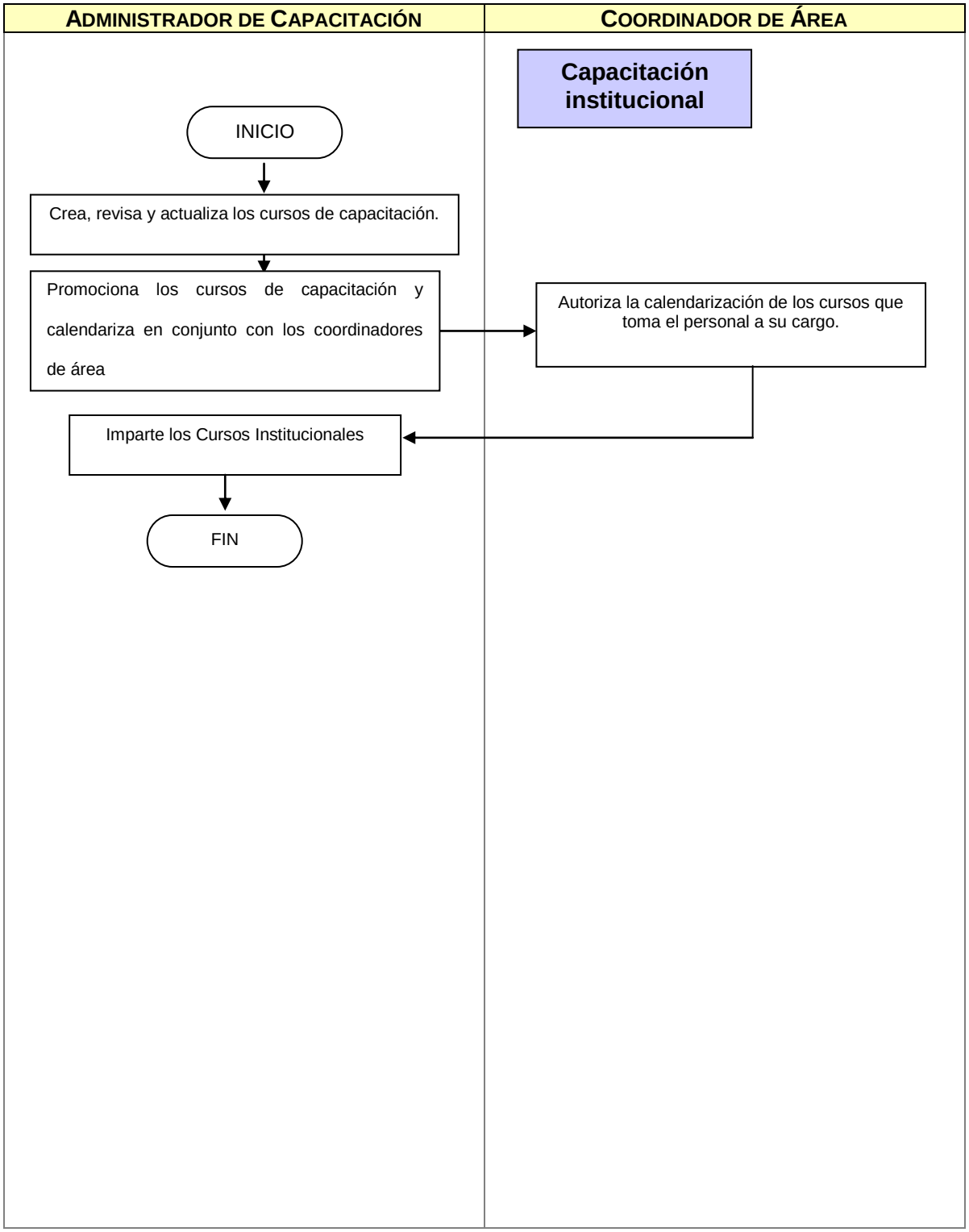
12	Autoriza y notifica a la Coordinación de Recursos Humanos para que realice los trámites correspondientes.		Dirección Administrativa
13	Solicita cotización a proveedores de servicios de capacitación (al menos 3 proveedores) y busca que dichos servicios sean gratuitos, si lo son;		Encargado de Capacitación
	13a	▪ Programa la fecha en conjunto con el expositor externo para su impartición. ▪ Promueve dicha capacitación y/o se cita al personal para la misma.	Encargado de Capacitación
		▪ Consigue reconocimiento o cortesías para el expositor externo y/o proveedor de capacitación.	Encargado de Capacitación / Coordinador de Recursos Humanos
14	Llena el formato "Solicitud de Capacitación Externa".		Encargado de Capacitación
15	Captura la información en el sistema de "Compras"		Coordinador de Recursos Humanos
16	Imprime documento resultado de la captura.		Coordinador de Recursos Humanos
17	Solicita autorización a la Coordinación de Recursos Financieros y Materiales para la partida presupuestal.		Encargado de Capacitación
18	Solicita autorización de la Dirección Administrativa y Dirección General		Encargado de Capacitación
19	Entrega la información al área de Compras para el pago al proveedor externo.		Encargado de Capacitación
20	Solicita al prestador de servicios que asiste a la capacitación externa llenar el formato: "Evaluación de Capacitación Externa".		Encargado de Capacitación
21	Llena el formato y turna		Prestador de Servicios
22	Elabora nota informativa con el resumen de la evaluación.		Encargado de Capacitación
23	Solicita al prestador de servicios presentar un resumen de la capacitación.		Encargado de Capacitación
24	Elabora un resumen del tema de la capacitación a la que asistió y lo comparte con el personal del Trompo Mágico vía el programa LotusNotes (Programa de correo interno).		Prestador de Servicios

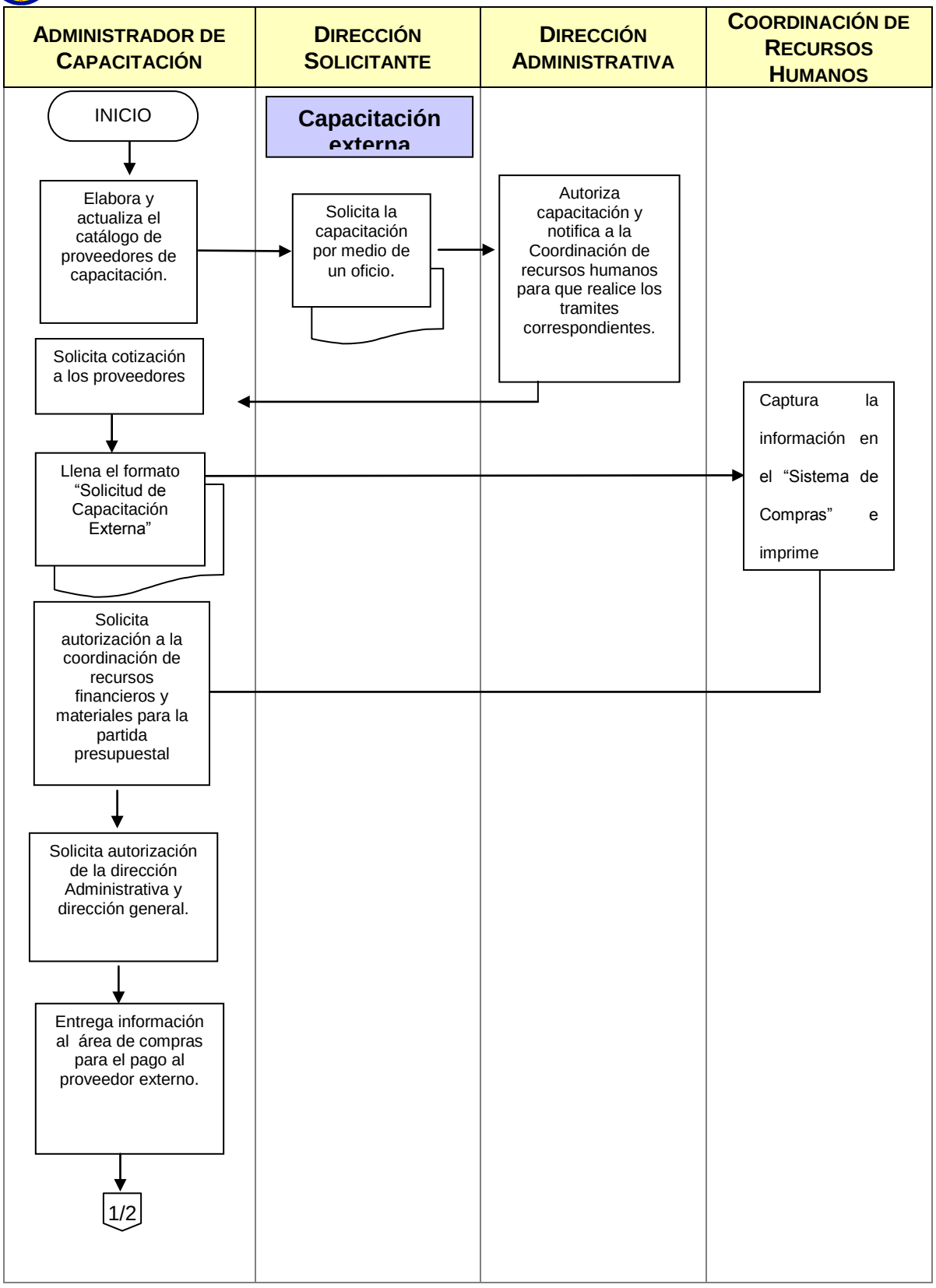
MEDICIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LOS PROCESOS DE CAPACITACIÓN		
25	Registra en el Sistema Integral de Recursos Humanos los cursos de capacitación que reciben los prestadores de servicios para llevar un historial de los mismos.	Encargado de Capacitación
26	Elabora estadísticas de: ✓ Cursos recibidos por dirección. ✓ Cursos recibidos por persona. ✓ Número de cursos de capacitación (internos y externos).	Encargado de Capacitación
27	Revisa los archivos del personal para realizar un análisis de la capacitación recibida por los prestadores de servicios y el cumplimiento de los objetivos del programa de capacitación.	Encargado de Capacitación
28	De acuerdo a la información del análisis realiza la planeación del ejercicio del siguiente año de capacitación.	Encargado de Capacitación

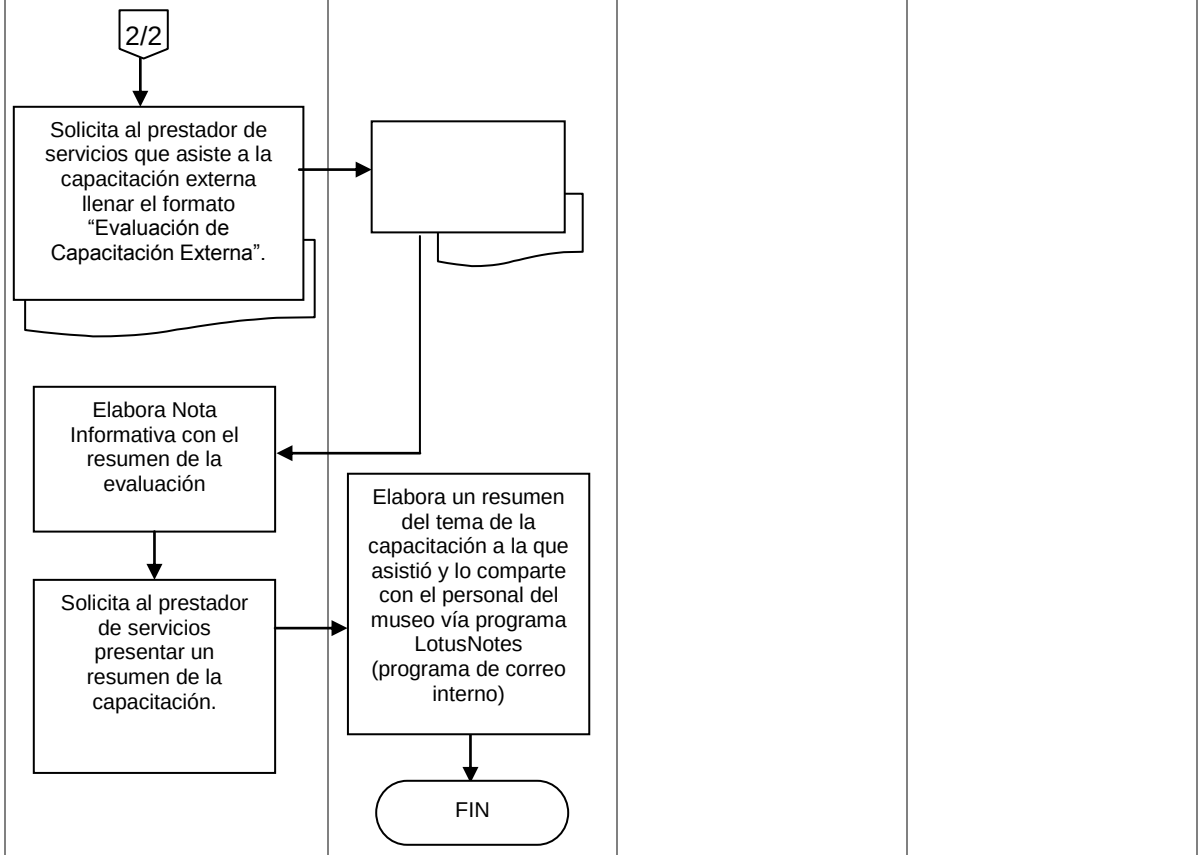
3) Flujograma del Subproceso.

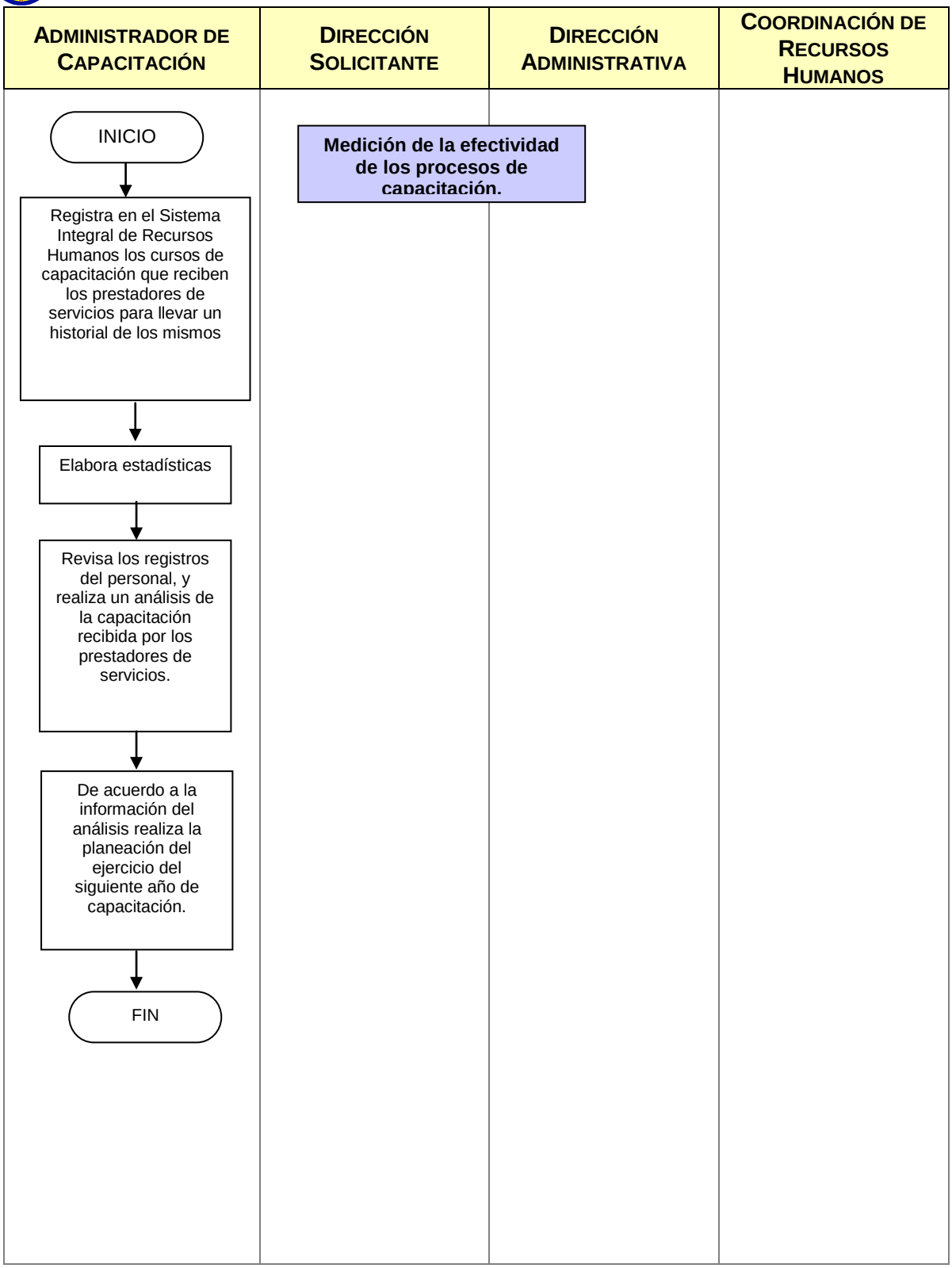
NOMBRE DEL PROCESO:	Recursos Humanos
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Capacitación
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa




ADMINISTRADOR DE CAPACITACIÓN
COORDINADOR DE ÁREA
Capacitación institucional
INICIO
Crea, revisa y actualiza los cursos de capacitación.
Promociona los cursos de capacitación y calendariza en conjunto con los coordinadores de área
Autoriza la calendarización de los cursos que toma el personal a su cargo.
Imparte los Cursos Institucionales
FIN


ADMINISTRADOR DE CAPACITACIÓN
DIRECCIÓN SOLICITANTE
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS
INICIO
Capacitación externa
Elabora y actualiza el catálogo de proveedores de capacitación.
Solicita la capacitación por medio de un oficio.
Autoriza capacitación y notifica a la Coordinación de recursos humanos para que realice los tramites correspondientes.
Solicita cotización a los proveedores
Llena el formato "Solicitud de Capacitación Externa"
Captura la información en el "Sistema de Compras" e imprime
Solicita autorización a la coordinación de recursos financieros y materiales para la partida presupuestal
Solicita autorización de la dirección Administrativa y dirección general.
Entrega información al área de compras para el pago al proveedor externo.
1/2


ADMINISTRADOR DE CAPACITACIÓN
DIRECCIÓN SOLICITANTE
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS
2/2
Solicita al prestador de servicios que asiste a la capacitación externa llenar el formato "Evaluación de Capacitación Externa".
Elabora Nota Informativa con el resumen de la evaluación
Solicita al prestador de servicios presentar un resumen de la capacitación.
Elabora un resumen del tema de la capacitación a la que asistió y lo comparte con el personal del museo vía programa LotusNotes (programa de correo interno)
FIN


ADMINISTRADOR DE CAPACITACIÓN
DIRECCIÓN SOLICITANTE
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS
INICIO
Medición de la efectividad de los procesos de capacitación.
Registra en el Sistema Integral de Recursos Humanos los cursos de capacitación que reciben los prestadores de servicios para llevar un historial de los mismos
Elabora estadísticas
Revisa los registros del personal, y realiza un análisis de la capacitación recibida por los prestadores de servicios.
De acuerdo a la información del análisis realiza la planeación del ejercicio del siguiente año de capacitación.
FIN

COORDINACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS

Fecha de elaboración: Octubre de 2007.

COORDINACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS

NORMATIVIDAD.

1) Fundamentos legales.
Ley de adquisiciones del Estado de Jalisco.
Reglamento de la ley de adquisiciones.
Manual de adquisiciones.
Ley de presupuesto, contabilidad y gasto público.
Manual de almacenes.
Reglamento que regula la afectación presupuestal de las partidas 3701 Pasajes y 3702 Viáticos.
Reglamento para el manejo y control de gastos que efectúan las dependencias con cargo al fondo revolvente.

2) Políticas Generales.
Políticas administrativas del museo Trompo Mágico.

INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
Control de Ingresos	Ingresos por tienda
	Ingresos por taquilla
	Ingresos por estacionamiento
	Otros ingresos
Control de Egresos	Pago a proveedores
	Control de pago de servicios
	Alta en el sistema de control de bienes
Control Patrimonial	Aseguramiento de los bienes del inmueble
	Reclamos a la aseguradora por siniestros a los bienes
	Compras por concurso
	Caja chica
Compras	Compras por fondo revolvente
	Recepción de materiales
Almacén	Entrega de materiales
	Inventario de almacén
	Préstamo de herramientas
	Baja de materiales por uso o deterioro

DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Recursos Financieros y Materiales
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Control de Ingresos
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa
ALCANCE O ÁMBITO:	
Aplica en las instalaciones del Museo Interactivo Trompo Mágico, para la atención a todos los visitantes y usuarios.	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
Llevar un control adecuado de los Ingresos del Museo.	
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
2. El pago tendrá que ser en efectivo y en moneda nacional.	
RESULTADOS ESPERADOS:	
Que los inventarios y depósitos coincidan, que no haya faltantes.	
INDICADOR DE ÉXITO:	
Inventarios de mercancías y brazaletes y los reportes de ventas de la tienda.	
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	
➢ Formatos de Inventario ➢ Formato de Reporte de Ingresos ➢ Formato de Brazaletes ➢ Formato de Reporte de Análisis general de ingresos.	

2) Descripción Narrativa.

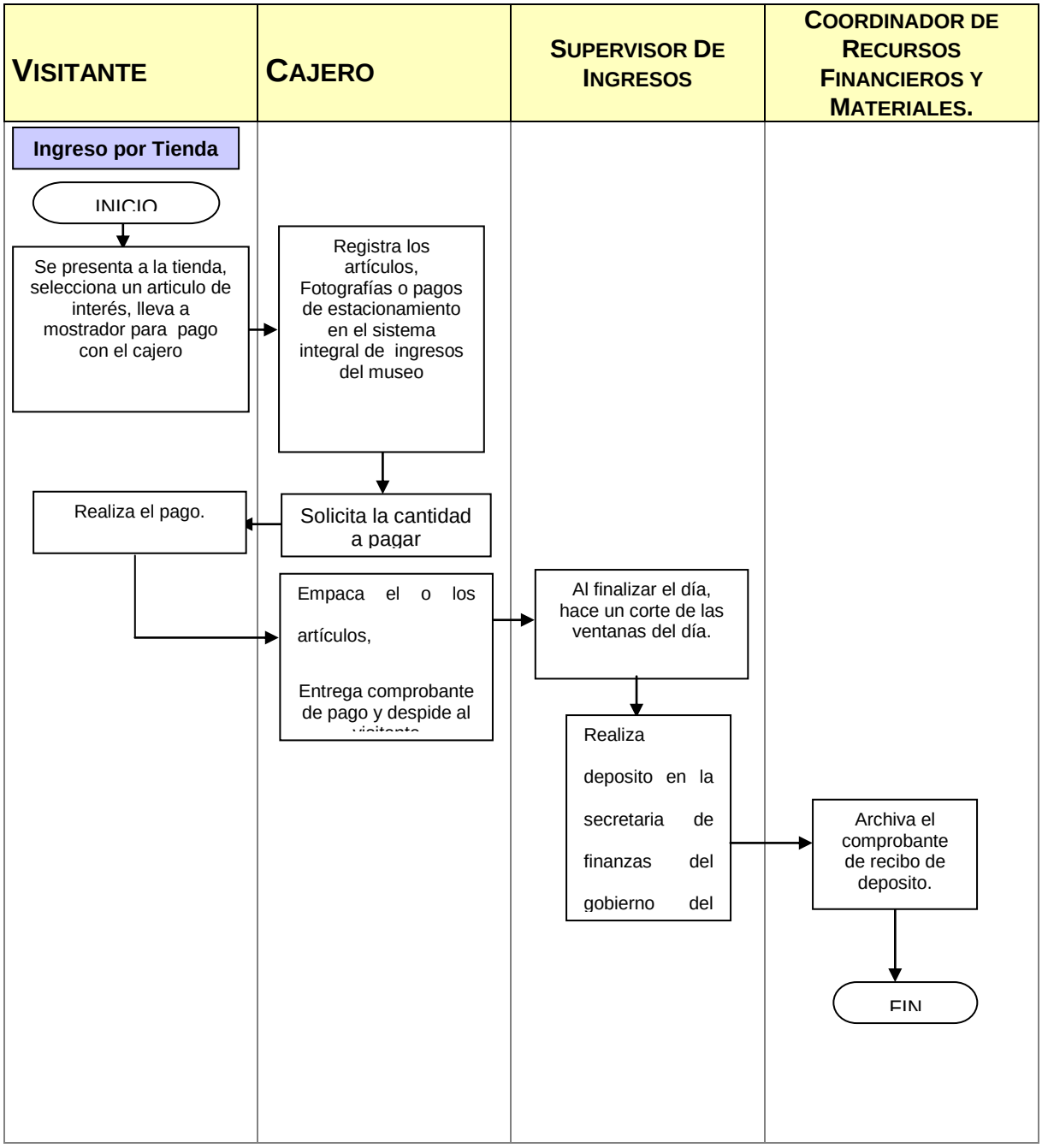
NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Recursos Financieros y Materiales
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Control de Ingresos
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa

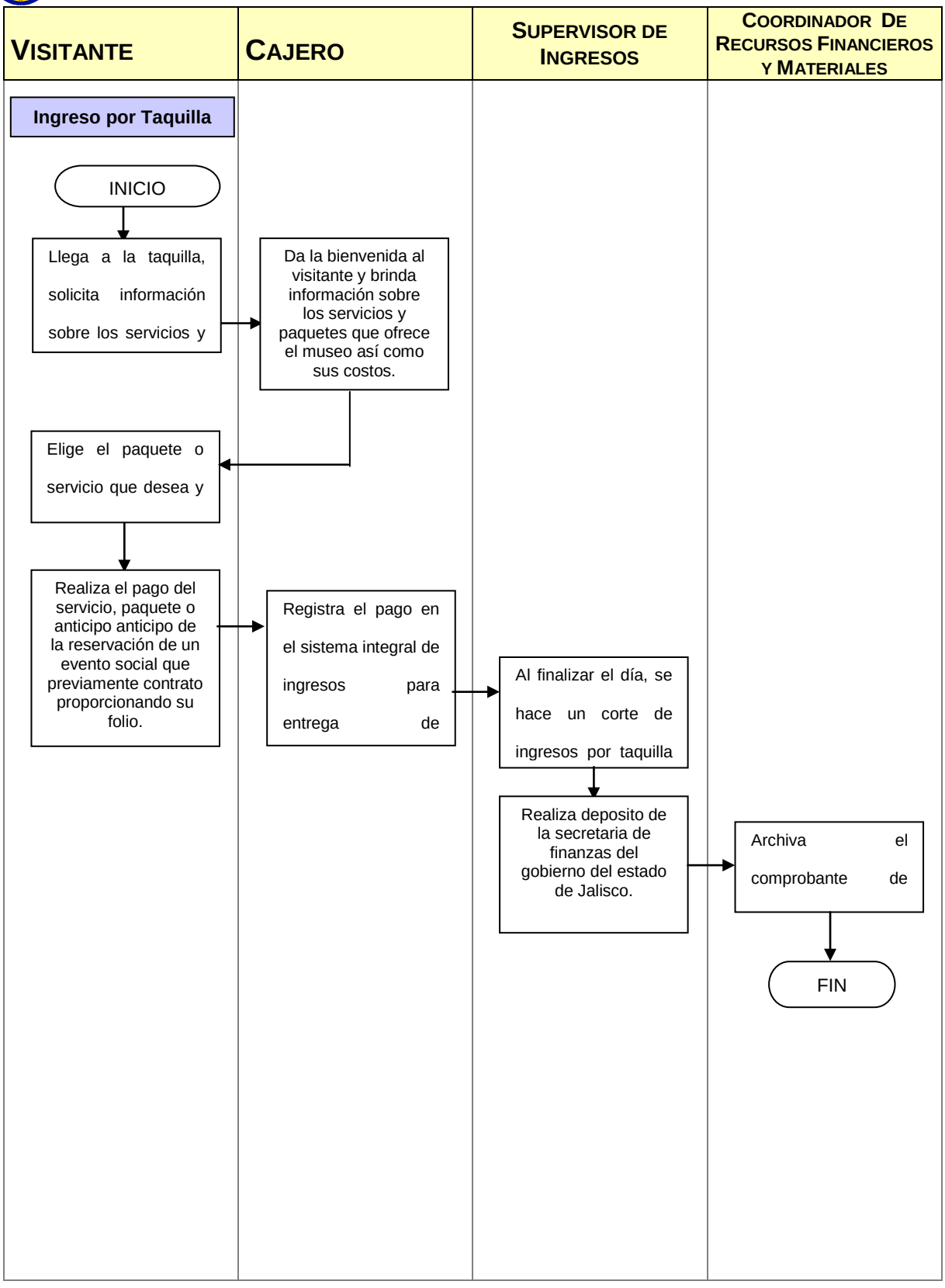
NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
INGRESO POR TIENDA		
1	Llega a la tienda, selecciona los artículos de su interés y los lleva al mostrador donde se encuentra el cajero. *Nota: Para el caso del pago de fotografías, el visitante proporciona la contraseña que le asignaron en Garabato para pagar, imprimir y recoger su fotografía.* *Para el caso de pago de estacionamiento, el visitante presenta su boleto de entrada de estacionamiento.*	Visitante
2	Registra los artículos, fotografías o pagos de estacionamiento en el Sistema Integral de Ingresos del museo.	Cajero
3	Solicita la cantidad a pagar.	Cajero
4	Realiza el pago.	Visitante
5	Empaca el o los artículos, entrega comprobante de pago y despide al visitante.	Cajero
6	Hace un corte de las ventas del día Al finalizar el día.	Supervisor de Ingresos
7	Realiza deposito en la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de Jalisco.	Supervisor de Ingresos
8	Archiva el comprobante de recibo de deposito.	Coordinador de Recursos Financieros y Materiales
INGRESO POR TAQUILLA		
1	Llega a la taquilla, solicita información sobre los servicios y paquetes que ofrece el museo.	Visitante
2	Da la bienvenida al visitante y brinda información sobre los servicios y paquetes que ofrece el museo así como sus costos.	Cajero

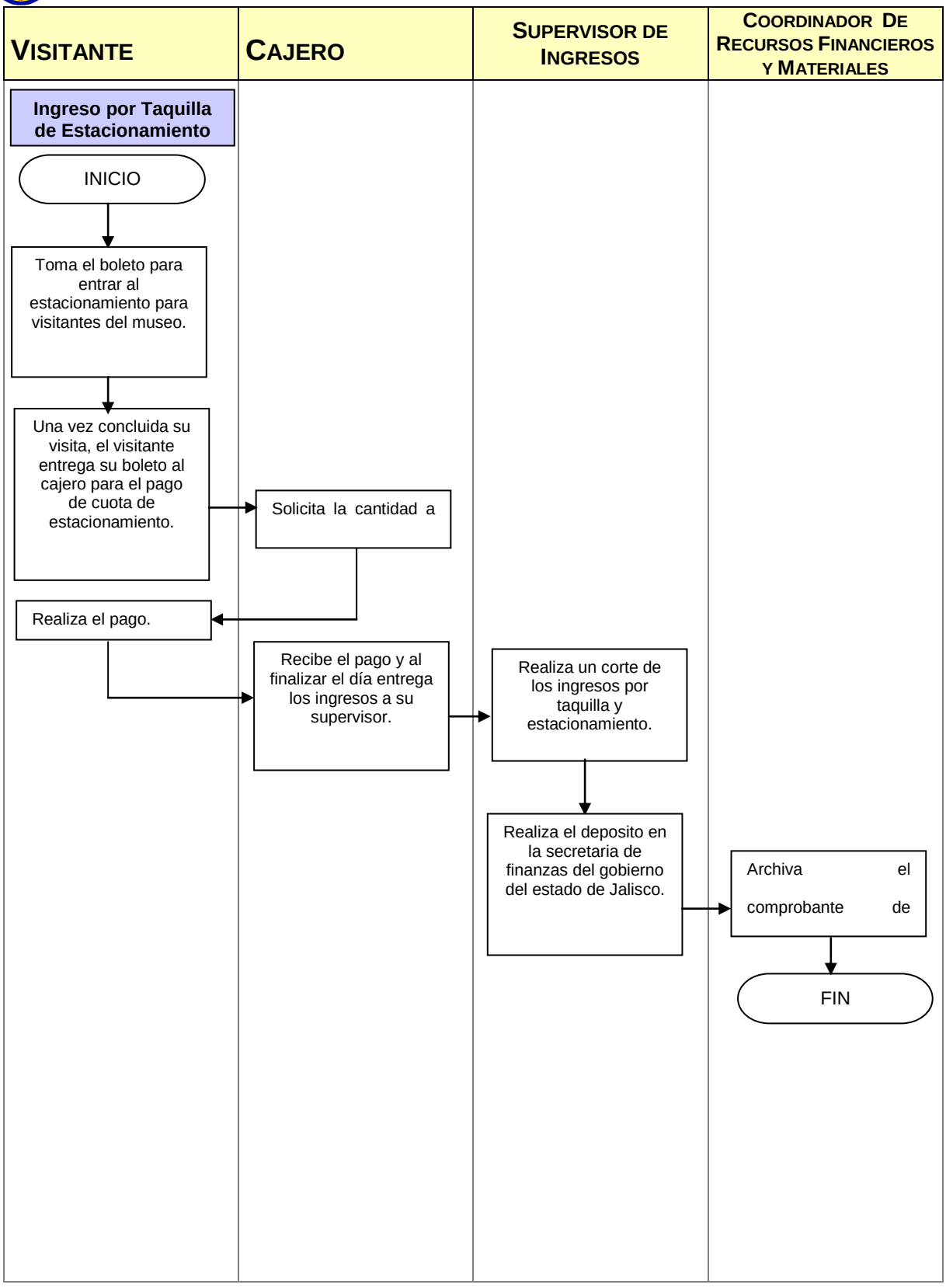
3	Elige el paquete o servicio que desea y se lo indica al cajero.	Visitante
4	Realiza el pago del servicio, paquete o anticipo de la reservación de un evento social que previamente contrató proporcionando su folio.	Visitante
5	Registra el pago en el Sistema Integral de Ingresos del museo, entrega comprobante de pago e invita a conocer el museo.	Cajero
6	Hace un corte de las ventas del día Al finalizar el día.	Supervisor de Ingresos
7	Realiza deposito en la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de Jalisco.	Supervisor de Ingresos
8	Archiva el comprobante de recibo de deposito.	Coordinador de Recursos Financieros y Materiales
INGRESO POR ESTACIONAMIENTO		
1	Toma el boleto para entrar al estacionamiento para visitantes del Museo Interactivo Trompo Mágico.	Visitante
2	Una vez concluida la visita al museo, el visitante entrega su boleto al cajero para el pago de cuota de estacionamiento.	Visitante
3	Solicita la cantidad a pagar.	Cajero
4	Realiza pago.	Visitante
5	Recibe el pago y al final del día entrega los ingresos al supervisor.	Cajero
6	Realiza un corte de los ingresos por taquilla de estacionamiento.	Supervisor de Ingresos
7	Se realiza deposito en la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de Jalisco.	Supervisor de Ingresos
8	Archiva el comprobante de recibo de deposito.	Coordinador de Recursos Financieros y Materiales
OTROS INGRESOS (COCHINITO INVITADOR, DONATIVOS, STANDS, COMISIONES POR MAQUINAS)		
1	Realiza cortes de los ingresos por cada concepto llenando el formato correspondiente.	Supervisor de Ingresos
2	Firman de conformidad y solicita la firma del coordinador de Recursos Financieros y Materiales.	Supervisor de Ingresos
3	Ingresa los montos al Sistema Integral de Ingresos del museo.	Supervisor de Ingresos

3) Flujograma del Subproceso.

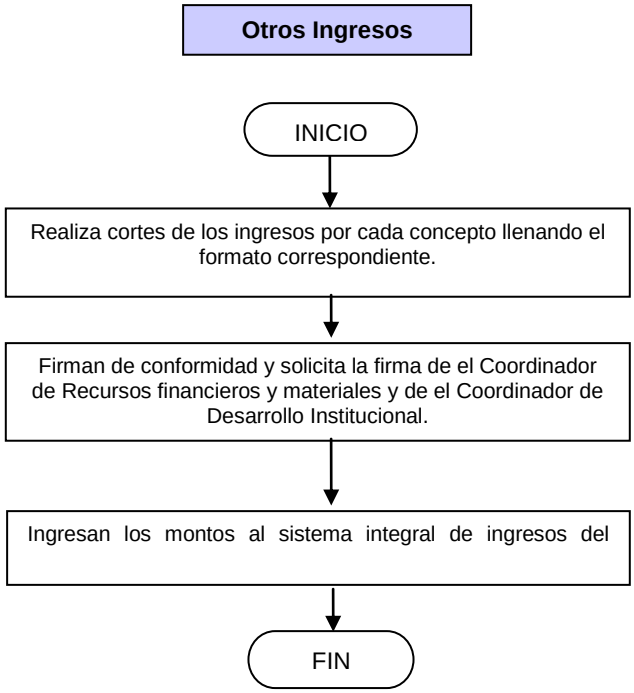
NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Recursos Financieros y Materiales
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Control de Ingresos
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa




VISITANTE
CAJERO
SUPERVISOR DE INGRESOS
COORDINADOR DE RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES
Ingreso por Taquilla
INICIO
Llega a la taquilla, solicita información sobre los servicios y
Da la bienvenida al visitante y brinda información sobre los servicios y paquetes que ofrece el museo así como sus costos.
Elige el paquete o servicio que desea y
Realiza el pago del servicio, paquete o anticipo anticipo de la reservación de un evento social que previamente contrato proporcionando su folio.
Registra el pago en el sistema integral de ingresos para entrega de
Al finalizar el día, se hace un corte de ingresos por taquilla
Realiza deposito de la secretaria de finanzas del gobierno del estado de Jalisco.
Archiva el comprobante de
FIN


VISITANTE
CAJERO
SUPERVISOR DE INGRESOS
COORDINADOR DE RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES
Ingreso por Taquilla de Estacionamiento
INICIO
Toma el boleto para entrar al estacionamiento para visitantes del museo.
Una vez concluida su visita, el visitante entrega su boleto al cajero para el pago de cuota de estacionamiento.
Solicita la cantidad a
Realiza el pago.
Recibe el pago y al finalizar el día entrega los ingresos a su supervisor.
Realiza un corte de los ingresos por taquilla y estacionamiento.
Realiza el deposito en la secretaria de finanzas del gobierno del estado de Jalisco.
Archiva el comprobante de
FIN

SUPERVISOR DE INGRESOS



DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Recursos Financieros Y Materiales
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Control de Egresos
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa

ALCANCE O ÁMBITO:

Registro contable de todos los gastos que se efectúan en el museo en un determinado periodo.

OBJETIVO DEL SUBPROCESO:

Controlar cada una de las partidas presupuestales asignadas al museo.

POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:

1. Todas las facturas que amparen bienes materiales, deberán contener el sello de almacén y a las facturas de servicios contratados se le deberá anexar el formato de recepción y Vo.Bo. del servicio descrito.
2. Revisar que todas las facturas cumplan con los requisitos fiscales señalados en las normas fiscales vigentes.
3. Registro de los gastos por cada una de las partidas de acuerdo al Clasificador por Objeto del gasto

RESULTADOS ESPERADOS:

- Que se controlen los gastos por cada una de las partidas presupuestales autorizadas.
- Mostrar las operaciones realizadas en los Estados Financieros durante cierto periodo

INDICADOR DE ÉXITO:

Contar con toda la información de los gastos por cada una de las partidas y que esta información permita la toma oportuna de decisiones ya sea en forma preventiva o correctiva.

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

- Facturas de los proveedores que amparan los gastos
- Ordenes de compra
- Contratos para el suministro de bienes o servicios
- Pagos efectuados al personal
- Clasificador por Objeto del Gasto

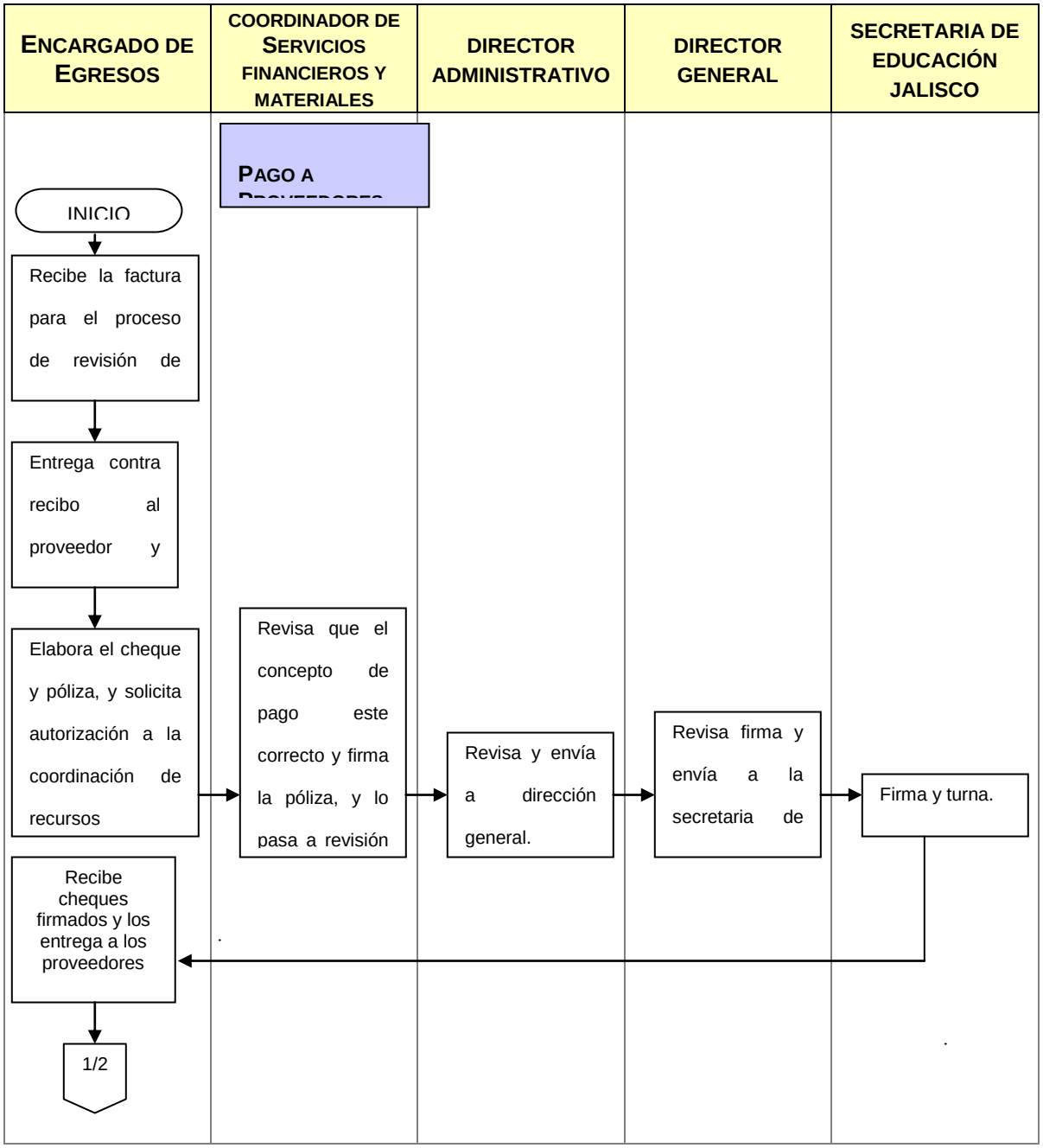
2) Descripción Narrativa.

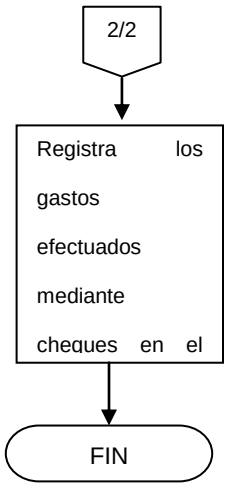
NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Recursos Financieros Y Materiales
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Control de Egresos
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa

NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
	PAGO A PROVEEDORES	
1	Recibe la factura para el proceso de revisión de pago. la factura debe de ser original, deberá estar acompañada de una orden de compra original, datos fiscales correctos, sello de almacén o visto bueno del encargado que recibió los servicios.	Encargado de Egresos
2	Entrega contra recibo al proveedor y programa el pago	Encargado de Egresos
3	Elabora el cheque y póliza, y solicita autorización a la coordinación de recursos financieros y materiales.	Encargado de Egresos
4	Revisa que el concepto de pago este correcto y firma la póliza, y lo pasa a revisión a la dirección administrativa.	Coordinación de recursos financieros y materiales
5	Revisa y envía a dirección general.	Directora Administrativa.
6	Revisa firma y envía a la secretaria de educación Jalisco.	Director General
7	Firma y turna.	Secretaria de educación Jalisco
8	Recibe cheques firmados y los entrega a los proveedores.	Encargado de Egresos
9	Registra los gastos efectuados mediante cheques en el sistema para la contabilidad "contpaq".	Encargado de Egresos
	CONTROL DE PAGOS POR SERVICIO	
1	Reciben las facturas o recibos que amparan los servicios(en su caso se solicitan), de acuerdo al programa anual de pago de servicios.	Encargado de Egresos
2	Revisa que el monto corresponda a los contratos establecidos para el caso.	Encargado de Egresos
3	Programa el pago de los servicios.	Encargado de Egresos

3) Flujograma del Subproceso.

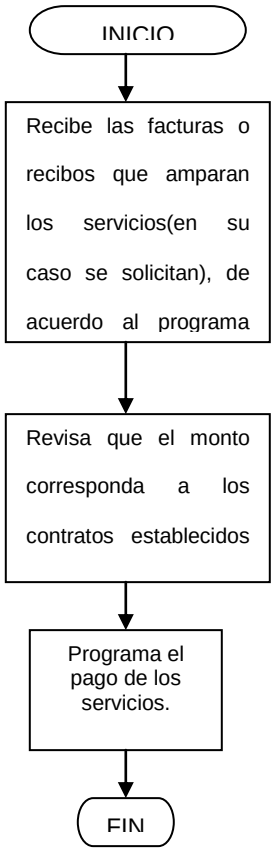
NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de recursos financieros y materiales
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Control de egresos
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa



ENCARGADO DE EGRESOS	COORDINADOR DE SERVICIOS FINANCIEROS Y MATERIALES	DIRECTOR ADMINISTRATIVO	DIRECTOR GENERAL	SECRETARIA DE EDUCACIÓN JALISCO
				

ENCARGADO DE EGRESOS

CONTROL DE PAGO POR SERVICIO.



DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Recursos Financieros
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Control Patrimonial
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa

ALCANCE O ÁMBITO:

Aplica a todas las Direcciones del Trompo Mágico Museo Interactivo y a los procedimientos de altas, bajas y modificaciones a Inventario de Bienes.

OBJETIVO DEL SUBPROCESO:

Mantener actualizado el Inventario de Bienes Patrimoniales del Trompo Mágico Museo Interactivo.

POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:

1. Es responsabilidad de la Coordinación de Recursos Financieros y Materiales a través del Encargado de Control Patrimonial mantener actualizado el Inventario de Bienes Muebles y Vehículos en los sistemas computarizados implementados para llevar estos controles.
2. Todos los bienes de reciente adquisición necesariamente deberán ingresarse al Sistema de Inventarios para la emisión de su código de barras y se asigne al resguardante que lo tendrá a su servicio, actuando en conjunto con Almacén General del Museo, que dará aviso oportuno de la recepción de bienes muebles a la Coordinación de Informática y Sistemas de Comunicación.
3. Los bienes sujetos de registro y control de inventario, son aquellos enunciados en el catálogo del Sistema de Inventarios y que superan el valor de $300.00.
4. En caso de no existir la descripción del bien, se creará previa solicitud a la Dirección de Control Patrimonial de la Secretaría de Administración del Gobierno del Estado de Jalisco.
5. Los criterios de asignación para bienes de uso general o común serán comentados al final del Proceso.

RESULTADOS ESPERADOS:

Mantener actualizado el Inventario de Bienes Muebles.

INDICADOR DE ÉXITO:

Mantener actualizado al 100% el Sistema de Control de Bienes Patrimoniales del Trompo Mágico Museo Interactivo.

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

Sistema de Control de Bienes Muebles.

2) Descripción Narrativa.

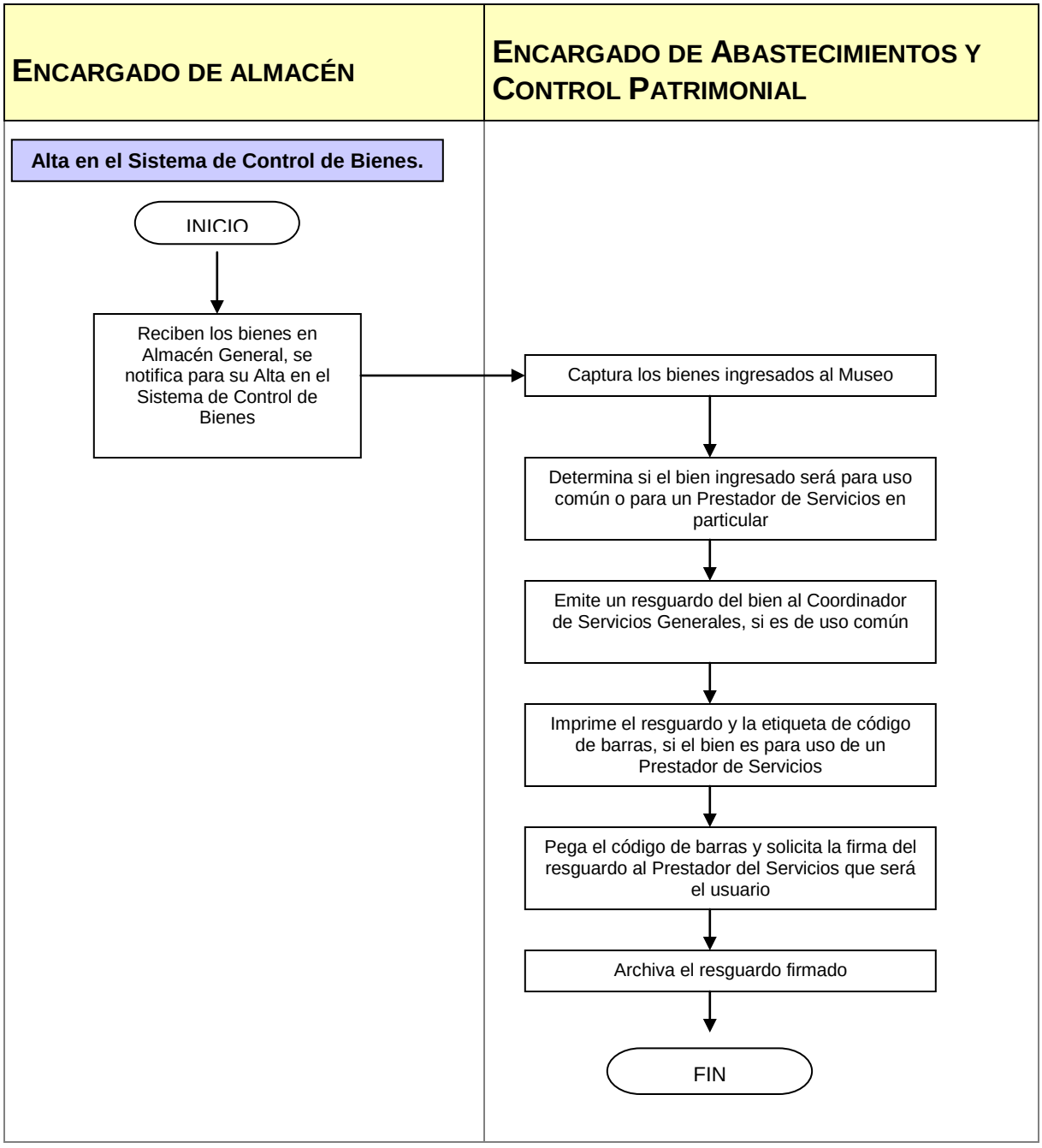
NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Recursos Financieros Y Materiales
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Control Patrimonial
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa

NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
ALTA EN EL SISTEMA DE CONTROL DE BIENES		
1	Recibe notificación de almacén sobre los artículos recibidos para su Alta en el Sistema de Control de Bienes.	Encargado de Almacén General
2	Captura los bienes ingresados al Museo.	Encargado de Abastecimientos y Control Patrimonial
3	Determina si el bien ingresado será para uso común o para un Prestador de Servicios en particular	Encargado de Abastecimientos y Control Patrimonial
4	Emite un resguardo del bien al Coordinador de Servicios Generales, si es de uso común	Encargado de Abastecimientos y Control Patrimonial
5	Imprime el resguardo y la etiqueta de código de barras, si el bien es para uso de un Prestador de Servicios	Encargado de Abastecimientos y Control Patrimonial
6	Pega el código de barras al bien y solicita la firma del resguardo al Prestador del Servicios que será el usuario	Encargado de Abastecimientos y Control Patrimonial
7	Archiva el resguardo firmado	Encargado de Abastecimientos y Control Patrimonial
	ASEGURAMIENTO DE LOS BIENES DEL INMUEBLE	

1	Envía a la Secretaría de Administración del Gobierno del Estado de Jalisco la información actualizada para el aseguramiento de los bienes del inmueble del Trompo Mágico Museo Interactivo para el inicio del proceso de licitación.	Encargado de Abastecimientos y Control Patrimonial
2	Recibe la información, realiza los tramites y procedimientos necesarios para elegir a la empresa que asegurará los bienes del Trompo Mágico Museo Interactivo.	Secretaría de Administración del Gobierno del Estado de Jalisco
3	Se mantiene pendiente del proceso y espera la respuesta de la Secretaría de Administración del Gobierno del Estado de Jalisco.	Encargado de Abastecimientos y Control Patrimonial
4	Recibe la póliza y el manual del aseguramiento.	Encargado de Abastecimientos y Control Patrimonial
RECLAMOS A LA ASEGURADORA POR SINIESTROS A LOS BIENES		
1	Envía una nota informativa del bien afectado, al Encargado de Abastecimientos y Control Patrimonial.	Resguardante
2	Se pone en contacto con la Coordinación responsable para el análisis de la causa del siniestro.	Encargado de Abastecimientos y Control Patrimonial
3	Integra la información de lo sucedido, toma fotos y elabora oficio para el reclamo formal a la aseguradora.	Encargado de Abastecimientos y Control Patrimonial
4	Avisa del siniestro a la aseguradora y espera la visita del ajustador para verificar lo sucedido.	Encargado de Abastecimientos y Control Patrimonial
5	Mantiene contacto con la aseguradora para la liberación del reembolso.	Encargado de Abastecimientos y Control Patrimonial
6	Archiva el expediente, una vez que ha recibido el reembolso correspondiente.	Encargado de Abastecimientos y Control Patrimonial

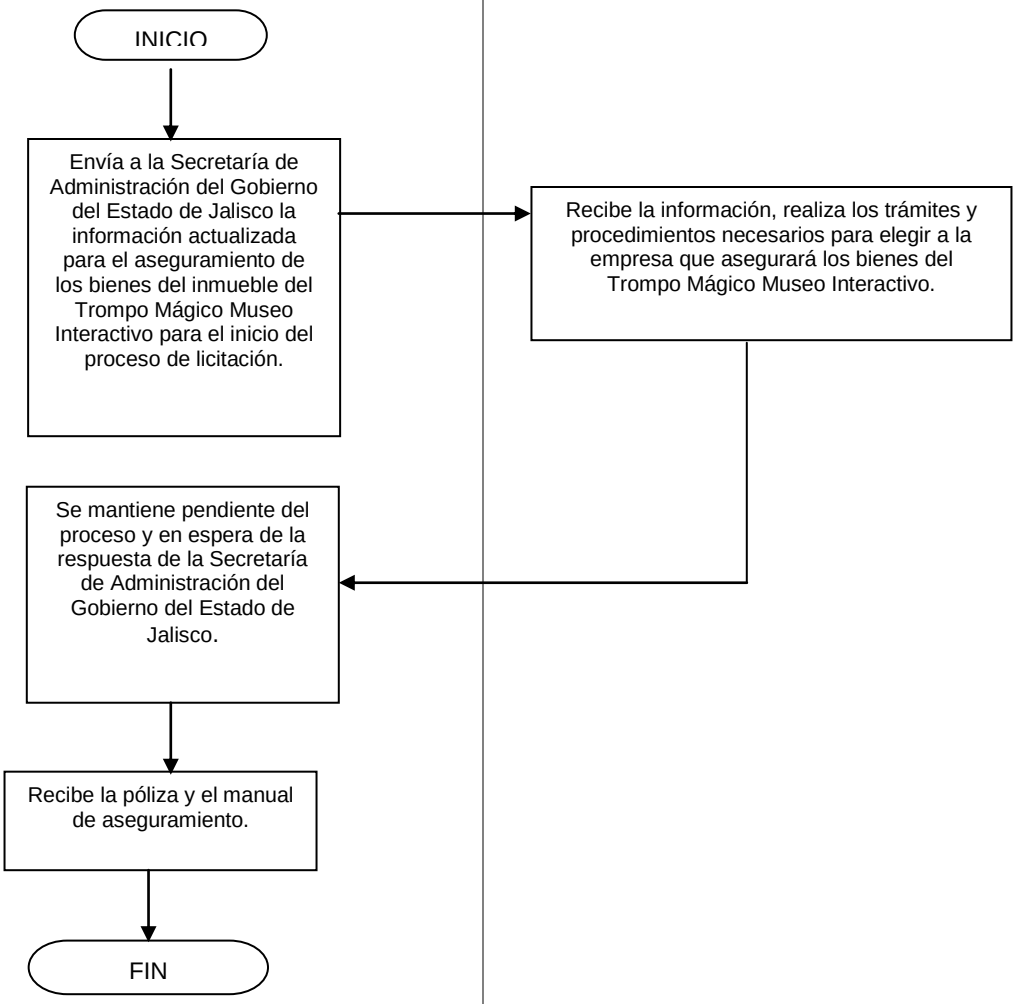
3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Recursos Financieros Y Materiales
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Control Patrimonial
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa

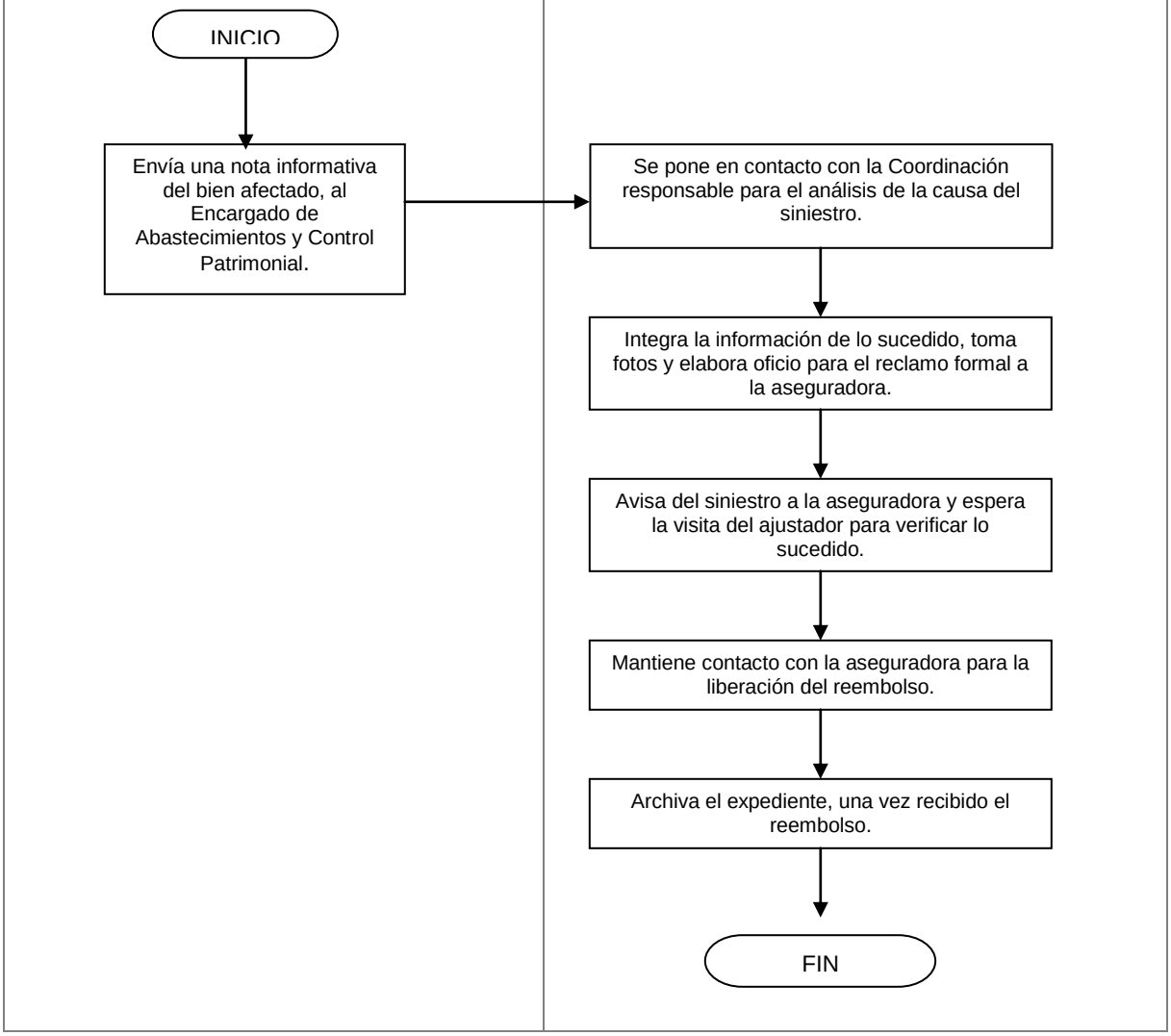


ENCARGADO DE ABASTECIMIENTOS Y CONTROL PATRIMONIAL	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO

Aseguramiento de los bienes del Inmueble.



Reclamos a la Aseguradora por siniestros a los bienes.



DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de recursos financieros y materiales
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Compras
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa

ALCANCE O ÁMBITO:

Aplica a los requerimientos de materiales y/o servicios de todo el personal del trompo mágico solicita.

OBJETIVO DEL SUBPROCESO:

Abastecer de todos los materiales y/o servicios que se requieran.

POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:

1. Las Solicitudes de compra deberán tener todas las firmas que se requieren.
2. Las facturas de caja chica deben tener sello de almacén si son materiales y la firma del solicitante si es un servicio.
3. Debe existir un expediente por cada compra hecha que deben de contener: la solicitud de compra, orden de compra y la copia de la factura, aparte de todas las invitaciones a cotizar con sus respectivas cotizaciones.
4. Se deberá contar con una caja pequeña de seguridad en donde poder tener el dinero en un lugar seguro y ordenado.
5. La caja Chica será para uso exclusivo de compras menores a $1,000.00 con un limite mensual de $6,000.00.
6. Las compras por fondo revolvente deberán ser mayores a $100.00 y menores a $10,000.00 mensuales, incluyendo IVA

RESULTADOS ESPERADOS:

Que las compras se realicen de una manera adecuada y eficiente en menor tiempo posible.

INDICADOR DE ÉXITO:

Que el material y/o servicios lleguen en el tiempo pactado.

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

- Reglamento para el manejo y control de gastos que efectúan las dependencias con cargo al fondo revolvente.
- Ley de adquisiciones y abastecimientos.
- Reglamentos internos.

2) Descripción Narrativa.

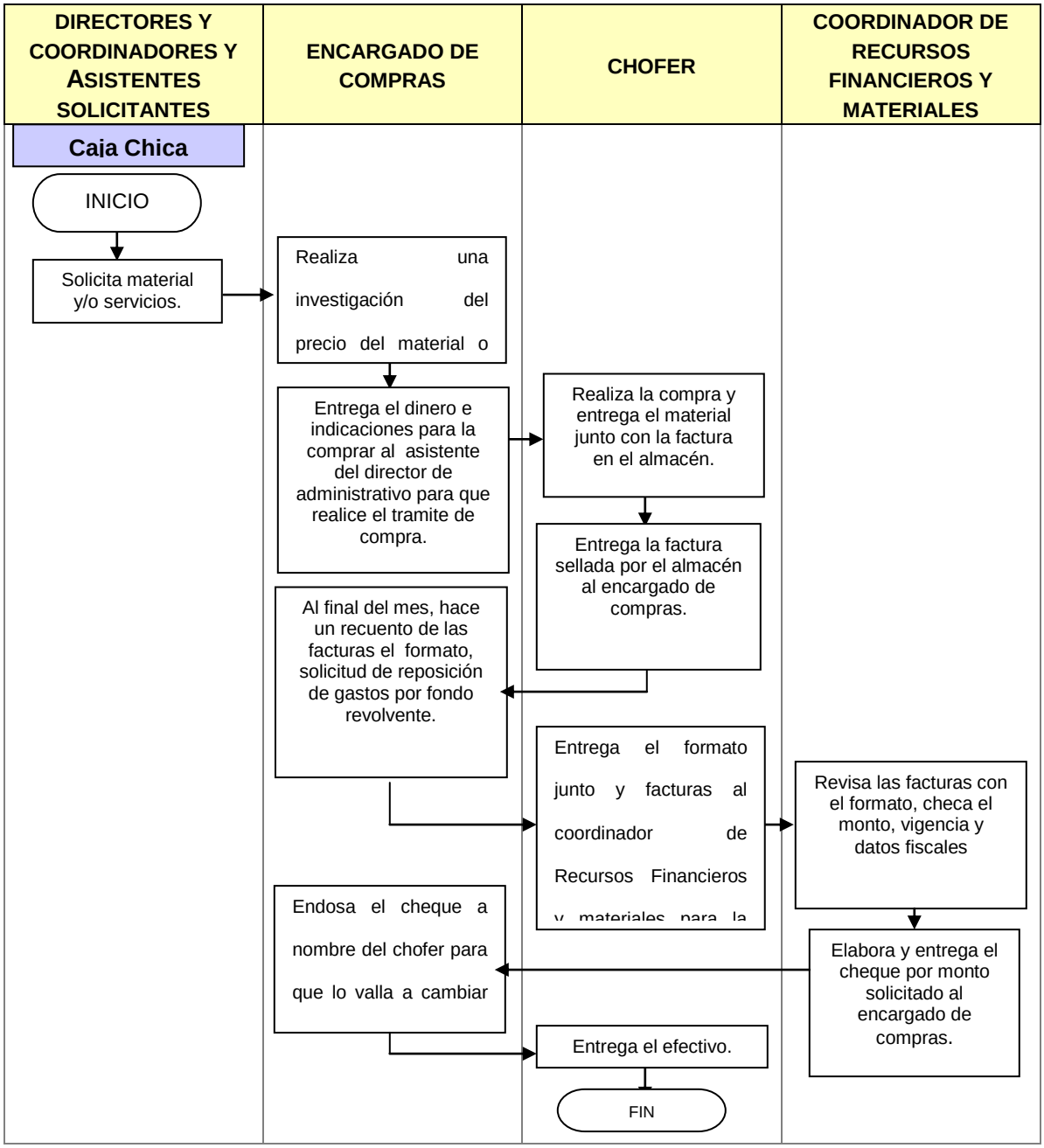
NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de recursos financieros y materiales
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Compras
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa

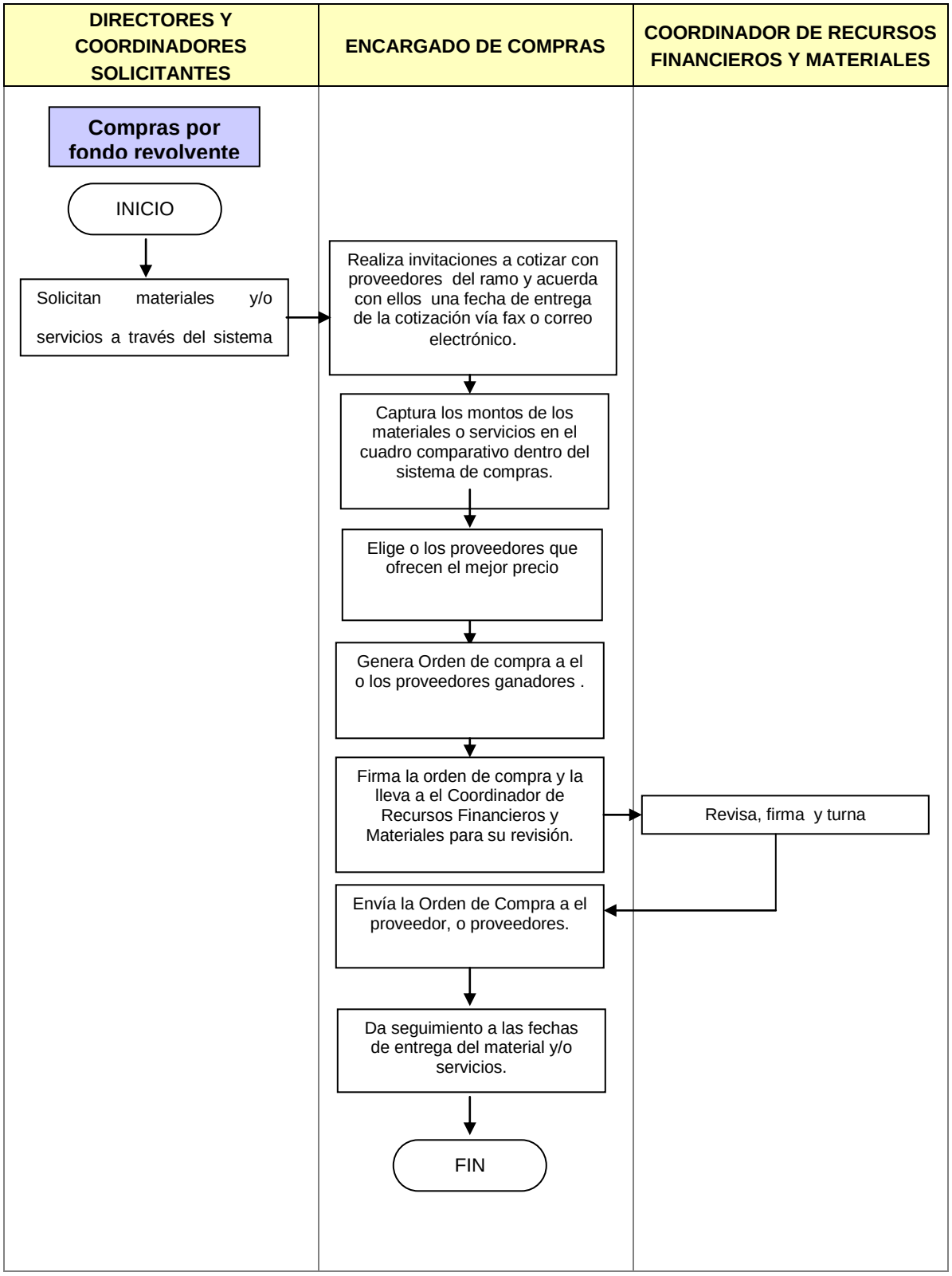
NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
	CAJA CHICA	
1	Solicita material y/o servicios.	Asistente, Director o Coordinador Solicitante
2	Realiza una investigación del precio del material o servicio solicitado.	Encargado de Compras
3	Entrega el dinero en efectivo, domicilio y descripción del material o servicio a comprar al asistente del Director Administrativo para que realice el tramite de compra.	Encargado de Compras
4	Realiza la compra y entrega el material junto con la factura en el almacén.	Chofer
5	Entrega la factura sellada por Almacén al Encargado de Compras.	Chofer
6	Al final del mes, hace un recuento de las facturas en el formato "Solicitud de Reposición de Gastos por Fondo Revolvente"	Encargado de Compras
7	Entrega el formato junto con las facturas al Coordinador de Recursos Financieros y Materiales. para la reposición del dinero.	Encargado de Compras
8	Revisa las facturas con el formato, checa el monto, vigencia y datos fiscales.	Coordinador de Recursos Financieros y Materiales
9	Elabora y entrega el cheque por el monto solicitado al Encargado de Compras.	Coordinador de Recursos Financieros y Materiales
10	Endosa el cheque a nombre del "Chofer" para que lo vaya a cambiar por dinero en efectivo al banco.	Encargado de Compras
11	Entrega el efectivo a la Encargada de compras.	Chofer

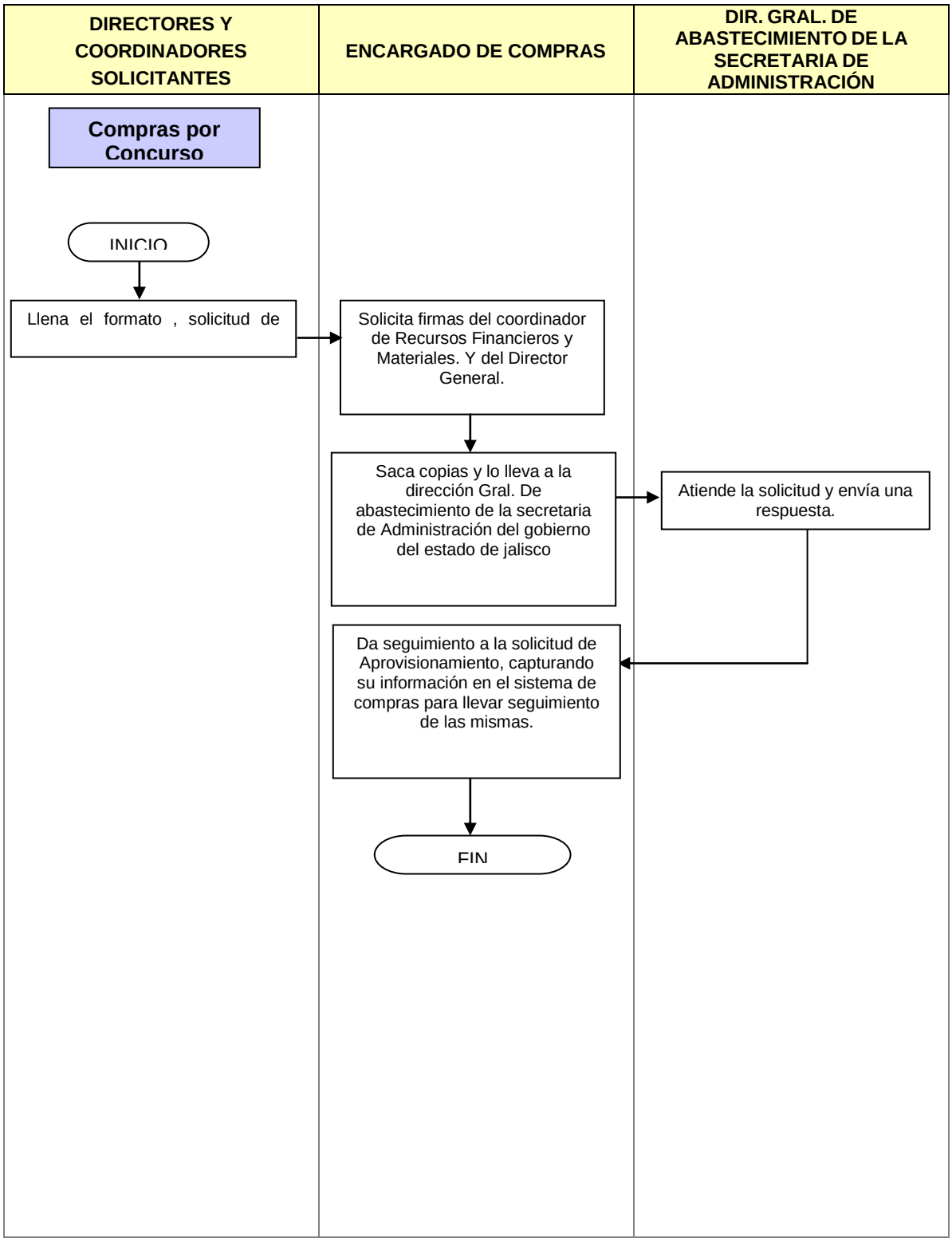
	COMPRAS POR FONDO REVOLVENTE	
1	Solicita materiales y/o servicios a través del sistema de compras.	Asistente, Director o Coordinador Solicitante
2	Realiza invitaciones a cotizar con proveedores del ramo y acuerda con ellos una fecha de entrega de la cotización vía fax o correo electrónico.	Encargado de Compras
3	Captura los montos de los materiales o servicios en el cuadro comparativo dentro del sistema de compras.	Encargado de Compras
4	Elige a los proveedores que ofrecen el mejor precio.	Encargado de Compras
5	Genera una orden de compra a el o los proveedores ganadores y se imprime dicha orden.	Encargado de Compras
6	Firma la orden de compra y la lleva al Coordinador de Recursos Financieros y Materiales para revisión.	Encargado de Compras
7	Revisa, firma autorizando y regresa la orden al Encargado de Compras.	Coordinador de Recursos Financieros y Materiales.
8	Envía la Orden de Compra al el o los proveedores ganadores.	Encargado de Compras
9	Da seguimiento a las fechas de entrega del material y/o servicios.	Encargado de Compras
	COMPRAS POR CONCURSO	
1	Llena el formato "Solicitud de Aprovisionamiento" (sólo Coordinadores y/o Directores).	Coordinador y/o Director Solicitante
2	Recaba las firmas del Coordinador de Recursos Financieros y Materiales y del Director General.	Encargado de Compras
3	Saca copias y lo lleva a la Dirección General de Abastecimiento de la Secretaría de Administración del Gobierno del Estado de Jalisco.	Encargado de Compras
4	Atiende la solicitud y envía una respuesta.	Dir. Gral. de Abastecimiento de la Secretaría de Administración del Gobierno del Estado de Jalisco.
5	Da seguimiento a la Orden de compra capturando su información en el sistema.	Encargado de Compras

3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de recursos financieros y materiales
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Compras
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa




DIRECTORES Y COORDINADORES SOLICITANTES
ENCARGADO DE COMPRAS
COORDINADOR DE RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES
Compras por fondo revolvente
INICIO
Solicitan materiales y/o servicios a través del sistema
Realiza invitaciones a cotizar con proveedores del ramo y acuerda con ellos una fecha de entrega de la cotización vía fax o correo electrónico.
Captura los montos de los materiales o servicios en el cuadro comparativo dentro del sistema de compras.
Elige o los proveedores que ofrecen el mejor precio
Genera Orden de compra a el o los proveedores ganadores .
Firma la orden de compra y la lleva a el Coordinador de Recursos Financieros y Materiales para su revisión.
Revisa, firma y turna
Envía la Orden de Compra a el proveedor, o proveedores.
Da seguimiento a las fechas de entrega del material y/o servicios.
FIN



DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de recursos financieros y materiales
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Almacén
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa
ALCANCE O ÁMBITO:	
Para aplicación en el Museo Interactivo Trompo Mágico	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
Proporcionar un buen servicio y manteniendo las existencias y el stock establecidas.	
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
1. Respetar el manual de entradas y salidas del almacén. 2. Mantener siempre abierto el almacén en horarios de trabajo para proporcionar los materiales necesarios para el buen funcionamiento de las actividades que se realizan en el museo.	
RESULTADOS ESPERADOS:	
Mantener el almacén en optimas condiciones de operación.	
INDICADOR DE ÉXITO:	
Ubicación oportuna de las mercancías. Existencias de mercancías.	
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	
➢ Manual de entradas y salidas que emite la Secretaria de Administración	

2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de recursos financieros y materiales
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Almacén
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa

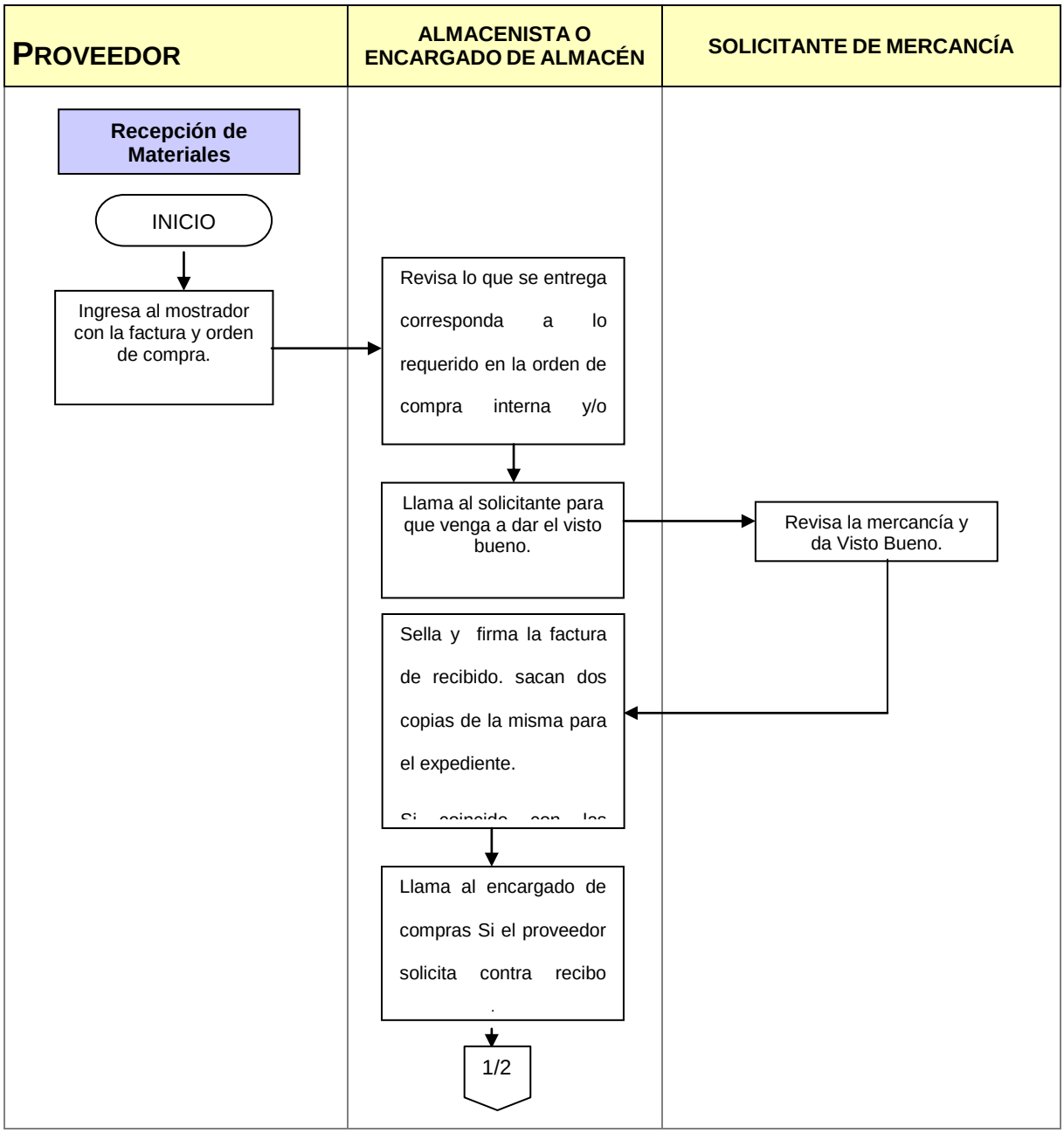
NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
	RECEPCIÓN DE MATERIALES	
1	Ingresa al mostrador a entregar mercancía con factura y orden de compra.	Proveedor
2	Revisa que lo que se entrega corresponda a lo requerido en la orden de compra interna y/o servicio de administración.	Almacenista y/o Encargado de Almacén.
3	Llama al solicitante de la mercancía para que venga a dar el visto bueno.	Almacenista y/o Encargado de Almacén.
4	Revisa la mercancía y da el Visto Bueno.	Solicitante de mercancía
5	Sella y firma de recibido la factura si coincide con las especificaciones e importes, sacados copias de la misma para el expediente.	Almacenista y/o Encargado de Almacén.
6	Llama al Encargado de Compras para su entrega, si el proveedor solicita contra recibo.	Almacenista y/o Encargado de Almacén.
7	Acomoda los materiales recibidos en el área correspondiente.	Almacenista y/o Encargado de Almacén.
8	Genera un reporte al final del día, con todos los materiales y/o productos recibidos en el almacén.	Almacenista y/o Encargado de Almacén
9	Envía dicho reporte al Encargado de Compras vía LotusNotes.	Almacenista y/o Encargado de Almacén
10	Lleva un registro manual en Libro con el detalle de los datos de los materiales, las facturas y la orden de compra que los amparan.	Almacenista y/o Encargado de Almacén
11	Archivan los documentos y reportes del año anterior al que está en curso.	Almacenista y/o Encargado de Almacén

	ENTREGA DE MATERIALES	
1	Solicita el material de consumo y si lo hay y llena el formato "vale de consumo de materiales generales".	Personal Solicitante
2	Entrega el material y detalla el área o coordinación a la que pertenece el solicitante y en dónde lo va a utilizar.	Almacenista y/o Encargado de Almacén.
3	Firma el vale de consumo de materiales generales.	Personal Solicitante
4	Registra la salida del material y se descuenta del inventario del almacén. al final del día, se	Almacenista y/o Encargado de Almacén.
	INVENTARIO DEL ALMACÉN	
1	Programan las fechas para realizar el inventario del almacén.	Almacenista y/o Encargado de Almacén.
2	Cuantifica el material por estantería o área y se descarga la información en el formato de Inventario de Almacén.	Almacenista y/o Encargado de Almacén.
3	Coteja inventario de almacén actual con el anterior.	Almacenista y/o Encargado de Almacén.
4	Reacomoda el material cuantificado.	Almacenista y/o Encargado de Almacén.
	PRÉSTAMO DE HERRAMIENTAS	
1	Pide la herramienta en recepción.	Solicitante
2	Entrega la herramienta y se anotan los datos en la hoja "vale por préstamo de herramientas". Si se trata de herramientas de uso frecuente se hace un "vale por resguardo de herramientas".	Almacenista y/o Encargado de Almacén.
3	Firma por cada herramienta prestada y queda pendiente la fecha de devolución.	Solicitante
4	Lleva a cabo una revisión semanal de los vales de herramientas	Almacenista y/o Encargado de Almacén.
	BAJA DE MATERIAL POR USO O DETERIORO	
1	Hace una relación mensual del material de baja y se manda a validación con el encargado del área o coordinación responsable.	Almacenista y/o Encargado de Almacén

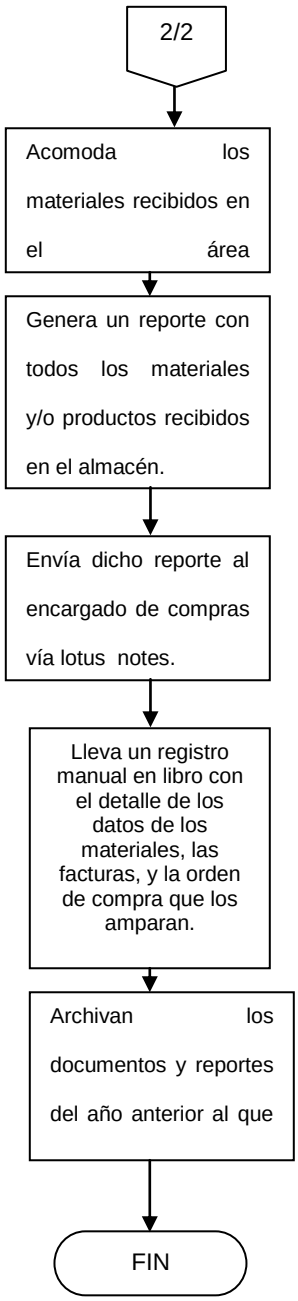
2	Revisa el material para poder autorizar que sea desechado. Si autoriza solicita la validación a la coordinación jurídica, si no sigue utilizando el material hasta que se autorice darlo de baja.	Almacenista y/o Encargado de Almacén
3	Se presenta al almacén para validar con su firma la baja de material por uso o deterioro.	Coordinador Jurídico.
4	Archivan los documentos firmados por las partes que amparan la baja del material por uso o deterioro.	Almacenista y/o Encargado de Almacén

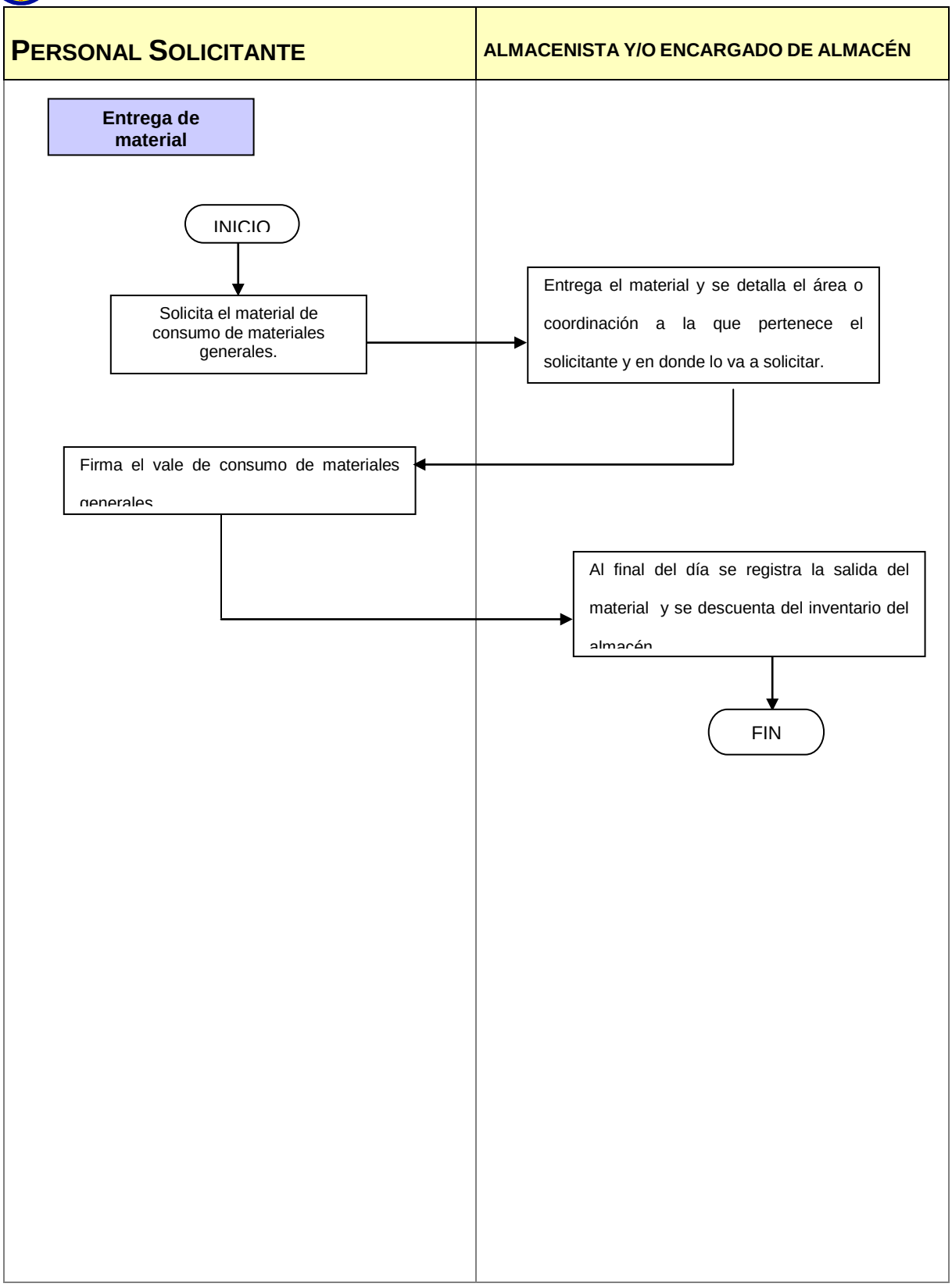
3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de recursos financieros y materiales.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Almacén.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa

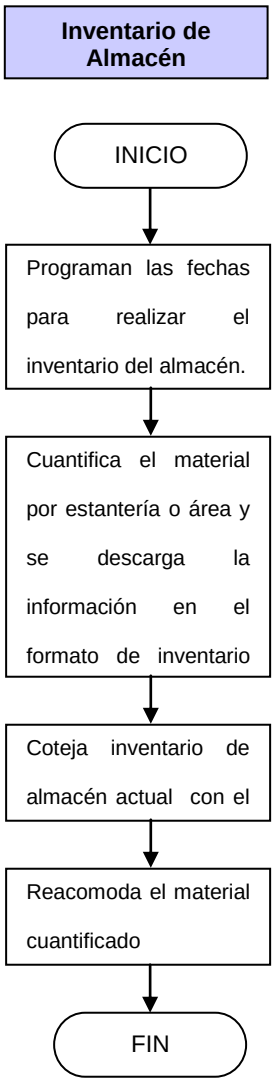


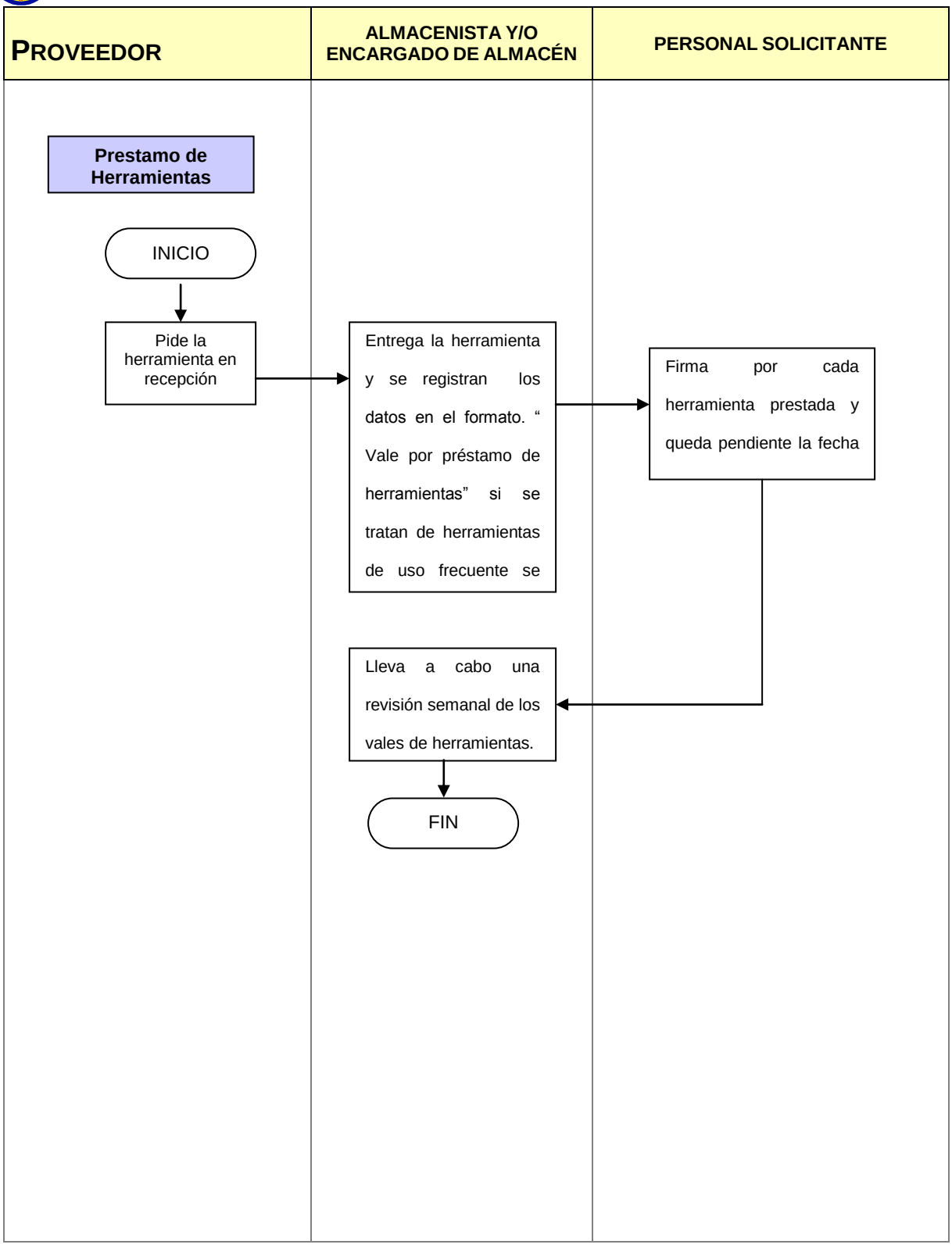
PROVEEDOR	ALMACENISTA Y/O ENCARGADO DE ALMACÉN	SOLICITANTE DE MERCANCÍA

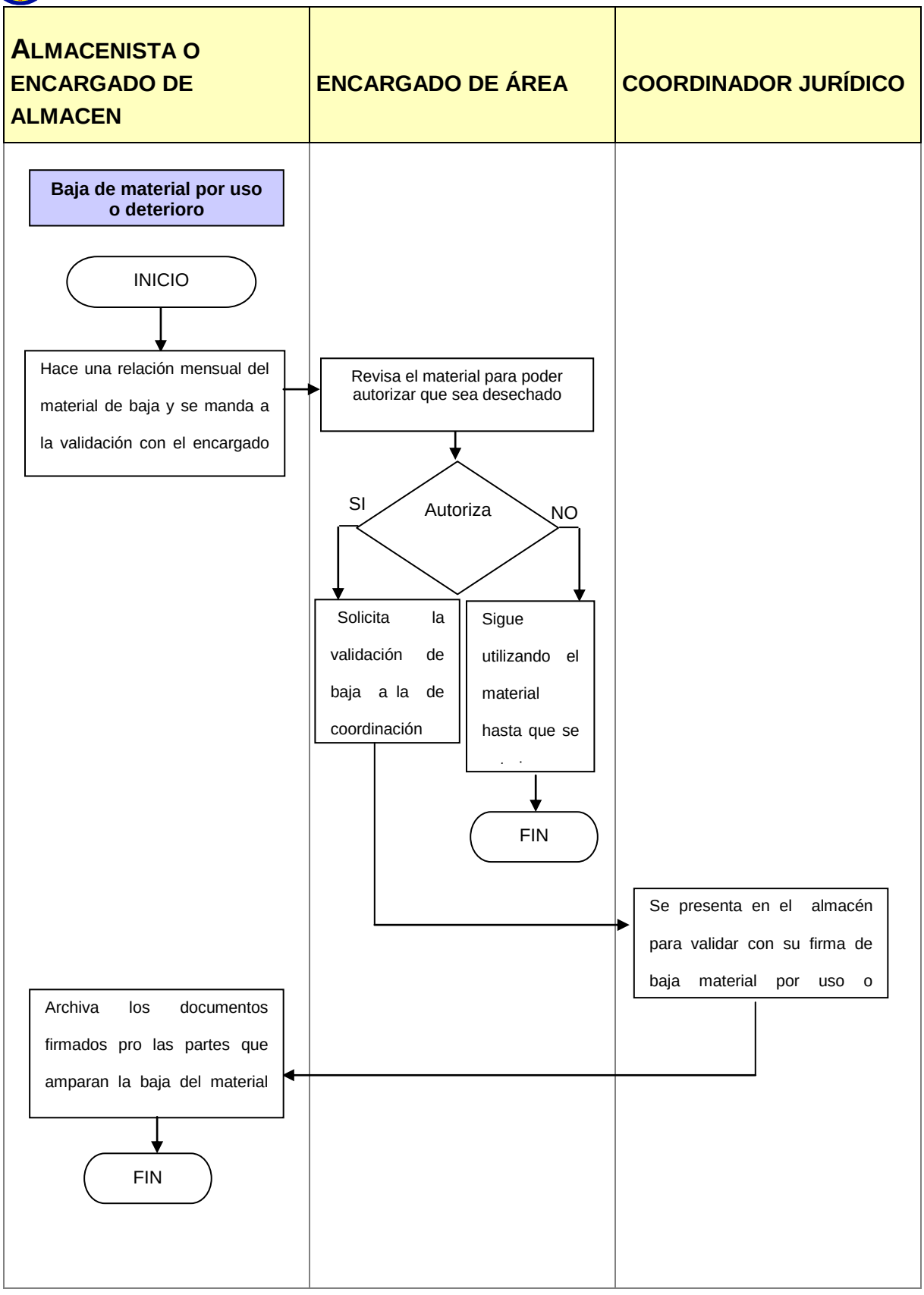



PERSONAL SOLICITANTE
ALMACENISTA Y/O ENCARGADO DE ALMACÉN
Entrega de material
INICIO
Solicita el material de consumo de materiales generales.
Entrega el material y se detalla el área o coordinación a la que pertenece el solicitante y en donde lo va a solicitar.
Firma el vale de consumo de materiales generales
Al final del día se registra la salida del material y se descuenta del inventario del almacén
FIN

ALMACENISTA Y/O ENCARGADO DE ALMACÉN




PROVEEDOR
ALMACENISTA Y/O ENCARGADO DE ALMACÉN
PERSONAL SOLICITANTE
Prestamo de Herramientas
INICIO
Pide la herramienta en recepción
Entrega la herramienta y se registran los datos en el formato. " Vale por préstamo de herramientas" si se tratan de herramientas de uso frecuente se
Firma por cada herramienta prestada y queda pendiente la fecha
Lleva a cabo una revisión semanal de los vales de herramientas.
FIN


ALMACENISTA O ENCARGADO DE ALMACEN
ENCARGADO DE ÁREA
COORDINADOR JURÍDICO
Baja de material por uso o deterioro
INICIO
Hace una relación mensual del material de baja y se manda a la validación con el encargado
Revisa el material para poder autorizar que sea desechado
Autoriza
SI
NO
Solicita la validación de baja a la de coordinación
Sigue utilizando el material hasta que se
FIN
Se presenta en el almacén para validar con su firma de baja material por uso o
Archiva los documentos firmados pro las partes que amparan la baja del material
FIN

COORDINACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

Fecha de elaboración: Octubre de 2007.

SERVICIOS GENERALES Y PROYECTOS

NORMATIVIDAD.

1) Fundamentos legales.
Ley para los Servidores Públicos de Estado de Jalisco y sus Municipios
Ley de Responsabilidades del los Servidores Públicos y sus Municipios
Ley Federal del trabajo
Código Penal Federal
Código Civil para el Estado de Jalisco

2) Políticas Generales.
Mantener el Museo en las mejores condiciones de servicio.
Asegurar el apoyo con calidad a las áreas del Museo.

INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
Mantenimiento Preventivo Y/o Correctivo	Planificación y evaluación del proceso de mantenimiento
	Pintura correctiva
	Pintura preventiva
	Tablaroca preventiva y correctiva
	Plomería correctiva
	Plomería preventiva
	Mantenimiento de Herrería
	Fabricación de Herrería
	Electricidad correctiva
	Electricidad preventiva
	Jardinería correctiva
	Jardinería preventiva
	Mensajería
	Albañilería correctiva
	Albañilería preventiva
Proyectos	Ampliaciones , Adecuaciones, y/ u obras nuevas
Servicios generales	Soporte

DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación De Servicios Generales Y Proyectos
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa
ALCANCE O ÁMBITO:	
Para uso exclusivo del museo.	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
Mantener en las mejores condiciones de servicio todas las áreas del museo	
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
1. Políticas Internas del museo	
RESULTADOS ESPERADOS:	
Que tanto el visitante como los empleados del museo disfruten de instalaciones limpias, seguras y confortables.	
INDICADOR DE ÉXITO:	
Cumplimiento del 100% del programa de mantenimiento.	
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	
➢ Programa de mantenimiento y el histórico del mismo.	

2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación De Servicios Generales Y Proyectos
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa

NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
	PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DEL PROCESO DE MANTENIMIENTO	
1	Realiza recorridos para detectar fallas o desperfectos en las instalaciones	Coordinador de Servicios Generales
2	Hace levantamiento de información (información ,materiales necesarios etc.) para realizar el trabajo .	Coordinador de Servicios Generales
3	Programa los trabajos y realiza calendario .	Coordinador de Servicios Generales
4	Asigna al personal que realizara el trabajo de acuerdo al calendario.	Coordinador de Servicios Generales
5	Recibe reporte y solicitud por parte de alguna de las direcciones para la reparación de las áreas que se encuentren en mal estado indicando la fecha en que se requiere el trabajo .	Coordinador de Servicios Generales
6	Agrega estos trabajos al programa diario.	Coordinador de Servicios Generales
	PINTURA CORRECTIVA	
1	Recibe la solicitud por parte de las Direcciones de Área para la reparación de las áreas que se encuentren en mal estado	Coordinador de Servicios Generales
2	Solicita al pintor que realice el trabajo.	Coordinador de Servicios Generales
3	Se dirige al área donde se requiere la reparación de pintura. Hace la revisión pertinente y elabora la lista del material que va a necesitar para realizar el trabajo	Pintor
4	Va al almacén para ver si hay en existencia el material que se requiere para el trabajo	Pintor
5	Hace una lista para solicitar al coordinador de servicios generales su compra Cuando no se encuentra el material en almacén.	Pintor
6	Se dirige al área que requiere el trabajo. Teniendo ya el material, ya sea por medio de almacén o por medio de la compra realizada por el Coordinador	Pintor

	de Servicios Generales.	
7	Procede a igualar la pintura.	Pintor
8	Raspa el área para retirar todo lo dañado esmerilando con discos de diferentes graduaciones. Fondea y sobre el fondo aplica otra capa , que se conoce como preparación. Empapela o cubre las áreas que no se van a pintar y procede a aplicar la pintura	Pintor
9	Se dirige al área para supervisar y dar el visto bueno, revisa que se haya cumplido en el plazo establecido e informa al área solicitante.	Coordinador de Servicios Generales
10	Pasan al área donde se realizó el trabajo para revisar que cumpla con las especificaciones requeridas y dar el visto bueno	Direcciones solicitante
PINTURA PREVENTIVA		
1	-Da mantenimiento al Baldamiento y vialidad dentro y fuera del Museo (Estacionamiento público y empleados)	Pintor
2	-Pinta en colores oficiales el alcantarillado como los ductos del Siapa ,aguas pluviales, se pintan las líneas de agua y de aire y maquinaria de emergencia (bomberos y subestaciones eléctricas)	pintor
3	- Realiza Mantenimiento a las azoteas, aplica una membrana con impermeabilizante dando un tiempo de secado de 8 horas aproximadamente y aplican otra capa para dar término ahí mismo.	pintor
4	- Realiza Mantenimiento a la plazoleta a todo el plafón y a las pérgolas aplicando también silicones en los poli carbonatos y pintura sobre las pérgolas.	pintor
5	- Realiza Mantenimiento en el estanque de aguas danzarinas aplicando pinturas epoxicas en el interior y exterior.	pintor
6	- Realiza Mantenimiento a pisos en el área de pabellón, talachas, exposiciones temporales, en áreas de subestaciones y almacén.	pintor
7	Realiza Mantenimiento a la tirolesa y al simulador de paracaidismo, también a exhibiciones al aire libre.	Pintor

8	- Realiza trabajos de pintura general. En edificio interior y exterior y bardas perimetrales y en cuartos de control de aguas danzarinas además pinta la postería metálica del interior.	pintor
9	Pinta exhibiciones nuevas que se fabrican para exposiciones temporales.	Pintor
10	- Colabora con el mantenimiento de la camioneta del servicio.	Pintor
11	- Pinta los talus de la entrada principal y construcciones nuevas que realiza el tablaroquero	Pintor
TABLAROCA PREVENTIVA Y CORECTIVA		
1	Recibe la solicitud por parte de las Direcciones de Área para la reparación ó instalación de tablaroca.	Coordinador de Servicios Generales
2	Solicita al tablaroquero que realice la reparación ó instalación. Le explica la actividad a realizar.	Coordinador de Servicios Generales
3	Se dirige al área para ver la cantidad que se va a necesitar de material.	Tablaroquero
4	Solicita directamente el material que se requiere para el trabajo en almacén	Tablaroquero
5	En caso de que el material no exista en almacén, pide al Coordinador de Servicios Generales que realice la compra	Tablaroquero
6	Cuando ya está el material entonces procede a realizar la reparación o instalación de tablaroca. Si es un área nueva en el techo entonces se colantea, una base con un clavo y se pone a la altura que se desea el plafón, después se pone una canaleta de carga de lado a lado, después un canal listón para sostener y se nivela. Se pone la tabla para tapar el área que se desea con hoja de 2.44 x 1.22 metros. Termina con una plasta llamada REDIMIX y cinta de cartón PERFACINTA	Tablaroquero
7	Recibe indicaciones del plazo en que debe terminar el trabajo por parte del Coordinador de Servicios Generales	Tablaroquero
8	Supervisa el trabajo y da indicaciones .	Coordinador de Servicios Generales
9	Termina la reparación ó instalación de tablaroca y recibe el visto bueno del Coordinador de Servicios Generales y de la Dirección del área	Tablaroquero
PLOMERÍA CORRECTIVA		

1	Recibe el reporte de la falla del funcionamiento de algún sanitario y sistema de riego por parte de las Direcciones de Área	Coordinador de Servicios Generales
2	Solicita al plomero que realice el trabajo	Coordinador De Servicios Generales
3	Se dirige al área donde ocurre el desperfecto y evalúa qué tipo de falla esta ocurriendo	Plomero
4	Ya que ha detectado la falla procede a reparar directamente. En caso de que se requiera algún material acude al almacén, pide lo necesario y hace la reparación.	Plomero
5	Si no hay material en almacén avisa al Coordinador de servicios Generales y éste determina si manda pedir en ese momento o manda a concurso	Plomero
6	Espera respuesta del Coordinador de Servicios Generales. Mientras tanto se deja fuera de servicio algún baño de menor prioridad y se toma de este la pieza o el material que se necesita y se coloca en el baño de mayor prioridad	Plomero
7	Cuando llega la pieza o material requerido repara el baño o el área dañada	Plomero
8	Termina la reparación y lo presenta al Coordinador de Servicios Generales para el visto bueno	Plomero
PLOMERÍA PREVENTIVA		
1	Realiza mantenimiento a Bebederos, Sistemas de riego, Tuberías, Sanitarios, Bombas de Hidroneumáticos.	Plomero
2	Revisa sistemas de agua, que estén a nivel, regularmente se activa automáticamente pero hay ocasiones en que hay que hacerlo manual.	Plomero
3	Revisa el funcionamiento del carcomo.	Plomero
4	Realiza mantenimiento a la planta de tratamiento. Limpieza del espejo de agua y mantenimiento a fuentes danzarinas y las otras fuentes.	Plomero
MANTENIMIENTO DE HERRERÍA		
1	Recibe la solicitud por parte de las Direcciones de Área para la reparación de las áreas que se encuentren en mal estado	Herrero
2	Solda la pieza	Herrero
3	Cuando se requiere material pide al Coordinador de servicios generales para que lo solicite al almacén.	Herrero

4	Realiza reparación de techo de pabellón, de vestíbulo. Laminas en mal estado, herrería del techo, puertas de acceso , cancel perimetral.	Herrero
FABRICACIÓN DE HERRERÍA		
1	Recibe la solicitud de las Direcciones de Área para la fabricación de alguna exhibición ó estructura de metal	Coordinador de Servicios Generales
2	Solicita al herrero la fabricación de la estructura ó exhibición	Coordinador de Servicios Generales
3	Realiza plano de diseño y evalúan si es posible realizar la exhibición.	Coordinador de Servicios Generales,
4	Recibe planos y solicita material al almacén.	Herrero
5	Si no hay material, solicita al coordinador de servicios generales .	Herrero
6	Procede a la fabricación de la exhibición ó estructura, Teniendo el material listo .	Herrero
7	Avisa al Coordinador de Servicios Generales cuando el trabajo ha sido terminado	Herrero
8	Revisa la pieza e informa a la dirección solicitante.	Coordinador de Servicios Generales
9	Da el visto bueno al trabajo realizado	Dirección Solicitante,
10	Instala la exhibición ó estructura	Herrero
11	Dan visto bueno de que ha sido instalado correctamente.	Dirección Solicitante, Coordinador de Servicios Generales
ELECTRICIDAD CORRECTIVA		
1	Recibe solicitud por parte de las Direcciones de Área la instalación eléctrica ó reparación de la que se encuentre en mal estado	Coordinador de Servicios Generales
2	Recibe indicaciones del trabajo que se requiere por parte del Coordinador de Servicios Generales	Electricista
3	Realiza un listado del material que va a necesitar para la reparación ó instalación y lo solicita a almacén.	Electricista
4	Verifica que haya material en almacén en caso contrario pide al Coordinador de Servicios Generales que surta el material	Electricista

5	Teniendo el material hace la instalación ó reparación de lo que se pidió.	Electricista
6	Revisa que la instalación ó reparación haya sido correcta. Y reporta a la Dirección solicitante que el trabajo ha sido terminado	Coordinador de Servicios Generales
7	Muestra al Coordinador de Servicios Generales el trabajo terminado.	Electricista
8	Si no le da el visto bueno el Coordinador de Servicios Generales, entonces hace modificaciones hasta que se haya realizado satisfactoriamente.	Electricista
ELECTRICIDAD PREVENTIVA		
1	Hace revisiones en cuartos de tablero, subestaciones, para que no haya cables sueltos que puedan ocasionar algún corto	Electricista
2	Hace el encendido de luces	Electricista
3	Revisa todo lo referente a refrigeracion, aire acondiciionado, electromecánico.	Electricista
JARDINERÍA CORRECTIVA		
4	Recibe la solicitud por parte de las Direcciones de Área para la reparación de las áreas que se encuentren en mal estado.	Coordinador de Servicios Generales
5	Recibe instrucciones del trabajo. Para realizarlo cuenta con maquinas especiales para jardinería	Jardinero
6	Realiza el trabajo solicitado y reporta al Coordinador de Servicios Generales para realice supervisión del trabajo	Jardinero
JARDINERÍA PREVENTIVA		
1	Realiza mantenimiento constante en las áreas verdes como por ejemplo: Recorta el pasto, junta la basura, revisa que no haya plagas y si hay plagas procede a fumigar	Jardinero
2	Aplica fertilizante 1 o 2 veces al año. Esto depende de la existencia de material en almacén.	Jardinero
3	Da mantenimiento a su máquina de trabajo	Jardinero
4	Se encarga del riego de áreas verdes es automático pero donde no ocurre así, se encarga de realizarlo	Jardinero
5	Realiza poda de árboles cada tres meses	Jardinero
6	Realiza poda del área de Laberinto aproximadamente cada 3 meses y arranca toda la hierba que se encuentre obstruyendo en el área	Jardinero

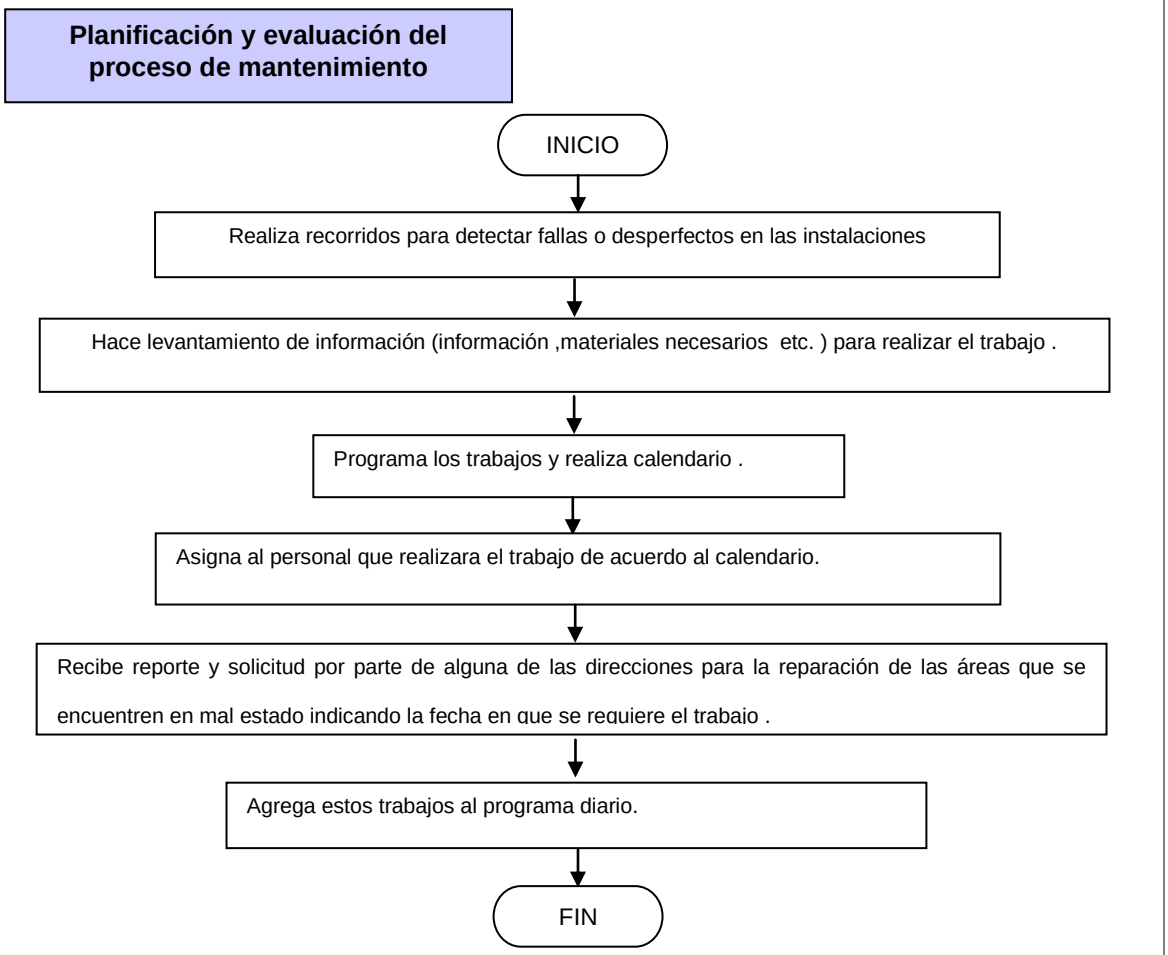
7	Aplica mantenimiento al área de reserva, cada 4 meses	Jardinero
MENSAJERÍA		
1	Solicita el servicio de chofer mensajero al Asistente de Dirección Administrativa diariamente.	Dirección solicitante
2	Organiza las rutas para el chofer mensajero tomando en cuenta todas las solicitudes recibidas hasta las 9:30 a.m. del día en curso	Asistente de Dirección Administrativa
3	Se dirige con el Asistente de Dirección Administrativa diariamente a las 9:00 a.m. para conocer su ruta de trabajo	Chofer Comprador
4	Recibe su ruta de trabajo y se dispone a realizar las entregas correspondientes	Chofer Comprador
5	Llama al Asistente de Dirección Administrativa Cuando no puede realizar alguna entrega a la persona indicada para dar aviso y recibir las siguientes instrucciones	Chofer Comprador
ALBAÑILERÍA CORRECTIVA		
1	Recibe solicitud de trabajo de albañilería por parte de alguna dirección o coordinación de área	Coordinador de servicios generales
2	Solicita al albañil la realización del trabajo	Coordinador de servicios generales
3	Revisa el área para verificar los materiales que va a necesitar y solicita material de trabajo por ejemplo : varilla , grava , arena , cemento , etc. A el almacén	Albañil
4	Avisa al coordinador de servicios generales Cuando no hay el material , para que solicite el material a compras	Albañil
5	Solicita el material a compras ,cuando tiene el material informa al albañil para comenzar el trabajo.	Coordinador de servicios generales
6	Prepara su espacio de trabajo y muestra al coordinador de servicios generales su plan de trabajo solicitando su autorización indicando los casos en los que tendrá que levantar o tumbar muros y acarrea escombro .	Albañil
7	Termina el trabajo solicitado	Albañil
8	Avisa al coordinador de servicios generales que a terminado para que supervise el trabajo	Albañil

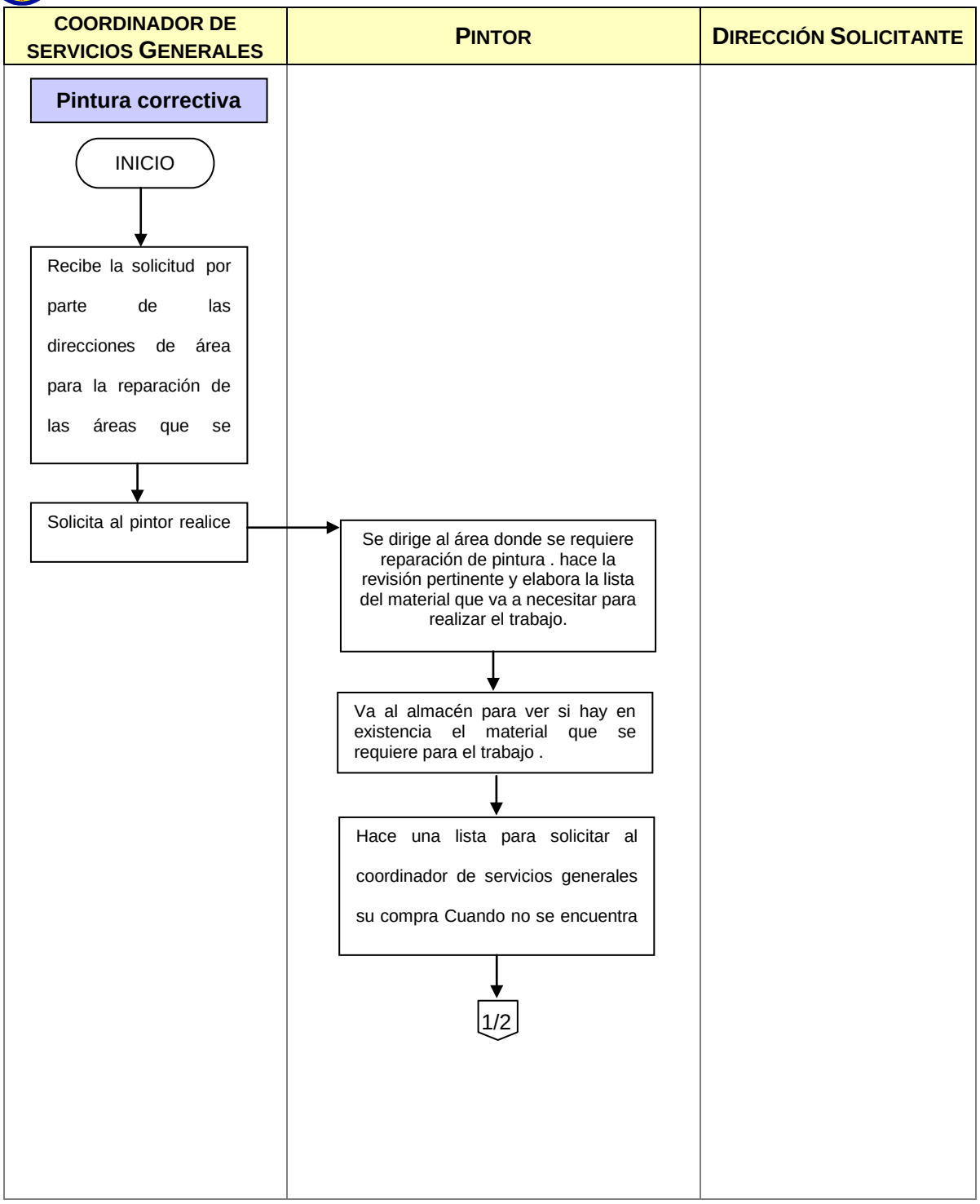
9	Realiza reporte del trabajo realizado avisa a la dirección solicitante	Coordinador de servicios generales
ALBAÑILERÍA PREVENTIVA		
1	Realiza recorridos al museo para revisar baños, drenajes, registros, pozos, en caso de encontrar algún desperfecto solicita su mantenimiento	Coordinador d Servicios Generales
2	Da mantenimiento a banquetas , pisos , de estacionamientos , registros etc.	Albañil
3	Da mantenimiento a azoteas para que no haya goteras	Albañil

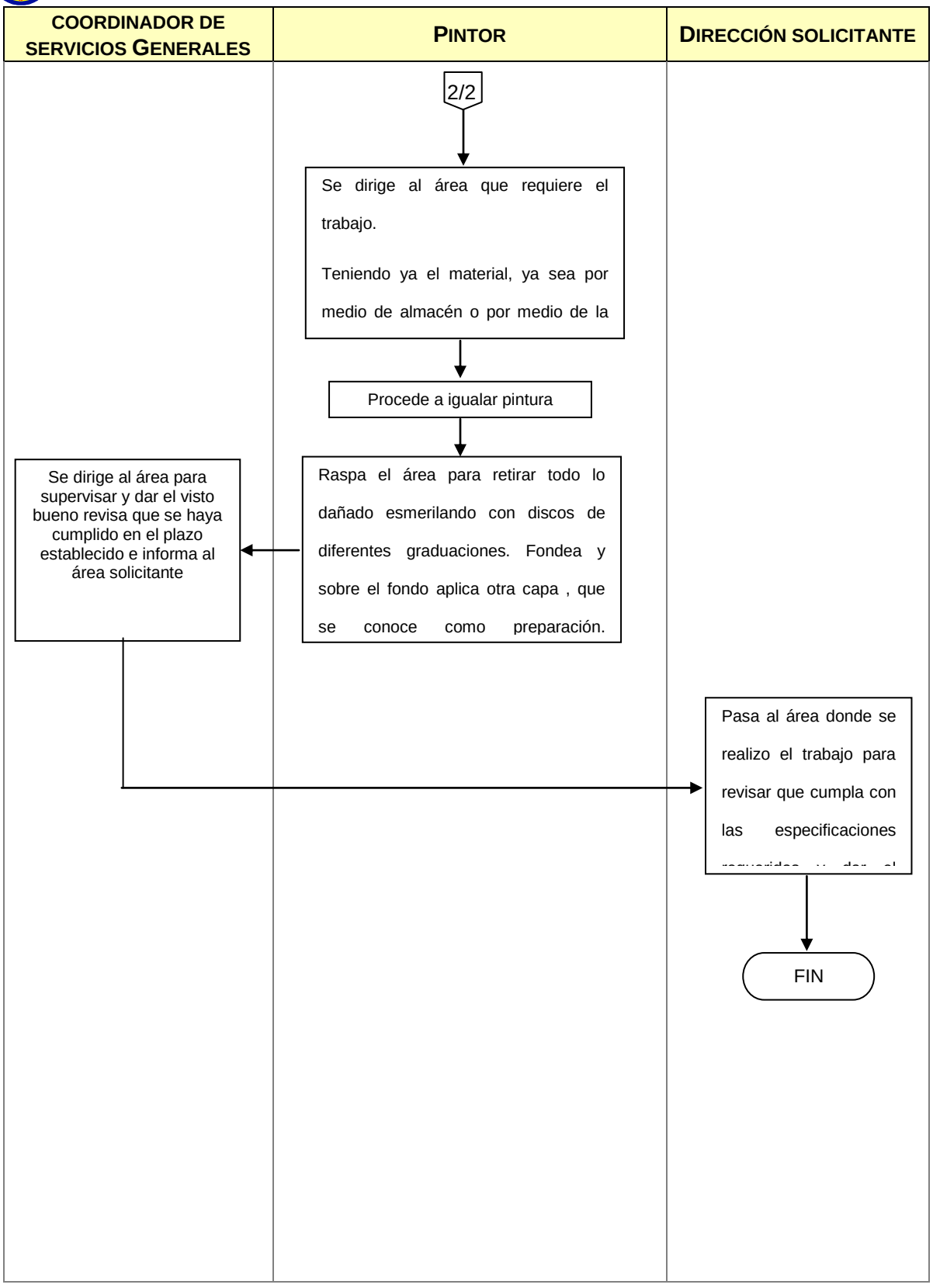
3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación De Servicios Generales Y Proyectos
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa

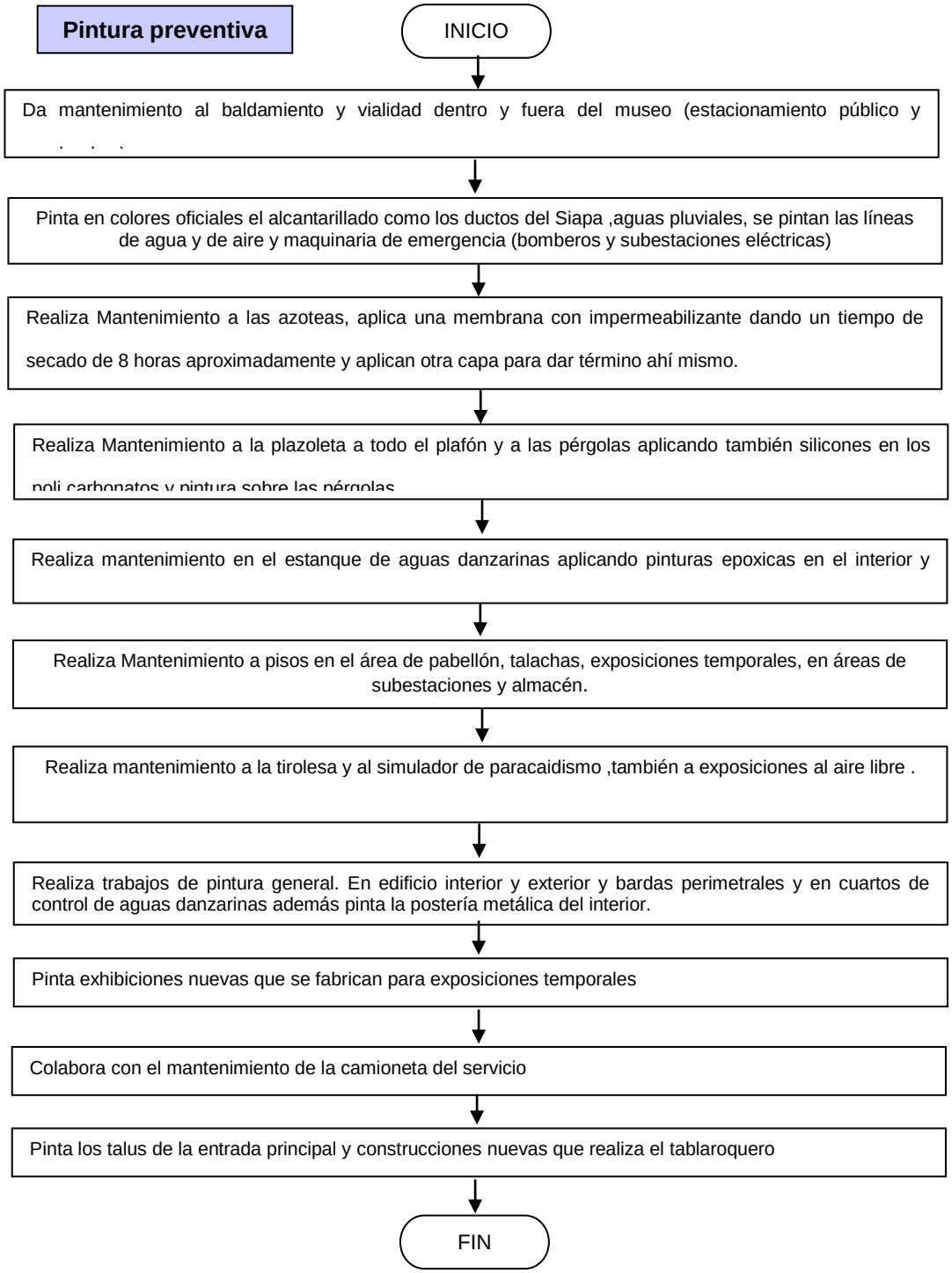
COORDINADOR DE SERVICIOS GENERALES

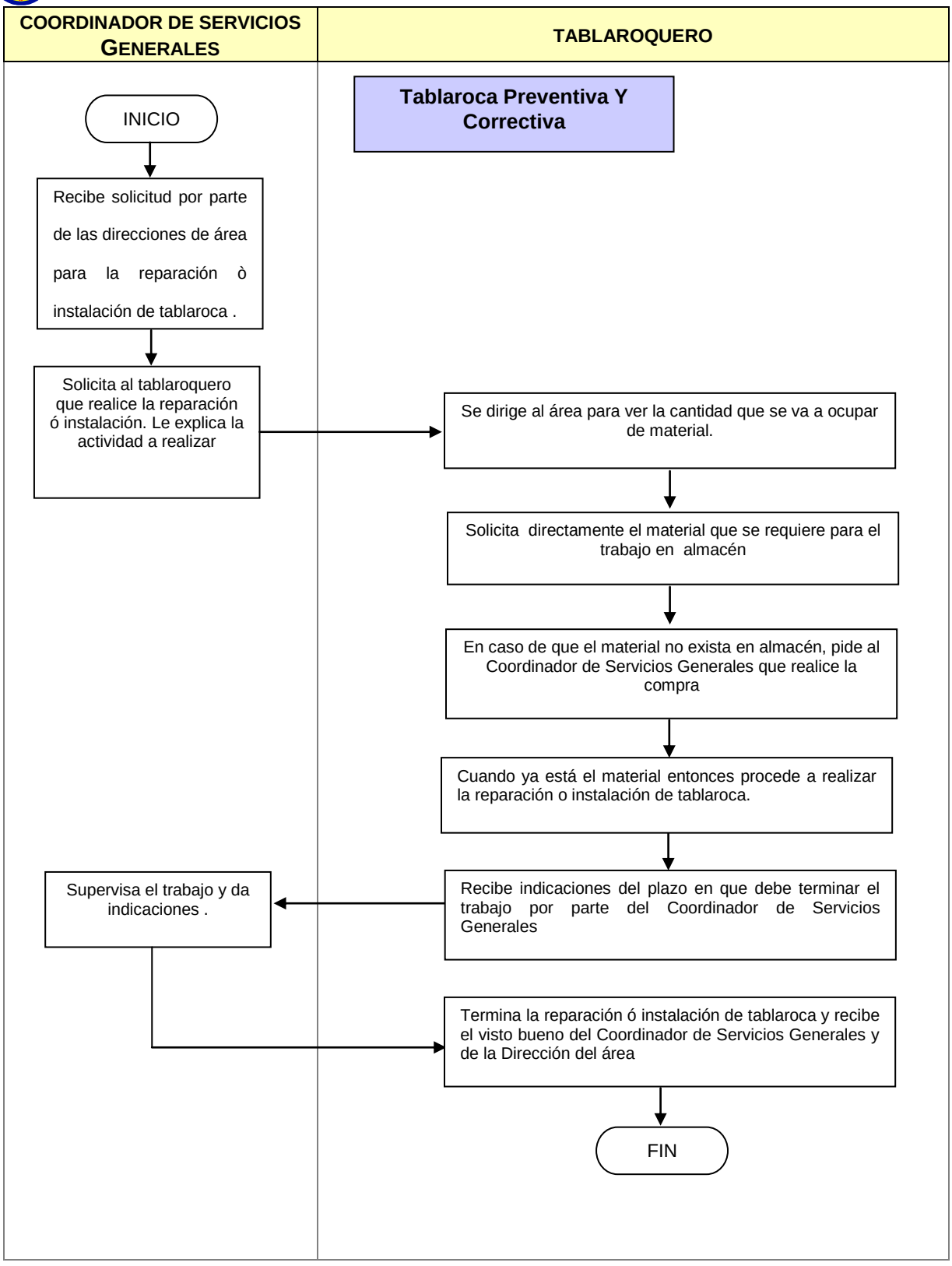


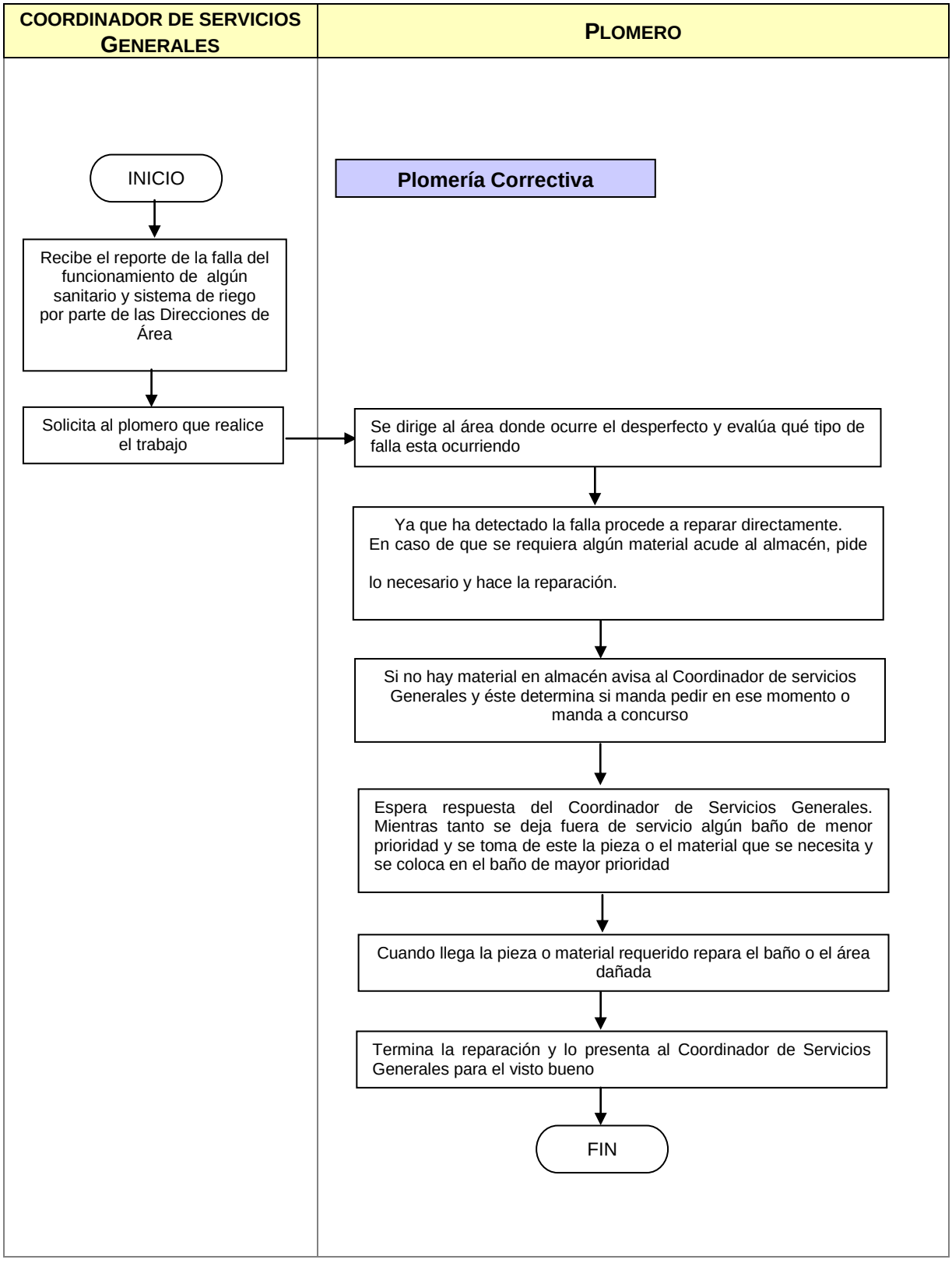

COORDINADOR DE SERVICIOS GENERALES
PINTOR
DIRECCIÓN SOLICITANTE
Pintura correctiva
INICIO
Recibe la solicitud por parte de las direcciones de área para la reparación de las áreas que se
Solicita al pintor realice
Se dirige al área donde se requiere reparación de pintura . hace la revisión pertinente y elabora la lista del material que va a necesitar para realizar el trabajo.
Va al almacén para ver si hay en existencia el material que se requiere para el trabajo .
Hace una lista para solicitar al coordinador de servicios generales su compra Cuando no se encuentra
1/2


COORDINADOR DE SERVICIOS GENERALES
PINTOR
DIRECCIÓN SOLICITANTE
2/2
Se dirige al área que requiere el trabajo.
Teniendo ya el material, ya sea por medio de almacén o por medio de la
Procede a igualar pintura
Raspa el área para retirar todo lo dañado esmerilando con discos de diferentes graduaciones. Fondea y sobre el fondo aplica otra capa , que se conoce como preparación.
Se dirige al área para supervisar y dar el visto bueno revisa que se haya cumplido en el plazo establecido e informa al área solicitante
Pasa al área donde se realizo el trabajo para revisar que cumpla con las especificaciones
FIN

PINTOR

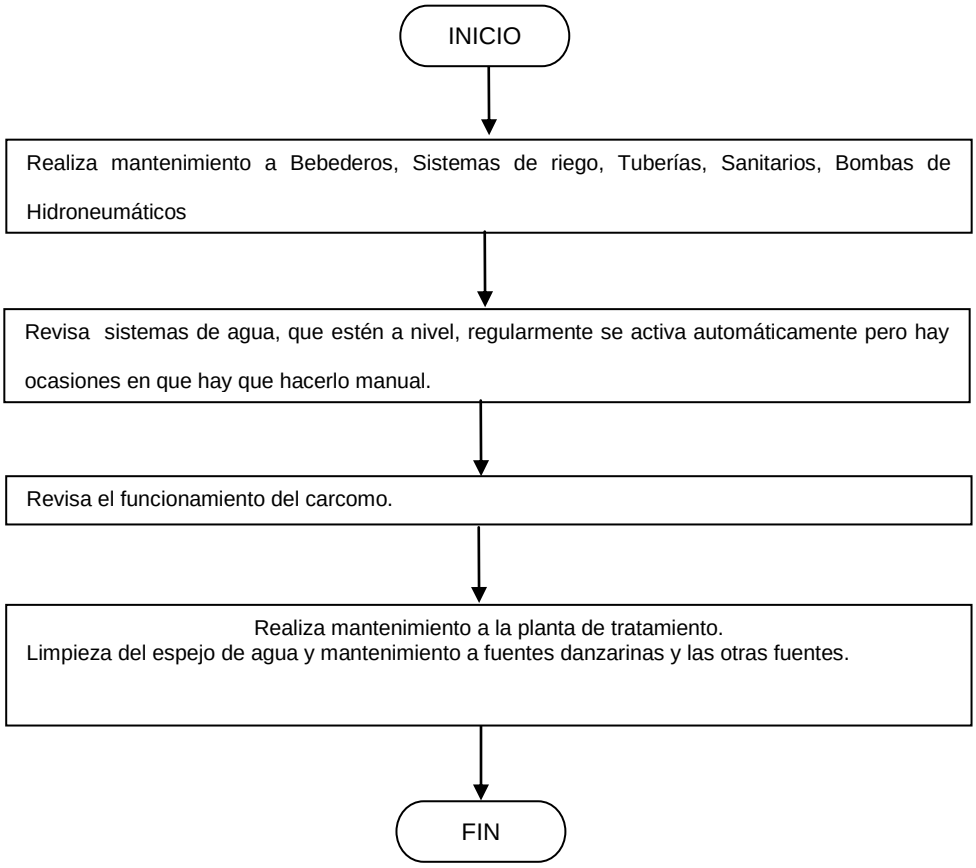

Pintura preventiva
INICIO
Da mantenimiento al baldamiento y vialidad dentro y fuera del museo (estacionamiento público y
Pinta en colores oficiales el alcantarillado como los ductos del Siapa ,aguas pluviales, se pintan las líneas de agua y de aire y maquinaria de emergencia (bomberos y subestaciones eléctricas)
Realiza Mantenimiento a las azoteas, aplica una membrana con impermeabilizante dando un tiempo de secado de 8 horas aproximadamente y aplican otra capa para dar término ahí mismo.
Realiza Mantenimiento a la plazoleta a todo el plafón y a las pérgolas aplicando también silicones en los poli carbonatos y pintura sobre las pérgolas
Realiza mantenimiento en el estanque de aguas danzarinas aplicando pinturas epoxicas en el interior y
Realiza Mantenimiento a pisos en el área de pabellón, talachas, exposiciones temporales, en áreas de subestaciones y almacén.
Realiza mantenimiento a la tirolesa y al simulador de paracaidismo ,también a exposiciones al aire libre .
Realiza trabajos de pintura general. En edificio interior y exterior y bardas perimetrales y en cuartos de control de aguas danzarinas además pinta la postería metálica del interior.
Pinta exhibiciones nuevas que se fabrican para exposiciones temporales
Colabora con el mantenimiento de la camioneta del servicio
Pinta los talus de la entrada principal y construcciones nuevas que realiza el tablaroquero
FIN


COORDINADOR DE SERVICIOS GENERALES
TABLAROQUERO
Tablaroca Preventiva Y Correctiva
INICIO
Recibe solicitud por parte de las direcciones de área para la reparación ò instalación de tablaroca .
Solicita al tablaroquero que realice la reparación ó instalación. Le explica la actividad a realizar
Se dirige al área para ver la cantidad que se va a ocupar de material.
Solicita directamente el material que se requiere para el trabajo en almacén
En caso de que el material no exista en almacén, pide al Coordinador de Servicios Generales que realice la compra
Cuando ya está el material entonces procede a realizar la reparación o instalación de tablaroca.
Recibe indicaciones del plazo en que debe terminar el trabajo por parte del Coordinador de Servicios Generales
Supervisa el trabajo y da indicaciones .
Termina la reparación ó instalación de tablaroca y recibe el visto bueno del Coordinador de Servicios Generales y de la Dirección del área
FIN


COORDINADOR DE SERVICIOS GENERALES
PLOMERO
INICIO
Plomería Correctiva
Recibe el reporte de la falla del funcionamiento de algún sanitario y sistema de riego por parte de las Direcciones de Área
Solicita al plomero que realice el trabajo
Se dirige al área donde ocurre el desperfecto y evalúa qué tipo de falla esta ocurriendo
Ya que ha detectado la falla procede a reparar directamente. En caso de que se requiera algún material acude al almacén, pide lo necesario y hace la reparación.
Si no hay material en almacén avisa al Coordinador de servicios Generales y éste determina si manda pedir en ese momento o manda a concurso
Espera respuesta del Coordinador de Servicios Generales. Mientras tanto se deja fuera de servicio algún baño de menor prioridad y se toma de este la pieza o el material que se necesita y se coloca en el baño de mayor prioridad
Cuando llega la pieza o material requerido repara el baño o el área dañada
Termina la reparación y lo presenta al Coordinador de Servicios Generales para el visto bueno
FIN

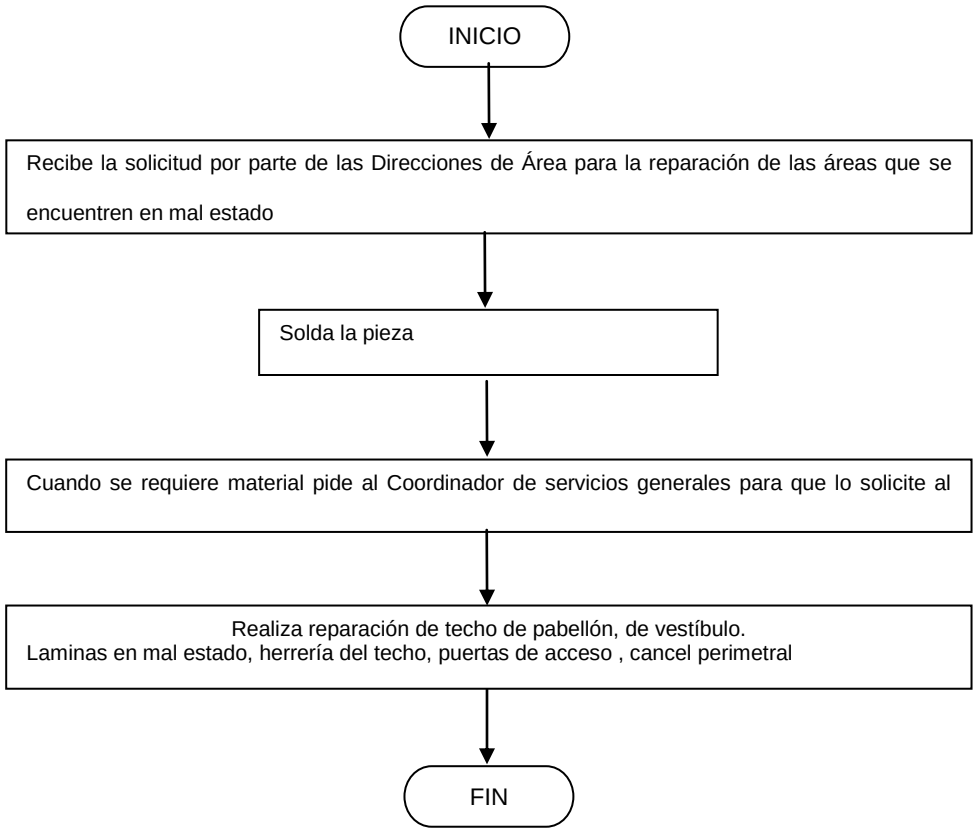
PLOMERO

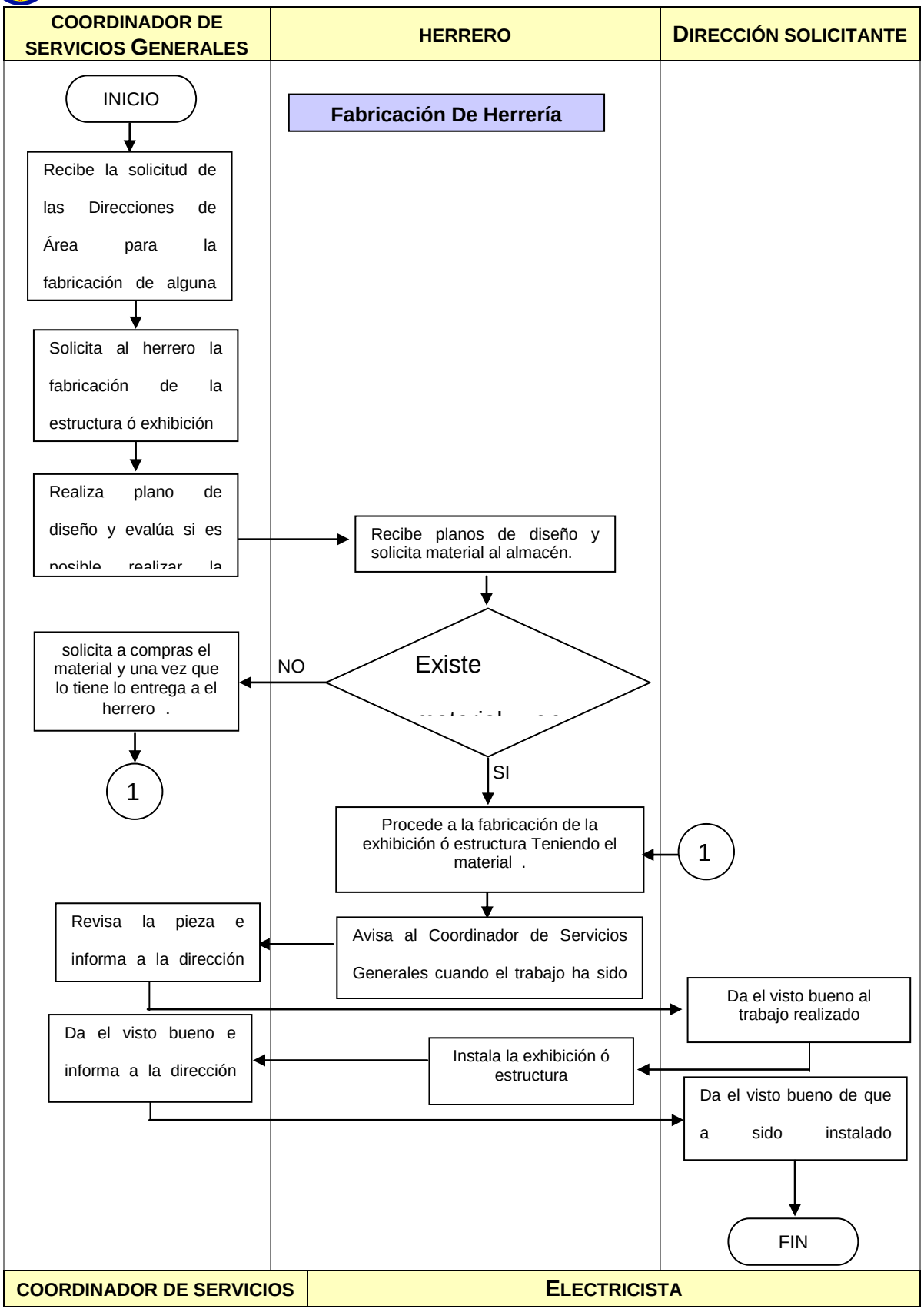
Plomería preventiva

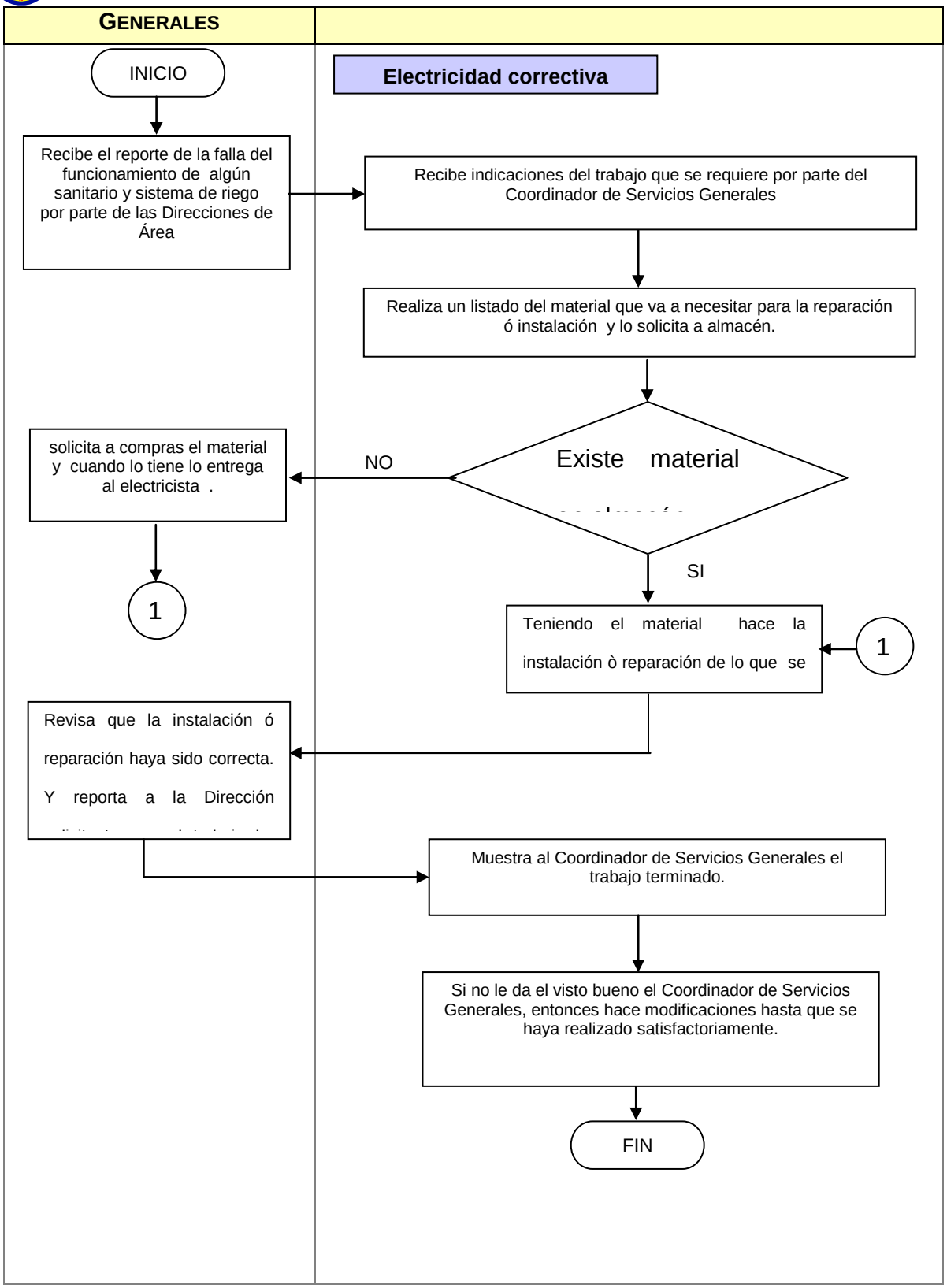


HERRERO

Mantenimiento De Herrería

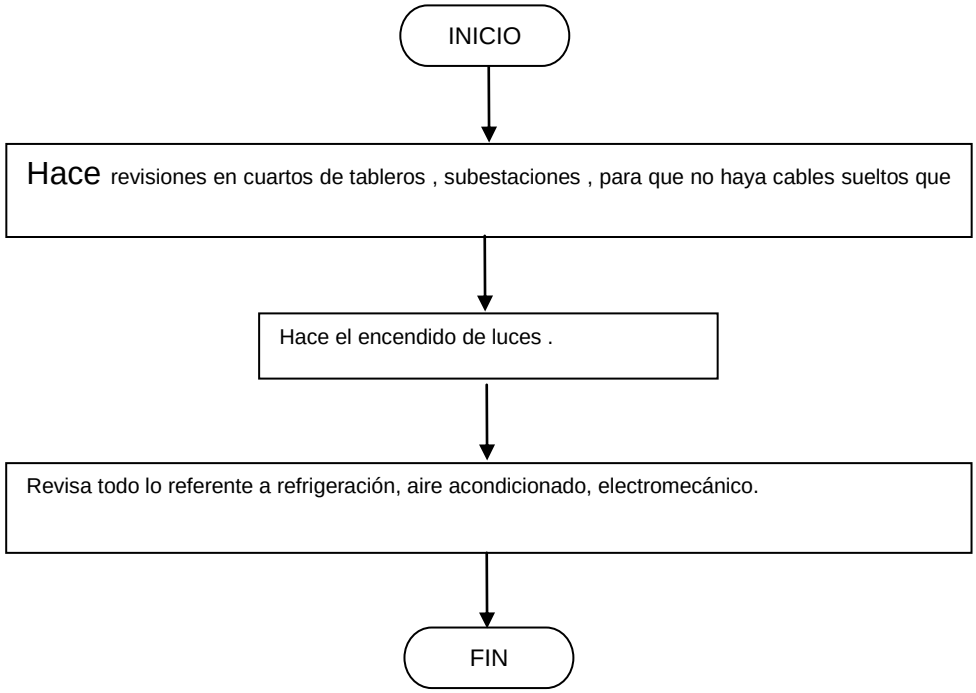


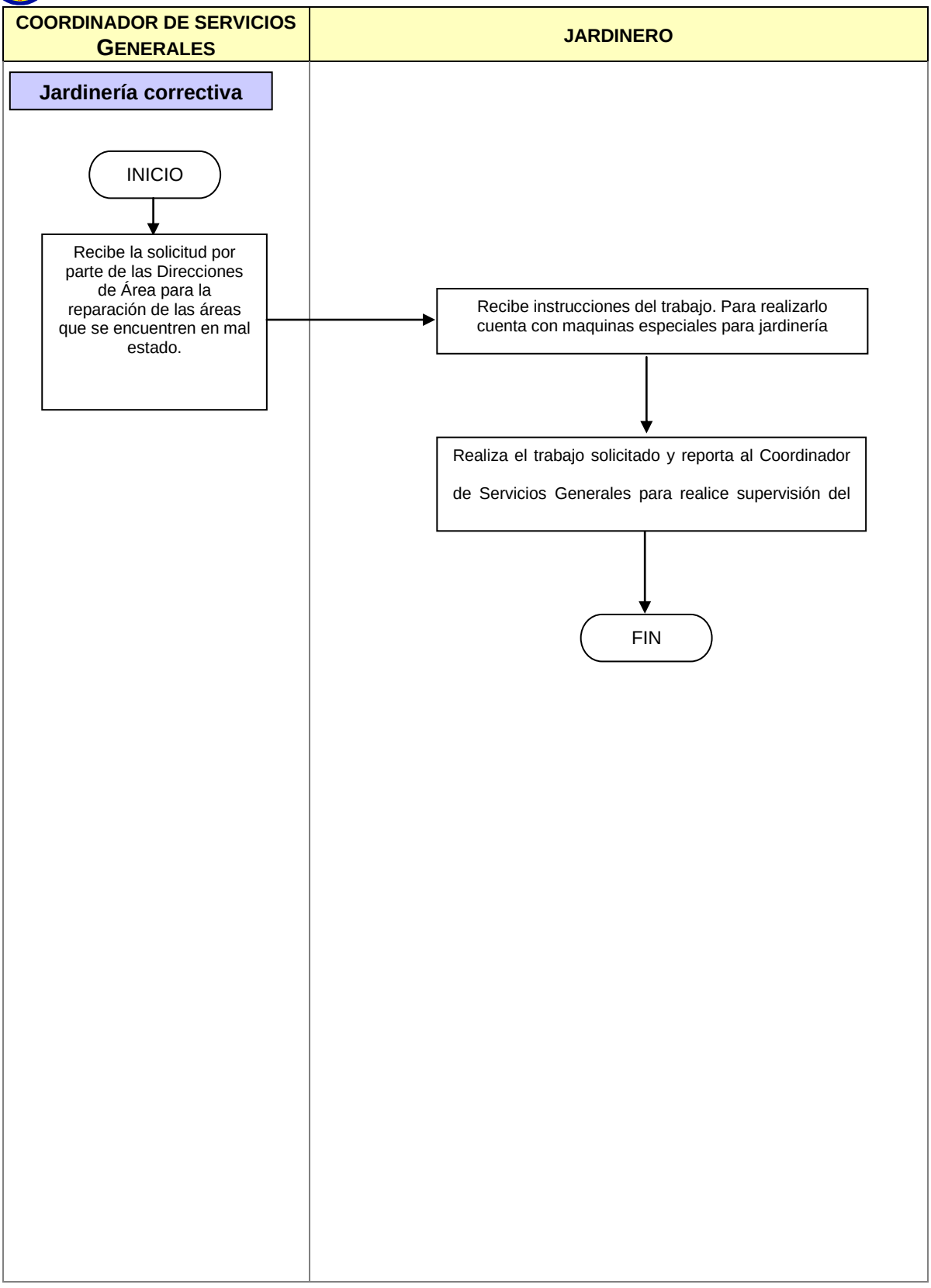

COORDINADOR DE SERVICIOS GENERALES
HERRERO
DIRECCIÓN SOLICITANTE
INICIO
Fabricación De Herrería
Recibe la solicitud de las Direcciones de Área para la fabricación de alguna
Solicita al herrero la fabricación de la estructura ó exhibición
Realiza plano de diseño y evalúa si es posible realizar la
Recibe planos de diseño y solicita material al almacén.
Existe
NO
solicita a compras el material y una vez que lo tiene lo entrega a el herrero .
1
SI
Procede a la fabricación de la exhibición ó estructura Teniendo el material .
1
Revisa la pieza e informa a la dirección
Avisa al Coordinador de Servicios Generales cuando el trabajo ha sido
Da el visto bueno al trabajo realizado
Da el visto bueno e informa a la dirección
Instala la exhibición ó estructura
Da el visto bueno de que a sido instalado
FIN
COORDINADOR DE SERVICIOS
ELECTRICISTA


GENERALES
Electricidad correctiva
INICIO
Recibe el reporte de la falla del funcionamiento de algún sanitario y sistema de riego por parte de las Direcciones de Área
Recibe indicaciones del trabajo que se requiere por parte del Coordinador de Servicios Generales
Realiza un listado del material que va a necesitar para la reparación ó instalación y lo solicita a almacén.
Existe material
NO
solicita a compras el material y cuando lo tiene lo entrega al electricista .
1
SI
Teniendo el material hace la instalación ò reparación de lo que se
1
Revisa que la instalación ó reparación haya sido correcta. Y reporta a la Dirección
Muestra al Coordinador de Servicios Generales el trabajo terminado.
Si no le da el visto bueno el Coordinador de Servicios Generales, entonces hace modificaciones hasta que se haya realizado satisfactoriamente.
FIN

ELECTRICISTA

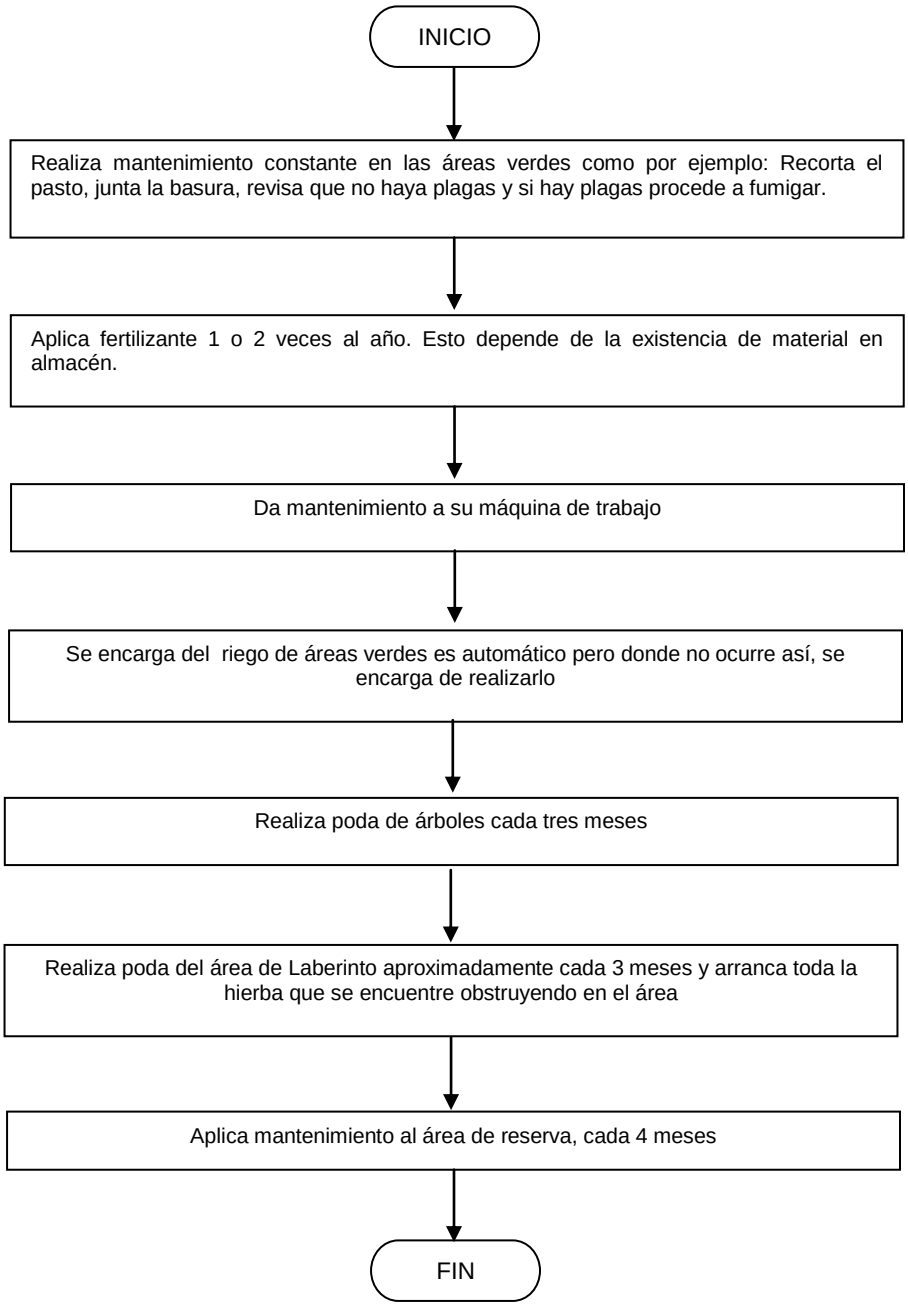
Electricidad Preventiva

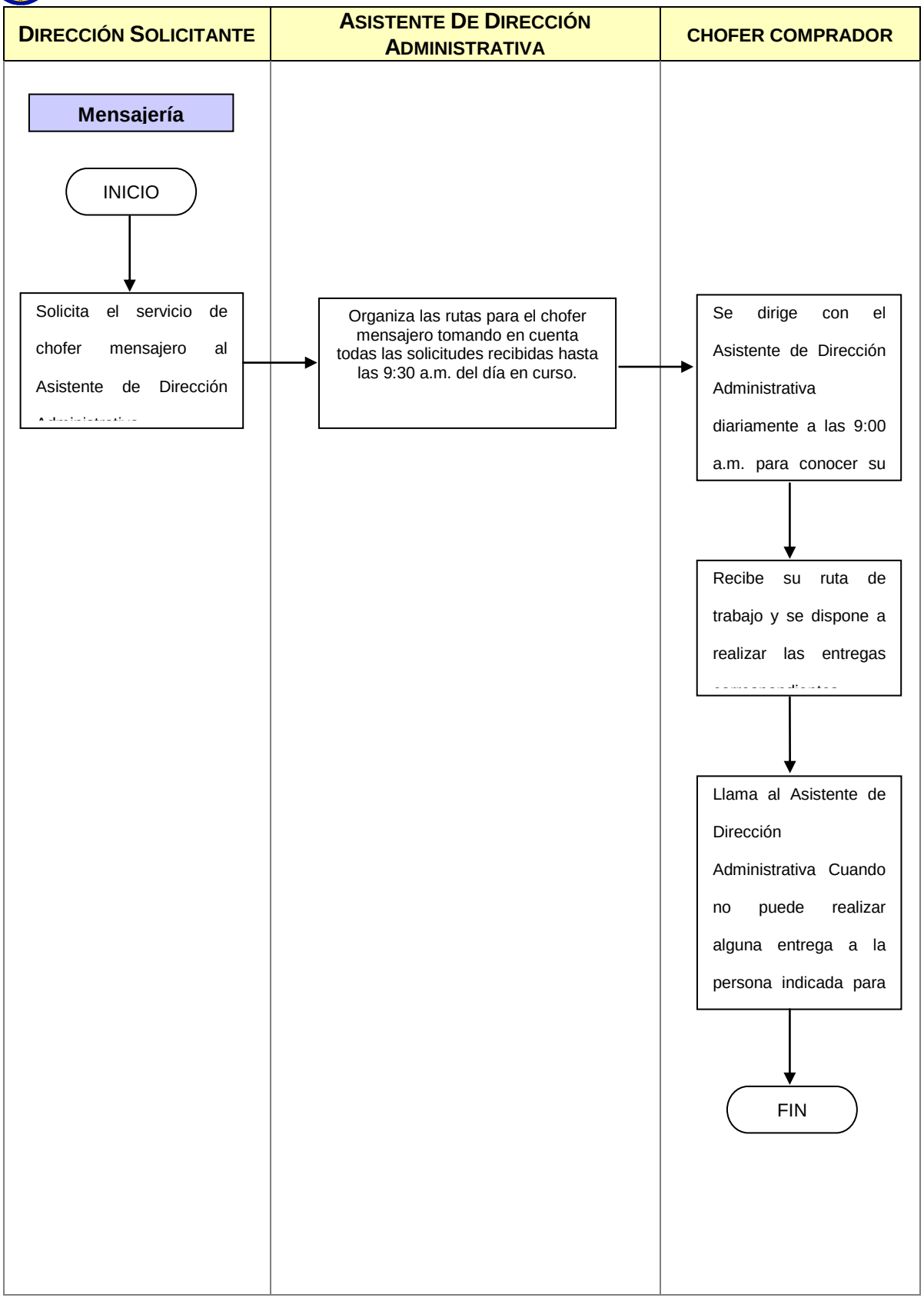


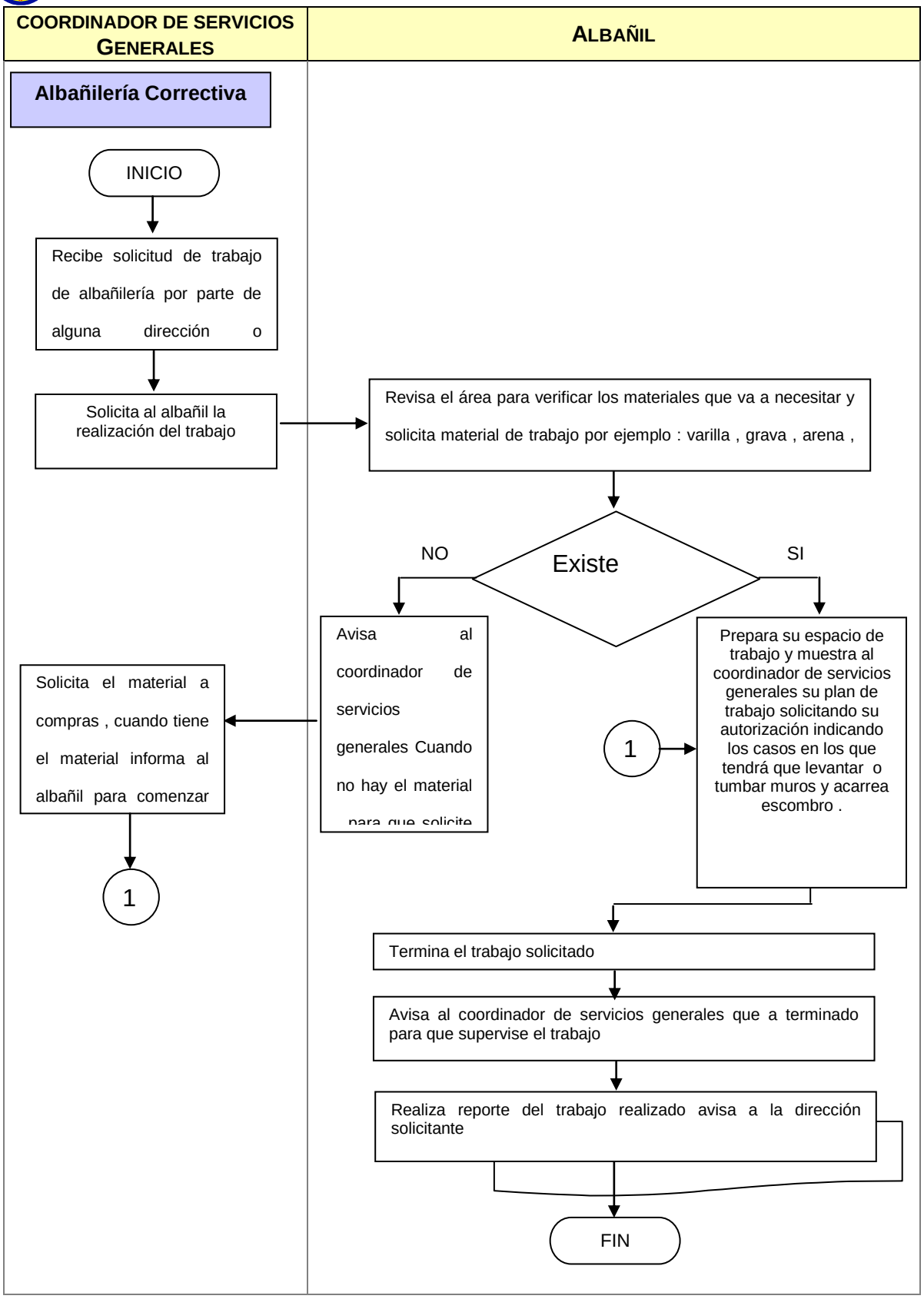

COORDINADOR DE SERVICIOS GENERALES
JARDINERO
Jardinería correctiva
INICIO
Recibe la solicitud por parte de las Direcciones de Área para la reparación de las áreas que se encuentren en mal estado.
Recibe instrucciones del trabajo. Para realizarlo cuenta con maquinas especiales para jardinería
Realiza el trabajo solicitado y reporta al Coordinador de Servicios Generales para realice supervisión del
FIN

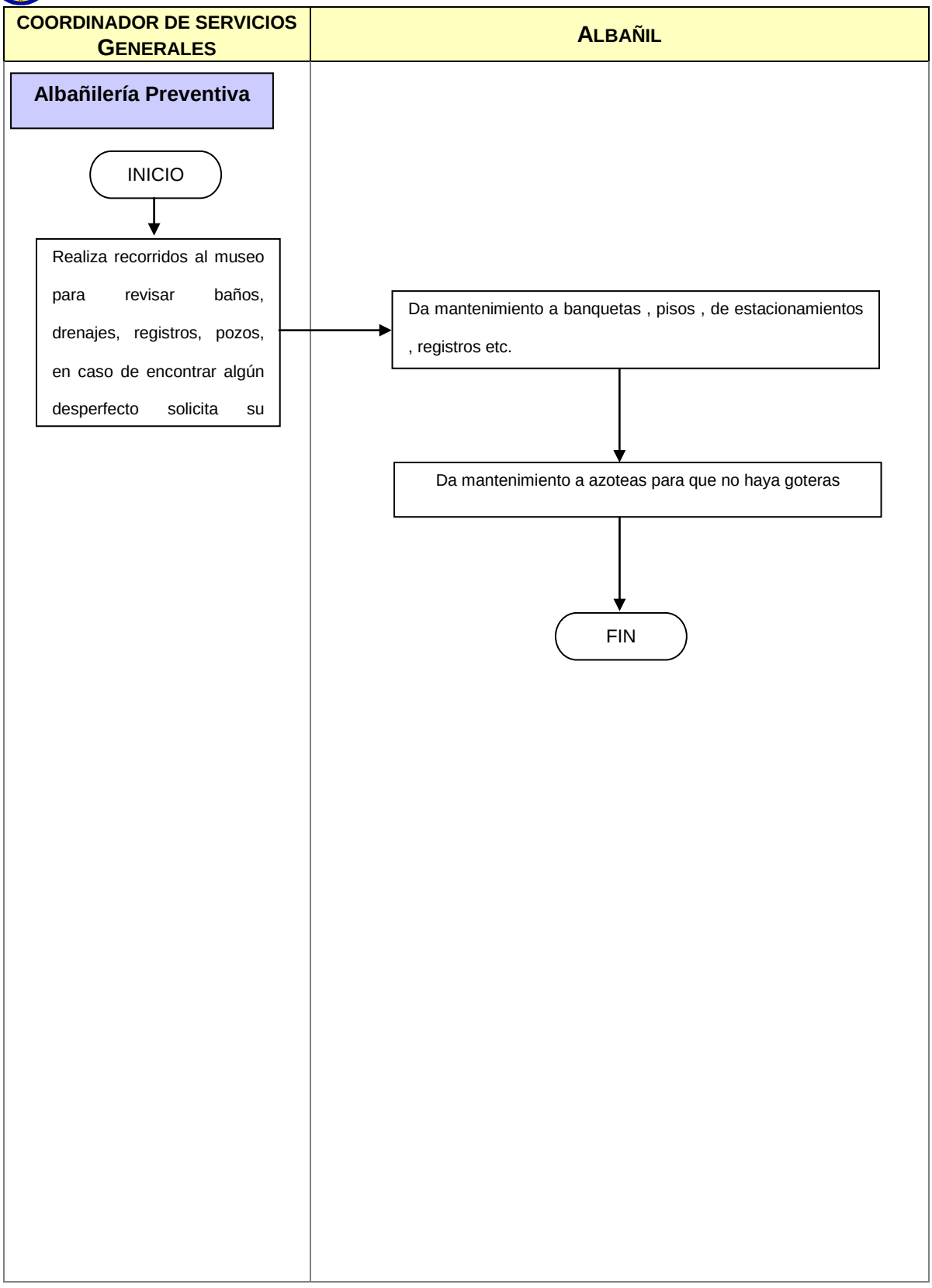
JARDINERO

Jardinería preventiva




DIRECCIÓN SOLICITANTE
ASISTENTE DE DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
CHOFER COMPRADOR
Mensajería
INICIO
Solicita el servicio de chofer mensajero al Asistente de Dirección
Organiza las rutas para el chofer mensajero tomando en cuenta todas las solicitudes recibidas hasta las 9:30 a.m. del día en curso.
Se dirige con el Asistente de Dirección Administrativa diariamente a las 9:00 a.m. para conocer su
Recibe su ruta de trabajo y se dispone a realizar las entregas
Llama al Asistente de Dirección Administrativa Cuando no puede realizar alguna entrega a la persona indicada para
FIN


COORDINADOR DE SERVICIOS GENERALES
ALBAÑIL
Albañilería Correctiva
INICIO
Recibe solicitud de trabajo de albañilería por parte de alguna dirección o
Solicita al albañil la realización del trabajo
Revisa el área para verificar los materiales que va a necesitar y solicita material de trabajo por ejemplo : varilla , grava , arena ,
Existe
NO
SI
Avisa al coordinador de servicios generales Cuando no hay el material
Solicita el material a compras , cuando tiene el material informa al albañil para comenzar
1
1
Prepara su espacio de trabajo y muestra al coordinador de servicios generales su plan de trabajo solicitando su autorización indicando los casos en los que tendrá que levantar o tumbar muros y acarrea escombro .
Termina el trabajo solicitado
Avisa al coordinador de servicios generales que a terminado para que supervise el trabajo
Realiza reporte del trabajo realizado avisa a la dirección solicitante
FIN


COORDINADOR DE SERVICIOS GENERALES
ALBAÑIL
Albañilería Preventiva
INICIO
Realiza recorridos al museo para revisar baños, drenajes, registros, pozos, en caso de encontrar algún desperfecto solicita su
Da mantenimiento a banquetas , pisos , de estacionamientos , registros etc.
Da mantenimiento a azoteas para que no haya goteras
FIN

DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación De Servicios Generales Y Proyectos
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Proyectos
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa
ALCANCE O ÁMBITO:	
Para uso exclusivo del museo	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
Elaborar los proyectos para mejoras en la infraestructura del museo	
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
1. Recabar la aprobación del arquitecto diseñador del museo	
RESULTADOS ESPERADOS:	
Mejorar las áreas de servicio del museo	
INDICADOR DE ÉXITO:	
Aprovechamiento de los espacios proyectados al 100%	
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	
➢ Programa anual de proyectos y acuerdos de directores	

2) Descripción Narrativa.

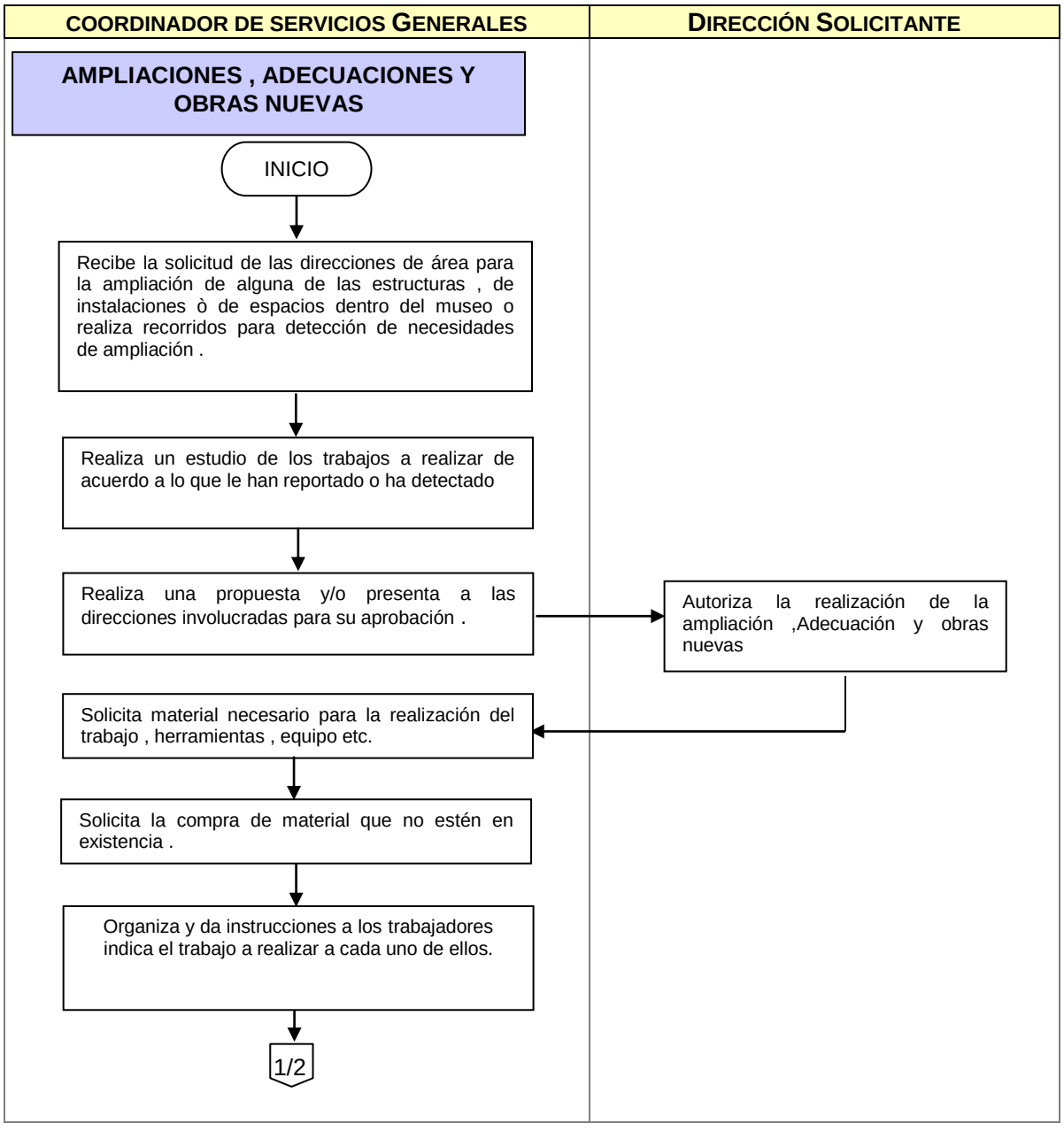
NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación De Servicios Generales Y Proyectos
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Proyectos
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa

NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
AMPLIACIONES, ADECUACIONES Y /U OBRAS NUEVAS		
Nota : -Las Ampliaciones se realizaran cuando se necesite mas espacio en alguna área . - Las Adecuaciones serán para reutilizar un espacio para otro proyecto generalmente para las exhibiciones . -La Obra Nueva son los proyectos de nueva creación		
1	Recibe la solicitud de las direcciones de área para la ampliación de alguna de las estructuras , de instalaciones ò de espacios dentro del museo o realiza recorridos para detección de necesidades de ampliación .	Coordinador de servicios Generales
2	Realiza un estudio de los trabajos a realizar de acuerdo a lo que le han reportado o ha detectado .	Coordinador de servicios Generales
3	Realiza una propuesta y/o presenta a las direcciones involucradas para su aprobación .	Coordinador de servicios Generales
4	Autoriza la realización de la ampliación	Dirección solicitante
5	Solicita material necesario para la realización del trabajo , herramientas , equipo etc.	Coordinador de servicios Generales
6	Solicita la compra de material que no estén en existencia .	Coordinador de servicios generales
7	Organiza y da instrucciones a los trabajadores indica el trabajo a realizar a cada uno de ellos	Coordinador de servicios Generales

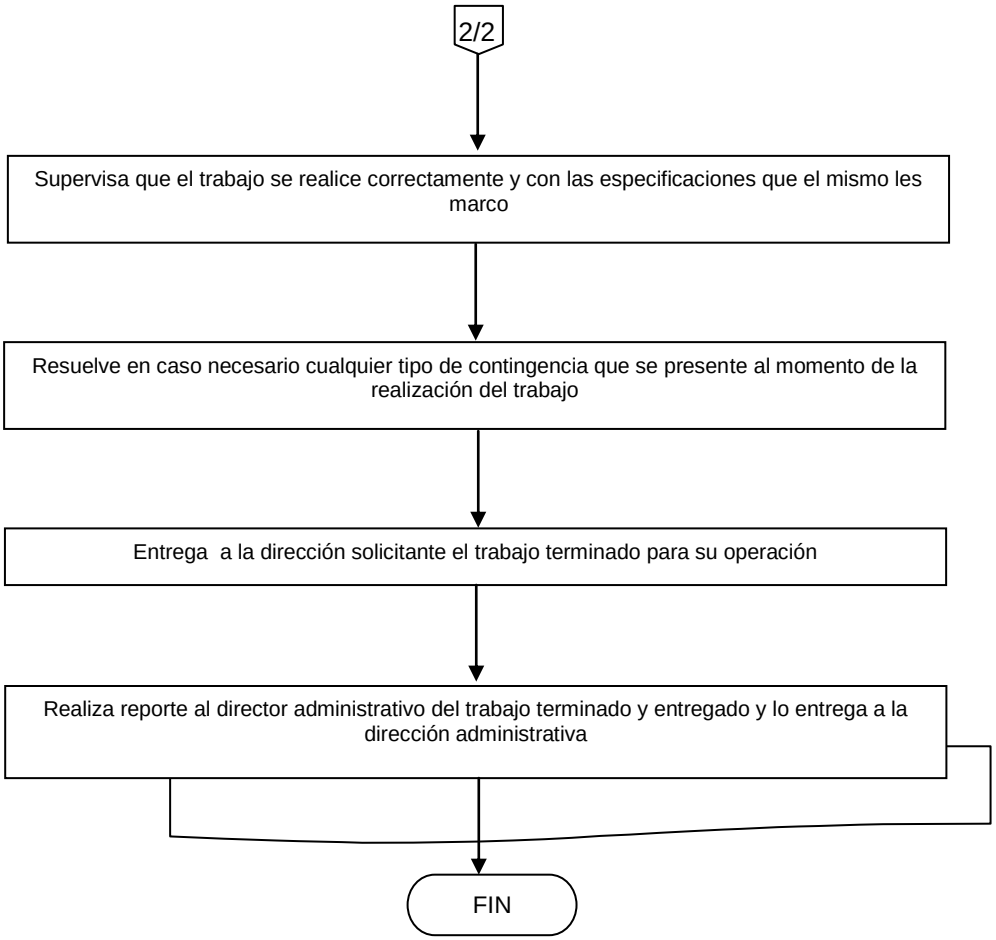
8	Supervisa que el trabajo se realice correctamente y con las especificaciones que el mismo les marco	Coordinador de servicios Generales
9	Resuelve en caso necesario cualquier tipo de contingencia que se presente al momento de la realización del trabajo	Coordinador de Servicios generales
10	Entrega a la dirección solicitante el trabajo terminado para su operación	Coordinador de Servicios Generales
11	Realiza reporte al director administrativo del trabajo terminado y entregado y lo entrega a la dirección administrativa	Coordinador de servicios Generales

3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación De Servicios Generales Y Proyectos
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Proyectos
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa



COORDINADOR DE SERVICIOS GENERALES



DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación De Servicios Generales Y Proyectos
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Servicios Generales
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa
ALCANCE O ÁMBITO:	
Para uso exclusivo del museo	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
Atender todos los requerimientos de las distintas áreas directivas del museo	
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
RESULTADOS ESPERADOS:	
Apoyar al logro de los objetivos planteados por las distintas áreas directivas del museo.	
INDICADOR DE ÉXITO:	
El cumplimiento del 100% de los requerimientos solicitados.	
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	
➢ Solicitudes de trabajo de las diferentes áreas directivas del museo.	

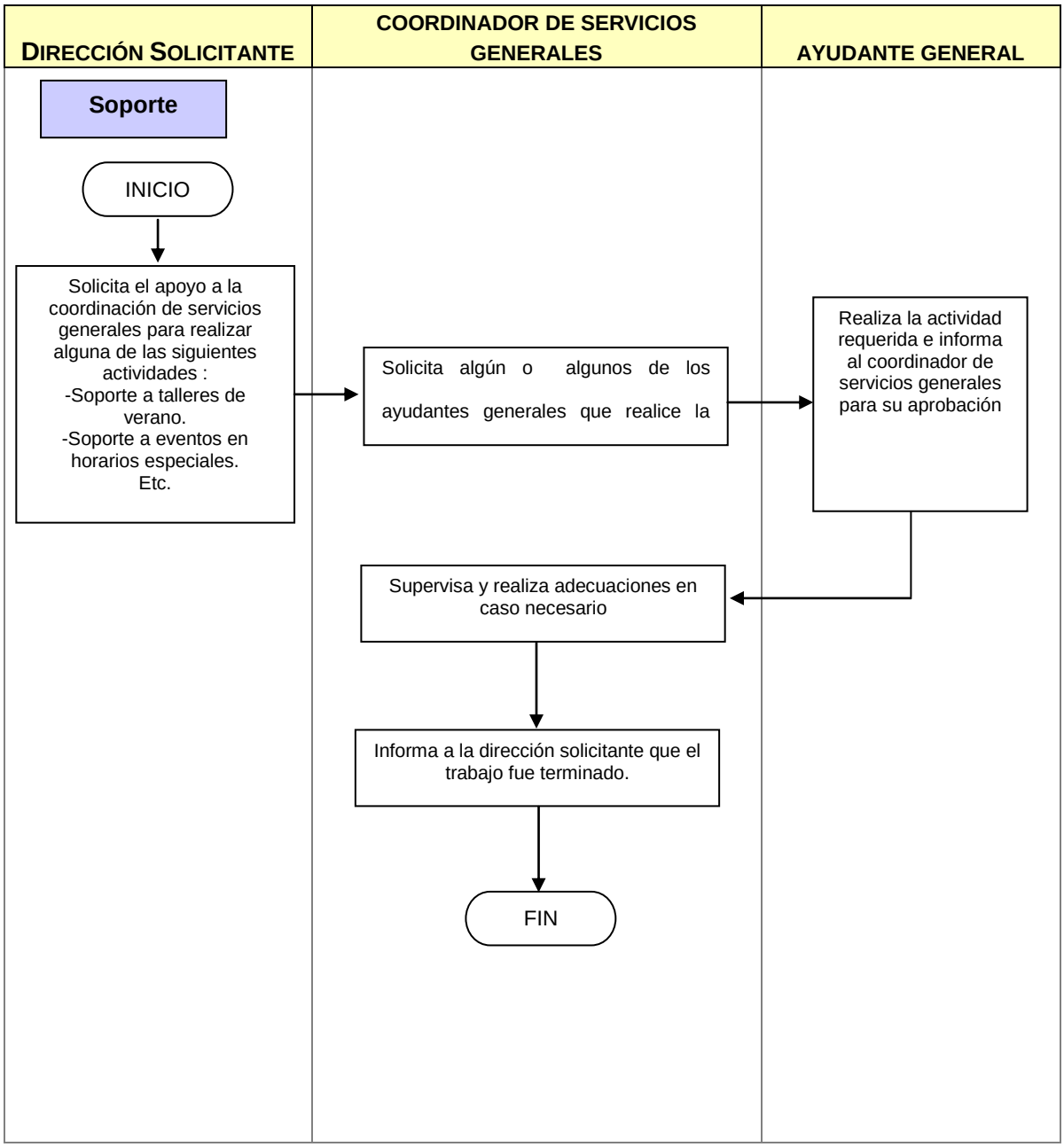
2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación De Servicios Generales Y Proyectos
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Servicios Generales
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa

NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
	SOPORTE	
1	Solicita el apoyo a la coordinación de servicios generales para realizar alguna de las siguientes actividades : - Soporte a talleres de verano - Soporte a eventos en horarios especiales - Lavandería de uniformes ,materiales , etc. - Colocación de adornos en las instalaciones - Colocación de lonas - Mantenimiento de juegos mecánicos - Adecuación de exposiciones temporales - Colocación de señaletica , etc.	Dirección Solicitante
2	Solicita a algún o algunos de los ayudantes generales que realice la actividad requerida	Coordinador de Servicios Generales
3	Realiza la actividad requerida e informa al coordinador de servicios generales para su aprobación	Ayudante General
4	Supervisa y realiza adecuaciones en caso necesario	Coordinador de Servicios Generales
5	Informa a la dirección solicitante que el trabajo fue terminado.	Coordinador de Servicios Generales
NOTA : En algunos casos el ayudante general quedara bajo la supervisión del área solicitante.		

3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación De Servicios Generales Y Proyectos
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Servicios Generales
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa



Coordinación de Informática y Sistemas de Comunicación

Fecha de elaboración: Octubre de 2007.

COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS DE COMUNICACIÓN

NORMATIVIDAD.

1) Fundamentos legales.
Ley para los Servidores Públicos de Estado de Jalisco y sus Municipios
Ley de Responsabilidades del los Servidores Públicos y sus Municipios
Ley Federal del trabajo
Código Penal Federal
Código Civil para el Estado de Jalisco

2) Políticas Generales.
La Coordinación de Informática y Sistemas de Comunicación es responsable de promulgar el buen uso y aprovechamiento de los recursos informáticos.

Todo Prestador de Servicios Profesionales deberá abstenerse de utilizar los Recursos Informáticos, Instalados en el Trompo Mágico Museo Interactivo y propiedad del Gobierno del Estado, para efectos no necesarios para el buen cumplimiento de sus actividades laborales.

La Coordinación de Informática y Sistemas de Comunicación será responsable de validar toda compra de equipo informático.

INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
Soporte Técnico	Mantenimiento Preventivo y Correctivo a Equipo de Cómputo y Telefónico.
	Asesoría Técnica y de Apoyo.
	Instalación de Software y Hardware.
	Cableado Estructurado.
	Inventario de Software, Equipo de Cómputo y Electrónico.
	Atención a Solicitudes de Soporte.
Administración de la Red Interna, Sistemas Informáticos y Telefónicos	Administración de los Servicios de Voz.
	Gestión y Administración de Cuentas de Usuario.
	Respaldo y Restauración de Información.
	Administración y Operación de sistemas.
Sistematización de Procesos	Sistematización de Procesos.

DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Informática y sistemas de comunicación
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Soporte técnico
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa

ALCANCE O ÁMBITO:

Trompo mágico museo interactivo

OBJETIVO DEL SUBPROCESO:

Mantener en buenas condiciones generales el equipo de cómputo, telefónico y electrónico del Trompo Mágico Museo Interactivo.

POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:

1. La Coordinación de Informática y Sistemas de Comunicación será la única responsable de proveer o canalizar el Soporte Técnico del equipo informático propiedad del Gobierno del Estado e instalados en el Trompo Mágico Museo Interactivo.

2. Es responsabilidad de la Coordinación de Informática y Sistemas de Comunicación el asegurarse que las herramientas sean utilizadas bajo el esquema legal correspondiente.

RESULTADOS ESPERADOS:

Equipo Informático, de Audio y Video en funcionamiento óptimo.

INDICADOR DE ÉXITO:

100% del equipo funcionando.

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

- Peticiones electrónicas o escritas de los usuarios.
- Bitácora General de Actividades del personal de la Coordinación de Informática y Sistemas de Comunicación.
- Programa Anual de Mantenimiento General a equipo Informático y Electrónico.
- Memoria Técnica de cableado estructurado.
- Inventario de Equipo Informático y Electrónico.
- Listas de Verificación.
- Solicitudes de cuentas de usuario y acceso a Internet.

2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Informática y sistemas de comunicación
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Soporte técnico
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa

NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y PREVENTIVO A EQUIPO DE CÓMPUTO Y TELEFÓNICO		
1	Solicita al servicio de mantenimiento preventivo al equipo de cómputo o telefónico bajo su resguardo o es notificado con una semana de anticipación en el caso de ser parte del programa anual de Mantenimiento preventivo (PAMP) a equipo de cómputo y telefónico.	Usuario Solicitante
2	Recibe la solicitud de mantenimiento preventivo y asigna , tanto en el caso de solicitud como en el PAMP, al personal de soporte Técnico que dará seguimiento .	Coordinador de Informática y Sistemas de Comunicación
3	Recibe asignación de mantenimiento preventivo a equipo de cómputo siendo especificado usuario, fecha y hora.	Soporte Técnico
4	Contacta al usuario con el objetivo de darle instrucciones para el respaldo de su información importante para el caso de computadoras personales	Soporte Técnico
5	Respalda la información en la unidad de Red creada en caso de computadoras personales	Usuario solicitante
6	Retira el equipo sujeto a mantenimiento preventivo y lo traslada alas oficinas de la coordinación de informática y sistemas de comunicación .	Soporte Técnico
7	Procede a dar mantenimiento preventivo.	Soporte Técnico
8	En el caso de computadoras personales , se restaura la información respaldada por el usuario.	Soporte Técnico
9	Devuelve el equipo al usuario .	Soporte Técnico
10	Verifica el buen funcionamiento firmado de conformidad.	Usuario Solicitante
5	Solventa la problemática .	Soporte Técnico
6	Entrega al usuario el formato CISC-F06 debidamente llenado para firma de conformidad con el servicio .	Soporte Técnico
7	Firma de conformidad con el servicio .	Usuario Solicitante
ASESORÍA TÉCNICA Y DE APOYO		

1	Solicita vía electrónica o escrita la necesidad de Asesoría Técnica o Apoyo.	Usuario Solicitante
2	Recibe la solicitud y, de acuerdo al caso, la información pertinente para su análisis.	Coordinador de Informática y Sistemas de Comunicación
3	Dictamina, de acuerdo a las necesidades, las opciones y emite resultados enviándolos vía electrónica o escrita.	Coordinador de Informática y Sistemas de Comunicación
4	Verifica que la solicitud de Asesoría Técnica o Apoyo esté solventada en su totalidad cerrando la necesidad.	Coordinador de Informática y Sistemas de Comunicación
INSTALACIÓN DE SOFTWARE Y HARDWARE		
1	Solicita vía electrónica o escrita lo requerido de software o hardware.	Usuario Solicitante
2	Recibe la solicitud y evalúa	Coordinador de Informática y Sistemas de Comunicación
3	Si la solicitud no es aceptada informa al usuario vía electrónica o escrita , si es aceptada solicita a algún técnico en soporte que verifique la existencia en la bodega de informática.	Coordinador de Informática y Sistemas de Comunicación
4	Procede a la verificación de su existencia en la bodega de informática .	Soporte Técnico
5	En el caso de que no exista, se da aviso al usuario para la generación de Solicitud de Aprovisionamiento de acuerdo a las características emitidas por la Coordinación de Informática y Sistemas de Comunicación para su posterior instalación. Si lo requerido existe en la Bodega de Informática, procede a la instalación.	Soporte Técnico
6	Verifica en conjunto con el usuario el buen funcionamiento cerrando el incidente.	Soporte Técnico

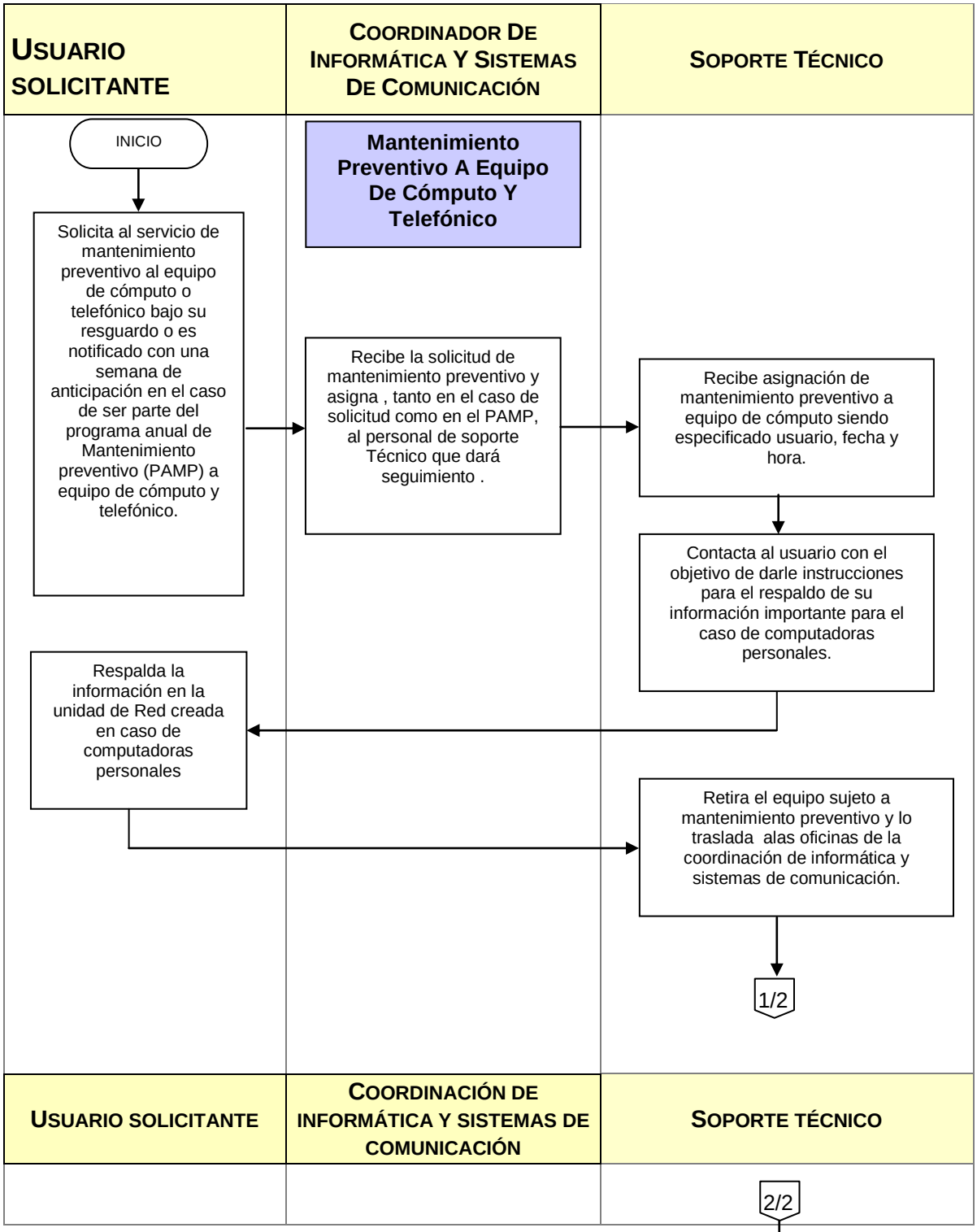
CABLEADO ESTRUCTURADO		
1	Reporta la necesidad a la Coordinación de Informática y Sistemas de Comunicación vía electrónica o escrita.	Usuario Solicitante

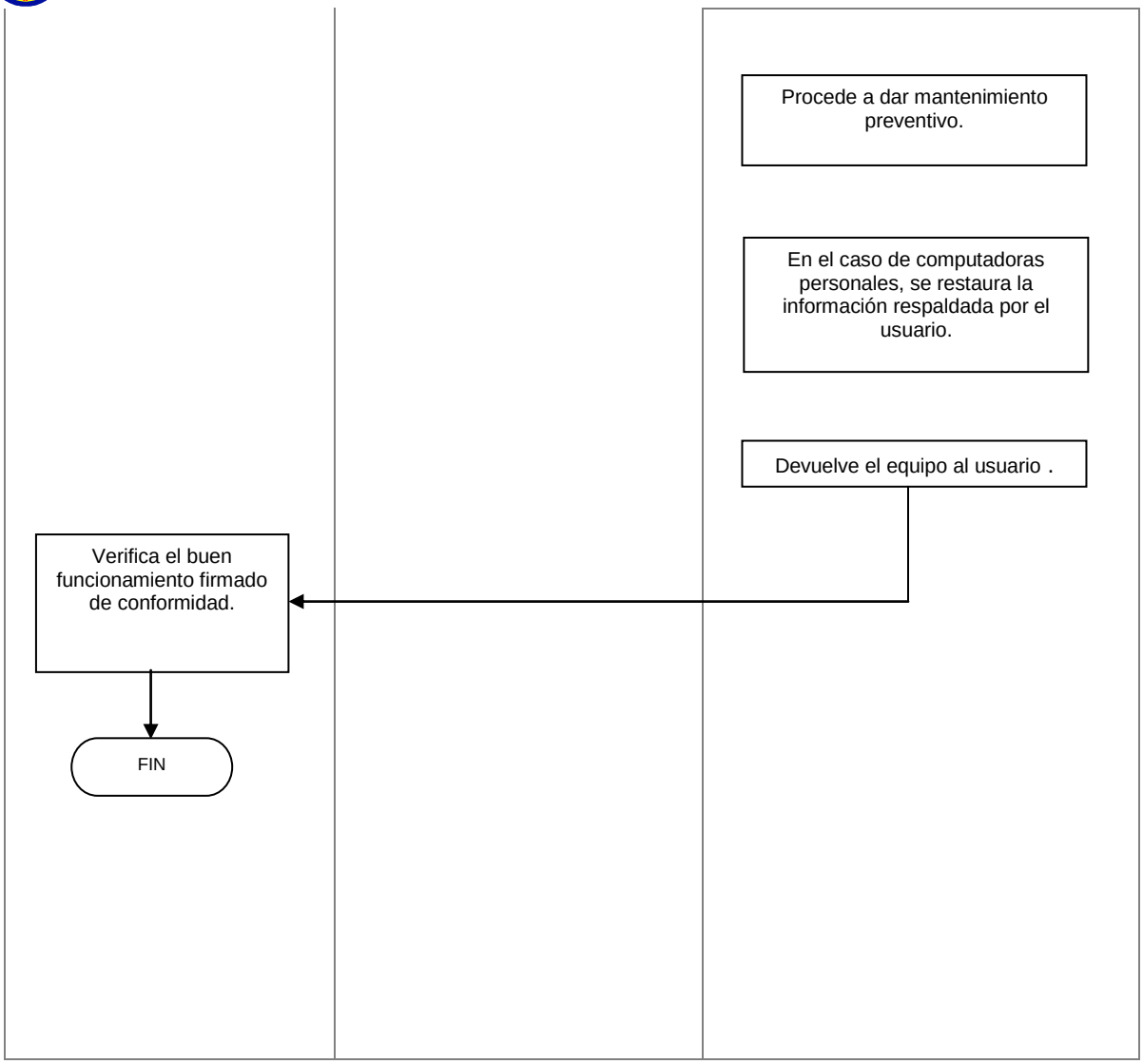
2	Recibe la solicitud y evalúa la necesidad.	Coordinador de Informática y Sistemas de Comunicación
3	Emite resultados y envía al usuario vía electrónica o escrita.	Coordinador de Informática y Sistemas de Comunicación
4	Se traslada al lugar para realizar los trabajos requeridos.	Técnico En Redes
5	Verifica en conjunto con el usuario el buen funcionamiento cerrando el incidente.	Técnico En Redes
INVENTARIO DE SOFTWARE, EQUIPO DE CÓMPUTO Y ELECTRÓNICO		
1	Da aviso a la Coordinación de Informática y Sistemas de Comunicación. Que el software, equipo de cómputo o electrónico llega a almacén general	Almacén General
2	Recibe aviso y procede a revisión y retiro para ingreso a la bodega de informática.	Coordinador de Informática y Sistemas de Comunicación
3	Levanta el inventario de todas y cada una de sus partes.	Soporte Técnico
4	Asigna el equipo al usuario.	Coordinador de Informática y Sistemas de Comunicación
5	Informa al Encargado de Abastecimientos y Control Patrimonial de la asignación.	Coordinador de Informática y Sistemas de Comunicación
6	Verifica en conjunto con el usuario el buen funcionamiento.	Soporte Técnico
ATENCIÓN A SOLICITUDES DE SOPORTE		
1	Reporta la necesidad de soporte expresando su problema o necesidad.	Usuario Solicitante
2	Recibe reporte, evalúa y asigna a un técnico en soporte para su atención.	Coordinador de Informática y Sistemas de Comunicación
3	Se presenta con el usuario y da la atención.	Soporte Técnico
4	Recibe la atención solicitada.	Usuario Solicitante
5	Verifica en conjunto con el usuario que se haya solventado el problema.	Soporte Técnico
6	Firma de conformidad con el servicio	Usuario

3) Flujograma del Subproceso.

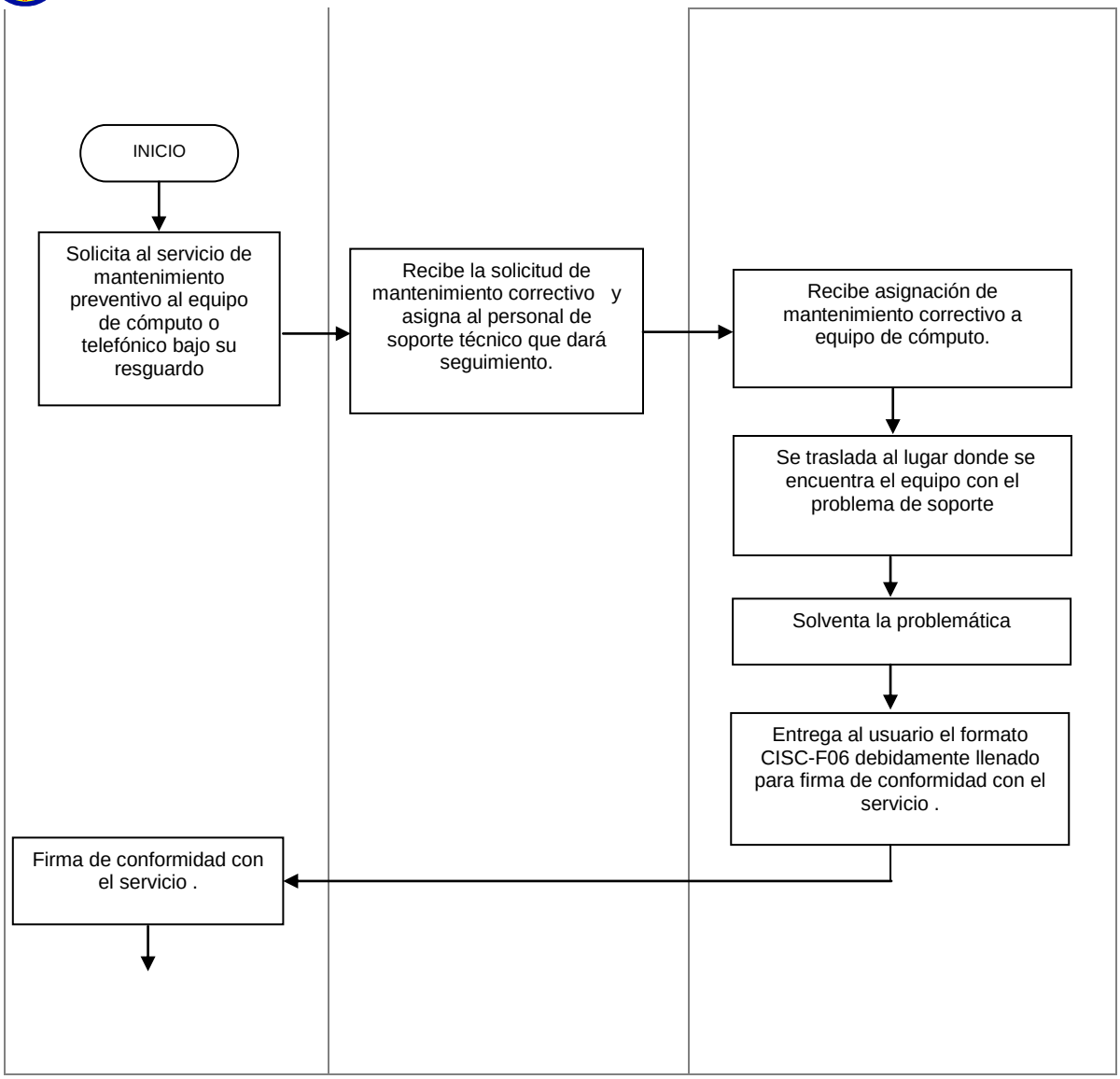
NOMBRE DEL PROCESO:	Informática y sistemas de comunicación

NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Soporte técnico
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa

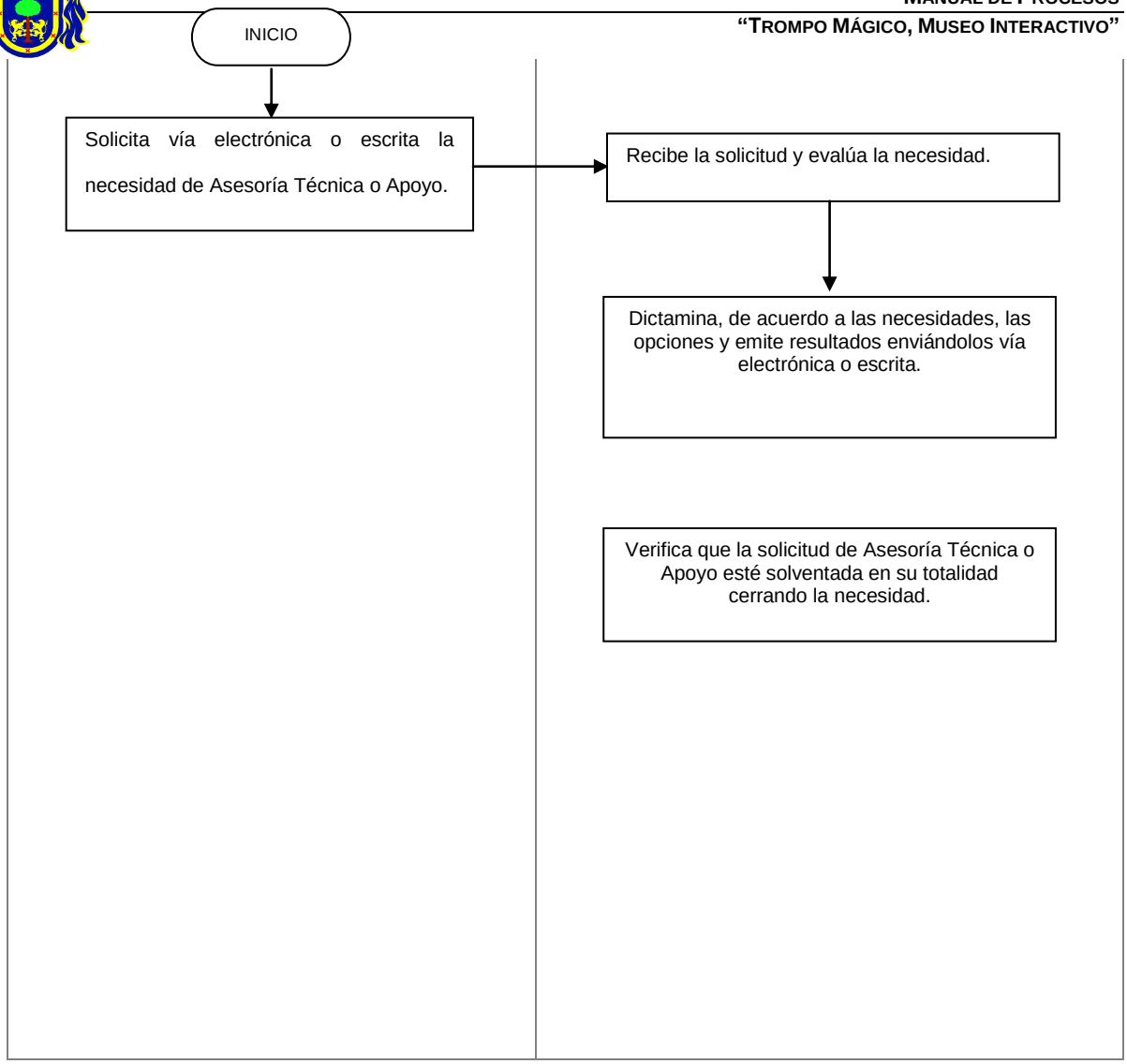




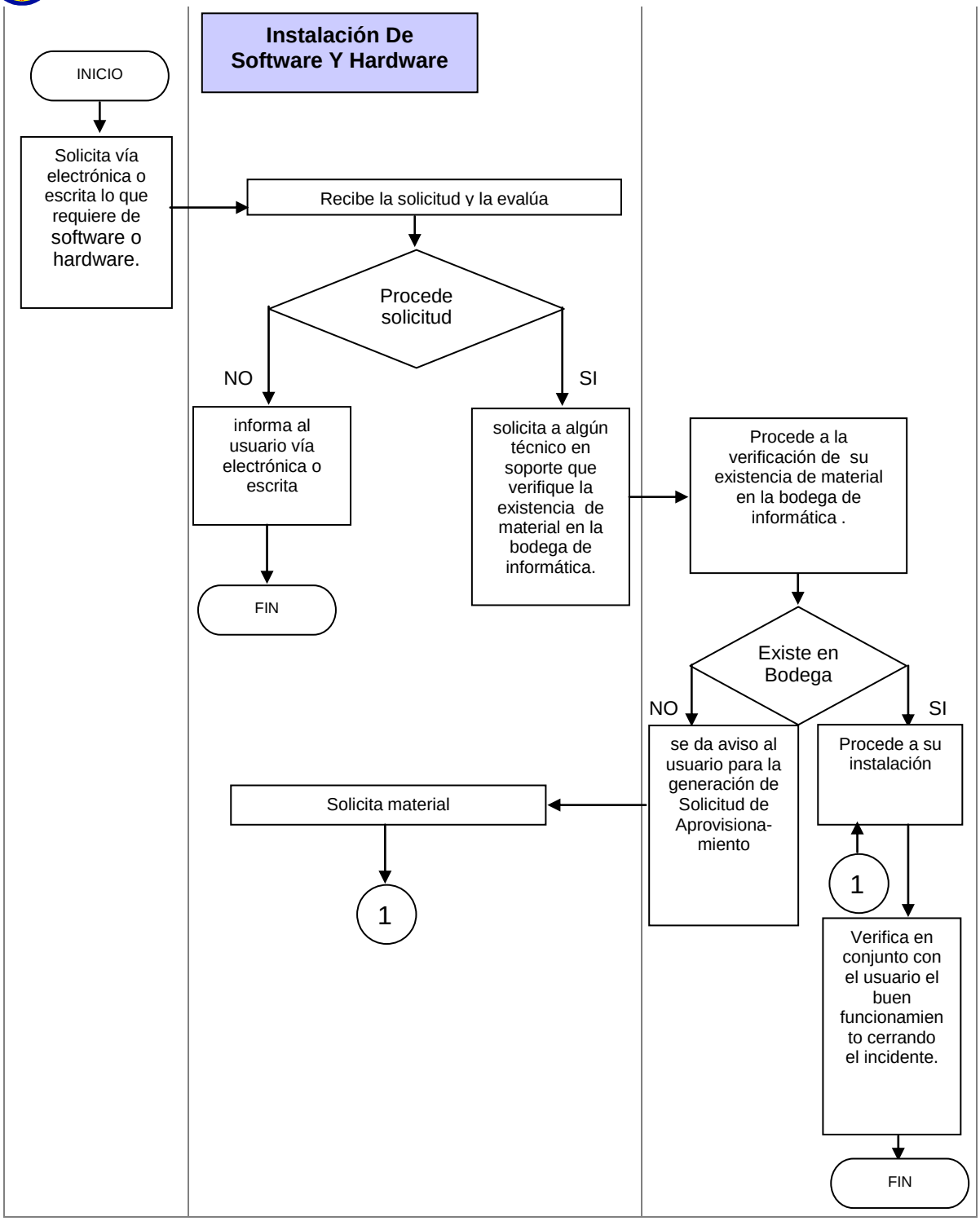
USUARIO SOLICITANTE	COORDINADOR DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS DE COMUNICACIÓN	SOPORTE TÉCNICO
	Mantenimiento correctivo A Equipo De Cómputo Y Telefónico	



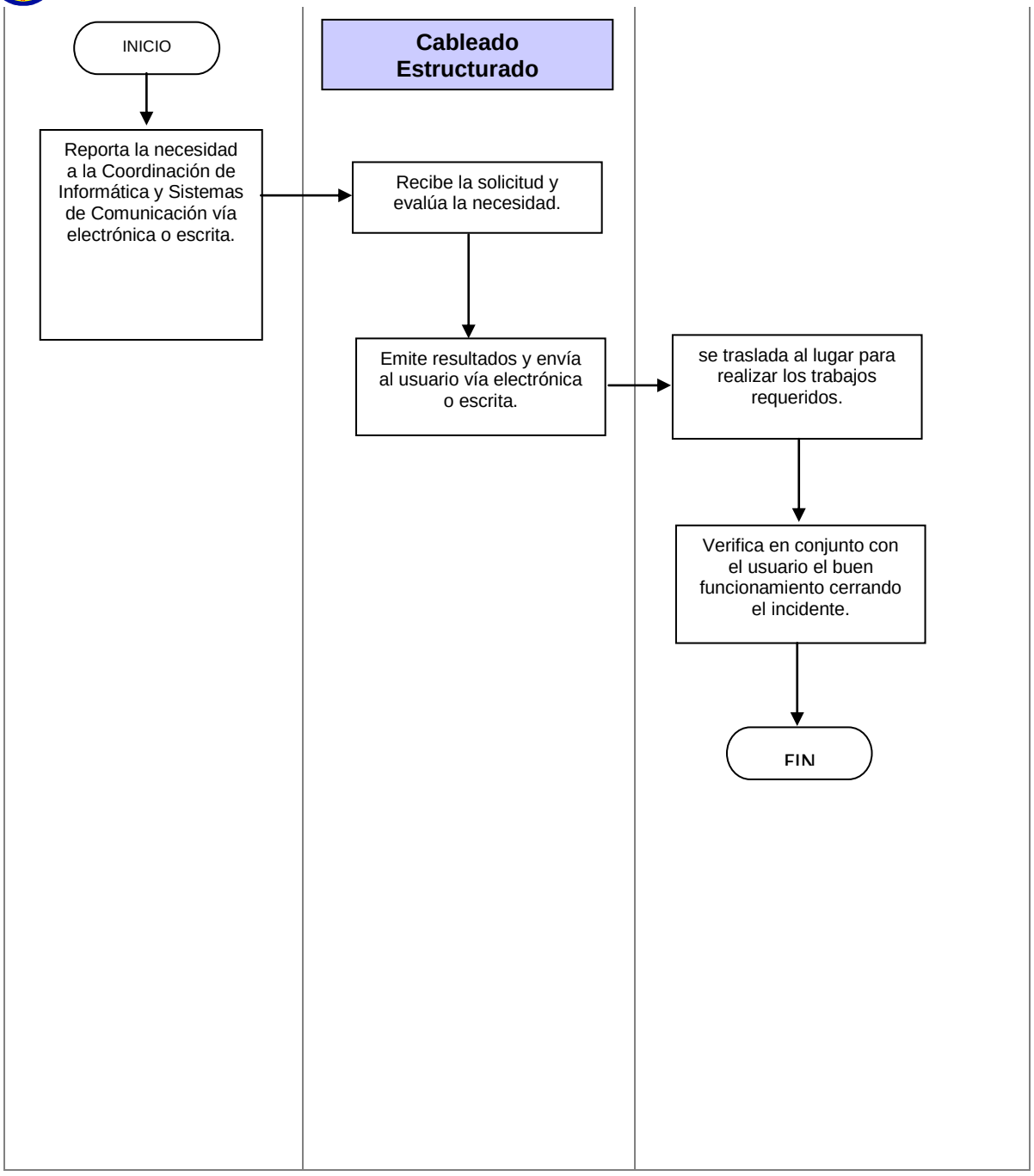
USUARIO SOLICITANTE	COORDINADOR DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS DE COMUNICACIÓN
	Asesoria Técnica Y Apoyo



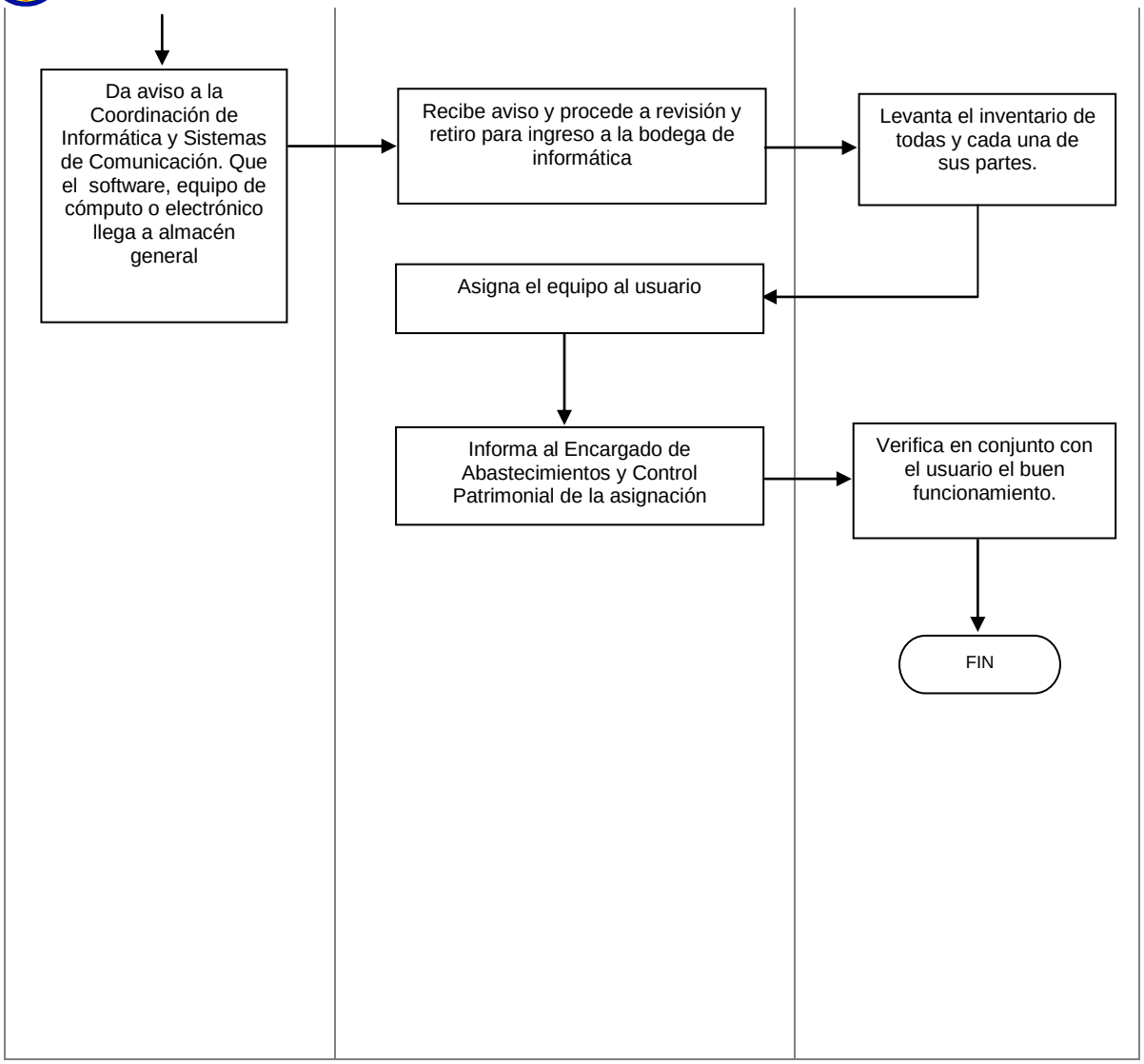
USUARIO SOLICITANTE	COORDINADOR DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS DE COMUNICACIÓN	SOPORTE TÉCNICO



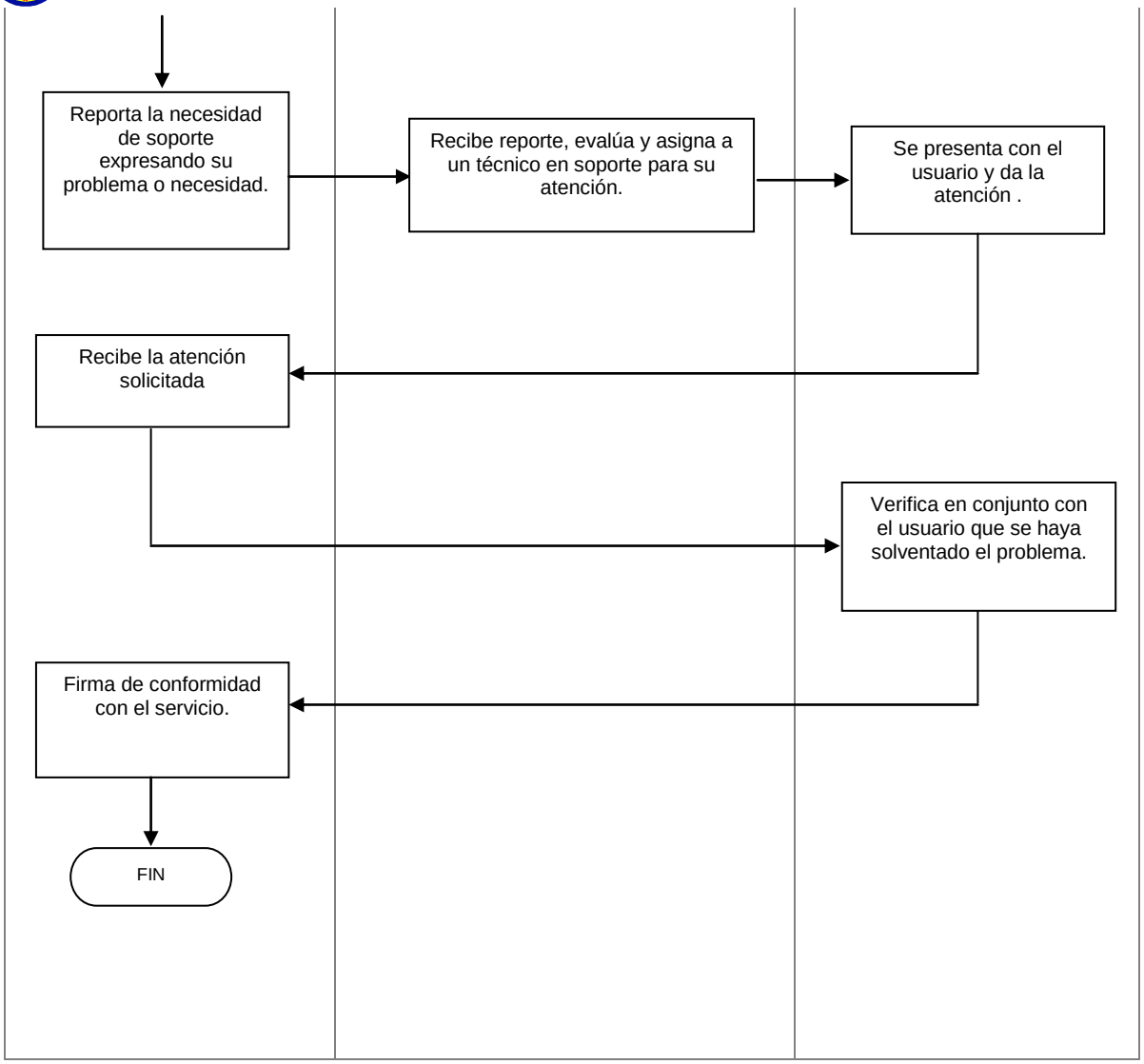
USUARIO SOLICITANTE	COORDINADOR DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS DE COMUNICACIÓN	TÉCNICO EN REDES



ALMACÉN GENERAL	COORDINADOR DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS DE COMUNICACIÓN	SOPORTE TÉCNICO
INICIO	**Inventario de software, equipo de computo y electrónico**	



USUARIO SOLICITANTE	COORDINADOR DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS DE COMUNICACIÓN	SOPORTE TÉCNICO
INICIO	**Atención A Solicitante De Soporte**	



DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Informática y sistemas de comunicación
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Administración de la red interna, sistemas informáticos y telefónicos
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa

ALCANCE O ÁMBITO:

Trompo mágico museo interactivo

OBJETIVO DEL SUBPROCESO:

Contar con una buena administración de los servicios prestados a través de la red interna de voz y datos.

POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:

1. La Coordinación de Informática y Sistemas de Comunicación vigilará el correcto funcionamiento del Sistema Tarificador enviando mensualmente reportes de llamadas a la Coordinación de Servicios Materiales y Financieros para su análisis.

2. Es responsabilidad de la Coordinación de Informática y Sistemas de Comunicación la vigilancia y supervisión del uso oficial que se de a cualquier equipo de comunicación.

RESULTADOS ESPERADOS:

Funcionamiento correcto de los servicios de voz y datos.

INDICADOR DE ÉXITO:

100% de los servicios funcionando.

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

- Bitácora General de Actividades del personal de la Coordinación de Informática y Sistemas de Comunicación.
- Programa Anual de Mantenimiento General a equipo Informático y Electrónico.
- Inventario de Equipo Informático y Electrónico.
- Listas de Verificación.

2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Informática y sistemas de comunicación
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Administración de la red interna, sistemas informáticos y telefónicos
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa

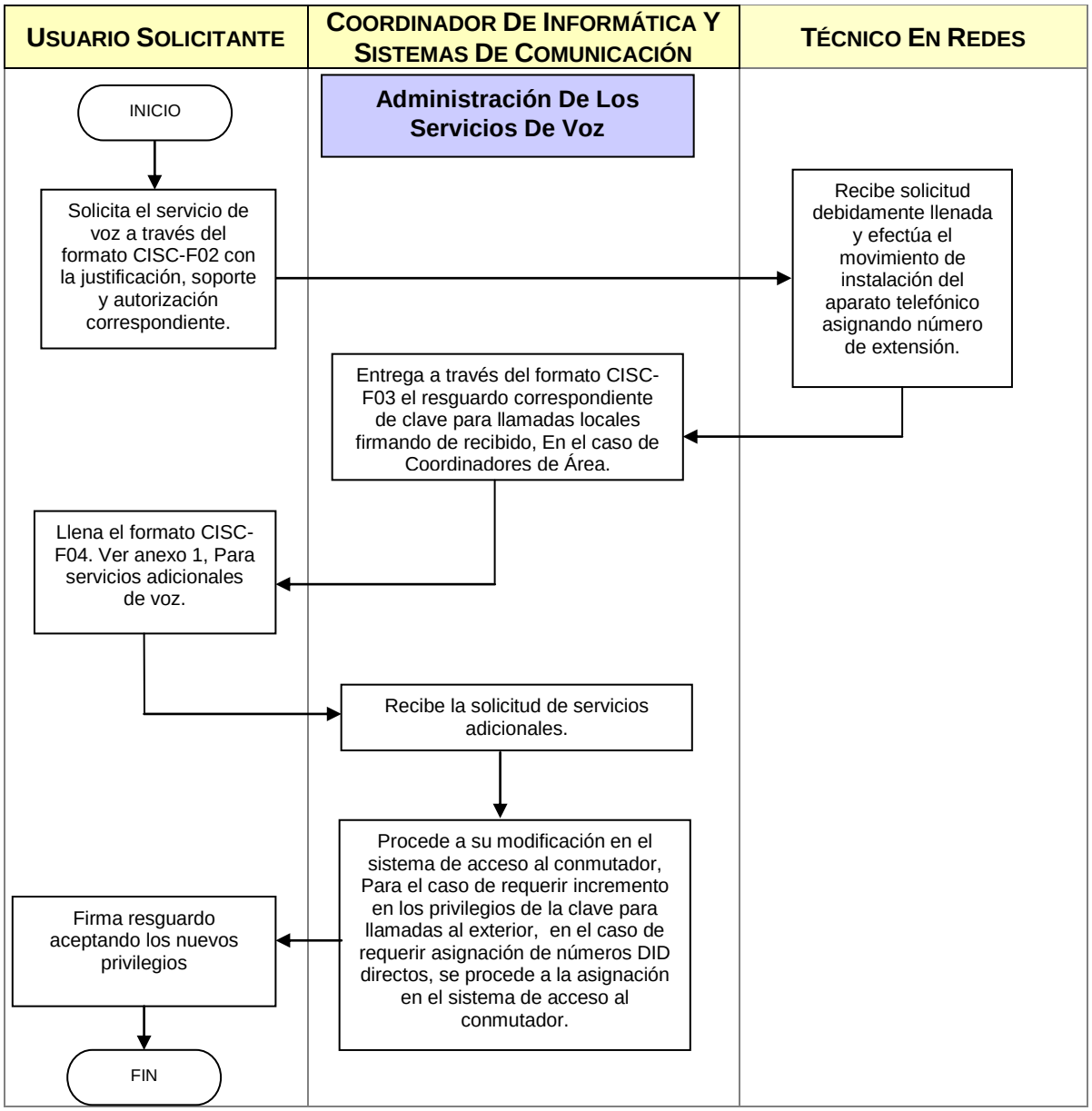
NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
	ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE VOZ	
1	Solicita el servicio de voz a través del formato CISC-F02 con la justificación, soporte y autorización correspondiente.	Usuario Solicitante
2	Recibe solicitud debidamente llenada y efectúa el movimiento de instalación del aparato telefónico asignando número de extensión.	Técnico En Redes
3	Entrega a través del formato CISC-F03 el resguardo correspondiente de clave para llamadas locales firmando de recibido, En el caso de Coordinadores de Área,	Coordinador de Informática y Sistemas de Comunicación
4	Llena el formato CISC-F04. Ver anexo 1, Para servicios adicionales de voz.	Usuario
5	Recibe la solicitud de servicios adicionales.	Coordinador de Informática y Sistemas de Comunicación
6	Procede a su modificación en el sistema de acceso al conmutador, Para el caso de requerir incremento en los privilegios de la clave para llamadas al exterior, en el caso de requerir asignación de números DID directos, se procede a la asignación en el sistema de acceso al conmutador.	Coordinador de Informática y Sistemas de Comunicación
7	Firma resguardo aceptando los nuevos privilegios.	Usuario Solicitante
	GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS DE USUARIO	
1	Solicita a través del formato SISC-F05 la creación de cuentas de: Acceso a Internet. Usuario del Dominio Interno. Usuario de Lotus Notes. Usuario de SIRH. Usuario de SII.	Usuario Solicitante

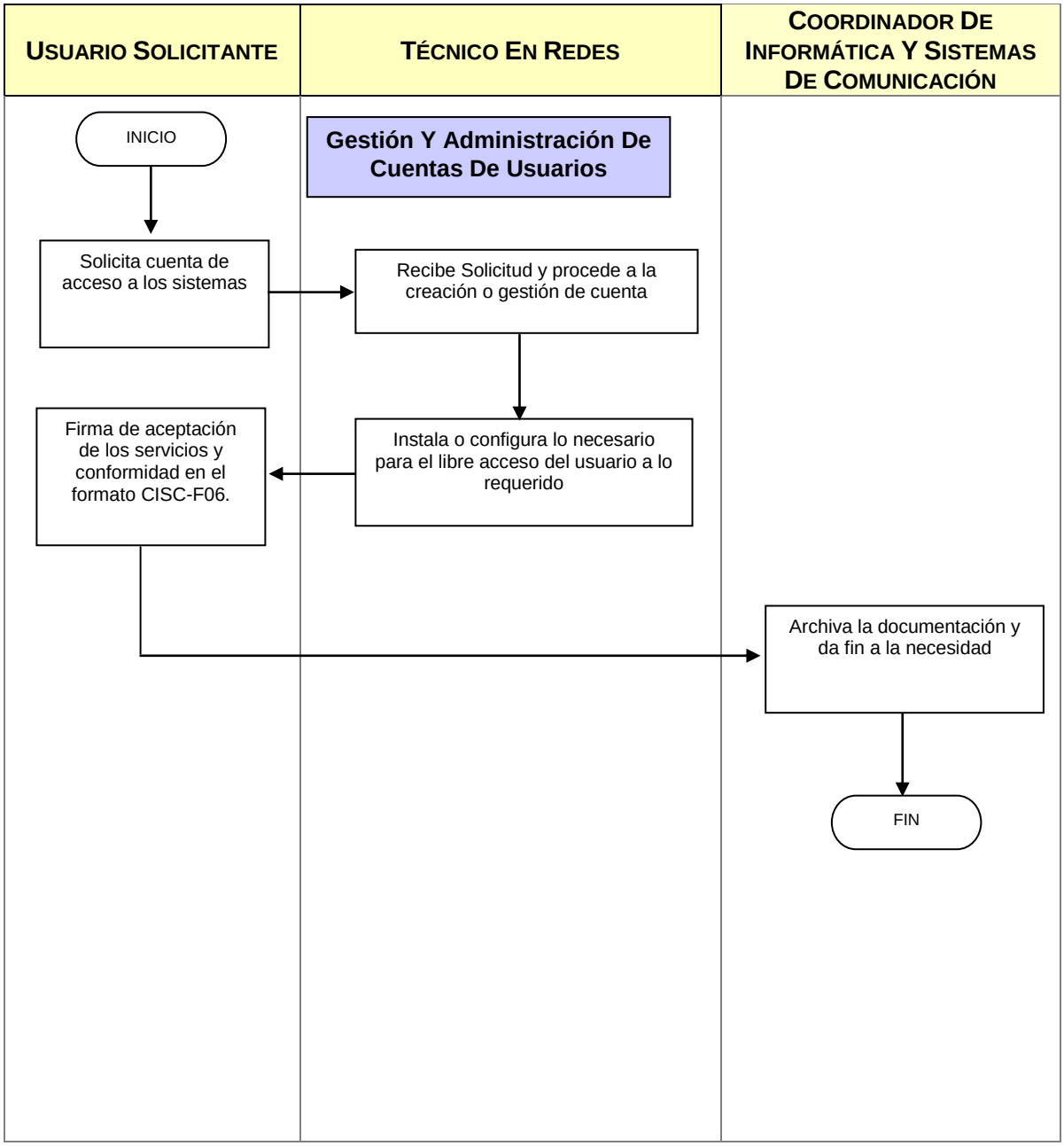
	Usuario de SACAP. Estableciendo, en su caso, si requiere permisos especiales o adicionales y la entrega debidamente firmada y autorizada.	
2	Recibe la solicitud y procede a la creación o gestión de la cuenta.	Técnico En Redes
3	Instala o configura lo necesario para el libre acceso del usuario a lo requerido.	Técnico En Redes
4	Firma de aceptación de los servicios y conformidad en el formato CISC-F06.	Usuario Solicitante
5	Archiva la documentación y da fin a la necesidad.	Coordinador de Informática y Sistemas de Comunicación
RESPALDO Y RESTAURACIÓN DE INFORMACIÓN		
1	Solicita por escrito o vía electrónica apoyo con el respaldo de información, o en su defecto, es parte del programa quincenal de respaldo de información depositada en el servidor.	Usuario Solicitante
2	Recibe la solicitud y evalúa la necesidad.	Coordinador de Informática y Sistemas de Comunicación
3	procede al respaldo de la información solicitada ,En caso de que la necesidad sea de respaldo de información depositada en equipo de cómputo asignado al usuario, en caso de que la información sea parte del programa de respaldo del servidor, se le da aviso para su conocimiento.	Técnico En Redes
4	Solicita la restauración de la información respaldada vía electrónica o escrita	Usuario Solicitante
5	Procede a la restauración de la información.	Técnico En Redes
6	Verifica, en conjunto con el usuario la información restaurada.	Técnico En Redes
7	Cierra en incidente archivando la información perteneciente al procedimiento.	Coordinador de Informática y Sistemas de Comunicación

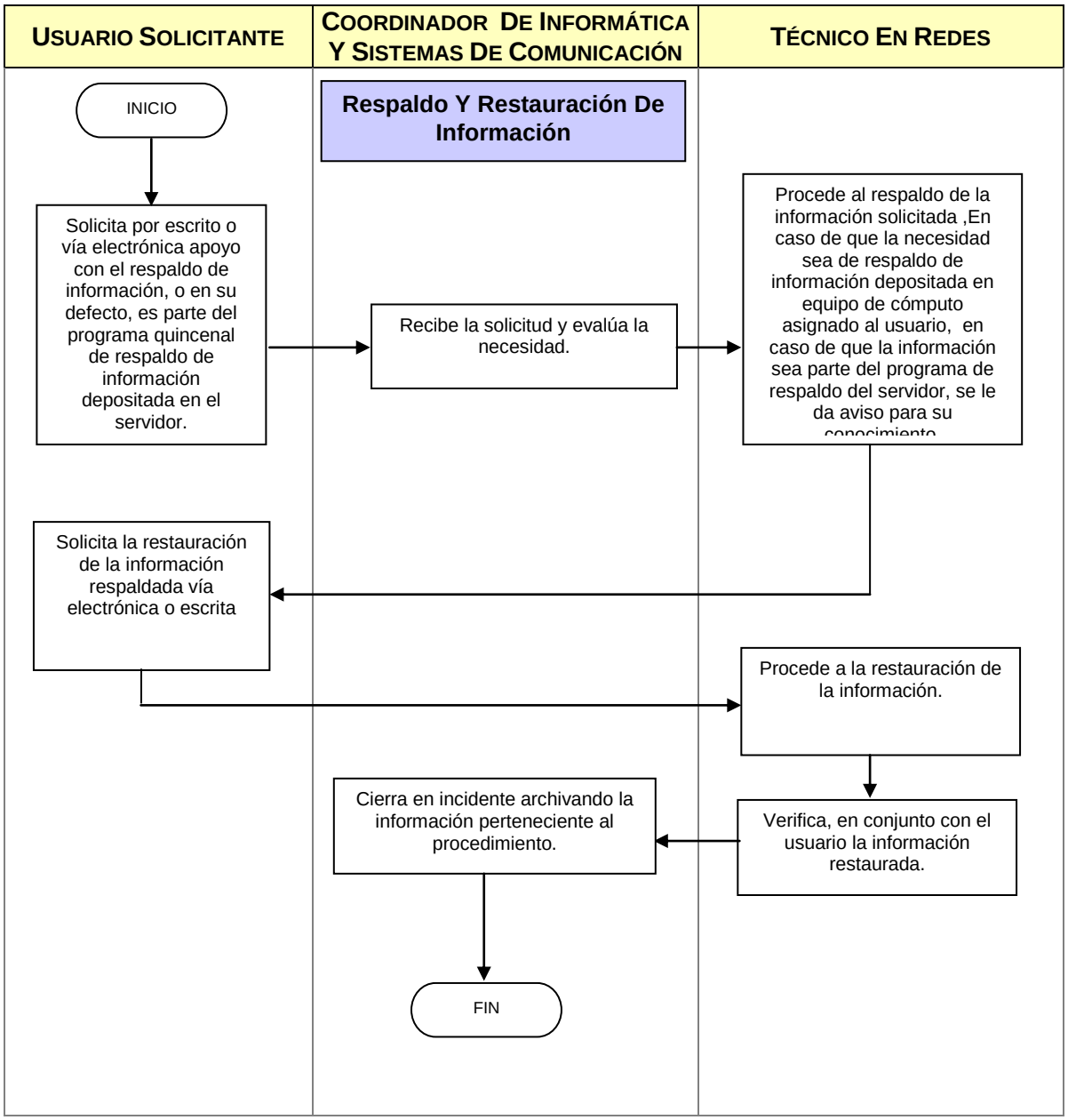
ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE SISTEMAS		
1	Instala y configura el sistema específico en los servidores.	Técnico En Redes y Programador
2	Reserva y crea los recursos necesarios para el sistema específico.	Técnico En Redes y Programador
3	Realiza pruebas de operación de comunicación e interacción necesarias.	Técnico En Redes y Programador
4	Contacta al fabricante para solución en caso de encontrar problemas, en caso contrario, pasa a la etapa de generación de cuentas para acceso de usuarios.	Técnico En Redes y Programador
5	Anexa la información requerida para su instalación y operación.	Técnico En Redes y Programador
6	Entrega cuentas de acceso a los usuarios corroborando el buen funcionamiento conjuntamente.	Técnico En Redes y Programador

3) Flujograma del Subproceso.

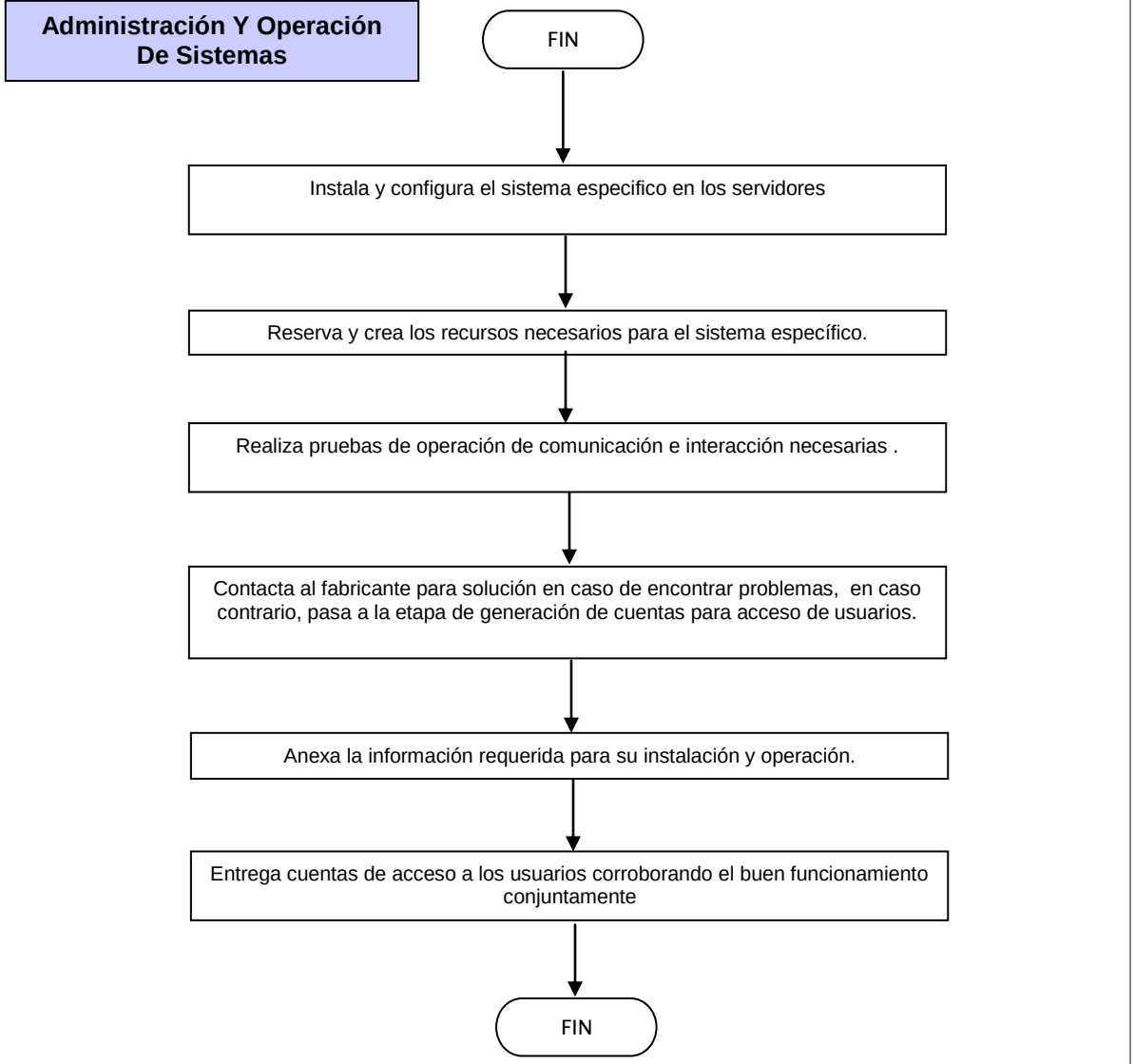
NOMBRE DEL PROCESO:	Informática y sistemas de comunicación
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Soporte técnico
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa




USUARIO SOLICITANTE
TÉCNICO EN REDES
COORDINADOR DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS DE COMUNICACIÓN
INICIO
Gestión Y Administración De Cuentas De Usuarios
Solicita cuenta de acceso a los sistemas
Recibe Solicitud y procede a la creación o gestión de cuenta
Instala o configura lo necesario para el libre acceso del usuario a lo requerido
Firma de aceptación de los servicios y conformidad en el formato CISC-F06.
Archiva la documentación y da fin a la necesidad
FIN


USUARIO SOLICITANTE
COORDINADOR DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS DE COMUNICACIÓN
TÉCNICO EN REDES
Respaldo Y Restauración De Información
INICIO
Solicita por escrito o vía electrónica apoyo con el respaldo de información, o en su defecto, es parte del programa quincenal de respaldo de información depositada en el servidor.
Recibe la solicitud y evalúa la necesidad.
Procede al respaldo de la información solicitada ,En caso de que la necesidad sea de respaldo de información depositada en equipo de cómputo asignado al usuario, en caso de que la información sea parte del programa de respaldo del servidor, se le da aviso para su
Solicita la restauración de la información respaldada vía electrónica o escrita
Procede a la restauración de la información.
Verifica, en conjunto con el usuario la información restaurada.
Cierra en incidente archivando la información perteneciente al procedimiento.
FIN

TÉCNICO EN REDES Y PROGRAMADOR



DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Informática y sistemas de comunicación
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Sistematización de procesos
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa
ALCANCE O ÁMBITO:	
Trompo mágico museo interactivo	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
Sistematizar los procesos administrativos	
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
1. La Coordinación de Informática y Sistemas de Comunicación será la única responsable de proveer o canalizar el Soporte Técnico del equipo informático propiedad del Gobierno del Estado e instalados en el Trompo Mágico Museo Interactivo. 2. Es responsabilidad de la Coordinación de Informática y Sistemas de Comunicación el asegurarse que las herramientas sean utilizadas bajo el esquema legal correspondiente.	
RESULTADOS ESPERADOS:	
Eficientar los procesos administrativos.	
INDICADOR DE ÉXITO:	
100% de los procesos sistematizados funcionando.	
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	
➢ Peticiones electrónicas o escritas de los usuarios. ➢ Bitácora General de Actividades del personal de la Coordinación de Informática y Sistemas de Comunicación.	

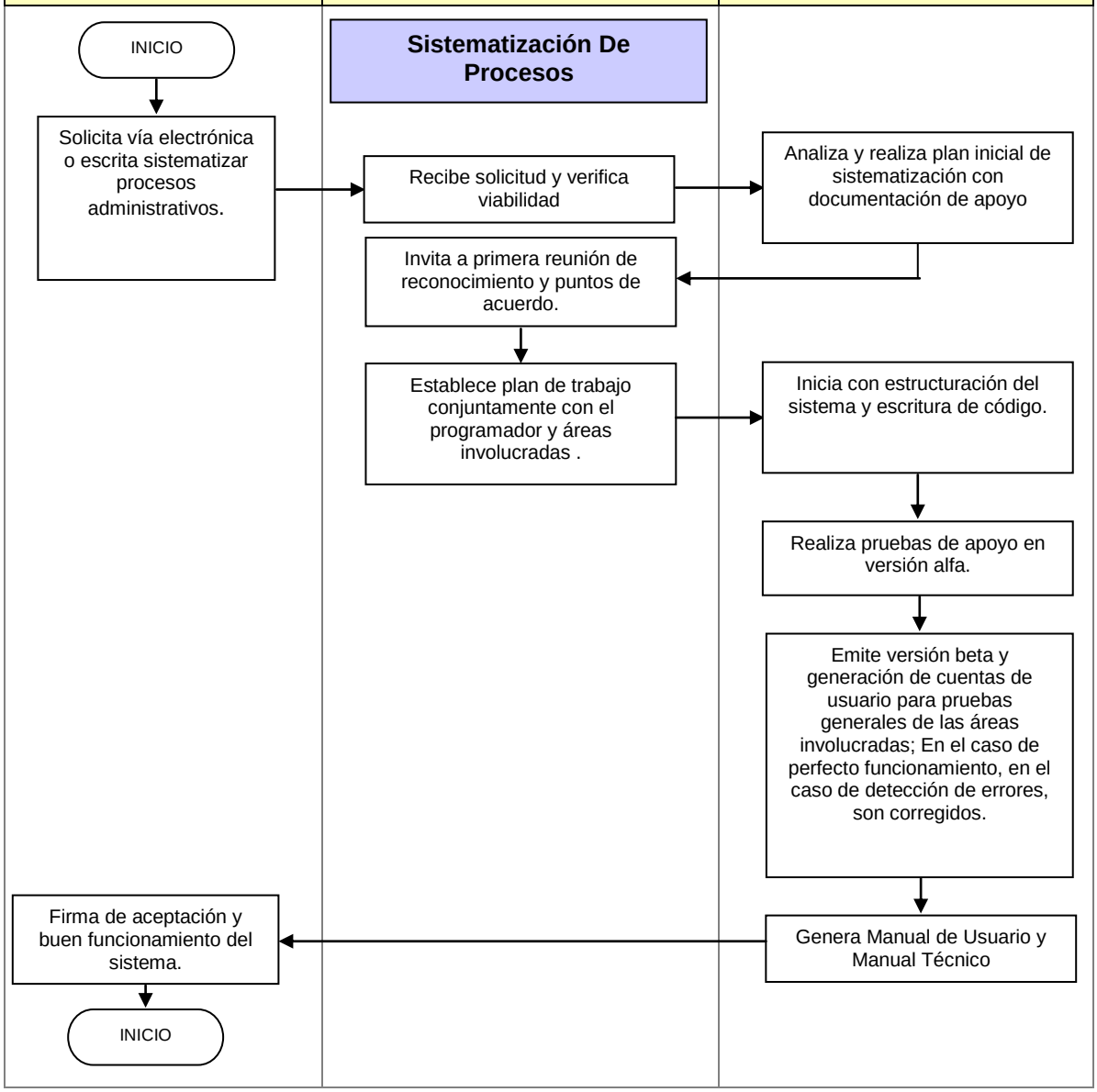
2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Informática y sistemas de comunicación
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Sistematización de procesos
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa

NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
	SISTEMATIZACIÓN DE PROCESOS	
1	Solicita vía electrónica o escrita sistematizar procesos administrativos.	Área solicitante
2	Recibe solicitud y verifica viabilidad	Coordinador de Informática y Sistemas de Comunicación
3	Analiza y realiza plan inicial de sistematización con documentación de apoyo	Programador
4	Invita a primera reunión de reconocimiento y puntos de acuerdo.	Coordinador de Informática y Sistemas de Comunicación ,.
5	Establecen plan de trabajo conjuntamente con el programador y áreas involucradas .	Coordinador de Informática y Sistemas de Comunicación
6	Inicia con estructuración del sistema y escritura de código.	Programador
7	Realiza pruebas de apoyo en versión alfa.	Programador
8	Emite versión beta y generación de cuentas de usuario para pruebas generales de las áreas involucradas; En el caso de perfecto funcionamiento, en el caso de detección de errores, son corregidos.	Programador
9	Genera Manual de Usuario y Manual Técnico	Programador
10	Firma de aceptación y buen funcionamiento del sistema.	Área Solicitante

3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Informática y sistemas de comunicación
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Sistematización de procesos
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa



COORDINACIÓN DE SEGURIDAD

Fecha de elaboración: octubre de 2007.

COORDINACIÓN DE SEGURIDAD.

NORMATIVIDAD.

1) Fundamentos legales.

Ley de Responsabilidades del los Servidores Públicos y sus Municipios
Ley Federal del trabajo
Código Penal Federal
Código Civil para el Estado de Jalisco

2) Políticas Generales.

Es responsabilidad de esta coordinación salvaguardar el bienestar de los visitantes y empleados, así como la seguridad de los bienes muebles e inmueble propiedad del museo.

INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
Servicios Médicos	Primeros Auxilios
	Asesoría Médica por enfermedades generales
	Inventario y aprovisionamiento de medicamentos
	Reporte de Justificación de ausencias
	Capacitación en primeros Auxilios
Brigadas	Primeros Auxilios
	Búsqueda y rescate
	Evacuaciones
	Prevención y combate de incendios
	Mantenimiento de sistemas contra incendios
Seguridad del museo	Ingreso de personal del museo
	Control de ingresos y salidas de vehículos
	Control de ingresos y salidas de herramientas
	Seguridad de estacionamiento público
	Seguridad de ingreso Principal
	Seguridad de Vestíbulo
	Seguridad de Pabellón
	Control de Ingreso de personal externo

	Control de ingreso y salida de vehículos externos
Sistemas de Seguridad	Detección de humos
	Rondines
	Intrusión
	CCTV
	Control de accesos
Prevención de Lesiones y daños	Capacitación
	Investigación de accidentes
	Inspecciones

DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Seguridad
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Servicios Médicos
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa
ALCANCE O ÁMBITO:	
Este proceso aplica para la atención médica de los prestadores de servicio del Museo y para los prestadores de servicio social.	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
Proporcionar consulta médica de primera intención con calidad y en forma programada.	
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
1. Para la consulta médica por enfermedades generales, el paciente debe solicitar consulta vía telefónica. 2. Los períodos de tiempo entre cada consulta es de 20 minutos. 3. Las urgencias tienen prioridad sobre las citas.	
RESULTADOS ESPERADOS:	
Optimizar el servicio para la atención médica.	
INDICADOR DE ÉXITO:	
Brindar la atención al 100% de todos los solicitantes.	
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	

2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Seguridad
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Servicios Médicos
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa

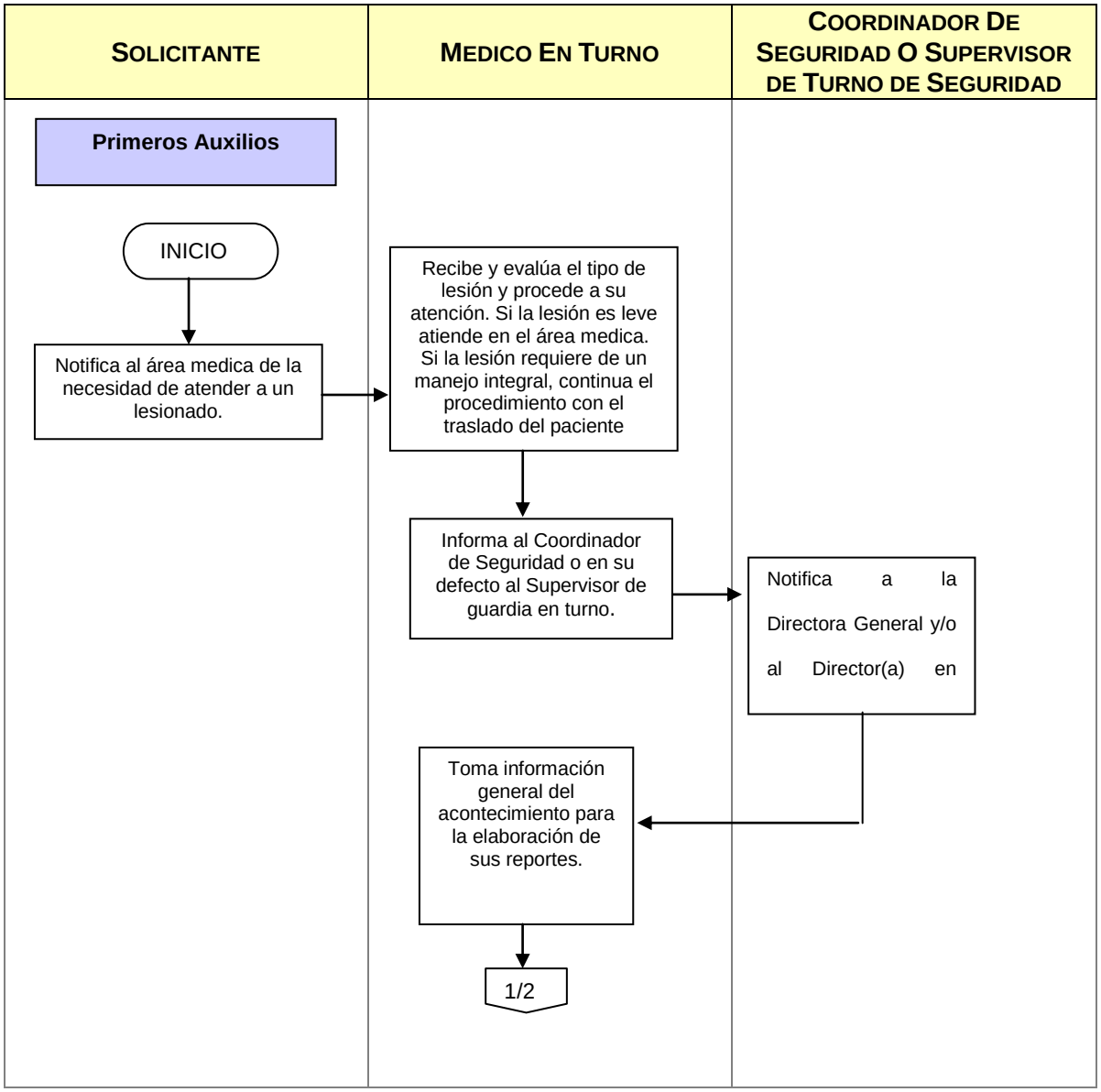
NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
	PRIMEROS AUXILIOS	
1	Notifica al área médica de la necesidad de atender a un lesionado.	Solicitante.
2	Recibe y evalúa el tipo de lesión y procede a su atención. Si la lesión es leve atiende en el área médica. Si la lesión requiere de un manejo integral, continúa el procedimiento con el traslado del paciente..	Médico en turno.
3	Informa al Coordinador de Seguridad o en su defecto al Supervisor de guardia en turno.	Médico en turno
4	Notifica a la Directora General y/o al Director(a) en guardia en turno	Coordinador de Seguridad o Supervisor de Turno de seguridad
5	Toma información general del acontecimiento para la elaboración de sus reportes.	Médico en turno
6	Reúne la información necesaria para el gestionar el pago por los gastos generados en la atención del lesionado ***Nota: Si se comprueba que el museo es responsable del accidente la compañía aseguradora tendrá que reembolsar el pago de los servicios médicos en caso contrario el paciente tendrá que cubrir dichos gastos.***	Coordinador de Seguridad o Supervisor de Turno de seguridad
	ASESORÍA MÉDICA POR ENFERMEDADES GENERALES	
1	Solicita vía telefónica una consulta médica o en el caso de urgencia se presenta al área médica.	Solicitante.

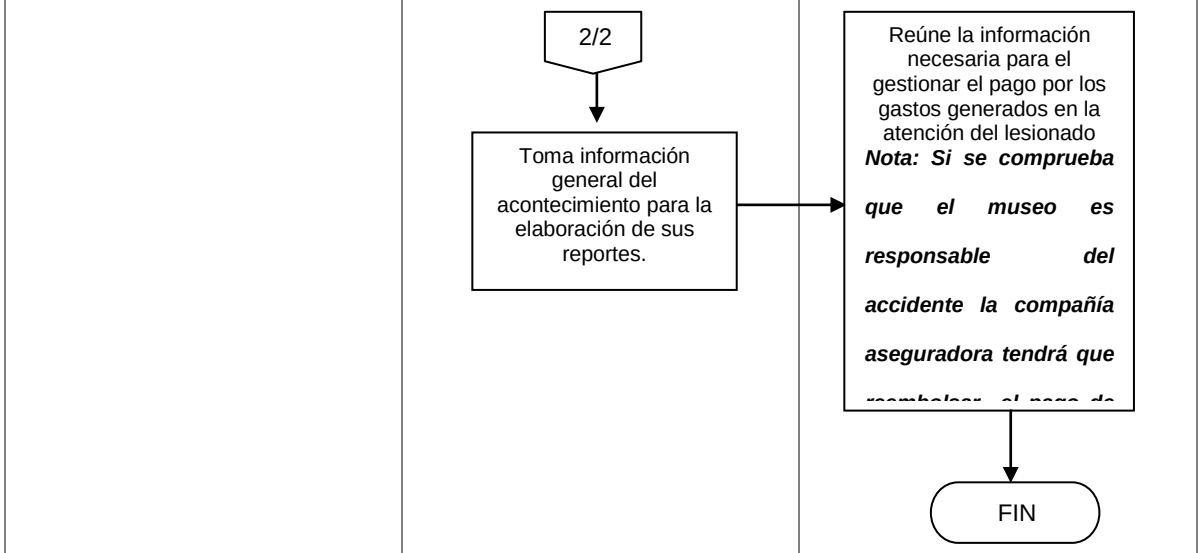
2	Asigna de acuerdo a los horarios disponibles en la "Agenda Médica"una cita para su consulta . ***Nota: este servicio será exclusivo en los días de martes a viernes***	Médico en turno
3	Asiste a la cita acordada para recibir la atención médica	Solicitante.
4	Brinda la atención médica y de acuerdo al tipo de padecimiento administra medicamento, o en su defecto asesora para que reciba el tratamiento adecuado vía externa.	Médico en turno
5	Determina al finalizar la asesoría el seguimiento que se le dará al paciente; Si el paciente requiere reposo otorga un pase de salida e informa al Jefe inmediato, al área de Recursos Humanos y a el Coordinador de Seguridad. En caso contrario le informa al paciente que puede continuar con sus labores.	Médico en turno
6	Asiste a revisión una vez terminada su incapacidad para que le autorice el médico su alta	Solicitante
INVENTARIO Y APROVISIONAMIENTO DE MEDICAMENTOS		
1	Realiza el inventario de los medicamentos existentes de acuerdo al control de medicamentos.	Médico en turno
2	Informa a el Coordinador de Seguridad el resultado del inventario	Médico en turno
3	Elabora el presupuesto anual de medicamentos	Coordinador de Seguridad
4	Elabora solicitud de aprovisionamiento de medicamentos, en caso de que se agoten los presupuestados para el año.	Coordinador de Seguridad
REPORTE DE JUSTIFICACIÓN DE AUSENCIAS		
1	Reúne la información de las personas que fueron atendidas en el área médica o que presentan su justificante médico y que por su malestar fue necesario autorizar su ausencia.	Médico en turno
2	Registra y elabora el reporte de justificación de ausencias en el archivo electrónico "Reporte diario".	Médico en turno
3	Informa a el Coordinador de Seguridad por vía lotus.	Médico en turno

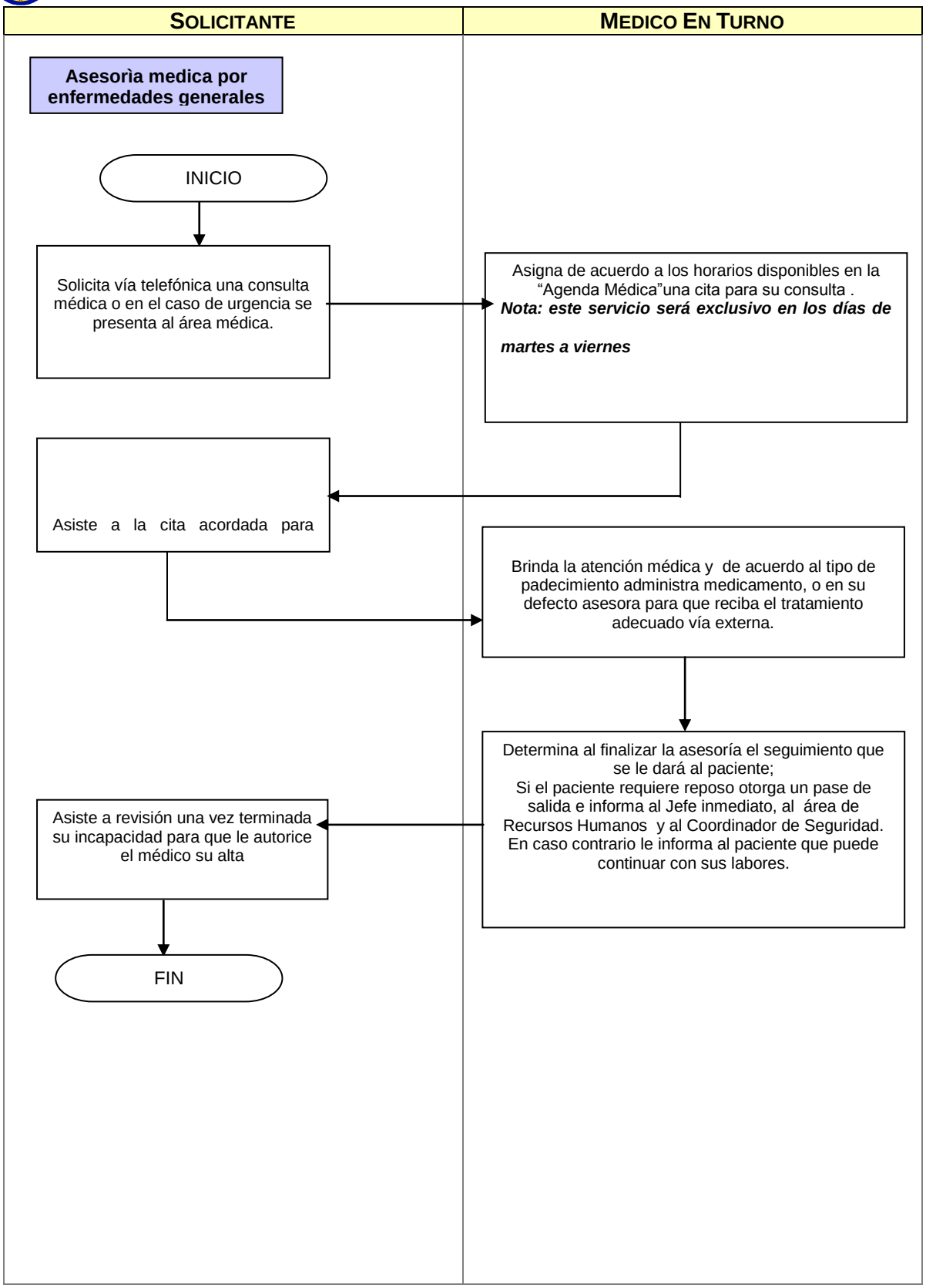
CAPACITACIÓN EN PRIMEROS AUXILIOS		
1	Elabora la propuesta del programa anual de capacitación en primeros auxilios.	Médico en turno
2	Presenta all Coordinador de Seguridad de la propuesta del programa anual de capacitación.	Médico en turno
3	Revisa y autoriza de acuerdo a la planeación de la Coordinación de Seguridad el programa anual de capacitación en primeros auxilios.	Coordinador de Seguridad
3	Informa a la Encargada de Capacitación del programa anual de capacitación.	Coordinador de Seguridad
4	Promueve y realiza los preparativos para la llevar a cabo cada uno de los cursos de capacitación en primeros auxilios.	Encargada de Capacitación
5	Imparte la capacitación en primeros auxilios de acuerdo al programa.	Médico en turno
6	Registra la asistencia al curso de primeros auxilios en el Sistema Integral de Recursos Humanos	Encargada de Capacitación

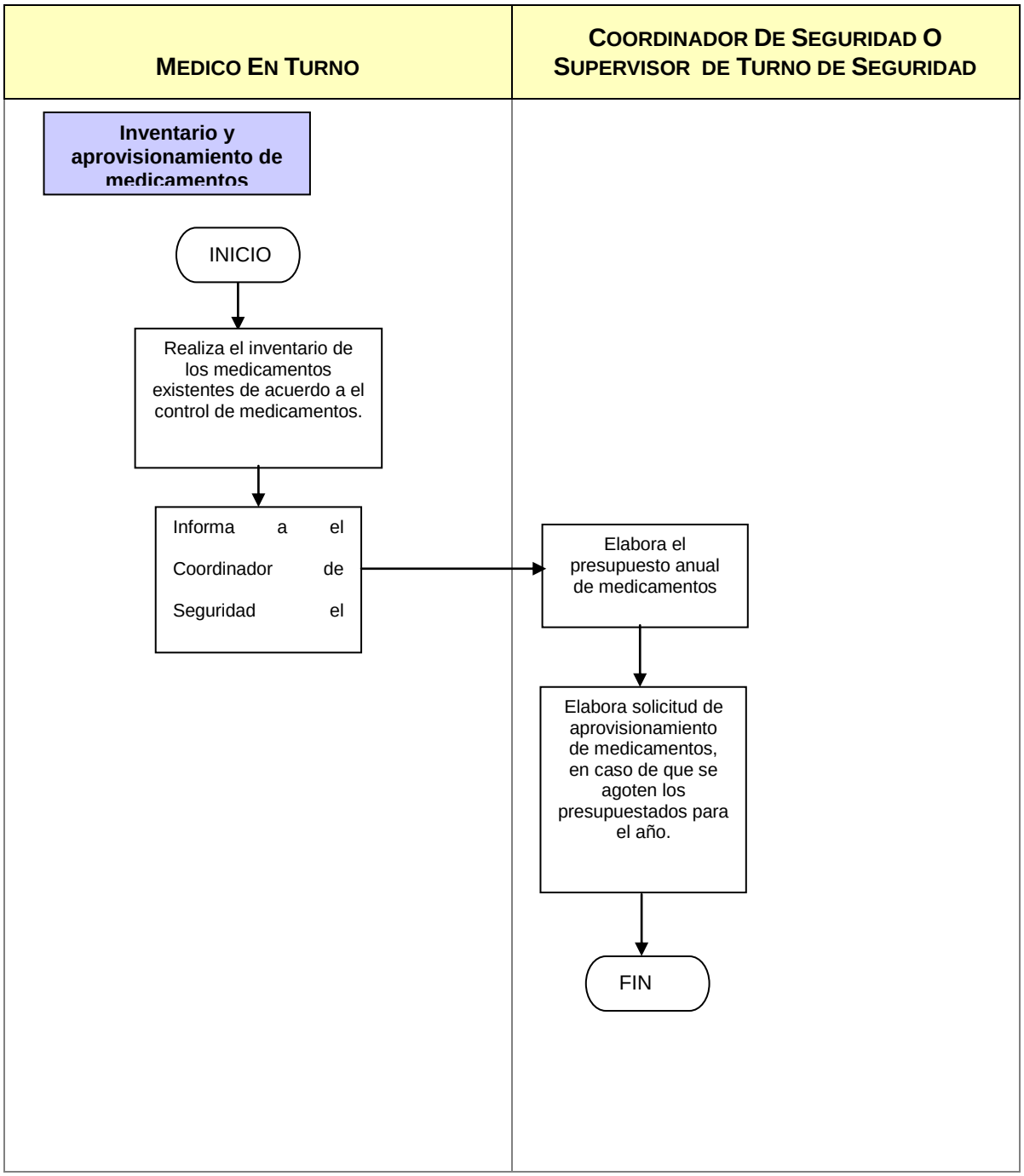
3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Seguridad
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Servicios Médicos
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa

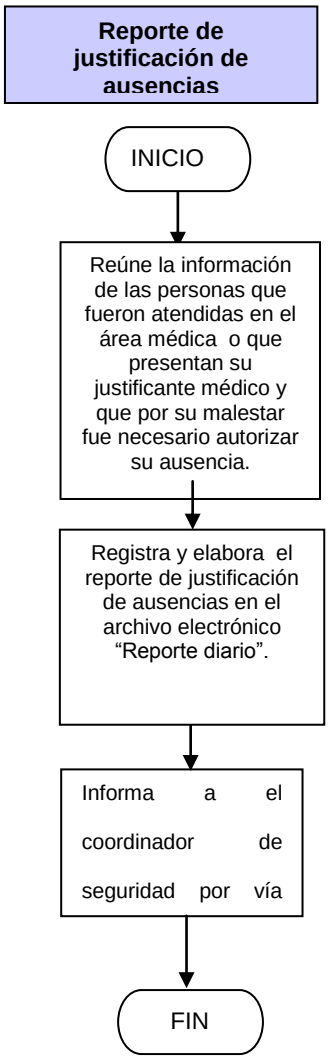



SOLICITANTE
MEDICO EN TURNO
COORDINADOR DE SEGURIDAD O SUPERVISOR DE TURNO DE SEGURIDAD
2/2
Toma información general del acontecimiento para la elaboración de sus reportes.
Reúne la información necesaria para el gestionar el pago por los gastos generados en la atención del lesionado
Nota: Si se comprueba que el museo es responsable del accidente la compañía aseguradora tendrá que
FIN

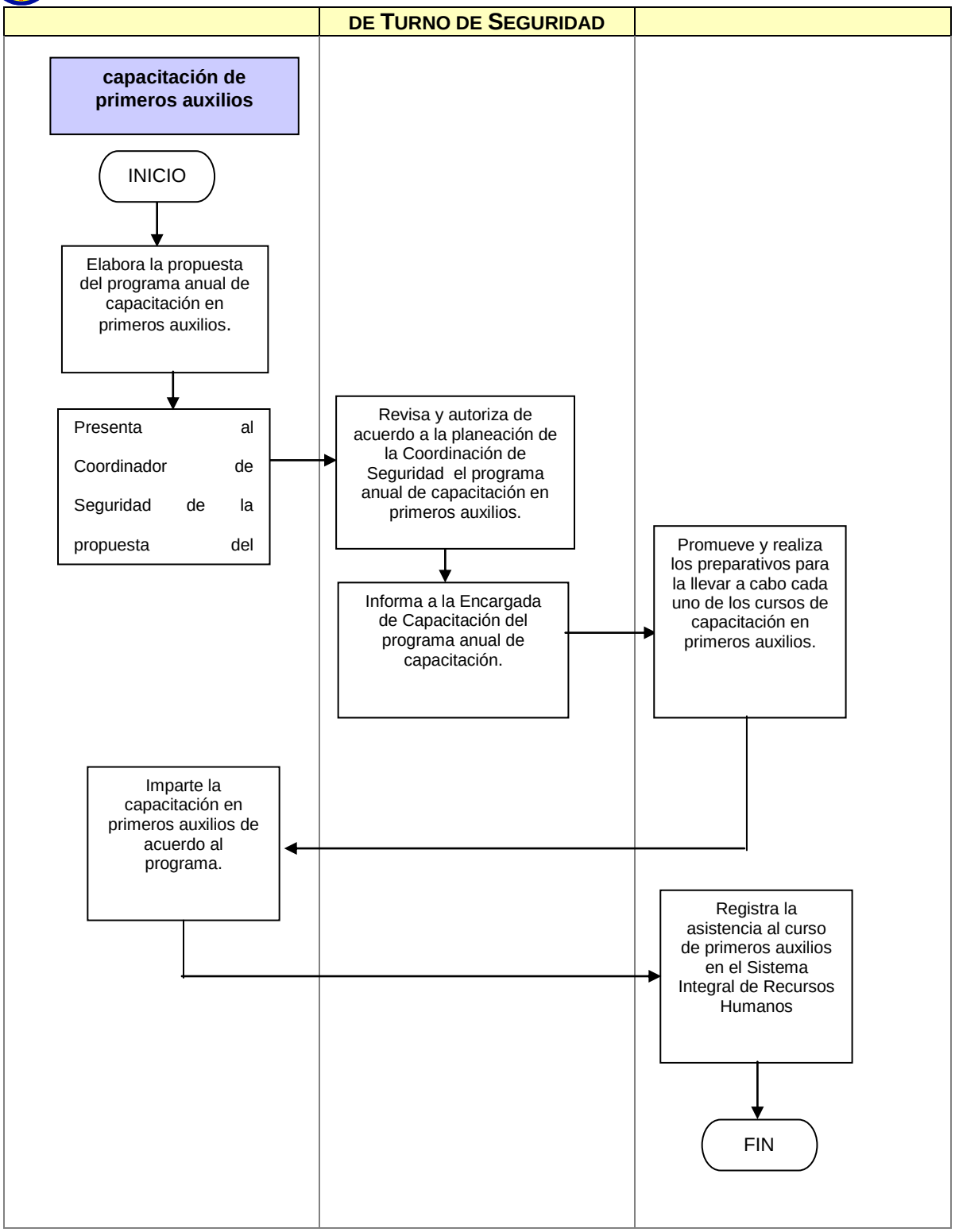

SOLICITANTE
MEDICO EN TURNO
Asesorìa medica por enfermedades generales
INICIO
Solicita vía telefónica una consulta médica o en el caso de urgencia se presenta al área médica.
Asigna de acuerdo a los horarios disponibles en la "Agenda Médica"una cita para su consulta .
Nota: este servicio será exclusivo en los días de martes a viernes
Asiste a la cita acordada para
Brinda la atención médica y de acuerdo al tipo de padecimiento administra medicamento, o en su defecto asesora para que reciba el tratamiento adecuado vía externa.
Determina al finalizar la asesoría el seguimiento que se le dará al paciente;
Si el paciente requiere reposo otorga un pase de salida e informa al Jefe inmediato, al área de Recursos Humanos y al Coordinador de Seguridad.
En caso contrario le informa al paciente que puede continuar con sus labores.
Asiste a revisión una vez terminada su incapacidad para que le autorice el médico su alta
FIN



MEDICO EN TURNO



MEDICO EN TURNO	COORDINADOR DE SEGURIDAD O SUPERVISOR	ENCARGADA DE CAPACITACIÓN



DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Seguridad
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Brigadas
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa
ALCANCE O ÁMBITO:	
La integración y el funcionamiento de las brigadas es para la prevención y control de contingencias en el Museo.	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
Asegurar el funcionamiento de un grupo de personas entrenadas y capacitadas para el control de contingencias.	
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
1. El funcionamiento y la capacitación debe ser permanente para el logro del objetivo. 2. Se deben realizar simulacros de evacuación mínimo una vez al año. 3. Todo el personal debe recibir capacitación en los aspectos básicos.	
RESULTADOS ESPERADOS:	
Controlar los riesgos de daño a las instalaciones y a los contenidos del Museo y de lesión al personal.	
INDICADOR DE ÉXITO:	
Eliminar al 100% los riesgos y lograr la capacitación del personal.	
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	
➢ Ley de protección civil del Estado de Jalisco. ➢ Reglamento de Seguridad e Higiene en el Trabajo. ➢ Norma Oficial Mexicana 002 STPS	

2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Seguridad
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Brigadas
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa

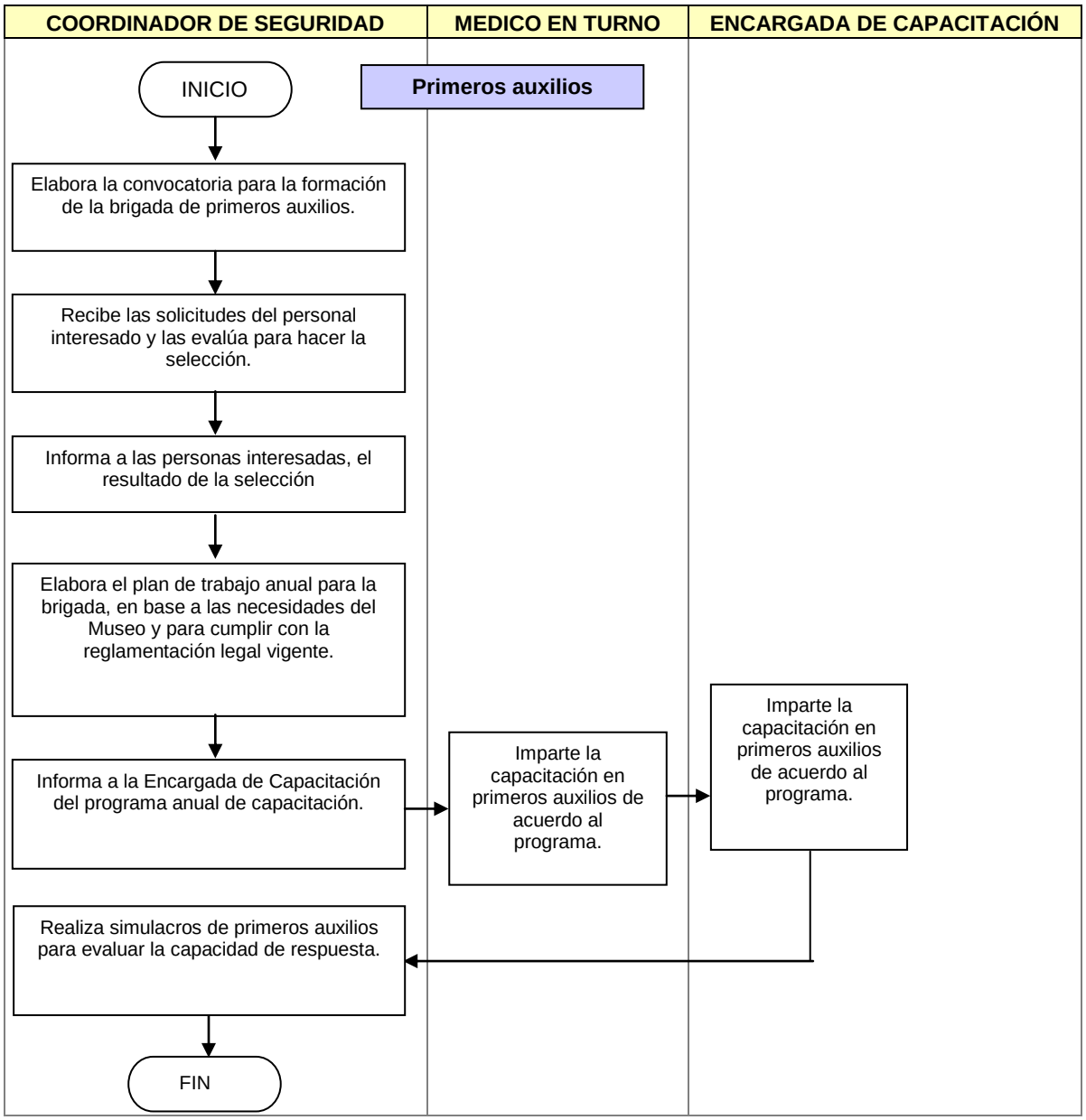
NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
	PRIMEROS AUXILIOS	
1	Elabora la convocatoria para la formación de la brigada de primeros auxilios.	Coordinador de Seguridad
2	Recibe las solicitudes del personal interesado y las evalúa para hacer la selección.	Coordinador de Seguridad
3	Informa a las personas interesadas, el resultado de la selección	Coordinador de seguridad
4	Elabora el plan de trabajo anual para la brigada, en base a las necesidades del Museo y para cumplir con la reglamentación legal vigente.	Coordinador de Seguridad
5	Informa a la Encargada de Capacitación del programa anual de capacitación.	Coordinador de Seguridad
6	Imparte la capacitación en primeros auxilios de acuerdo al programa.	Médico en turno
7	Registra la capacitación en primeros auxilios, utilizando el formato correspondiente.	Encargada de Capacitación
8	Realiza simulacros de primeros auxilios para evaluar la capacidad de respuesta.	Coordinador de Seguridad
	BÚSQUEDA Y RESCATE	
1	Elabora la convocatoria para la formación de la brigada de búsqueda y rescate.	Coordinador de Seguridad
2	Recibe las solicitudes del personal interesado y las evalúa para hacer la selección.	Coordinador de Seguridad

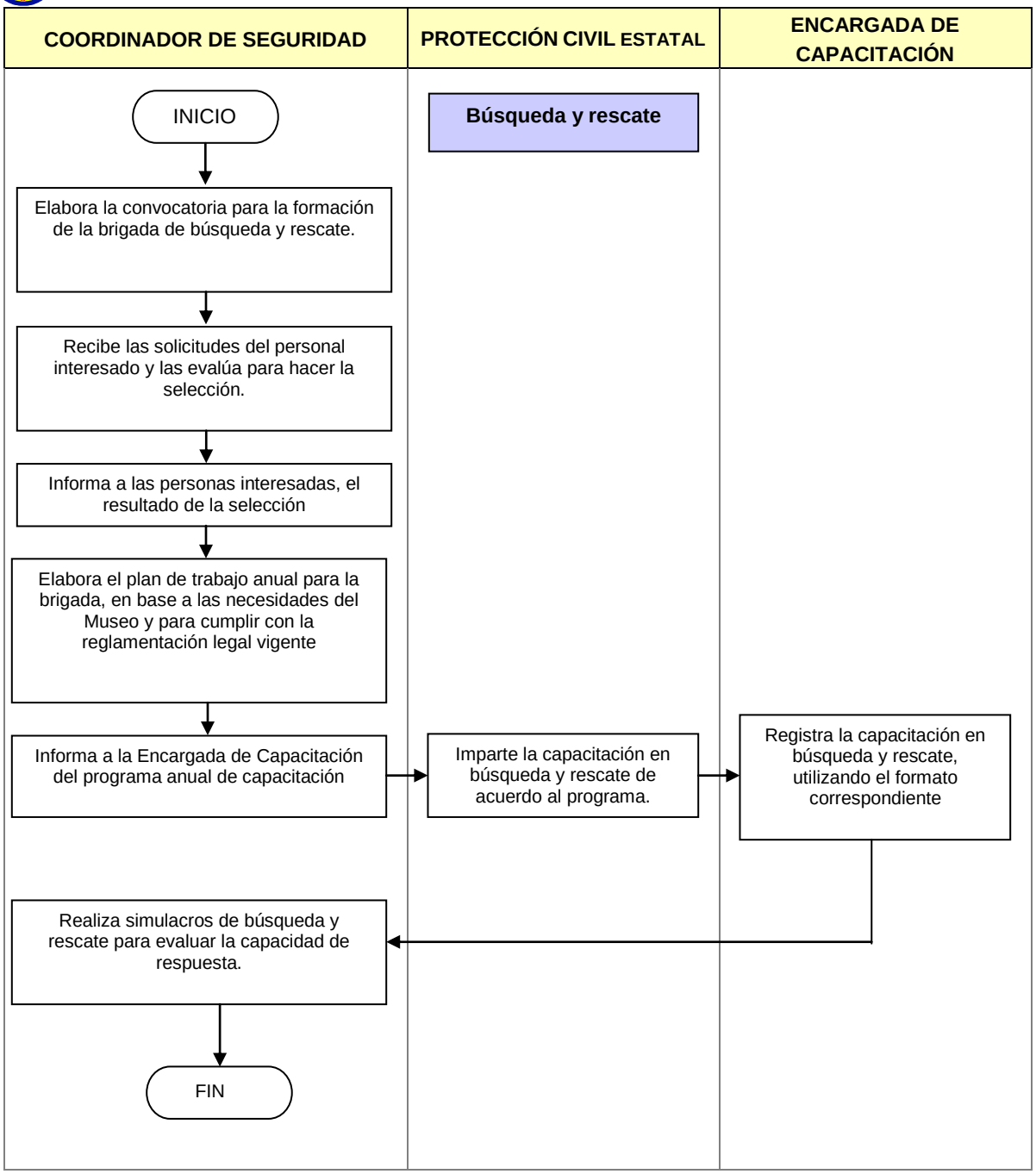
3	Informa a las personas interesadas, el resultado de la selección	Coordinador de Seguridad
4	Elabora el plan de trabajo anual para la brigada, en base a las necesidades del Museo y para cumplir con la reglamentación legal vigente.	Coordinador de Seguridad
5	Informa a la Encargada de Capacitación del programa anual de capacitación.	Coordinador de Seguridad
6	Imparte la capacitación en búsqueda y rescate de acuerdo al programa.	Protección Civil Estatal
7	Registra la capacitación en búsqueda y rescate, utilizando el formato correspondiente.	Encargada de Capacitación
8	Realiza simulacros de búsqueda y rescate para evaluar la capacidad de respuesta.	Coordinador de Seguridad
EVACUACION		
1	Elabora la convocatoria para la formación de la brigada de evacuación.	Coordinador de Seguridad
2	Recibe las solicitudes del personal interesado y las evalúa para hacer la selección.	Coordinador de Seguridad
3	Informa a las personas interesadas, el resultado de la selección	Coordinador de Seguridad
4	Elabora el plan de trabajo anual para la brigada, en base a las necesidades del Museo y para cumplir con la reglamentación legal vigente.	Coordinador de Seguridad
5	Informa a la Encargada de Capacitación del programa anual de capacitación.	Coordinador de Seguridad
6	Imparte la capacitación en evacuación de acuerdo al programa.	Protección Civil Estatal
7	Registra la capacitación en evacuación, utilizando el formato correspondiente.	Encargada de Capacitación
8	Realiza simulacros de evacuación para evaluar la capacidad de respuesta.	Coordinador de Seguridad

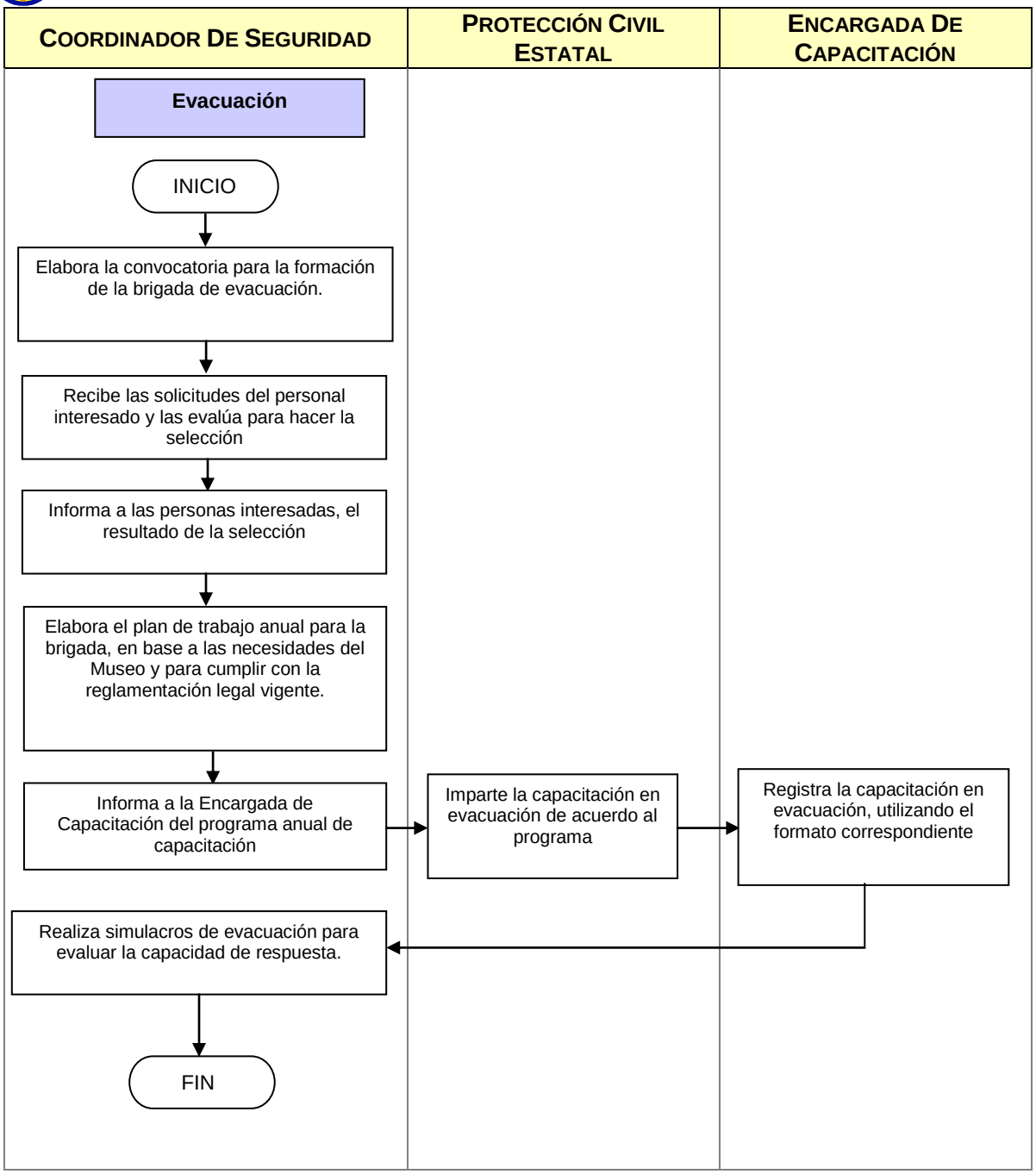
PREVENCIÓN Y COMBATE DE INCENDIOS		
1	Elabora la convocatoria para la formación de la brigada de prevención y combate de incendios.	Coordinador de Seguridad
2	Recibe las solicitudes del personal interesado y las evalúa para hacer la selección.	Coordinador de Seguridad
3	Informa a las personas interesadas, el resultado de la selección	Coordinador de Seguridad
4	Elabora el plan de trabajo anual para la brigada, en base a las necesidades del Museo y para cumplir con la reglamentación legal vigente.	Coordinador de Seguridad
5	Informa a la Encargada de Capacitación del programa anual de capacitación.	Coordinador de Seguridad
6	Imparte la capacitación en prevención y combate de incendios de acuerdo al programa.	Protección Civil Estatal
7	Registra la capacitación en prevención y combate de incendios, utilizando el formato correspondiente	Encargada de Capacitación
8	Entrega las constancias de capacitación en prevención y combate de incendios a los participantes	Encargada de Capacitación
9	Realiza simulacros de prevención y combate de incendios para evaluar la capacidad de respuesta.	Coordinador de Seguridad
MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS CONTRA INCENDIO		
1	Elabora el programa anual de mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas contra incendio.	Coordinador de Seguridad
2	Informa del programa anual de mantenimiento preventivo de los sistemas contra incendio a los responsables en turno .	Coordinador de Seguridad
3	Realiza el programa anual de mantenimiento preventivo de los sistemas contra incendio.	Supervisor de turno de seguridad
4	Elabora la solicitud de aprovisionamiento para el mantenimiento correctivo de los sistemas contra incendio.	Coordinador de Seguridad
5	Realiza el programa de mantenimiento correctivo de los sistemas de contra incendio.	Proveedor externo

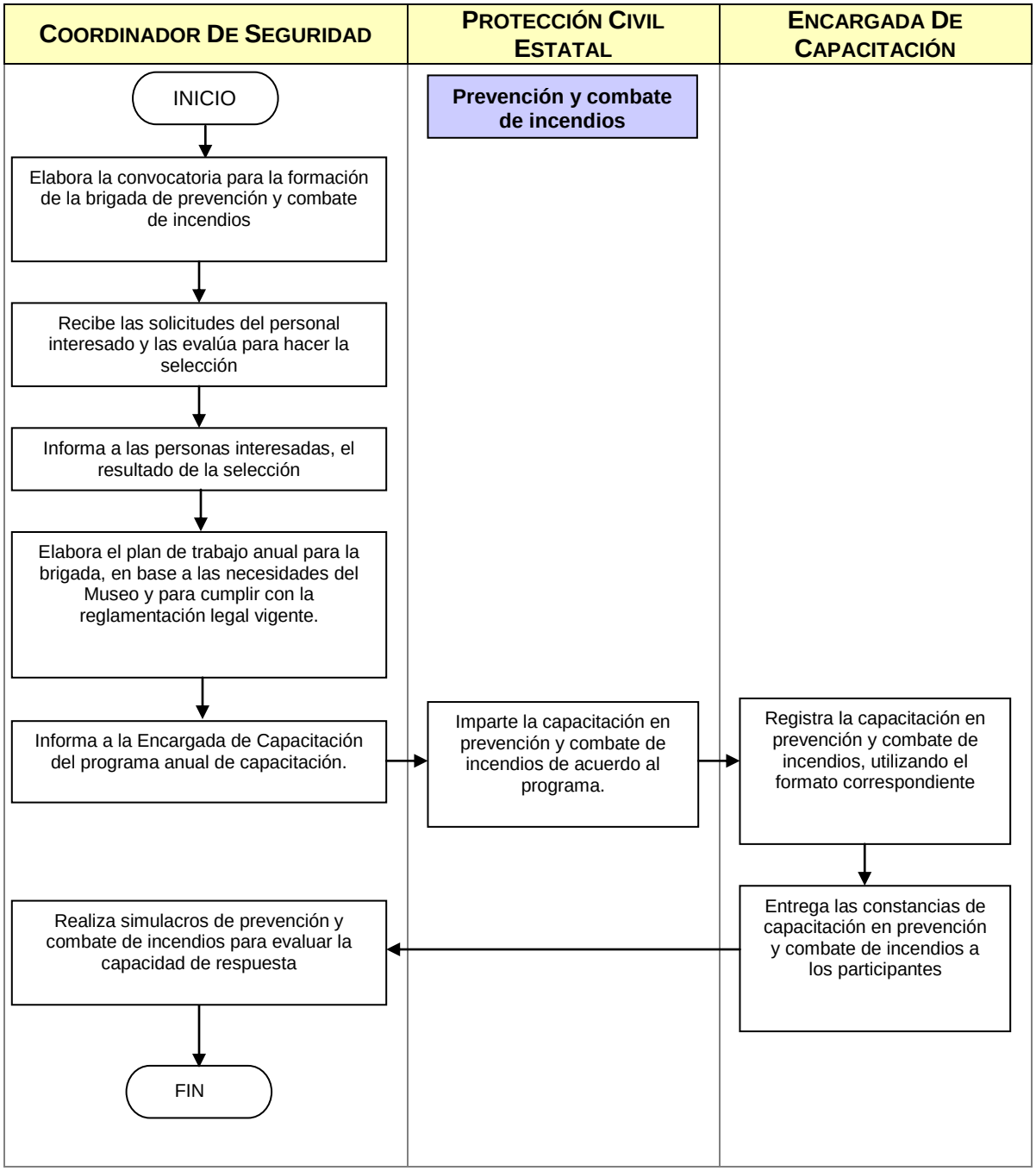
3) Flujograma del Subproceso.

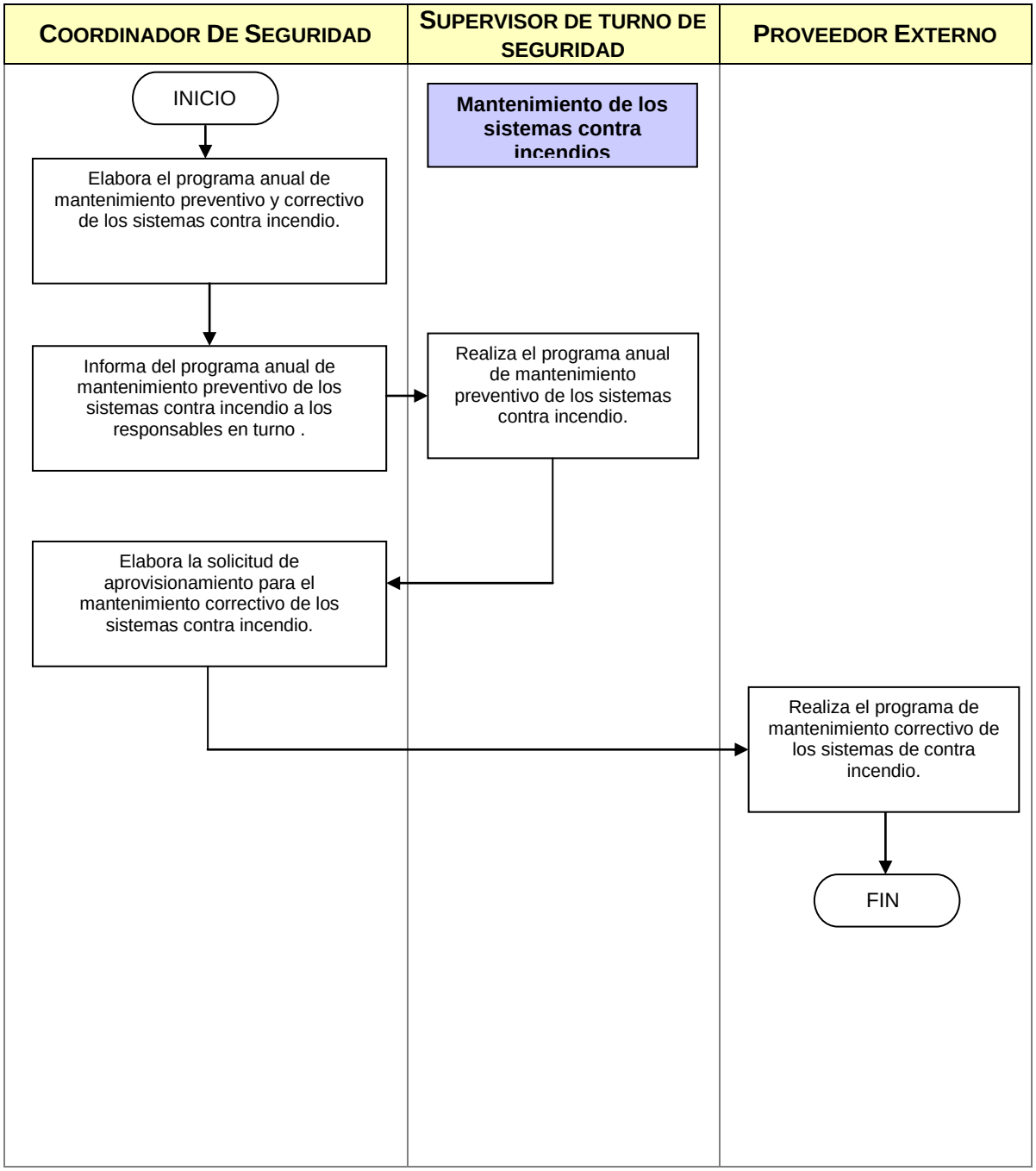
NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Seguridad
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Brigadas
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa




COORDINADOR DE SEGURIDAD
PROTECCIÓN CIVIL ESTATAL
ENCARGADA DE CAPACITACIÓN
INICIO
Búsqueda y rescate
Elabora la convocatoria para la formación de la brigada de búsqueda y rescate.
Recibe las solicitudes del personal interesado y las evalúa para hacer la selección.
Informa a las personas interesadas, el resultado de la selección
Elabora el plan de trabajo anual para la brigada, en base a las necesidades del Museo y para cumplir con la reglamentación legal vigente
Informa a la Encargada de Capacitación del programa anual de capacitación
Imparte la capacitación en búsqueda y rescate de acuerdo al programa.
Registra la capacitación en búsqueda y rescate, utilizando el formato correspondiente
Realiza simulacros de búsqueda y rescate para evaluar la capacidad de respuesta.
FIN


COORDINADOR DE SEGURIDAD
PROTECCIÓN CIVIL ESTATAL
ENCARGADA DE CAPACITACIÓN
Evacuación
INICIO
Elabora la convocatoria para la formación de la brigada de evacuación.
Recibe las solicitudes del personal interesado y las evalúa para hacer la selección
Informa a las personas interesadas, el resultado de la selección
Elabora el plan de trabajo anual para la brigada, en base a las necesidades del Museo y para cumplir con la reglamentación legal vigente.
Informa a la Encargada de Capacitación del programa anual de capacitación
Imparte la capacitación en evacuación de acuerdo al programa
Registra la capacitación en evacuación, utilizando el formato correspondiente
Realiza simulacros de evacuación para evaluar la capacidad de respuesta.
FIN


COORDINADOR DE SEGURIDAD
PROTECCIÓN CIVIL ESTATAL
ENCARGADA DE CAPACITACIÓN
INICIO
Prevención y combate de incendios
Elabora la convocatoria para la formación de la brigada de prevención y combate de incendios
Recibe las solicitudes del personal interesado y las evalúa para hacer la selección
Informa a las personas interesadas, el resultado de la selección
Elabora el plan de trabajo anual para la brigada, en base a las necesidades del Museo y para cumplir con la reglamentación legal vigente.
Informa a la Encargada de Capacitación del programa anual de capacitación.
Imparte la capacitación en prevención y combate de incendios de acuerdo al programa.
Registra la capacitación en prevención y combate de incendios, utilizando el formato correspondiente
Entrega las constancias de capacitación en prevención y combate de incendios a los participantes
Realiza simulacros de prevención y combate de incendios para evaluar la capacidad de respuesta
FIN


COORDINADOR DE SEGURIDAD
SUPERVISOR DE TURNO DE SEGURIDAD
PROVEEDOR EXTERNO
INICIO
Mantenimiento de los sistemas contra incendios
Elabora el programa anual de mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas contra incendio.
Informa del programa anual de mantenimiento preventivo de los sistemas contra incendio a los responsables en turno .
Realiza el programa anual de mantenimiento preventivo de los sistemas contra incendio.
Elabora la solicitud de aprovisionamiento para el mantenimiento correctivo de los sistemas contra incendio.
Realiza el programa de mantenimiento correctivo de los sistemas de contra incendio.
FIN

DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Seguridad
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Seguridad del Museo
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa
ALCANCE O ÁMBITO:	
Aplica para la protección interna del Museo, en sus bienes, sus personas y sus visitantes y en las propiedades de éstas.	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
Garantizar la seguridad integral del Museo.	
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
1. El personal que pertenece a esta coordinación debe ser capacitada y comprometida con el objetivo señalado. 2. Todo el personal debe participar proactivamente.	
RESULTADOS ESPERADOS:	
Controlar totalmente los riesgos de pérdidas del Museo, de sus empleados y de sus visitantes.	
INDICADOR DE ÉXITO:	
Alcanzar al 100% el control total de pérdidas.	
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	
➢ Ley Federal del Trabajo. ➢ Ley de Protección Civil del Estado de Jalisco. ➢ Reglamento Federal de Seguridad e Higiene en el Trabajo. ➢ La normatividad aplicable al respecto.	

2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Seguridad
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Seguridad del Museo
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa

NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
	INGRESO DE PERSONAL DEL MUSEO	
1	Prepara la caseta de vigilancia para la recepción del personal del Museo, de acuerdo a los diferentes horarios establecidos.	Guardia de Seguridad Privada
2	Vigila el ingreso de personal del Museo para que se cumpla con lo establecido en el Reglamento para los prestadores de servicio.	Guardia de Seguridad Privada
3	Registra las anormalidades que se generan en el ingreso de personal del Museo.	Guardia de Seguridad Privada
4	Informa a las Coordinaciones de Recursos Humanos y de Seguridad las anormalidades generadas en el ingreso de personal del Museo.	Guardia de Seguridad Privada
	CONTROL DE INGRESO Y SALIDA DE VEHÍCULOS	
1	Recibe el ingreso del personal del Museo que usa el estacionamiento.	Guardia de Seguridad Privada
2	Observa que el personal cheque su ingreso en el sistema y que su llegada sea a tiempo; de lo contrario solicita a su jefe inmediato la autorización para la entrada.	Guardia de Seguridad Privada
3	Levanta la barra y permite el ingreso del personal en su vehículo.	Guardia de Seguridad Privada
4	Registra las anomalías que presenten los vehículos para tener antecedentes en caso de reclamación de daños.	Guardia de Seguridad Privada
5	Vigila la seguridad de los vehículos del personal del Museo, durante la estancia dentro del estacionamiento.	Guardia de Seguridad Privada
6	Revisa la cajuela de los vehículos, a su salida, para asegurar los bienes del Museo.	Guardia de Seguridad Privada

CONTROL DE INGRESOS Y SALIDAS DE HERRAMIENTAS		
1	Recibe al personal del Museo y a los diferentes visitantes que porten materiales, equipos y herramientas de su propiedad.	Guardia de Seguridad Privada
2	Registra en el formato los materiales, equipos y herramientas que se desean ingresar.	Guardia de Seguridad Privada
3	Entrega copia del formato de registro al propietario.	Guardia de Seguridad Privada
4	Permite el ingreso del personal con los objetos de su propiedad.	Guardia de Seguridad Privada
5	Archiva los formatos en una carpeta exclusiva.	Guardia de Seguridad Privada
6	Recibe al personal del Museo y a los diferentes visitantes que pretendan sacar del Museo objetos.	Guardia de Seguridad Privada
7	Solicita al personal del Museo y a los diferentes visitantes que pretendan sacar del Museo objetos, el formato que avala sean de su propiedad.	Guardia de Seguridad Privada
8	Permite la salida del personal con los objetos de su propiedad.	Guardia de Seguridad Privada
SEGURIDAD DE ESTACIONAMIENTO PÚBLICO		
1	Reúne los diferentes formatos utilizados para el registro de anomalías de los vehículos propiedad de la S.E.P., del personal del Museo y del público en general	Guardia de Seguridad Privada
2	Vigila que las áreas de carga y descarga y las recreativas estén delimitadas para evitar el ingreso de vehículos.	Guardia de Seguridad Privada
3	Registra anomalías de los vehículos propiedad de la S.E.P., del personal del Museo y del público en general	Guardia de Seguridad Privada
4	Realiza recorridos constantes por todo el estacionamiento público para garantizar la seguridad de los vehículos y del personal, llenando los formatos.	Guardia de Seguridad Privada
5	Informa al Coordinador de Seguridad y/o al responsable en turno de las anomalías detectadas.	Guardia de Seguridad Privada

6	Informa al Supervisor de Seguridad en turno que gestione la salida de los vehículos cuyos propietarios extraviaron su boleto.	Guardia de Seguridad Privada
7	Valida la propiedad del vehículo de los visitantes en general.	Supervisor de turno de seguridad
8	Autoriza la salida del vehículo.	Supervisor de turno de seguridad
9	Apoya, después de las 20:15 hrs., en el cobro de los boletos de los usuarios en general.	Supervisor de turno de seguridad
SEGURIDAD DE INGRESO PRINCIPAL		
1	Realiza la apertura del cancel (reja) de acuerdo a los horarios establecidos	Guardia de Seguridad Privada
2	Vigila la exclusividad del estacionamiento para camiones	Guardia de Seguridad Privada
3	Vigila el ingreso de visitantes, que ésta se lleve de forma ordenada.	Guardia de Seguridad Privada
4	Atiende a los diferentes visitantes que solicitan información sobre atención a grupos, eventos, membresías, etc.	Guardia de Seguridad Privada
5	Vigila que la "media luna" (área ubicada frente al ingreso principal del Museo y designada para bajar y subir personas) permanezca libre de vehículos, a menos de que se autorice por la Dirección General y/o cualquier Director(a).	Guardia de Seguridad Privada
6	Apoya en el manejo y control de contingencias.	Guardia de Seguridad Privada
7	Realiza el cierre del cancel (reja) de acuerdo a los horarios establecidos.	Guardia de Seguridad Privada
SEGURIDAD EN VESTÍBULO		
1	Realiza la apertura de puertas internas de las áreas de Talacha, Mediateca, Atención a Grupos, Eventos, Vía de Paso, etc., de acuerdo a los horarios establecidos; si se trata de un área restringida debe solicitar autorización al Coordinador de seguridad y/o responsable en turno .	Guardia de Seguridad Privada

2	Realiza recorridos frecuentes por planta baja y pasillo de Salón Circular y registra las anormalidades.	Guardia de Seguridad Privada
3	Recibe a los diferentes visitantes y los orienta para que lleguen al área donde se les atenderá.	Guardia de Seguridad Privada
4	Apoya en el manejo y control de contingencias.	Guardia de Seguridad Privada
5	Realiza el cierre de puertas internas de las áreas de Talacha, Mediateca, Atención a Grupos, Eventos, Va de Paso, etc., de acuerdo a los horarios establecidos.	Guardia de Seguridad Privada
SEGURIDAD EN PABELLÓN		
1	Realiza la apertura de puertas de cristal y las de emergencia, de acuerdo a los horarios establecidos.	Guardia de Seguridad Privada
2	Apoya en la localización de niños extraviados, si los encuentra y los padres no aparecen; los traslada al área de información.	Guardia de Seguridad Privada
3	Controla el ingreso y la salida de equipos, materiales, exhibiciones, etc. y los registra en el formato correspondiente.	Guardia de Seguridad Privada
4	Apoya en la localización de objetos extraviados, si los encuentra le informa al responsable en turno y se lo entrega.	Guardia de Seguridad Privada
5	Entrega el objeto extraviado al dueño, llenando el formato correspondiente.	Supervisor de turno de seguridad
6	Apoya en el manejo y control de contingencias.	Guardia de Seguridad Privada
7	Realiza el cierre de puertas de cristal y las de emergencia, de acuerdo a los horarios establecidos.	Guardia de Seguridad Privada
CONTROL DE INGRESO DE PERSONAL EXTERNO		
1	Prepara la caseta de vigilancia para la recepción del personal externo (proveedores, visitantes, contratistas, etc.) respetando los horarios establecidos.	Guardia de Seguridad Privada
2	Solicita a la persona el motivo de su visita.	Guardia de Seguridad Privada

3	Solicita la autorización de ingreso a la persona anfitriona y si es afirmativa la autorización, procede con el trámite.	Guardia de Seguridad Privada
4	Invita al visitante a que se registre en el formato, y si ingresa materiales, equipo y/o herramientas, sigue el procedimiento para el control de ingresos y salidas de herramientas.	Guardia de Seguridad Privada
5	Solicita al visitante entregue una identificación y la conserva en el casillero correspondiente del tarjetero .	Guardia de Seguridad Privada
6	Entrega gafete correspondiente al visitante y le orienta como llegar con la persona a visitar.	Guardia de Seguridad Privada
7	Recibe al visitante y éste le informa que ya termino el motivo de su visita.	Guardia de Seguridad Privada
8	Invita al visitante a que registre su hora de salida en el formato correspondiente.	Guardia de Seguridad Privada
9	Solicita al visitante la devolución del gafete asignado.	Guardia de Seguridad Privada
10	Regresa la identificación al visitante y le agradece su estancia en el museo.	Guardia de Seguridad Privada
CONTROL DE INGRESO Y SALIDA DE VEHÍCULOS EXTERNOS		
1	Recibe al visitante con su vehículo, en la caseta de ingreso.	Guardia de Seguridad Privada
2	Solicita al visitante el motivo de su llegada al museo.	Guardia de Seguridad Privada
3	Solicita autorización a la persona anfitriona para que atienda al visitante.	Guardia de Seguridad Privada
4	Autoriza el ingreso.	Anfitrión del área a visitar
5	Solicita al visitante entregue una identificación y la conserva en el casillero correspondiente.	Guardia de Seguridad Privada
6	Invita al visitante a que se registre en el formato, y si ingresa materiales, equipo y/o herramientas, sigue el procedimiento para el control de ingresos y	Guardia de Seguridad Privada

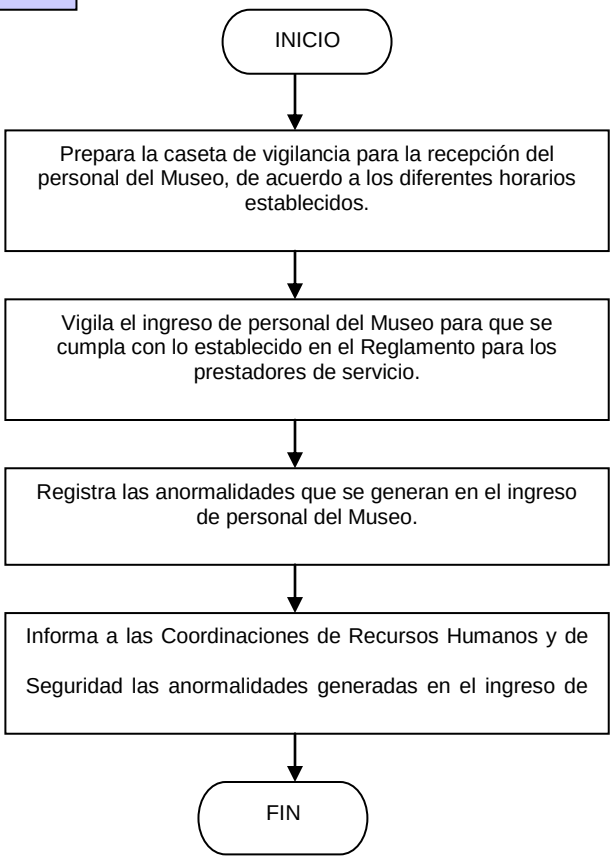
	salidas de herramientas.	
7	Entrega gafete correspondiente al visitante y le orienta como llegar con la persona a visitar.	Guardia de seguridad privada
8	Recibe al visitante una vez que ya termino el motivo de su visita.	Guardia de Seguridad Privada
9	Revisa la cajuela de los vehículos, a su salida, para asegurar los bienes del museo.	Guardia de Seguridad Privada

3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de seguridad
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Seguridad del museo
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa

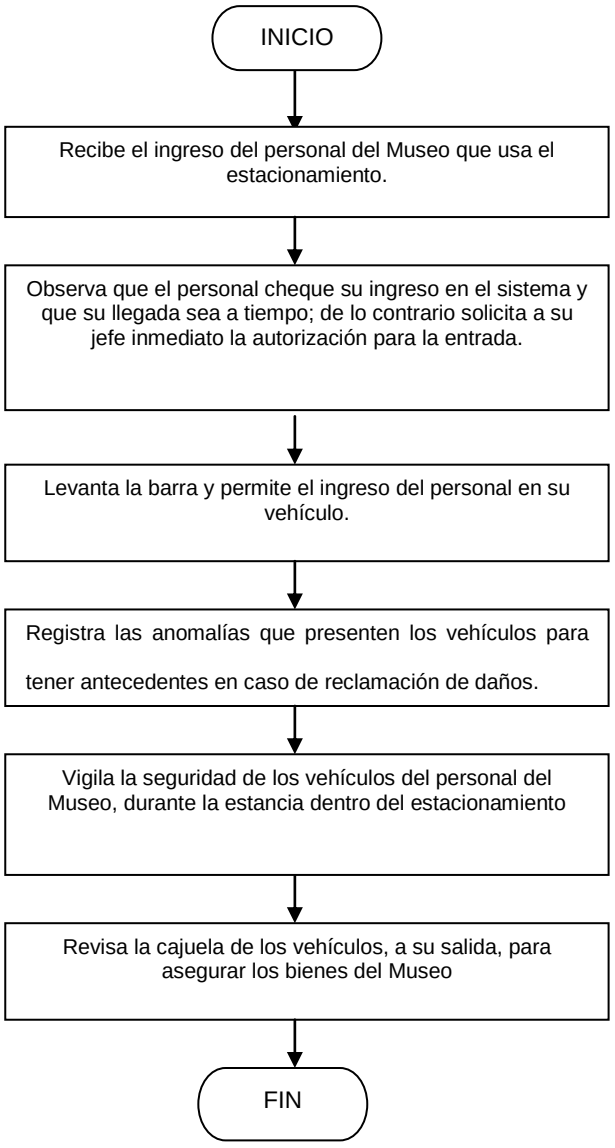
GUARDIA DE SEGURIDAD PRIVADA

Ingreso de personal al museo



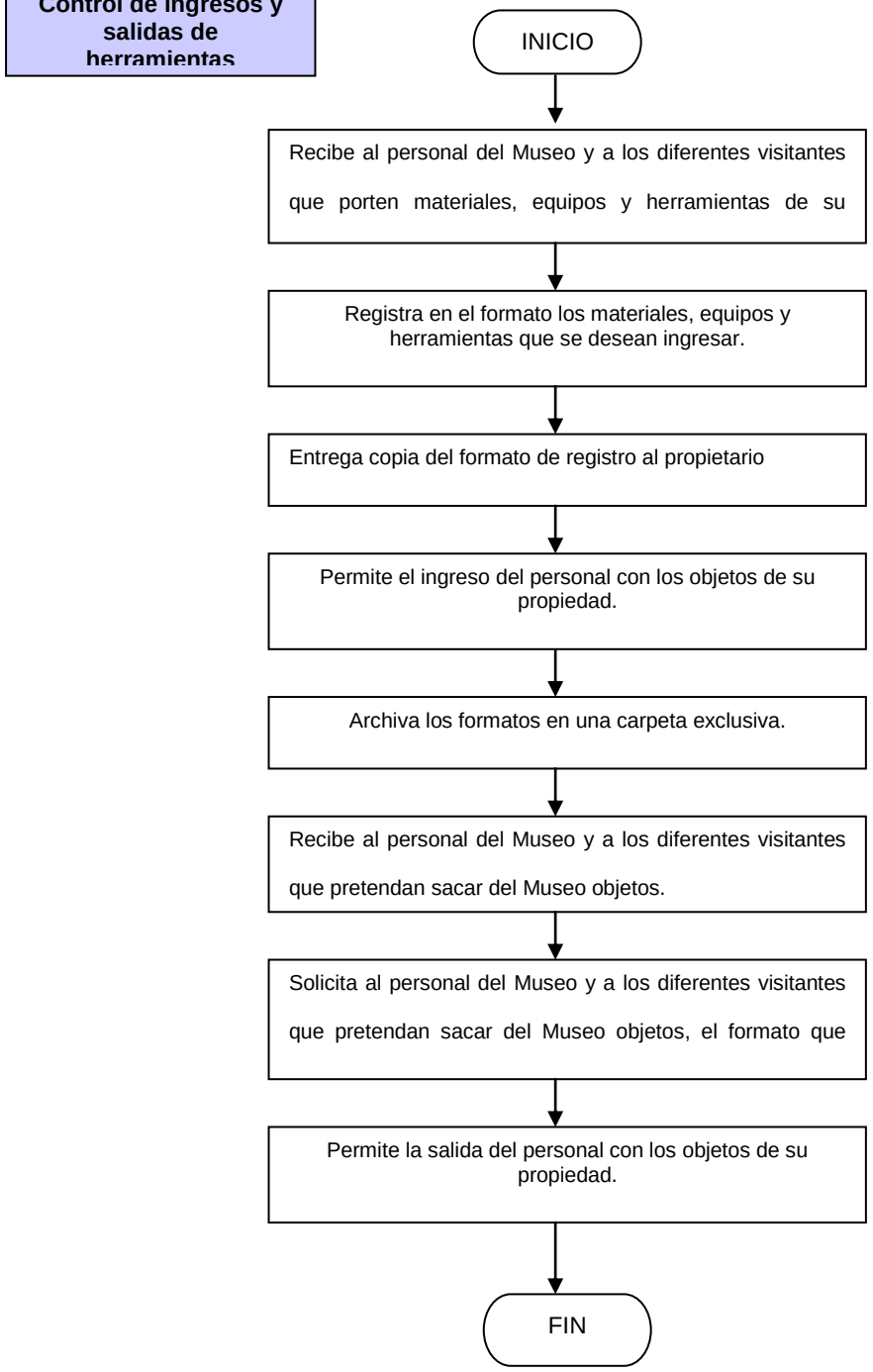
GUARDIA DE SEGURIDAD PRIVADA

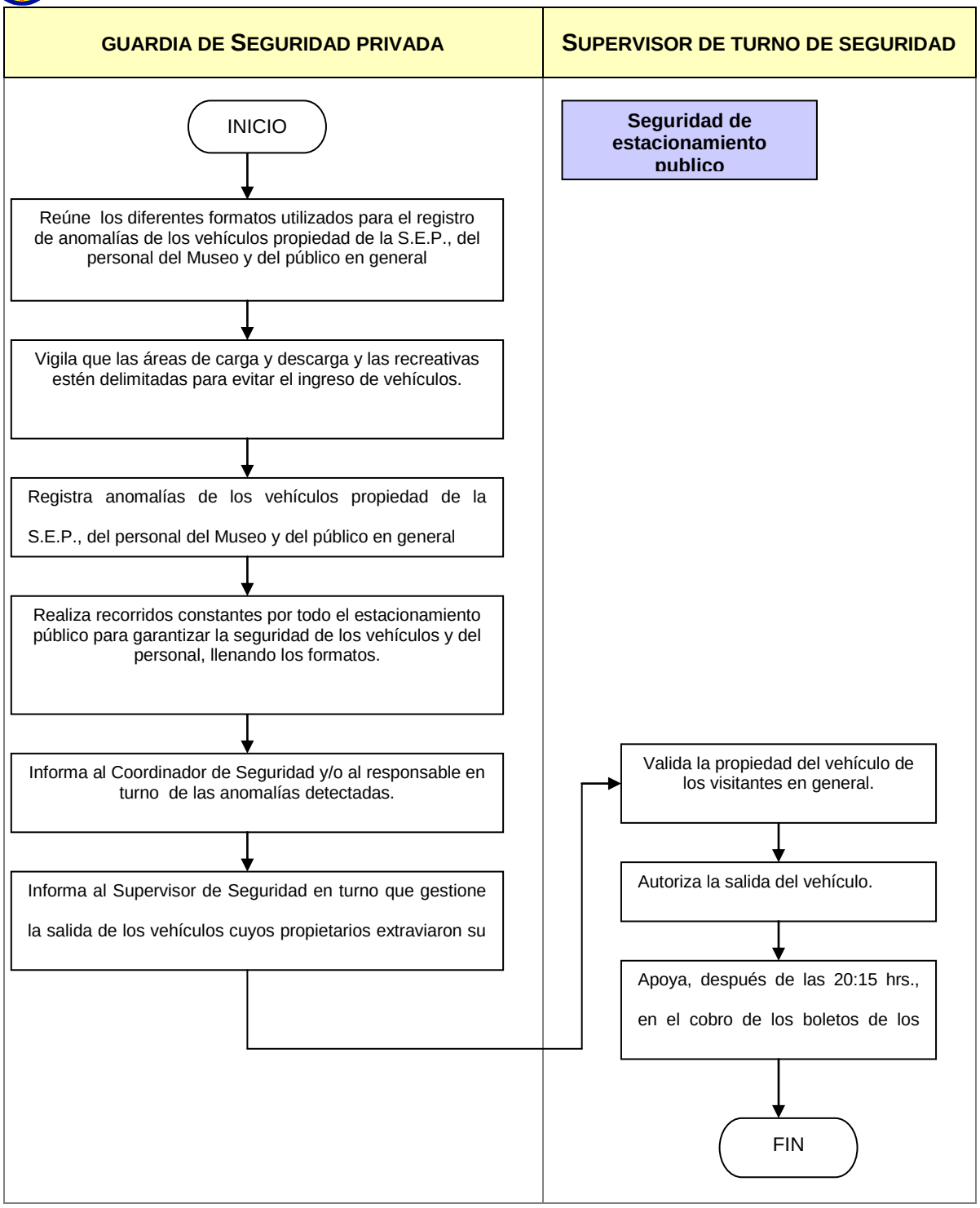
Control de ingreso y salida de vehículos



GUARDIA DE SEGURIDAD PRIVADA

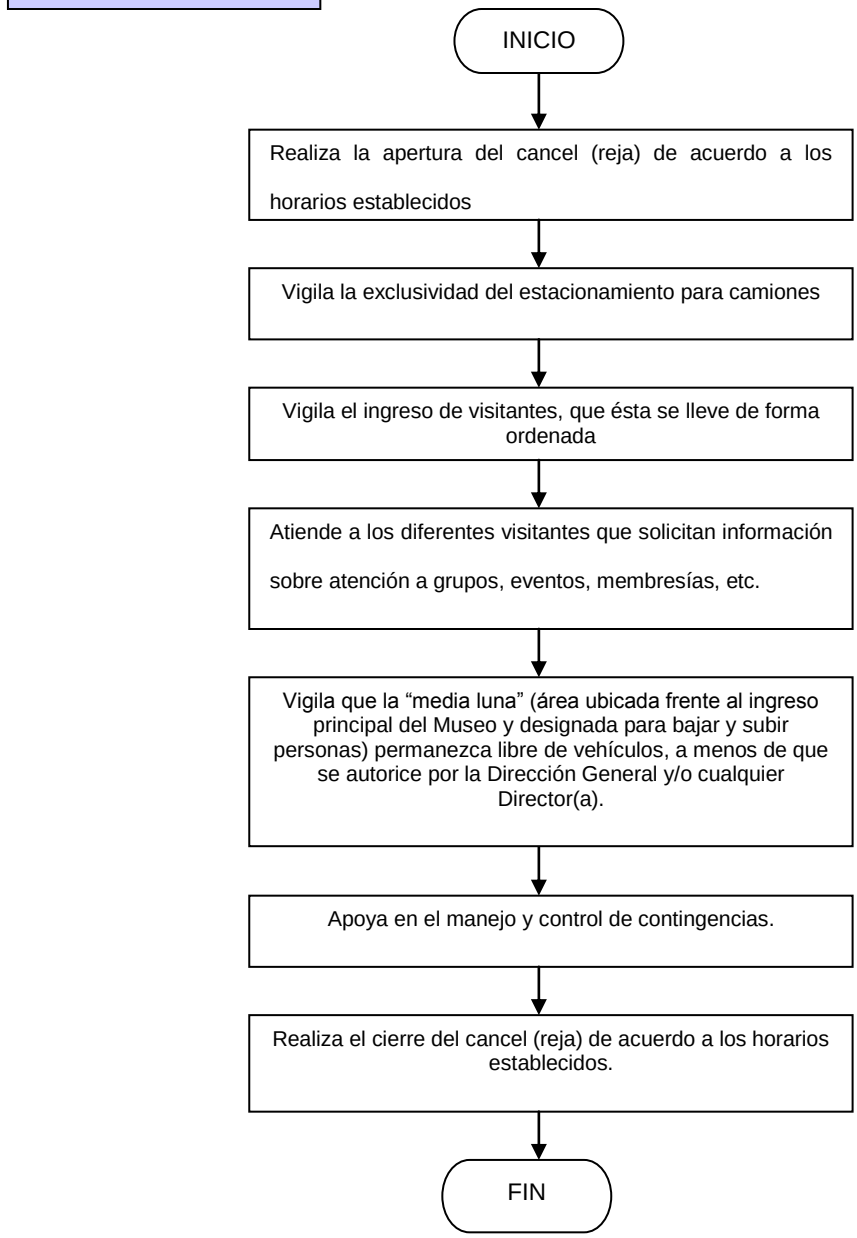
Control de ingresos y salidas de herramientas




GUARDIA DE SEGURIDAD PRIVADA
SUPERVISOR DE TURNO DE SEGURIDAD
INICIO
Seguridad de estacionamiento publico
Reúne los diferentes formatos utilizados para el registro de anomalías de los vehículos propiedad de la S.E.P., del personal del Museo y del público en general
Vigila que las áreas de carga y descarga y las recreativas estén delimitadas para evitar el ingreso de vehículos.
Registra anomalías de los vehículos propiedad de la S.E.P., del personal del Museo y del público en general
Realiza recorridos constantes por todo el estacionamiento público para garantizar la seguridad de los vehículos y del personal, llenando los formatos.
Informa al Coordinador de Seguridad y/o al responsable en turno de las anomalías detectadas.
Informa al Supervisor de Seguridad en turno que gestione la salida de los vehículos cuyos propietarios extraviaron su
Valida la propiedad del vehículo de los visitantes en general.
Autoriza la salida del vehículo.
Apoya, después de las 20:15 hrs., en el cobro de los boletos de los
FIN

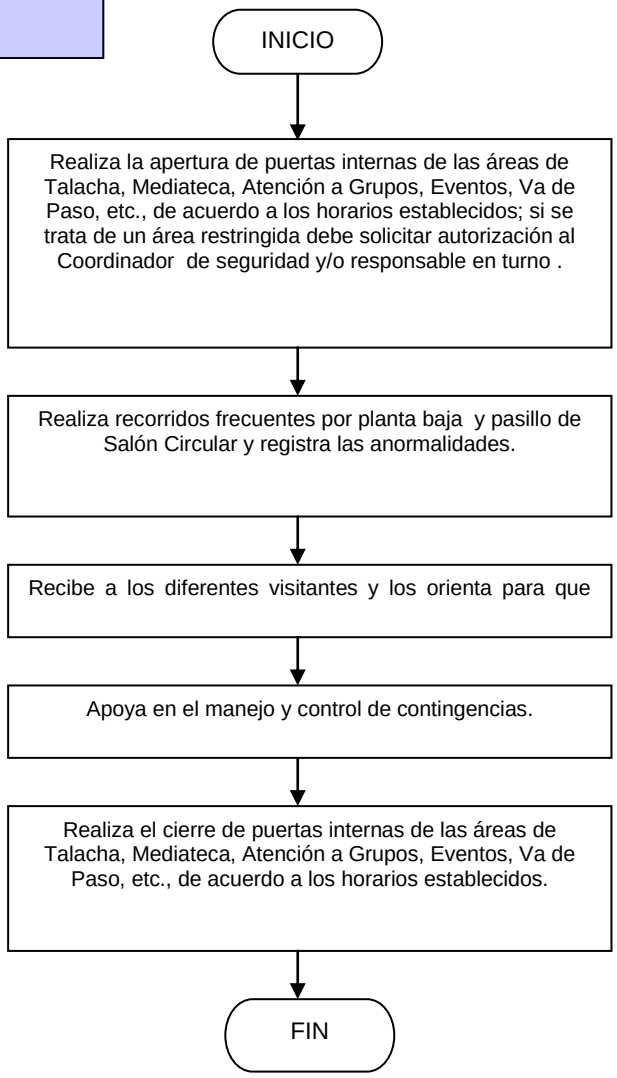
GUARDIA DE SEGURIDAD PRIVADA

Seguridad de ingreso principal



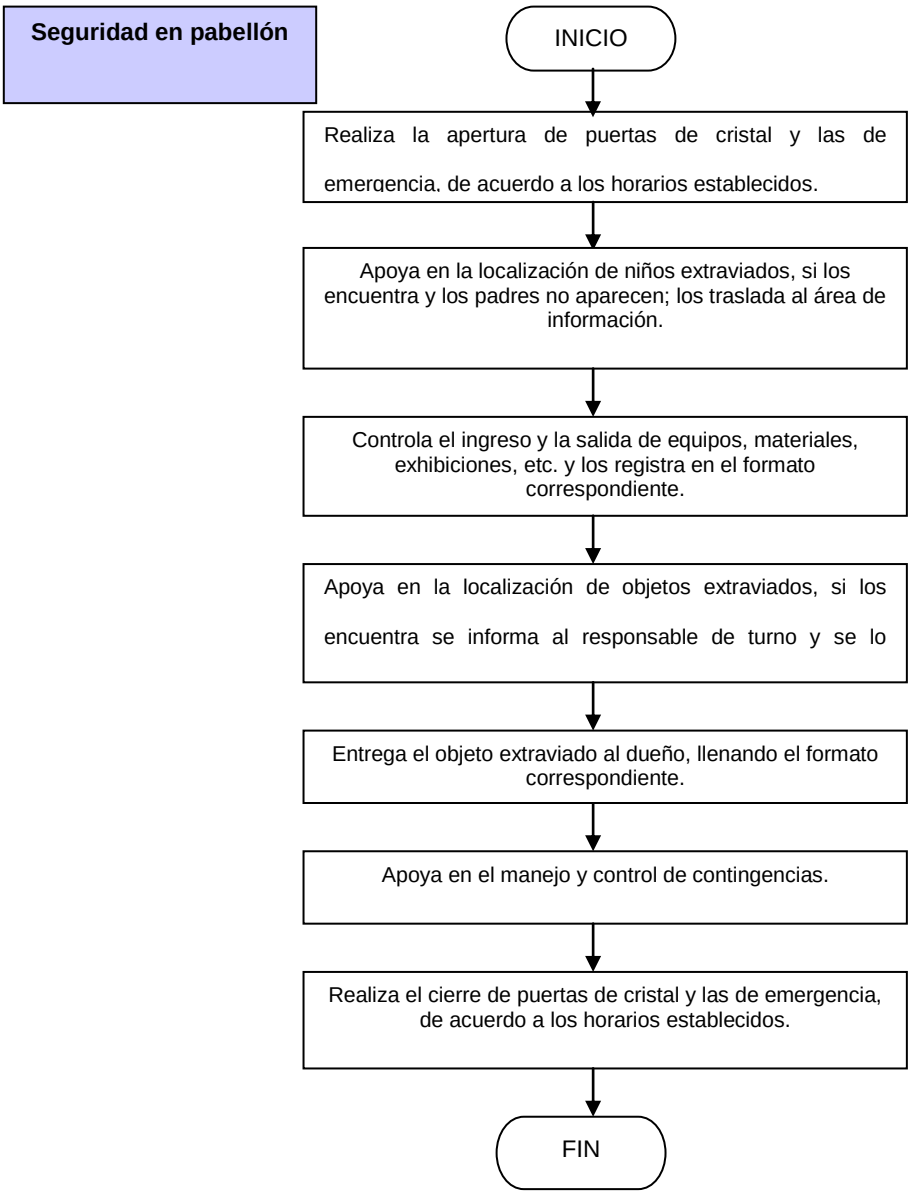
GUARDIA DE SEGURIDAD PRIVADA

Seguridad en vestibulo



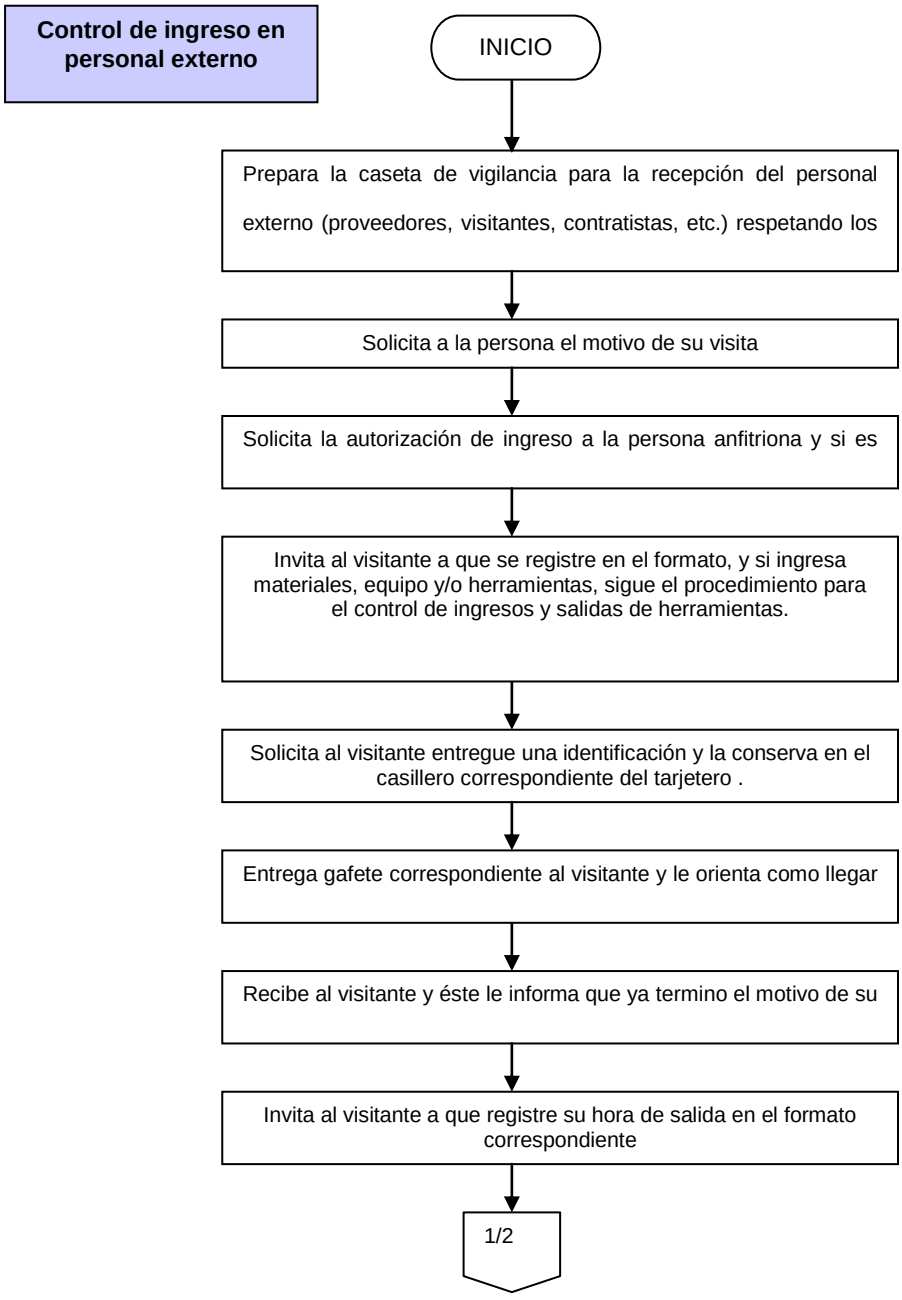
GUARDIA DE SEGURIDAD PRIVADA

Seguridad en pabellón

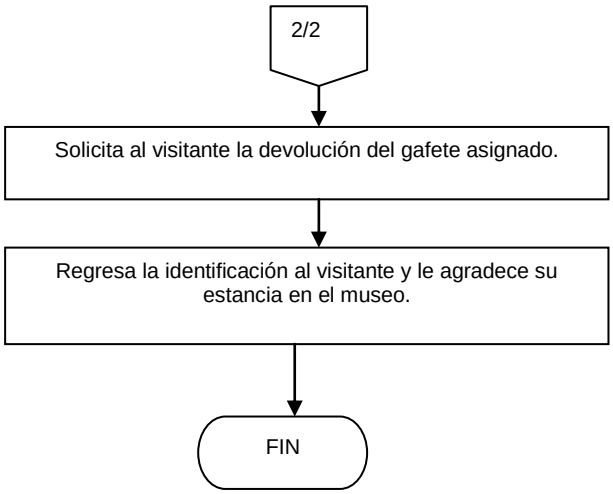


GUARDIA DE SEGURIDAD PRIVADA

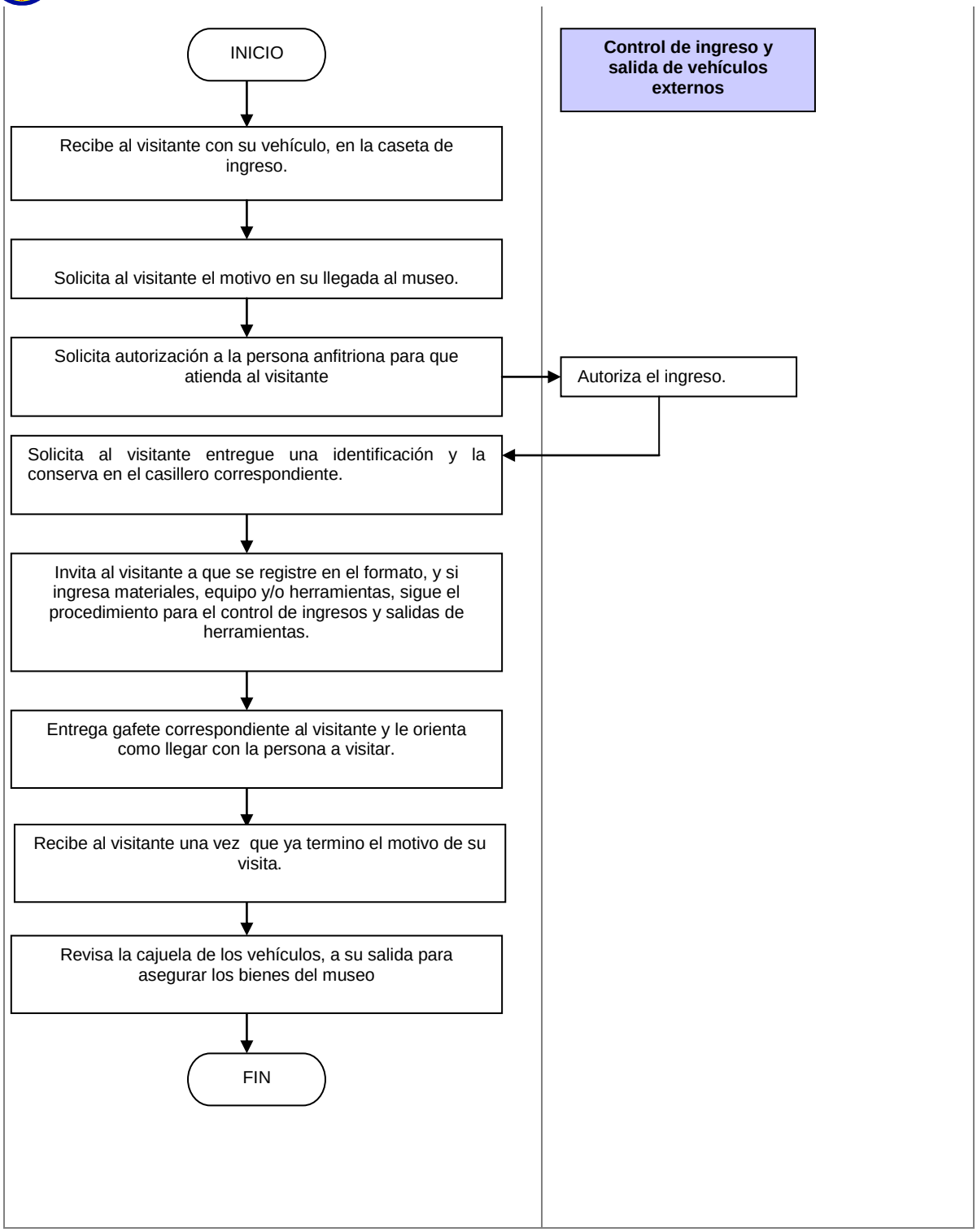
Control de ingreso en personal externo



GUARDIA DE SEGURIDAD PRIVADA



GUARDIA DE SEGURIDAD PRIVADA	ANFITRIÓN DEL ÁREA A VISITAR



DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Seguridad
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Sistemas de Seguridad
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa

ALCANCE O ÁMBITO:

Este proceso aplica para la protección interna del Museo.

OBJETIVO DEL SUBPROCESO:

Garantizar la seguridad integral del Museo, con apoyo de los sistemas de seguridad.

POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:

1. Los sistemas deben funcionar al 100%, brindando el uso y mantenimiento adecuado.
2. Los privilegios para el uso deben ser determinados por la Dirección General en conjunto con la Dirección Administrativa y la Coordinación de Seguridad.

RESULTADOS ESPERADOS:

Asegurar la protección interna del Museo.

INDICADOR DE ÉXITO:

Alcanzar al 100% el control total de pérdidas.

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

- Ley de Protección Civil del Estado de Jalisco.
- Reglamento Federal de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- La normatividad aplicable al respecto.

2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Seguridad
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Sistemas de Seguridad
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa

NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
	DETECCIÓN DE HUMOS	
1	Verifica el correcto funcionamiento del sistema de detección de humo.	Operador de sistemas de seguridad
2	Elabora el programa de mantenimiento preventivo del sistema	Operador de sistemas de seguridad
3	Ejecuta el programa de mantenimiento preventivo	Operador de sistemas de seguridad
4	Elabora el reporte de anomalías detectadas en el sistema.	Operador de sistemas de seguridad
5	Informa al Coordinador de Seguridad las anomalías detectadas en el sistema.	Operador de sistemas de seguridad
6	Gestiona la reparación del sistema.	Coordinador de seguridad
	RONDINES	
1	Verifica el correcto funcionamiento del sistema de rondines.	Guardia de seguridad privada
2	Elabora el programa de mantenimiento preventivo del sistema.	Guardia de seguridad privada
3	Ejecuta el programa de mantenimiento preventivo.	Guardia de seguridad privada
4	Elabora el reporte de anomalías detectadas en el sistema.	Guardia de seguridad privada

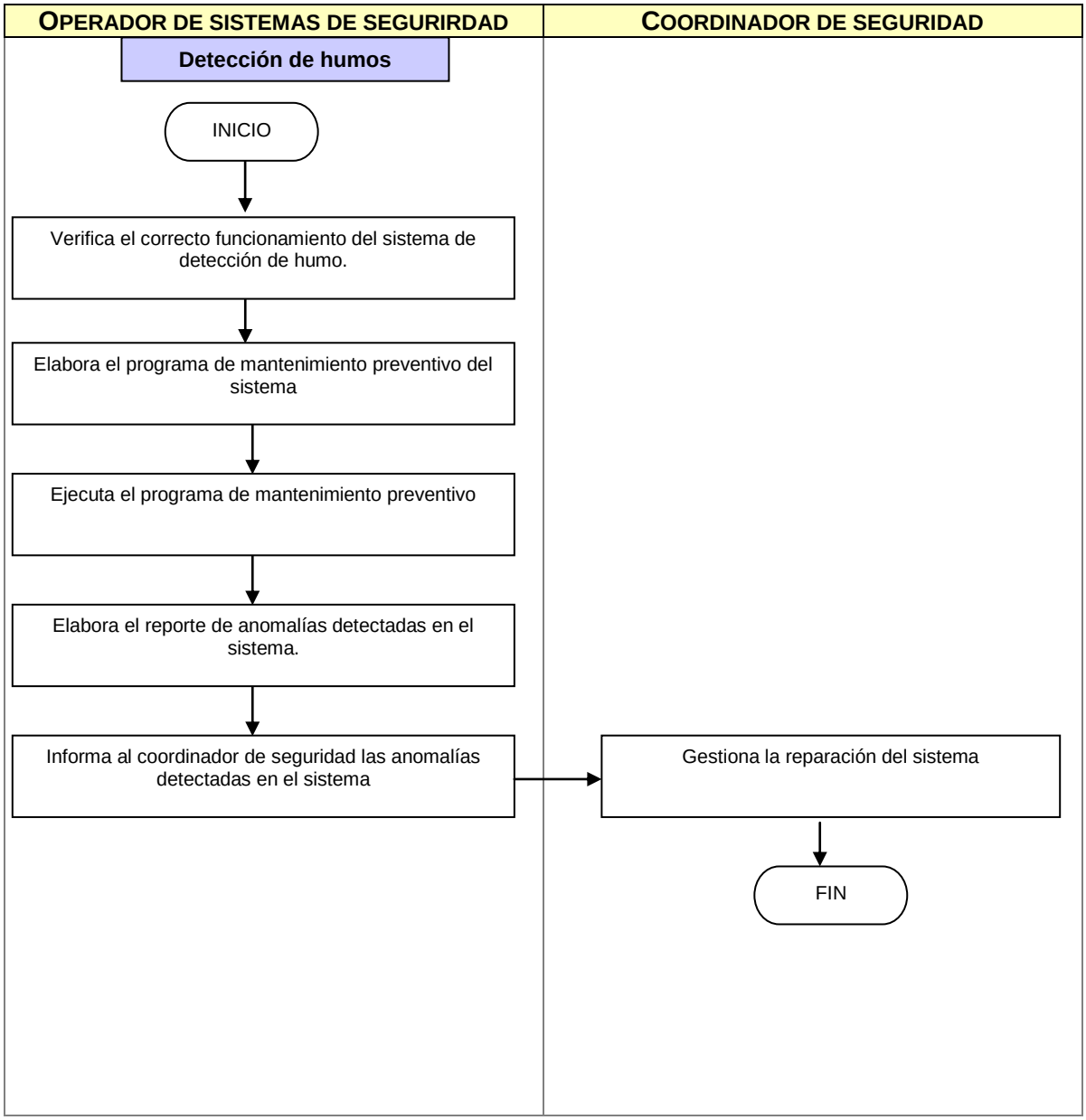
5	Informa al Coordinador de Seguridad las anomalías detectadas en el sistema.	Guardia de seguridad privada
6	Gestiona la reparación del sistema.	Coordinador de Seguridad
7	Realiza recorridos por la periferia y los interiores del Museo, utilizando el lector electrónico, de acuerdo a los horarios y rutas establecidas.	Guardia de seguridad privada
8	Elaboración de reportes, utilizando la información obtenida por el lector.	Guardia de seguridad privada
9	Analiza los reportes de los rondines y da seguimiento	Coordinador de seguridad
INTRUSIÓN		
1	Verifica el correcto funcionamiento del sistema de intrusión.	Supervisor de turno de seguridad
2	Elabora el programa de mantenimiento preventivo del sistema.	Supervisor de turno de seguridad
3	Ejecuta el programa de mantenimiento preventivo.	Supervisor de turno de seguridad
4	Elabora el reporte de anomalías detectadas en el sistema.	Supervisor de turno de seguridad
5	Informa al Coordinador de Seguridad las anomalías detectadas en el sistema.	Supervisor de turno de seguridad
6	Gestiona la reparación del sistema.	Coordinador de seguridad
CCTV		
1	Verifica el correcto funcionamiento del sistema de CCTV.	Operador de sistemas de seguridad
2	Elabora el programa de mantenimiento preventivo del sistema.	Operador de sistemas de seguridad
3	Ejecuta el programa de mantenimiento preventivo.	Operador de sistemas de seguridad

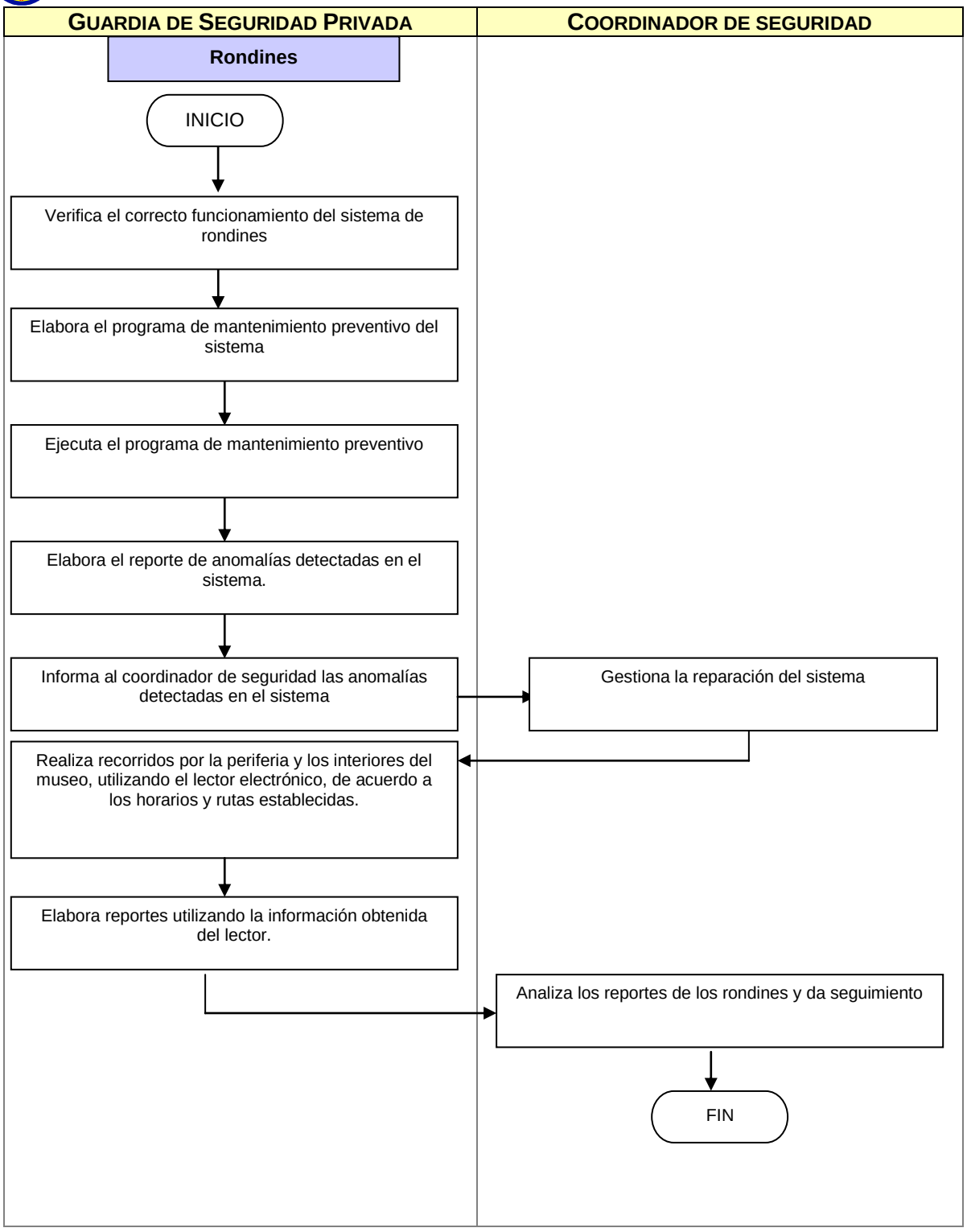
4	Elabora el reporte de anomalías detectadas en el sistema.	Operador de sistemas de seguridad
5	Informa al Coordinador de Seguridad las anomalías detectadas en el sistema.	Operador de sistemas de seguridad
6	Gestiona la reparación del sistema.	Coordinador de seguridad
7	Revisa el funcionamiento del Museo, utilizando el sistema de CCTV.	Operador de sistemas de seguridad
8	Elabora reportes de anormalidades detectadas en las cámaras del sistema, esto como rutina de trabajo	Operador de sistemas de seguridad
9	Elabora reportes especiales de anormalidades detectadas en las cámaras del sistema.	Operador de sistemas de seguridad
10	Realiza cambio del casete de grabación, cada 24 horas.	Operador de sistemas de seguridad
CONTROL DE ACCESOS		
1	Verifica el correcto funcionamiento del sistema de control de accesos.	Operador de sistemas de seguridad
2	Elabora el programa de mantenimiento preventivo del sistema.	Operador de sistemas de seguridad
3	Ejecuta el programa de mantenimiento preventivo.	Operador de sistemas de seguridad
4	Elabora el reporte de anomalías detectadas en el sistema.	Operador de sistemas de seguridad
5	Informa al Coordinador de Seguridad las anomalías detectadas en el sistema.	Operador de sistemas de seguridad
6	Gestiona la reparación del sistema.	Coordinador de seguridad
7	Monitorea el sistema de acuerdo a los criterios de protección.	Operador de sistemas de seguridad

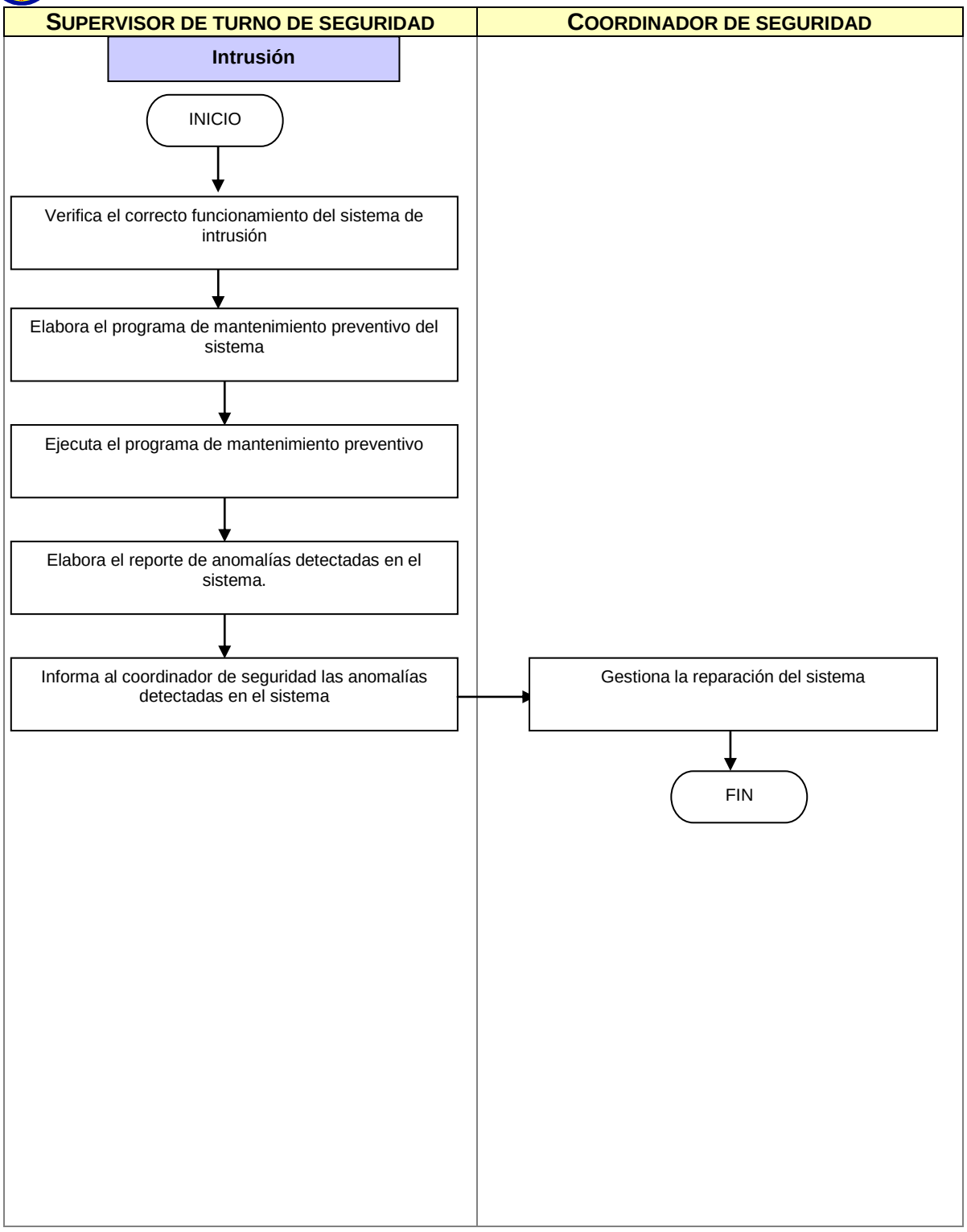
8	Elabora reportes de anormalidades detectadas en el tablero y en el panel (display) del sistema, esto como rutina de trabajo.	Operador de sistemas de seguridad
9	Elabora reportes especiales de anormalidades detectadas en el tablero y en el panel (display) del sistema.	Operador de sistemas de seguridad

3) Flujograma del Subproceso.

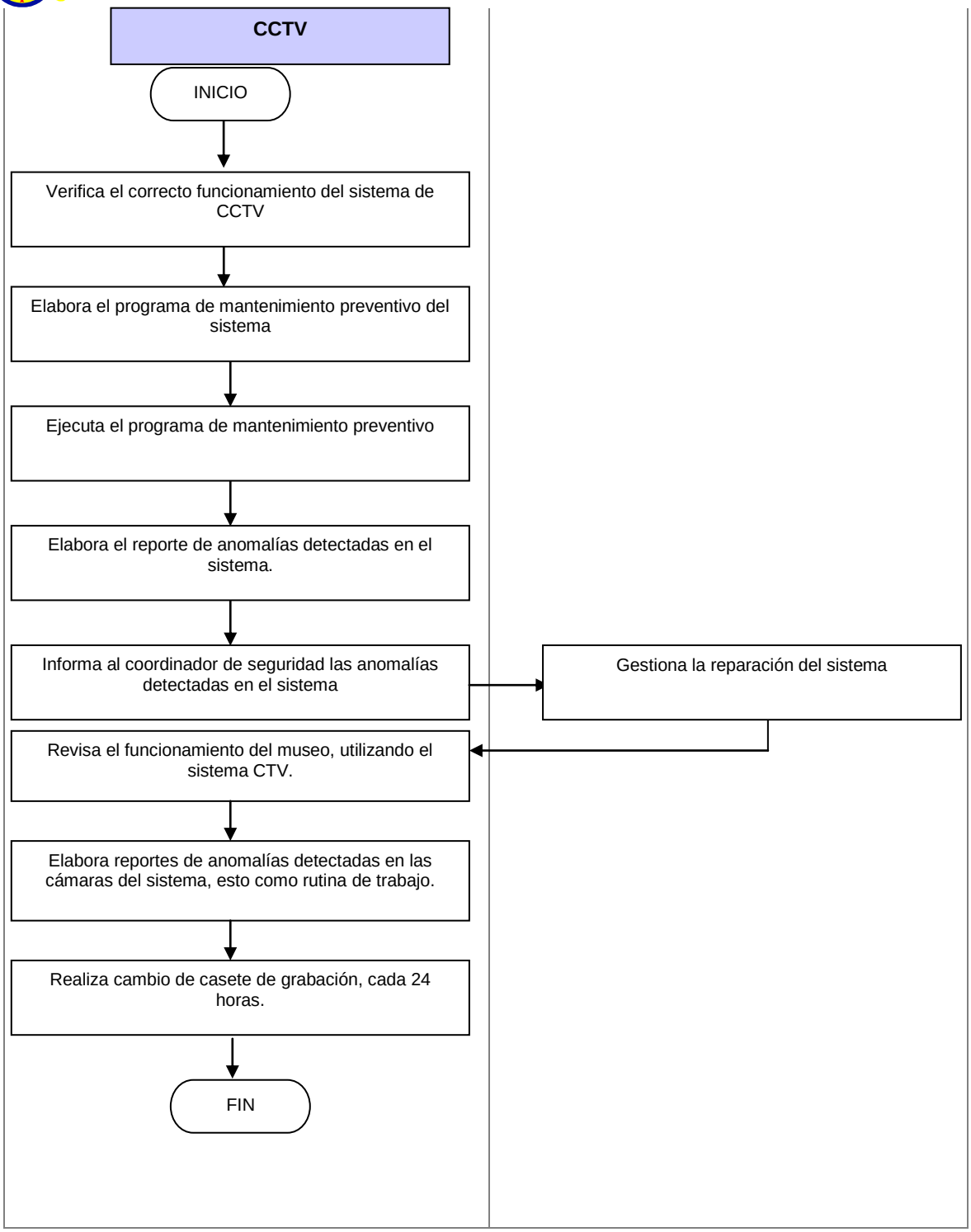
NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Seguridad
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Sistemas de Seguridad
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa



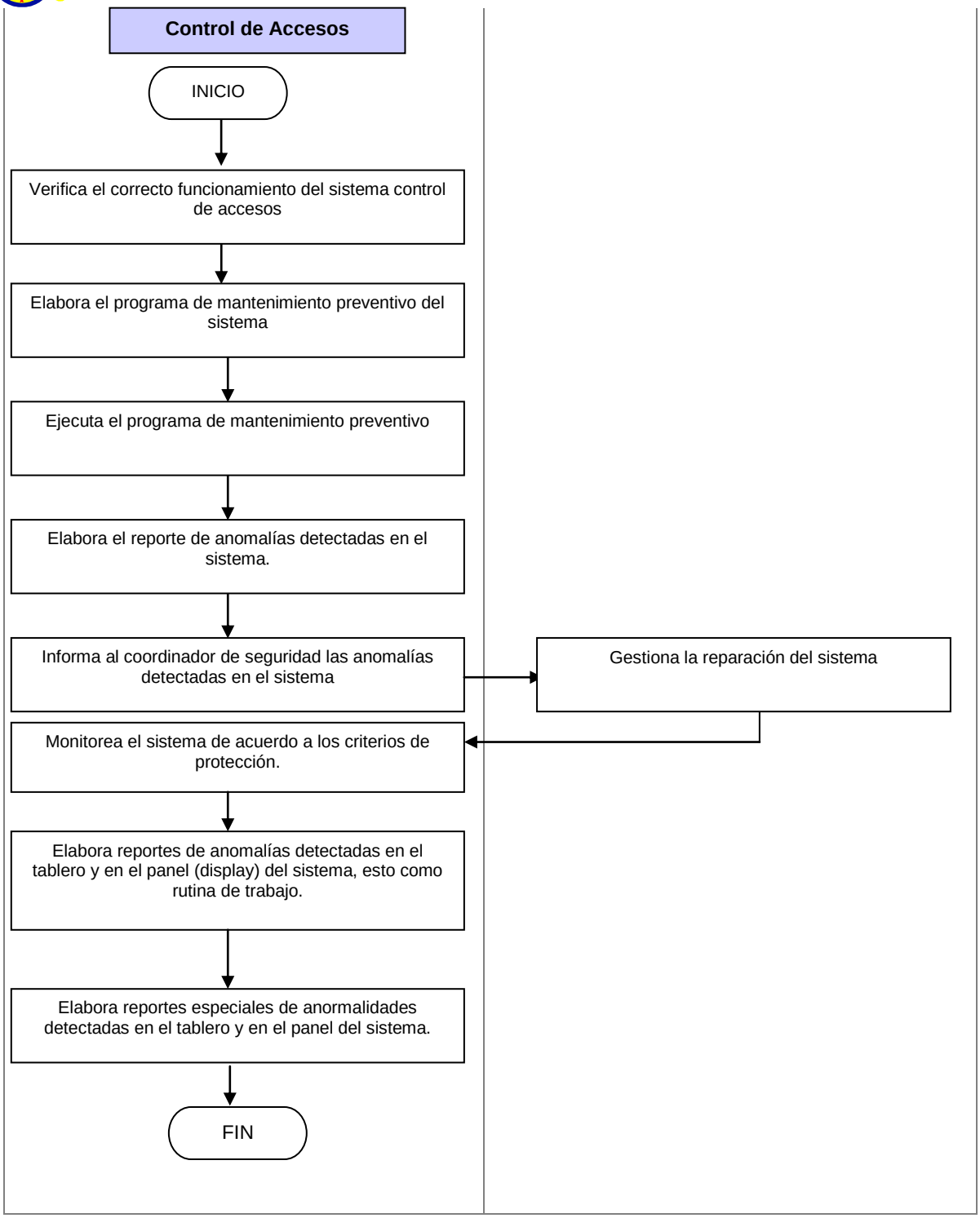

GUARDIA DE SEGURIDAD PRIVADA
COORDINADOR DE SEGURIDAD
Rondines
INICIO
Verifica el correcto funcionamiento del sistema de rondines
Elabora el programa de mantenimiento preventivo del sistema
Ejecuta el programa de mantenimiento preventivo
Elabora el reporte de anomalías detectadas en el sistema.
Informa al coordinador de seguridad las anomalías detectadas en el sistema
Gestiona la reparación del sistema
Realiza recorridos por la periferia y los interiores del museo, utilizando el lector electrónico, de acuerdo a los horarios y rutas establecidas.
Elabora reportes utilizando la información obtenida del lector.
Analiza los reportes de los rondines y da seguimiento
FIN



OPERADOR DE SISTEMAS DE SEGURIDAD	COORDINADOR DE SEGURIDAD



OPERADOR DE SISTEMAS DE SEGURIDAD	COORDINADOR DE SEGURIDAD


Control de Accesos
INICIO
Verifica el correcto funcionamiento del sistema control de accesos
Elabora el programa de mantenimiento preventivo del sistema
Ejecuta el programa de mantenimiento preventivo
Elabora el reporte de anomalías detectadas en el sistema.
Informa al coordinador de seguridad las anomalías detectadas en el sistema
Gestiona la reparación del sistema
Monitorea el sistema de acuerdo a los criterios de protección.
Elabora reportes de anomalías detectadas en el tablero y en el panel (display) del sistema, esto como rutina de trabajo.
Elabora reportes especiales de anormalidades detectadas en el tablero y en el panel del sistema.
FIN

DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Seguridad
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Prevención de Lesiones y Daños
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa

ALCANCE O ÁMBITO:

Este proceso aplica para la prevención de lesiones y de daños en el personal del Museo y de sus visitantes.

OBJETIVO DEL SUBPROCESO:

Garantizar la seguridad integral del personal y de los visitantes.

POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:

1. El personal del Museo debe estar capacitada en aspectos básicos de seguridad.
2. Todos los incidentes deben ser reportados y todos los accidentes deben ser investigados para evitar la repetición.
3. Realizar inspecciones periódicas para detectar riesgos de lesiones y de daños.

RESULTADOS ESPERADOS:

Asegurar el cumplimiento de la normatividad aplicable.
Contar con un ambiente libre de riesgos.

INDICADOR DE ÉXITO:

El control total de pérdidas en el personal y en el Museo.

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

- Ley de Protección Civil del Estado de Jalisco.
- Reglamento Federal de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- La normatividad aplicable al respecto.

2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Seguridad
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Prevención de Lesiones y Daños
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa

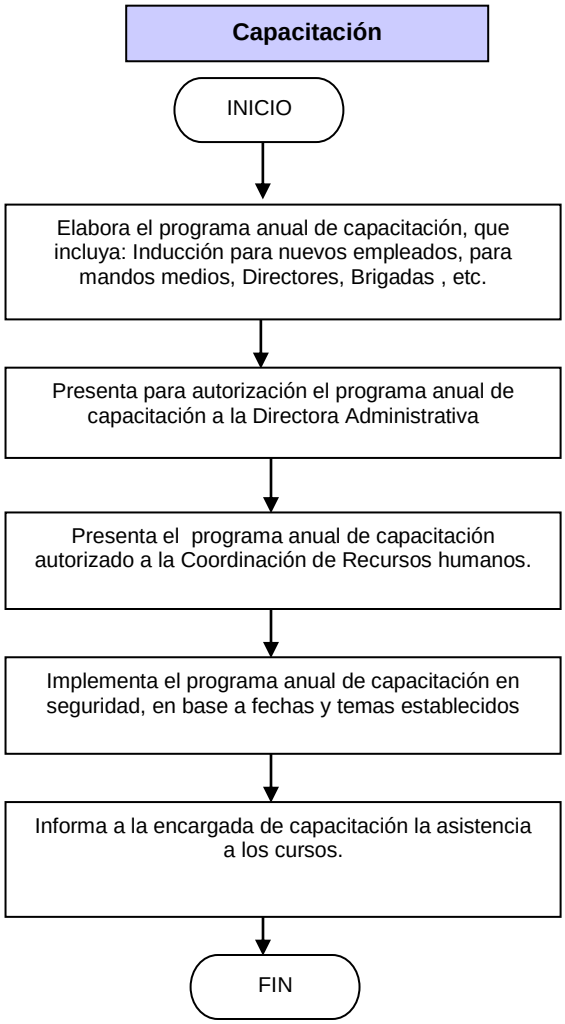
NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
	CAPACITACIÓN	
1	Elabora el programa anual de capacitación, que incluya: inducción para Nuevos Empleados, para Mandos Medios, Directores, Brigadas, etc.	Coordinación de Seguridad
2	Presenta a autorización el programa anual de capacitación a la Dirección Administrativa.	Coordinación de Seguridad
3	Presenta el programa anual de capacitación autorizado a la Coordinación de Recursos Humanos	Coordinación de Seguridad
4	Implementa el programa anual de capacitación en seguridad, en base a fechas y temas establecidos.	Coordinación de Seguridad
5	Informa a la encargada de capacitación la asistencia a los cursos.	Coordinación de Seguridad
	INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES	
1	Recibe la notificación de accidente.	Supervisor de turno de seguridad
2	Procede a la investigación del accidente, con objeto de determinar las causas y establecer las medidas para evitar la repetición.	Supervisor de turno de seguridad
3	Informa al área correspondiente las causas que propiciaron el accidente.	Coordinación de Seguridad
4	Elabora el reporte correspondiente para informar el resultado del acontecimiento.	Coordinación de Seguridad
5	Solicita al área correspondiente la implementación de las medidas correctivas.	Coordinación de Seguridad

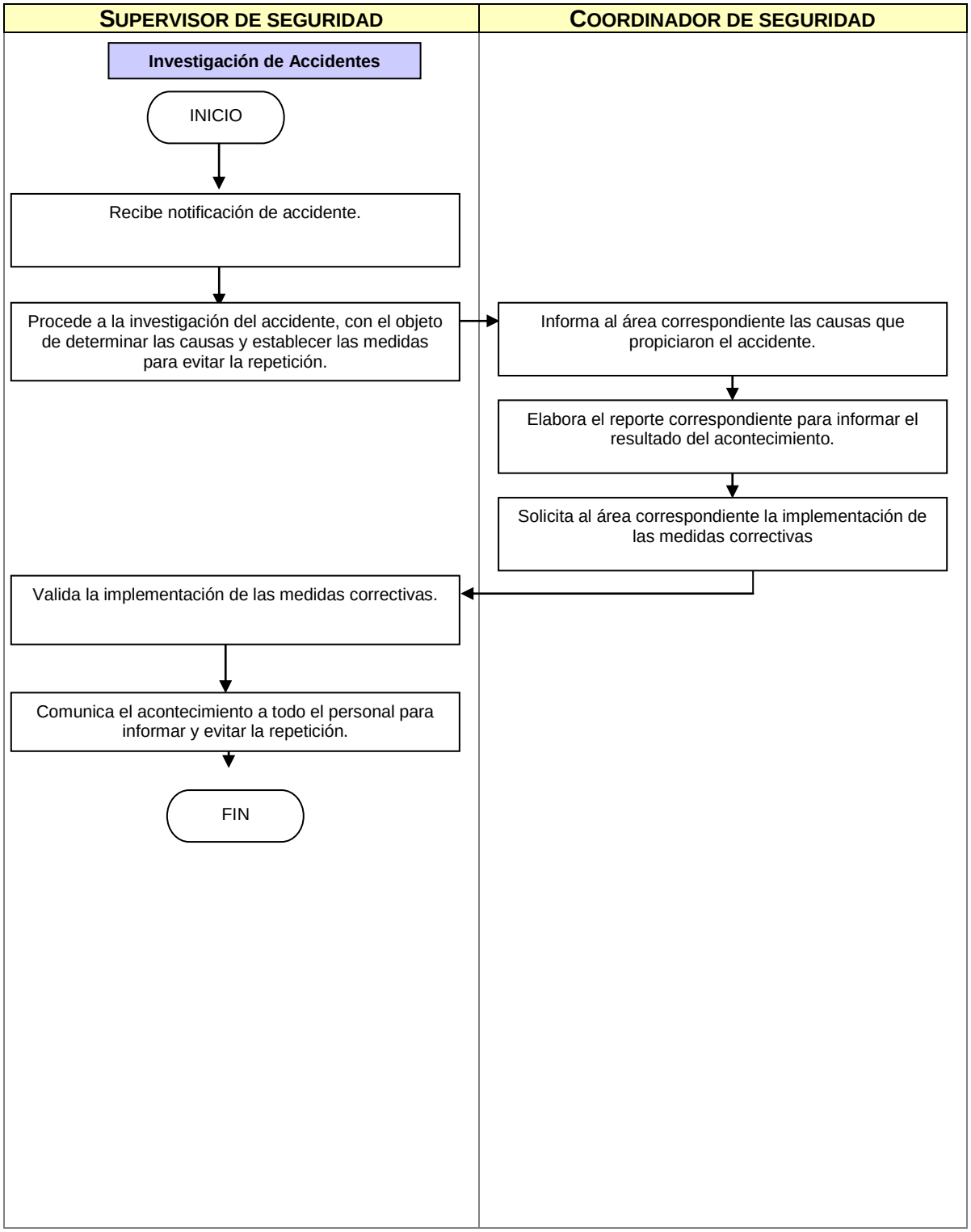
6	Valida la implementación de las medidas correctivas.	Supervisor de turno de seguridad
7	Comunica el acontecimiento a todo el personal para informar y evitar la repetición.	Coordinación de Seguridad
INSPECCIONES		
1	Elabora el programa anual de inspecciones por todo el Museo.	Coordinación de Seguridad
2	Realiza las inspecciones a los conceptos establecidos en el programa.	Supervisor de turno de seguridad
3	Realiza el reporte del resultado de las inspecciones.	Supervisor de turno de seguridad
4	Informa el resultado de las inspecciones a las áreas correspondientes.	Coordinación de Seguridad
5	Solicita a las áreas correspondientes la corrección a las desviaciones encontradas en las inspecciones.	Coordinación de Seguridad
6	Realiza revisión al cumplimiento de corrección a las desviaciones.	Supervisor de turno de seguridad
7	Elabora cierre de reporte al resultado de las inspecciones.	Coordinación de Seguridad

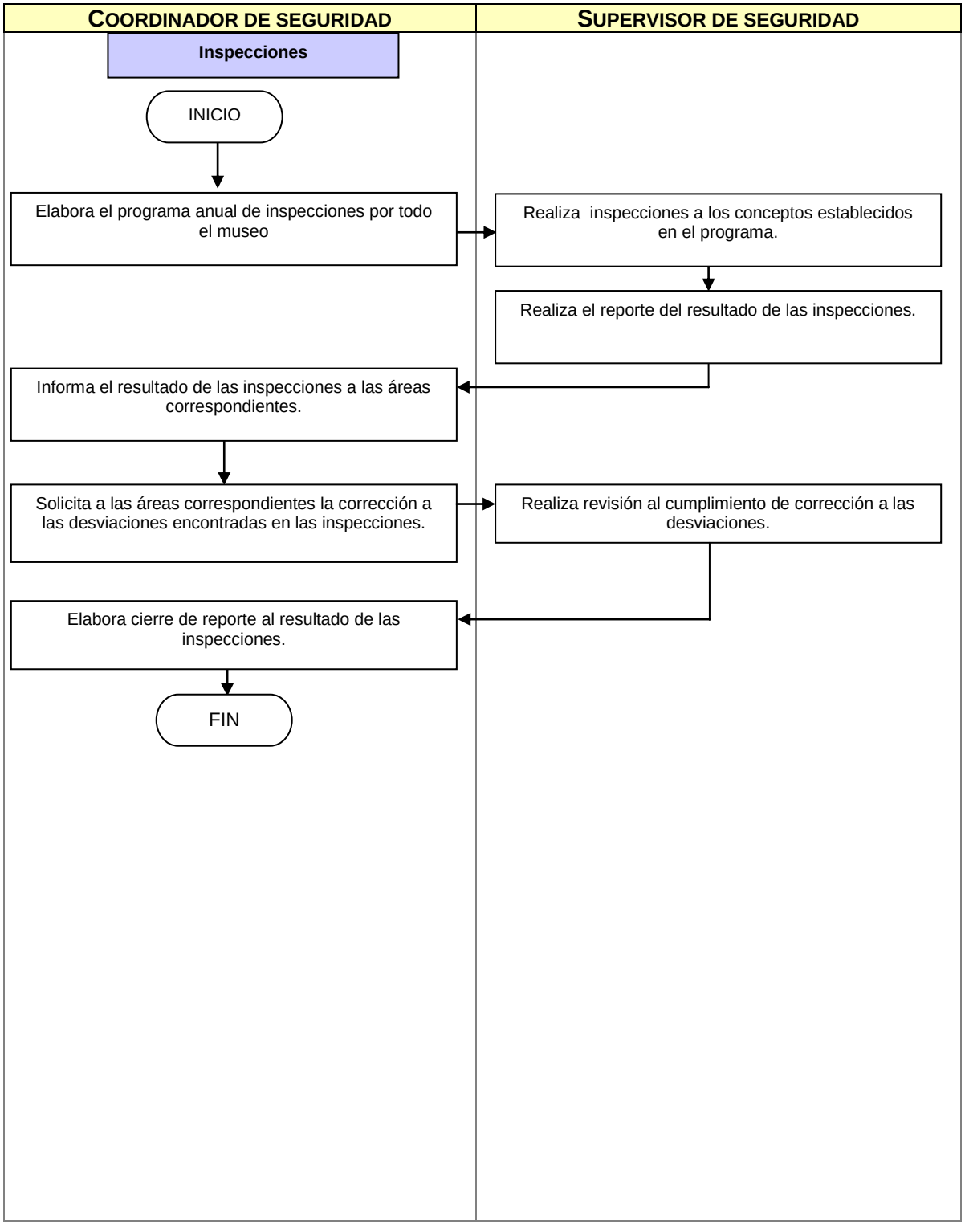
3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Seguridad
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Prevención de Lesiones y Daños
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Administrativa

COORDINADOR DE SEGURIDAD




SUPERVISOR DE SEGURIDAD
COORDINADOR DE SEGURIDAD
Investigación de Accidentes
INICIO
Recibe notificación de accidente.
Procede a la investigación del accidente, con el objeto de determinar las causas y establecer las medidas para evitar la repetición.
Informa al área correspondiente las causas que propiciaron el accidente.
Elabora el reporte correspondiente para informar el resultado del acontecimiento.
Solicita al área correspondiente la implementación de las medidas correctivas
Valida la implementación de las medidas correctivas.
Comunica el acontecimiento a todo el personal para informar y evitar la repetición.
FIN


COORDINADOR DE SEGURIDAD
SUPERVISOR DE SEGURIDAD
Inspecciones
INICIO
Elabora el programa anual de inspecciones por todo el museo
Realiza inspecciones a los conceptos establecidos en el programa.
Realiza el reporte del resultado de las inspecciones.
Informa el resultado de las inspecciones a las áreas correspondientes.
Solicita a las áreas correspondientes la corrección a las desviaciones encontradas en las inspecciones.
Realiza revisión al cumplimiento de corrección a las desviaciones.
Elabora cierre de reporte al resultado de las inspecciones.
FIN

DIFUSIÓN CULTURAL

Fecha de elaboración: Octubre de 2007.

DIFUSIÓN CULTURAL.

NORMATIVIDAD.

1) Fundamentos legales.

Ley para los Servidores Públicos de Estado de Jalisco y sus Municipios
Ley de Responsabilidades del los Servidores Públicos y sus Municipios
Ley Federal del trabajo
Código Penal Federal
Código Civil para el Estado de Jalisco

2) Políticas Generales.

La Dirección Educativa, a través de sus coordinaciones es la responsable de llevar a cabo la investigación museológica para la producción de guiones de exposiciones temporales y permanentes.
El área educativa se responsabiliza del diseño conceptual de los talleres y las actividades educativas, de acuerdo a los programas y políticas que en materia de difusión cultural son propuestos por el área, además de probar y evaluar que los talleres y las actividades educativas sean acordes con dichos programas y políticas.

INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
Museología Educativa	Aproximación al tema.
	Proceso de Investigación.
	Elaboración de guión conceptual.
Diseño de talleres y actividades educativas	Planeación.
	Investigación.
	Prueba.
	Diseño.
	Capacitación.

	Evaluación.

DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Difusión Cultural.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Museología Educativa
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Educativa.
ALCANCE O ÁMBITO:	
Municipal, Estatal, Nacional.	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
Llevar a cabo la investigación marco y la producción de los guiones museológicos pertinentes a las exposiciones que se producen en la institución.	
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
1. La Dirección Educativa, a través de sus coordinaciones es la responsable de llevar a cabo la investigación museológica para la producción de guiones de exposiciones temporales y permanentes.	
RESULTADOS ESPERADOS:	
Textos, reportes de investigación, guiones museológicos.	
INDICADOR DE ÉXITO:	
Que el 90 % de los comentarios de visitantes respecto a la exposición sean positivo	
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	
➢ Textos ➢ Reportes de investigación ➢ Guiones museológicos, ➢ Artículos ➢ Ponencias ➢ Participaciones académicas.	

2) Descripción Narrativa.

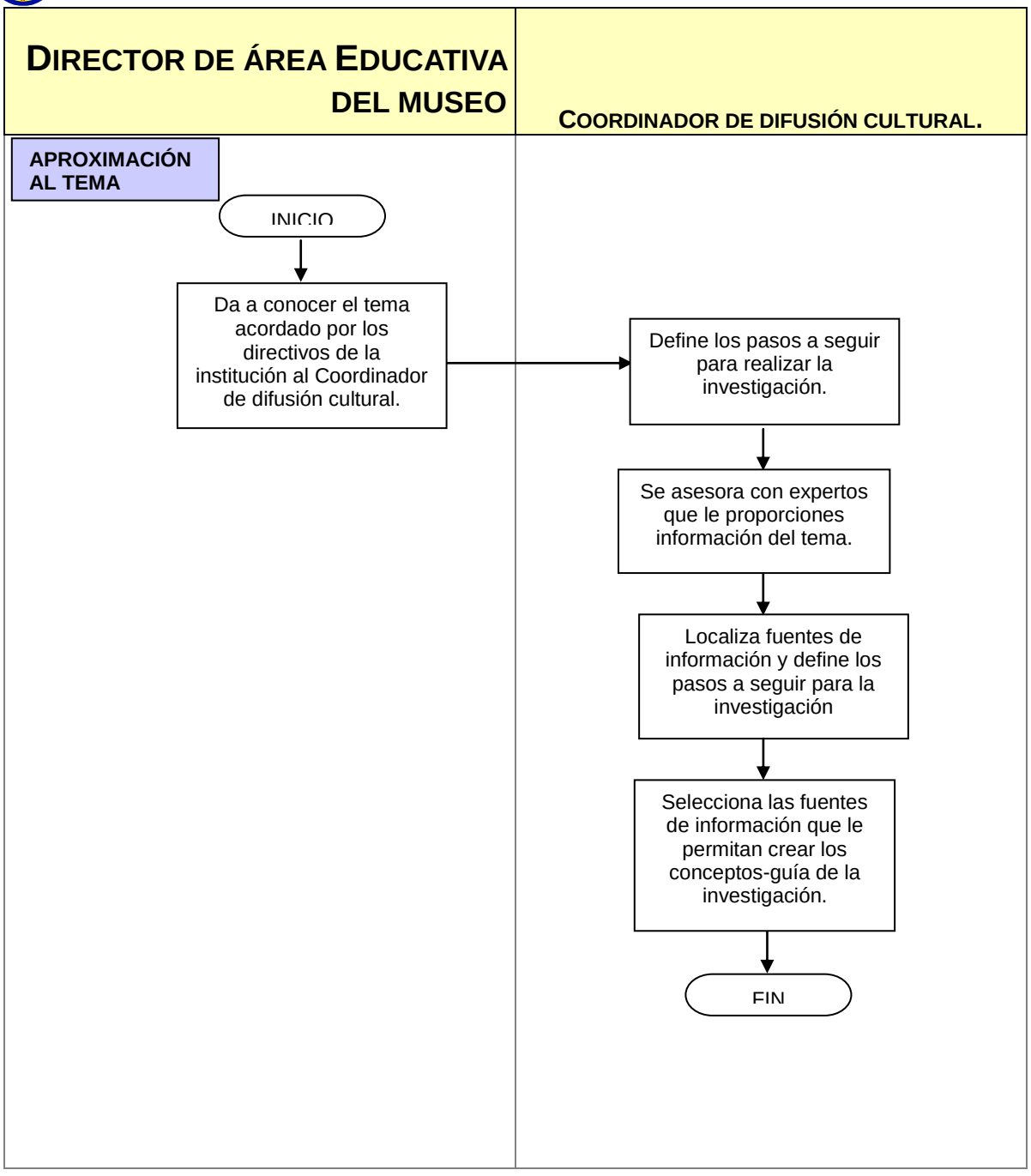
NOMBRE DEL PROCESO:	Difusión Cultural.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Museología Educativa
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Educativa.

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
	APROXIMACIÓN AL TEMA.	
1	Da a conocer el tema acordado por los directivos de la institución a el Coordinador de difusión Cultural.	Director de área Educativa del museo
2	Define los pasos a seguir para llevar a cabo la investigación.	Coordinador de difusión cultural.
3	Se asesora con expertos que le proporcionen información pertinente para llevar a cabo la investigación.	Coordinador de difusión cultural.
4	Localiza las fuentes bibliográficas, hemerográficas e informatizadas y define los pasos a seguir para llevar a cabo la investigación.	Coordinador de difusión cultural.
5	Selecciona las fuentes de información pertinentes que le permitirán crear los conceptos-guía de la investigación	Coordinador de difusión cultural.
	PROCESO DE INVESTIGACIÓN.	
1	Acude a bibliotecas y hemerotecas, lee y analiza la información.	Coordinador de difusión cultural y encargados educativos.
2	Lleva a cabo búsquedas de información en Internet, lee y analiza la información.	Coordinador de difusión cultural y encargados educativos.
3	Se entrevista con los expertos en el tema (artistas).	Coordinador de difusión cultural y encargados educativos.

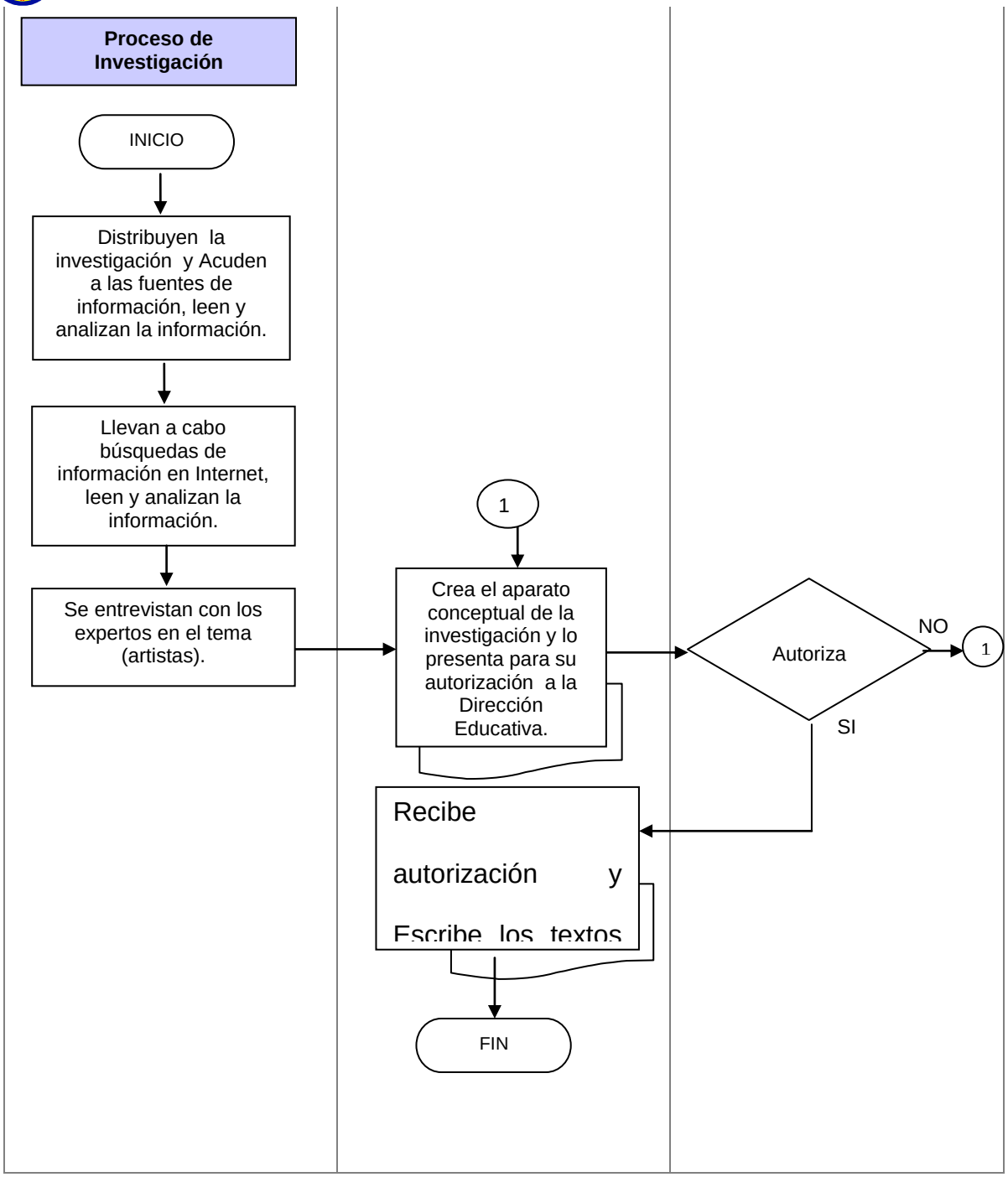
4	Crea el aparato conceptual de la investigación y lo presenta para su autorización a la Dirección Educativa.	Coordinador de difusión cultural.
5	Aprueba o pide hacer modificaciones antes de autorizarlo.	Dirección Educativa.
6	Realiza correcciones en caso de ser necesario y una vez autorizado, escribe los textos que justifican, definen objetivos y expresan la información obtenida acerca del tema.	Coordinador de difusión cultural.
	ELABORACIÓN DEL GUIÓN CONCEPTUAL.	
1	Escribe el guión conceptual de la investigación y transforma la información reunida en el guión museológico de una propuesta de exposición.	Coordinador de difusión cultural.
2	Presenta la propuesta de exposición, la investigación y el guión museológico a la Dirección General.	Coordinador de difusión cultural.
3	Aprueba la propuesta o pide hacer modificaciones antes de autorizarlo.	Dirección General.
4	Realiza correcciones en caso de ser necesario y una vez autorizado, se entrega a la Dirección de Museografía para que elabore el guión museográfico, reúna los materiales y monte la exposición.	Dirección de Museografía.
5	Supervisa el proceso de montaje.	Coordinador de difusión cultural.
6	Diseña las dinámicas que se van a impartir en la exposición.	Encargados educativos.
7	Define el material didáctico para las dinámicas, realiza un listado y lo entrega a la asistente educativa para que realice los tramites correspondientes.	Encargados educativos.
8	Elabora la solicitud de compra y/o entrega de listado de materiales al área operativa.	Asistente de dirección educativa.
9	Da seguimiento de las compras e informa al encargado educativo.	Asistente de dirección educativa.
10	Capacita al personal operativo para que impartan las dinámicas.	Encargados educativos.

3) Flujograma del Subproceso.

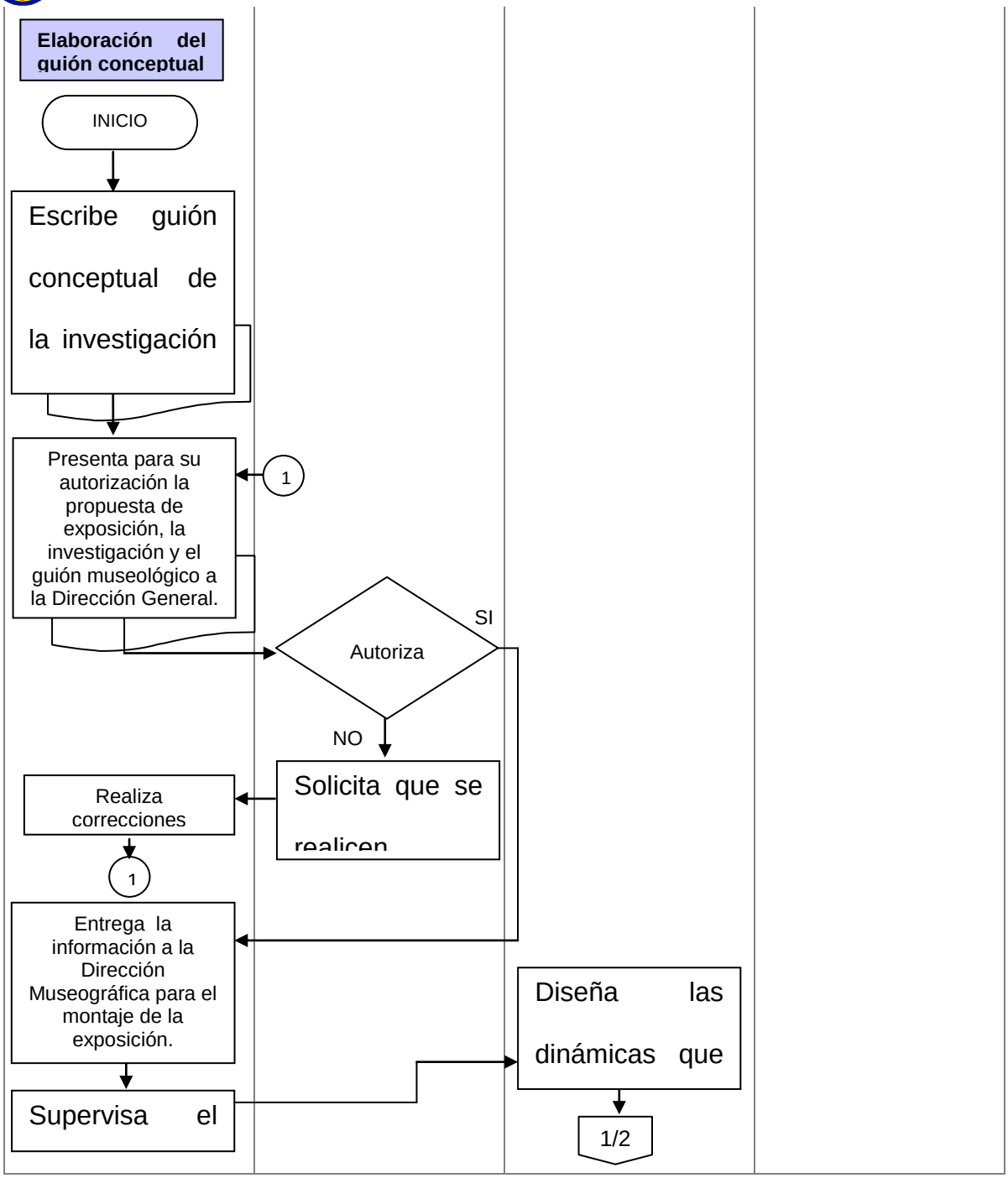
NOMBRE DEL PROCESO:	Difusión Cultural.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Museología Educativa
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Educativa



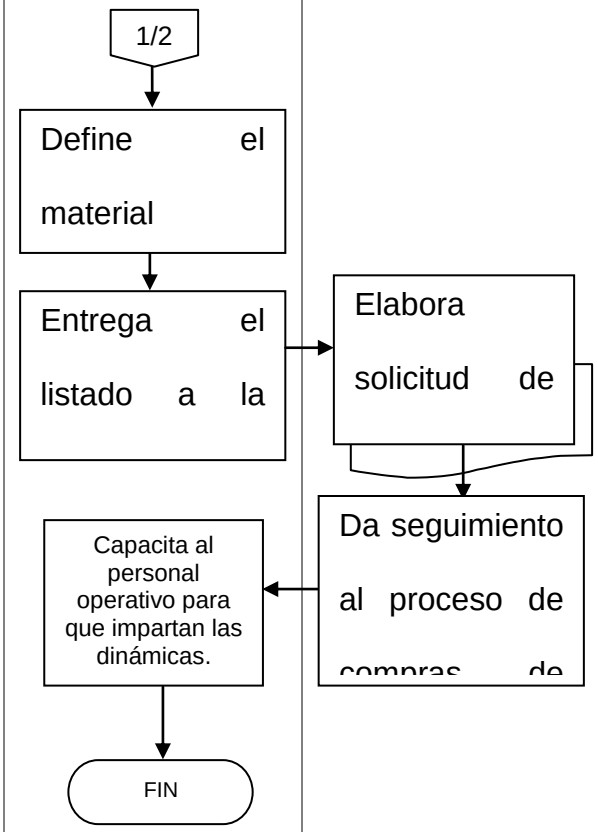
COORDINADOR DE DIFUSIÓN CULTURAL ENCARGADO EDUCATIVO	COORDINADOR DE DIFUSIÓN CULTURAL	DIRECTOR DE ÁREA EDUCATIVA DEL MUSEO



COORDINADOR DE DIFUSIÓN CULTURAL	DIRECTOR GENERAL	ENCARGADOS EDUCATIVOS	ASISTENTE DE DIRECCIÓN EDUCATIVA



COORDINADOR DE DIFUSIÓN CULTURAL	DIRECTOR GENERAL	ENCARGADOS EDUCATIVOS	ASISTENTE DE DIRECCIÓN EDUCATIVA



DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Difusión Cultural.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Diseño de talleres y actividades educativas.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Educativa.

ALCANCE O ÁMBITO:

Su aplicación concierne a la Dirección Educativa y repercute en las labores del Área Operativa.

OBJETIVO DEL SUBPROCESO:

Generar una oferta de talleres y actividades educativas para los usuarios del museo.

POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:

1. El área educativa se responsabiliza del diseño conceptual de los talleres y las actividades educativas, de acuerdo a los programas y políticas que en materia de difusión cultural son propuestos por el área, además de probar y evaluar que los talleres y las actividades educativas sean acordes con dichos programas y políticas.

RESULTADOS ESPERADOS:

Ofrecer talleres y actividades educativas significativas y pertinentes para los usuarios del museo de todas las edades, acordes a los programas y políticas que se establecen en materia de difusión cultural.

INDICADOR DE ÉXITO:

Que el nivel de satisfacción de los visitantes, según la encuesta de visita libre, sea positivo por lo menos en un 90 % de los encuestados.

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

- Manuales de actividades educativas.

2) Descripción Narrativa.

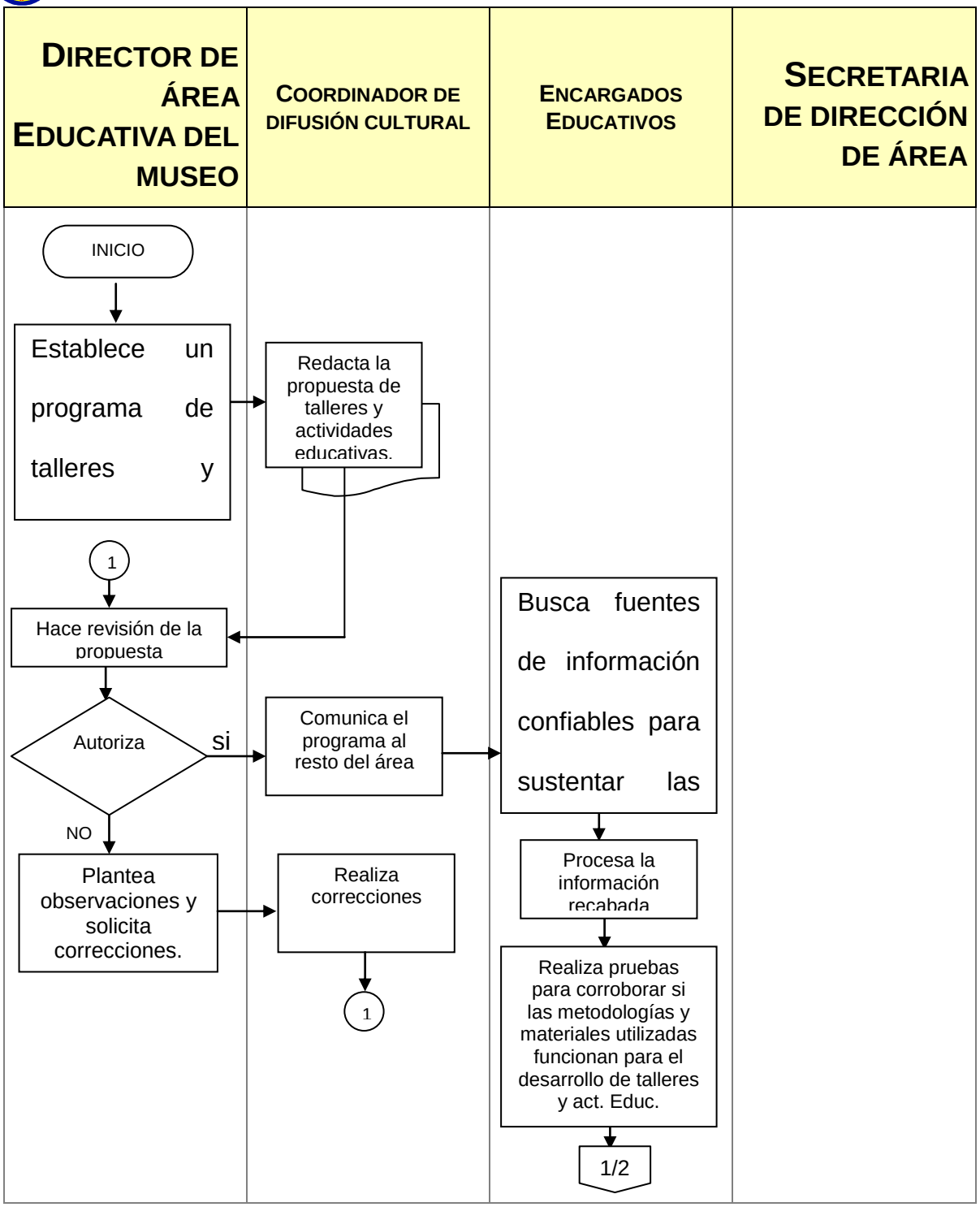
NOMBRE DEL PROCESO:	Difusión Cultural.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Diseño de talleres y actividades educativas.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Educativa.

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
		PLANEACIÓN.
1	Establece un programa de talleres y actividades educativas para divulgación científica de acuerdo al plan de exposiciones permanentes, talleres extramuro (externas) y a las políticas generales..	Dirección Educativa
2	Redacta la propuesta de talleres y actividades educativas y presenta a la Directora Educativa para su autorización.	Coordinador de difusión cultural.
3	Hace la revisión de la propuesta y autoriza o plantea las observaciones y solicita correcciones.	Dirección Educativa
4	Hace los ajustes en caso necesario y una vez autorizado comunica el programa al resto del área.	Coordinador de difusión cultural.
		INVESTIGACIÓN.
5	Busca fuentes de información confiables para sustentar las metodologías y los contenidos de los talleres y las actividades educativas planeadas.	Encargados educativos.
6	Procesa la información recabada en las fuentes informativas.	Encargados educativos.
		PRUEBA.
7	Realiza pruebas para corroborar si las metodologías y los materiales funcionan para el desarrollo de talleres y actividades educativas.	Encargados educativos.

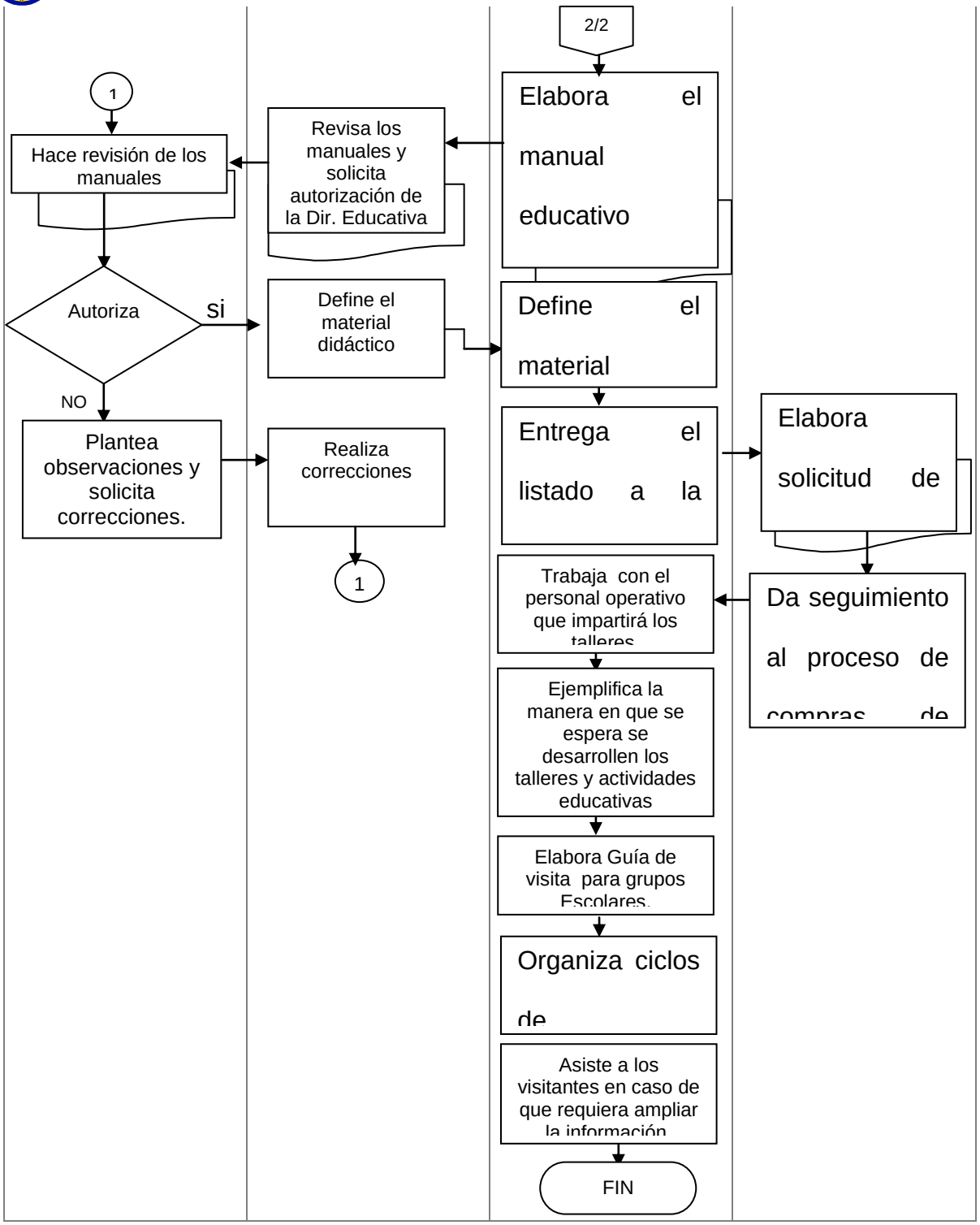
		DISEÑO.
8	Elabora el manual educativo en el que se especifica qué materiales deben ser utilizados para el desarrollo de los talleres y las actividades educativas, cómo deben ser empleados y cuál es el tipo de información necesaria para manejar sus contenidos.	Encargados educativos.
9	Revisa los manuales para su entrega a la Dirección Educativa.	Coordinador de difusión cultural.
10	Revisa y hace las observaciones necesarias.	Dirección Educativa.
11	Realiza las modificaciones indicadas.	Coordinador de difusión cultural.
12	Define el material didáctico para los talleres, realiza un listado y lo entrega a la asistente educativa para que realice los tramites correspondientes.	Coordinador de difusión cultural y encargados educativos.
13	Realiza la solicitud de compra y/o entrega el listado de materiales al área operativa.	Secretaria de dirección de área
14	Da seguimiento a las compras e informa al encargado educativo.	Secretaria de dirección de área
		CAPACITACIÓN.
15	Trabaja de manera directa con el personal operativo responsable de impartir los talleres y las actividades educativas a los usuarios del museo.	Encargados educativos.
16	Ejemplifica la manera en que se espera se desarrollen los talleres y las actividades educativas.	Encargados educativos.
17	Elabora un documento para profesores con la descripción general del espacio o sala que visitarán llamado Guía de visita para grupos escolares .	Encargados educativos
18	Organiza ciclos de conferencias con expertos externos al museo en caso de que el tema lo requiera.	Encargados educativos
19	Asiste a los visitantes para resolver dudas en los casos en que requieran mayor información sobre los temas abordados en la sala	Personal de la Dirección Educativa

3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Difusión Cultural.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Diseño de talleres y actividades educativas.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Educativa


DIRECTOR DE ÁREA EDUCATIVA DEL MUSEO
COORDINADOR DE DIFUSIÓN CULTURAL
ENCARGADOS EDUCATIVOS
SECRETARIA DE DIRECCIÓN DE ÁREA
INICIO
Establece un programa de talleres y
Redacta la propuesta de talleres y actividades educativas.
1
Hace revisión de la propuesta
Autoriza
si
Comunica el programa al resto del área
Busca fuentes de información confiables para sustentar las
NO
Plantea observaciones y solicita correcciones.
Realiza correcciones
Procesa la información recabada
1
Realiza pruebas para corroborar si las metodologías y materiales utilizadas funcionan para el desarrollo de talleres y act. Educ.
1/2

DIRECTOR DE ÁREA EDUCATIVA DEL MUSEO	COORDINADOR DE DIFUSIÓN CULTURAL	ENCARGADOS EDUCATIVOS	SECRETARIA DE DIRECCIÓN DE ÁREA


2/2
Elabora el manual educativo
Revisa los manuales y solicita autorización de la Dir. Educativa
1
Hace revisión de los manuales
Autoriza
si
Define el material didáctico
Define el material
NO
Plantea observaciones y solicita correcciones.
Realiza correcciones
1
Entrega el listado a la
Elabora solicitud de
Trabaja con el personal operativo que impartirá los talleres
Da seguimiento al proceso de compras de
Ejemplifica la manera en que se espera se desarrollen los talleres y actividades educativas
Elabora Guía de visita para grupos Escolares.
Organiza ciclos de
Asiste a los visitantes en caso de que requiera ampliar la información
FIN

DIVULGACIÓN CIENTÍFICA

Fecha de elaboración: Octubre del 2007.

DIVULGACIÓN CIENTÍFICA.

NORMATIVIDAD.

1) Fundamentos legales.
Ley para los Servidores Públicos de Estado de Jalisco y sus Municipios
Ley de Responsabilidades del los Servidores Públicos y sus Municipios
Ley Federal del trabajo
Código Penal Federal
Código Civil para el Estado de Jalisco
2) Políticas Generales.
La Dirección Educativa, a través de sus coordinaciones es la responsable de llevar a cabo la investigación museológica para la producción de guiones de exposiciones temporales y permanentes.
El área educativa se responsabiliza del diseño conceptual de los talleres y las actividades educativas, de acuerdo a los programas y políticas que en materia de divulgación científica son propuestos por el área, además de probar y evaluar que los talleres y las actividades educativas sean acordes con dichos programas y políticas.

INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
Museología Educativa.	Aproximación al tema.
	Proceso de Investigación.
	Elaboración de guión conceptual.
Diseño de talleres y actividades educativas.	Planeación.
	Investigación.
	Prueba.
	Diseño.
	Capacitación.
	Evaluación.

DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Divulgación Científica
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Museología Educativa
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Educativa.

ALCANCE O ÁMBITO:

Municipal, Estatal, Nacional.

OBJETIVO DEL SUBPROCESO:

Llevar a cabo la investigación marco y la producción de los guiones museológicos pertinentes a las exposiciones que se producen en la institución.

POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:

1. La Dirección Educativa, a través de sus coordinaciones es la responsable de llevar a cabo la investigación museológica para la producción de guiones de exposiciones temporales y permanentes.

RESULTADOS ESPERADOS:

Textos, reportes de investigación, guiones museológicos.

INDICADOR DE ÉXITO:

Que el 90 % de los comentarios plasmados en los libros de visita de la exposición sean positivos.

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

- Textos
- Reportes de investigación
- Guiones museológicos
- Artículos
- Ponencias
- Participaciones académicas.

2) Descripción Narrativa.

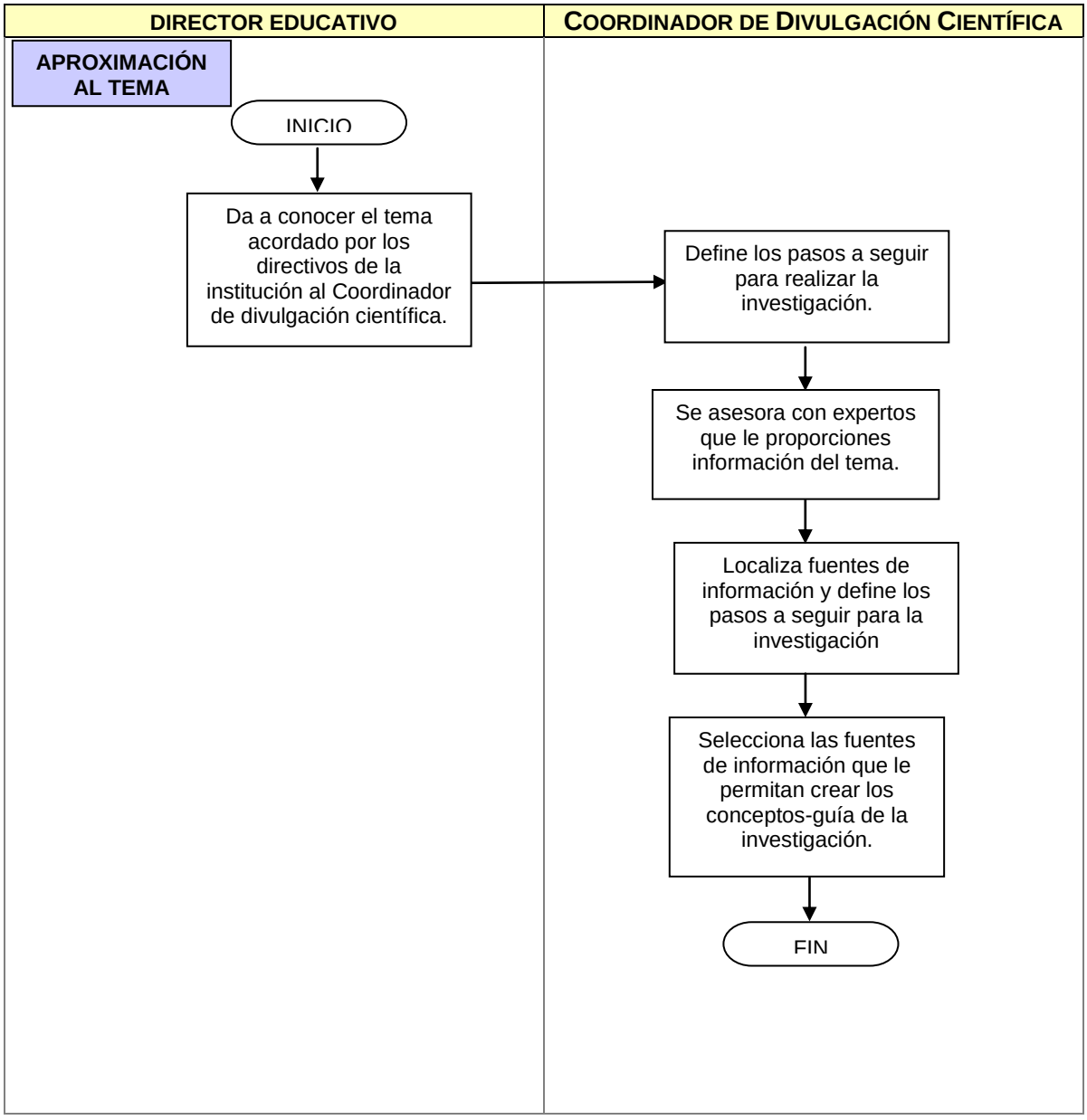
NOMBRE DEL PROCESO:	Divulgación Científica
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Museología Educativa
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Educativa.

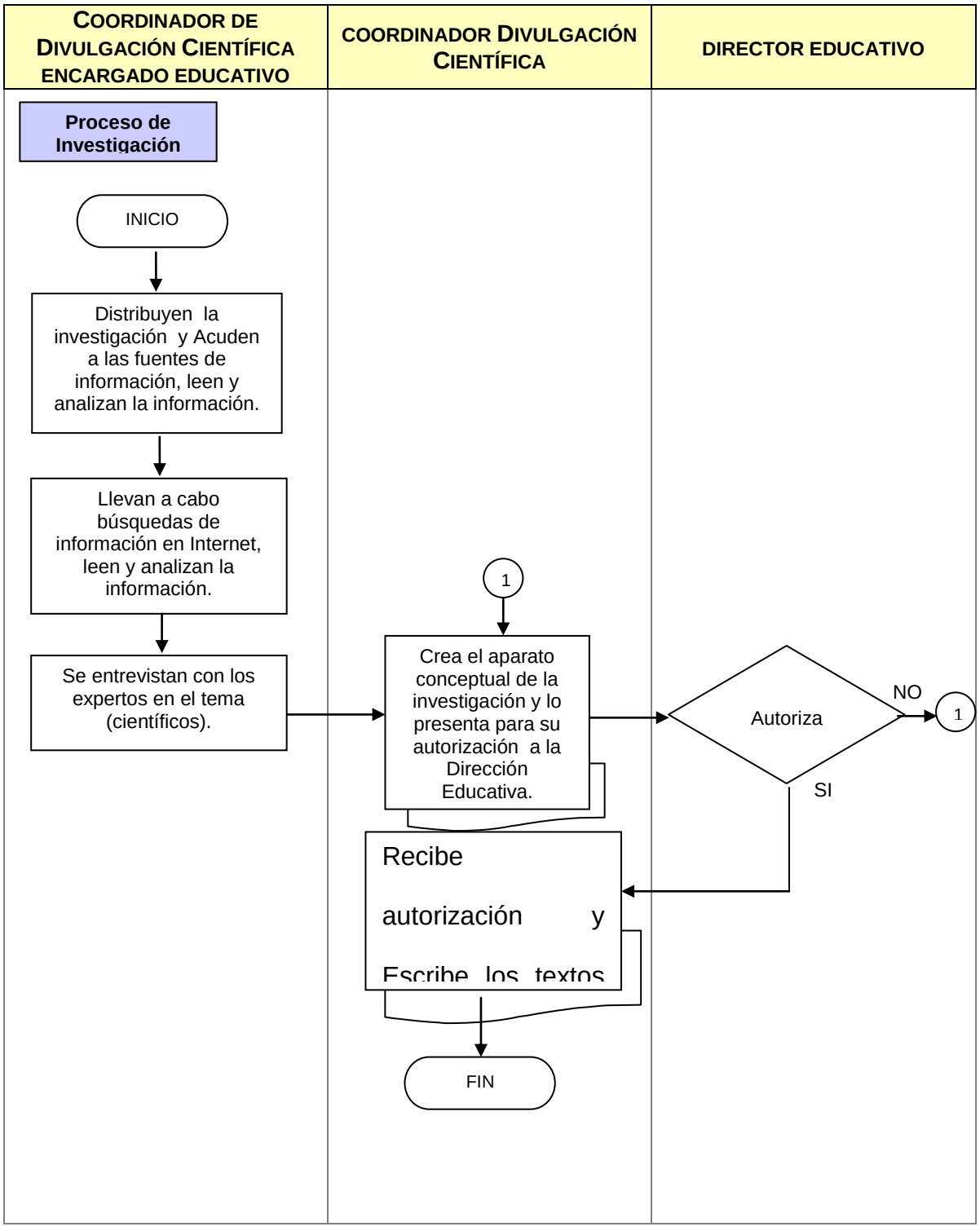
No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
	APROXIMACIÓN AL TEMA.	
1	Da a conocer el tema acordado por los directivos de la institución a el Coordinador de Divulgación Científica.	Directora Educativa
2	Define los pasos a seguir para llevar a cabo la investigación.	Coordinador de Divulgación Científica.
3	Se asesora con expertos que le proporcionen información pertinente para llevar a cabo la investigación.	Coordinador de Divulgación Científica.
4	Localiza las fuentes bibliográficas, hemerográficas e informatizadas y define los pasos a seguir para llevar a cabo la investigación.	Coordinador de Divulgación Científica.
5	Selecciona las fuentes de información pertinentes que le permitirán crear los conceptos-guía de la investigación	Coordinador de Divulgación Científica
	PROCESO DE INVESTIGACIÓN.	
1	Acude a bibliotecas y hemerotecas, lee y analiza la información.	Coordinador de Divulgación Científica y encargados educativos.
2	Lleva a cabo búsquedas de información en Internet, lee y analiza la información.	Coordinador de Divulgación Científica y encargados educativos.
3	Se entrevista con los expertos en el tema (científicos).	Coordinador de Divulgación Científica y encargados educativos.

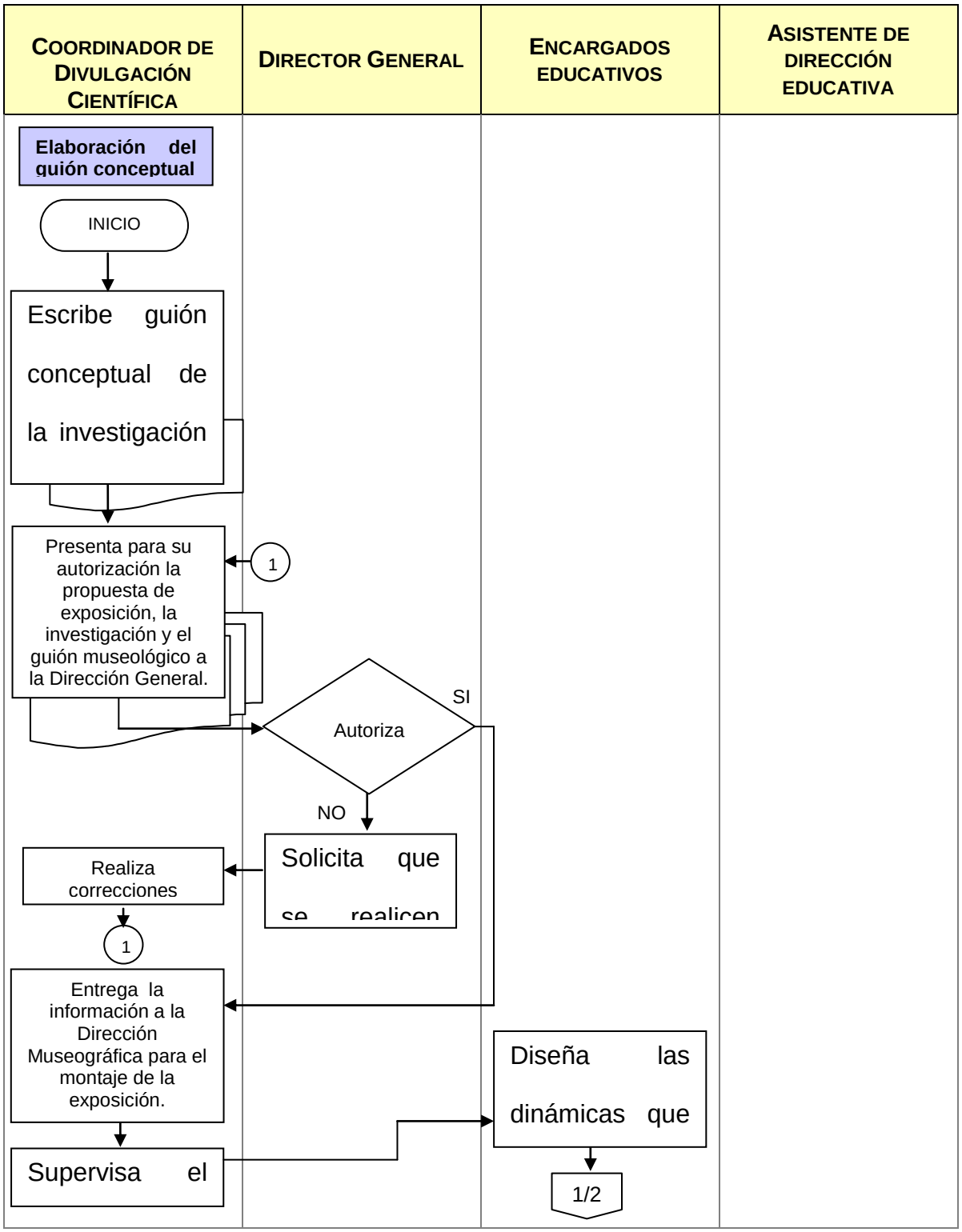
4	Crea el aparato conceptual de la investigación y lo presenta para su autorización a la Dirección Educativa.	Coordinador de Divulgación Científica
5	Aprueba o pide hacer modificaciones antes de autorizarlo.	Dirección Educativa.
6	Realiza correcciones en caso de ser necesario y una vez autorizado, escribe los textos que justifican, definen objetivos y expresan la información obtenida acerca del tema.	Coordinador de Divulgación Científica
ELABORACIÓN DEL GUIÓN CONCEPTUAL.		
1	Escribe el guión conceptual de la investigación y transforma la información reunida en el guión museológico de una propuesta de exposición.	Coordinador de Divulgación Científica
2	Presenta la propuesta de exposición, la investigación y el guión museológico a la Dirección General.	Coordinador de Divulgación Científica
3	Aprueba la propuesta o pide hacer modificaciones antes de autorizarlo.	Dirección General.
4	Realiza correcciones en caso de ser necesario y una vez autorizado, se entrega a la Dirección de Museografía para que elabore el guión museográfico, reúna los materiales y monte la exposición.	Dirección de Museografía.
5	Supervisa el proceso de montaje.	Coordinador de Divulgación Científica
6	Diseña las dinámicas que se van a impartir en la exposición.	Encargados educativos.
7	Define el material didáctico para las dinámicas, realiza un listado y lo entrega a la asistente educativa para que realice los tramites correspondientes.	Encargados educativos.
8	Elabora la solicitud de compra y/o entrega de listado de materiales al área operativa.	Secretaria de dirección de área.
9	Da seguimiento de las compras e informa al encargado educativo.	Secretaria de dirección de área
10	Capacita al personal operativo para que impartan las dinámicas.	Encargados educativos.

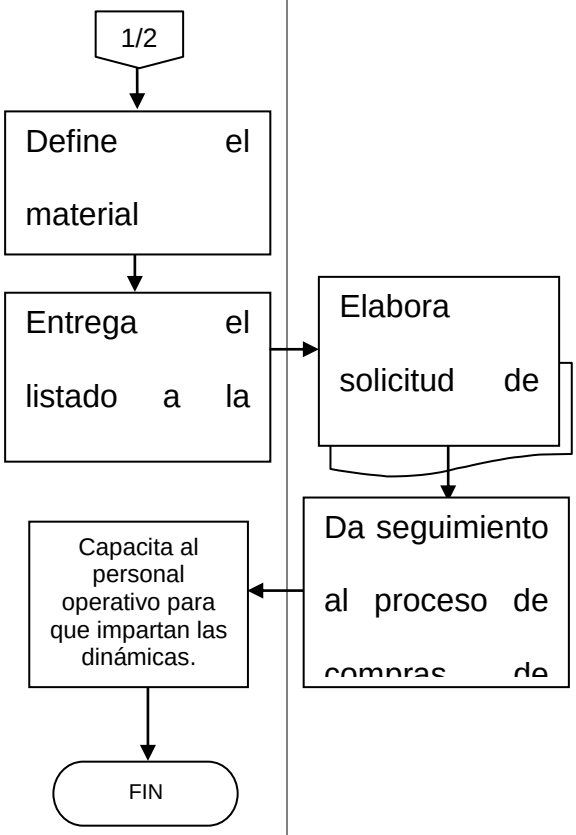
3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Divulgación Científica
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Museología Educativa
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Educativa




COORDINADOR DE DIVULGACIÓN CIENTÍFICA ENCARGADO EDUCATIVO
COORDINADOR DIVULGACIÓN CIENTÍFICA
DIRECTOR EDUCATIVO
Proceso de Investigación
INICIO
Distribuyen la investigación y Acuden a las fuentes de información, leen y analizan la información.
Llevan a cabo búsquedas de información en Internet, leen y analizan la información.
Se entrevistan con los expertos en el tema (científicos).
1
Crea el aparato conceptual de la investigación y lo presenta para su autorización a la Dirección Educativa.
Autoriza
NO
1
SI
Recibe autorización y Escribe los textos
FIN


COORDINADOR DE DIVULGACIÓN CIENTÍFICA
DIRECTOR GENERAL
ENCARGADOS EDUCATIVOS
ASISTENTE DE DIRECCIÓN EDUCATIVA
Elaboración del guión conceptual
INICIO
Escribe guión conceptual de la investigación
Presenta para su autorización la propuesta de exposición, la investigación y el guión museológico a la Dirección General.
1
Autoriza
SI
NO
Solicita que se realicen
Realiza correcciones
1
Entrega la información a la Dirección Museográfica para el montaje de la exposición.
Supervisa el
Diseña las dinámicas que
1/2

COORDINADOR DE DIVULGACIÓN CIENTÍFICA	DIRECTOR GENERAL	ENCARGADOS EDUCATIVOS	ASISTENTE DE DIRECCIÓN EDUCATIVA
			

DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Divulgación Científica
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Diseño de talleres y actividades educativas.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Educativa.
ALCANCE O ÁMBITO:	
Su aplicación concierne a la Dirección Educativa y repercute en las labores del Área Operativa.	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
Generar una oferta de talleres y actividades educativas para los usuarios del museo.	
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
El área educativa se responsabiliza del diseño conceptual de los talleres y las actividades educativas, de acuerdo a los programas y políticas que en materia de difusión cultural son propuestos por el área, además de probar y evaluar que los talleres y las actividades educativas sean acordes con dichos programas y políticas.	
RESULTADOS ESPERADOS:	
Ofrecer talleres y actividades educativas significativas y pertinentes para los usuarios del museo de todas las edades, acordes a los programas y políticas que se establecen en materia de difusión cultural.	
INDICADOR DE ÉXITO:	
Que el nivel de satisfacción de los visitantes, según la encuesta de visita libre, sea positivo por lo menos en un 90 % de los encuestados.	
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	
Manuales de actividades educativas.	

2) Descripción Narrativa.

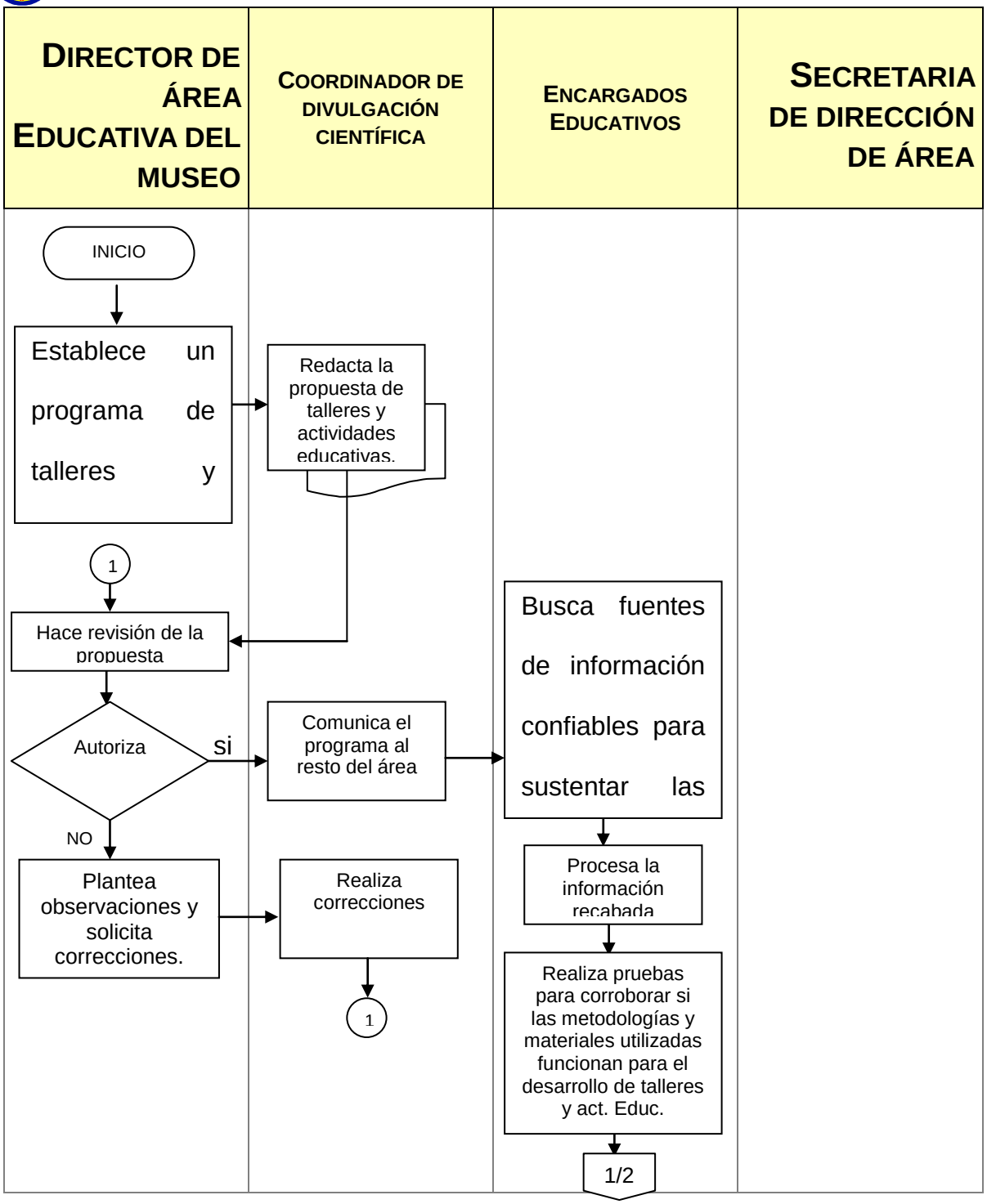
NOMBRE DEL PROCESO:	Divulgación Científica
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Diseño de talleres y actividades educativas.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Educativa.

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	PLANEACIÓN.	
1	Establece un programa de talleres y actividades educativas para divulgación científica de acuerdo al plan de exposiciones permanentes, talleres extramuro (externas) y a las políticas generales.	Dirección Educativa
2	Redacta la propuesta de talleres y actividades educativas y presenta a la Directora Educativa para su autorización.	Coordinador de Divulgación Científica
3	Hace la revisión de la propuesta y autoriza o plantea las observaciones y solicita correcciones.	Dirección Educativa
4	Hace los ajustes en caso necesario y una vez autorizado comunica el programa al resto del área.	Coordinador de Divulgación Científica
	INVESTIGACIÓN.	
5	Busca fuentes de información confiables para sustentar las metodologías y los contenidos de los talleres y las actividades educativas planeadas.	Encargados educativos.
6	Procesa la información recabada en las fuentes informativas.	Encargados educativos.
	PRUEBA.	
7	Realiza pruebas para corroborar si las metodologías y los materiales funcionan para el desarrollo de talleres y actividades educativas.	Encargados educativos.

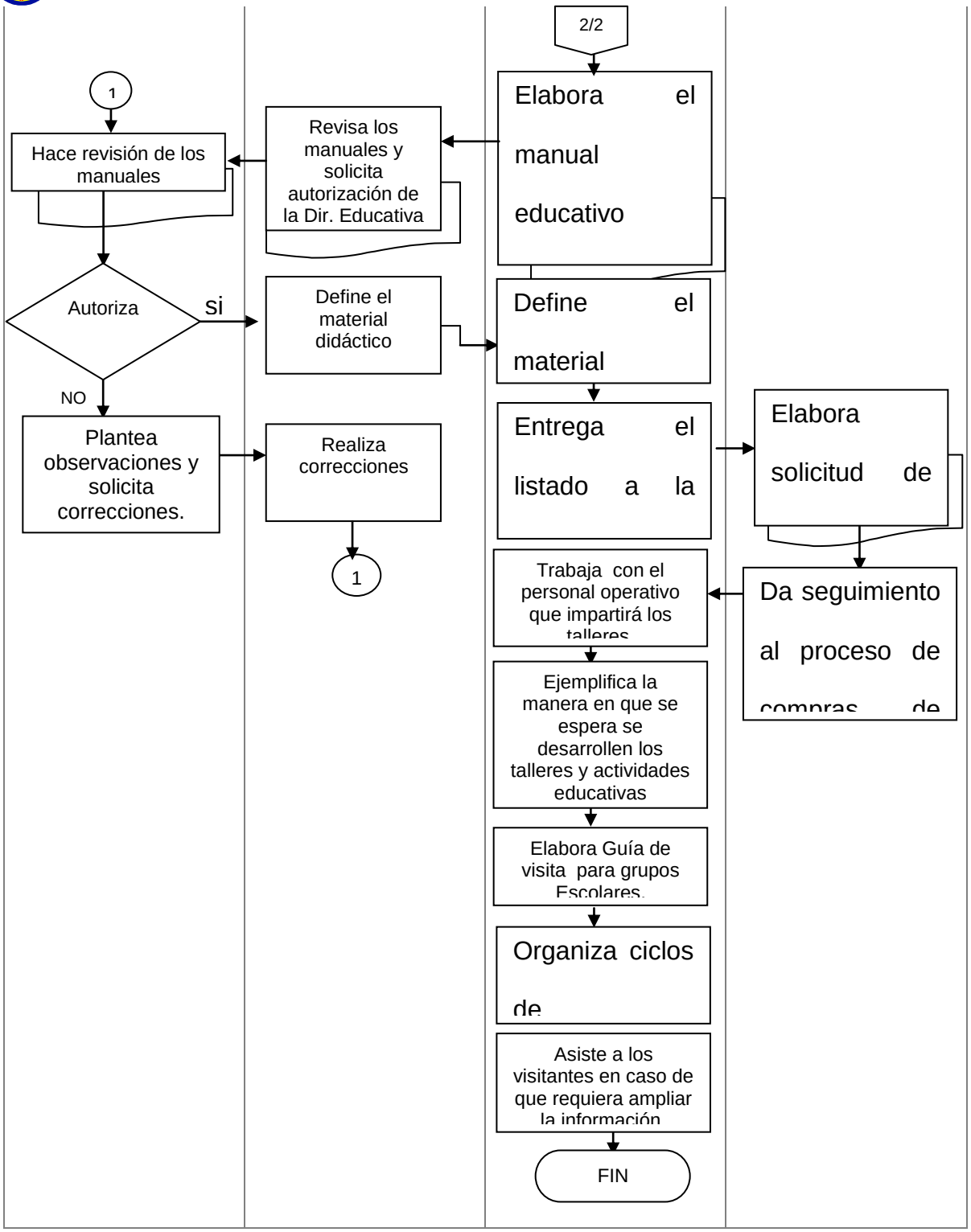
DISEÑO.		
8	Elabora el manual educativo en el que se especifica qué materiales deben ser utilizados para el desarrollo de los talleres y las actividades educativas, cómo deben ser empleados y cuál es el tipo de información necesaria para manejar sus contenidos.	Encargados educativos.
9	Revisa los manuales para su entrega a la Dirección Educativa.	Coordinador de Divulgación Científica
10	Revisa y hace las observaciones necesarias.	Dirección Educativa.
11	Realiza las modificaciones indicadas.	Coordinador de Divulgación Científica
12	Define el material didáctico para los talleres, realiza un listado y lo entrega a la asistente educativa para que realice los tramites correspondientes.	Coordinador de Divulgación Científica y encargados educativos.
13	Realiza la solicitud de compra y/o entrega el listado de materiales al área operativa.	Secretaria de dirección de área
14	Da seguimiento a las compras e informa al encargado educativo.	Secretaria de dirección de área
CAPACITACIÓN.		
15	Trabaja de manera directa con el personal operativo responsable de impartir los talleres y las actividades educativas a los usuarios del museo.	Encargados educativos.
16	Ejemplifica la manera en que se espera se desarrollen los talleres y las actividades educativas.	Encargados educativos.
17	Elabora un documento para profesores con la descripción general del espacio o sala que visitarán llamado Guía de visita para grupos escolares .	Encargados educativos
18	Organiza ciclos de conferencias con expertos externos al museo en caso de que el tema lo requiera.	Encargados educativos
19	Asiste a los visitantes para resolver dudas en los casos en que requieran mayor información sobre los temas abordados en la sala	Personal de la Dirección Educativa

3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Divulgación Científica.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Diseño de talleres y actividades educativas.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Educativa


DIRECTOR DE ÁREA EDUCATIVA DEL MUSEO
COORDINADOR DE DIVULGACIÓN CIENTÍFICA
ENCARGADOS EDUCATIVOS
SECRETARIA DE DIRECCIÓN DE ÁREA
INICIO
Establece un programa de talleres y
Redacta la propuesta de talleres y actividades educativas.
1
Hace revisión de la propuesta
Autoriza
si
Comunica el programa al resto del área
Busca fuentes de información confiables para sustentar las
NO
Plantea observaciones y solicita correcciones.
Realiza correcciones
Procesa la información recabada
1
Realiza pruebas para corroborar si las metodologías y materiales utilizadas funcionan para el desarrollo de talleres y act. Educ.
1/2

DIRECTOR DE ÁREA EDUCATIVA DEL MUSEO	COORDINADOR DE DIVULGACIÓN CIENTÍFICA	ENCARGADOS EDUCATIVOS	SECRETARIA DE DIRECCIÓN DE ÁREA


2/2
Elabora el manual educativo
Revisa los manuales y solicita autorización de la Dir. Educativa
1
Hace revisión de los manuales
Autoriza
si
NO
Define el material didáctico
Plantea observaciones y solicita correcciones.
Realiza correcciones
1
Define el material
Entrega el listado a la
Elabora solicitud de
Trabaja con el personal operativo que impartirá los talleres
Da seguimiento al proceso de compras de
Ejemplifica la manera en que se espera se desarrollen los talleres y actividades educativas
Elabora Guía de visita para grupos Escolares.
Organiza ciclos de
Asiste a los visitantes en caso de que requiera ampliar la información
FIN

COORDINACIÓN DE MULTIMEDIOS

Fecha de elaboración: Octubre de 2007.

COORDINACIÓN DE MULTIMEDIOS

NORMATIVIDAD.

1) Fundamentos legales.2) Políticas Generales.

El área educativa se responsabiliza del diseño conceptual de los talleres y las actividades educativas, de acuerdo a los programas y políticas que en materia de difusión cultural son propuestos por el área, además de probar y evaluar que los talleres y las actividades educativas sean acordes con dichos programas y políticas.

Todo el software con el que el visitante tiene contacto debe ser revisado por la coordinación de multimedios antes de solicitar su compra o donación.

Todo software con el que el visitante tiene contacto debe ser aprobado por la coordinación de multimedios antes de colocarlo en cualquiera de los espacios del museo.

La coordinación de multimedios es responsable del software (que manipula el visitante) no del hardware que es responsabilidad de la coordinación de sistemas.

La Coordinación de Multimedios es la única facultada para hacer cambios en la estructura o programación de la página web el museo.

Solo se actualiza la página web con información revisada y autorizada por la Coordinación de Comunicación Social.

INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
Diseño de talleres y actividades educativas	Planeación.
	Investigación.
	Prueba.
	Diseño.
	Capacitación.
	Evaluación.
Diseño y producción de videojuegos y software educativo.	Definición del proyecto.
	Planeación.
	Producción.
	Pruebas y ajustes.
Actualización, renovación y desarrollo de nuevas secciones para la página web del Trompo Mágico Museo Interactivo.	Diseño y producción de la propuesta.
	Evaluación de los cambios.
	Actualización de la página web.

DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de multimedios
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Diseño de talleres y actividades educativas.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Educativa.
ALCANCE O ÁMBITO:	
Su aplicación concierne a la Dirección Educativa y repercute en las labores del Área Operativa.	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
Generar una oferta de talleres y actividades educativas para los usuarios del museo.	
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
El área educativa se responsabiliza del diseño conceptual de los talleres y las actividades educativas, de acuerdo a los programas y políticas que en materia de alfabetización digital son propuestos por el área, además de probar y evaluar que los talleres y las actividades educativas sean acordes con dichos programas y políticas.	
RESULTADOS ESPERADOS:	
Ofrecer talleres y actividades educativas significativas y pertinentes para los usuarios del museo de todas las edades, acordes a los programas y políticas que se establecen en materia de alfabetización digital.	
INDICADOR DE ÉXITO:	
Que el nivel de satisfacción de los visitantes, según la encuesta de visita libre, sea positivo por lo menos en un 90 % de los encuestados.	
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	
Manuales de actividades educativas.	

2) Descripción Narrativa.

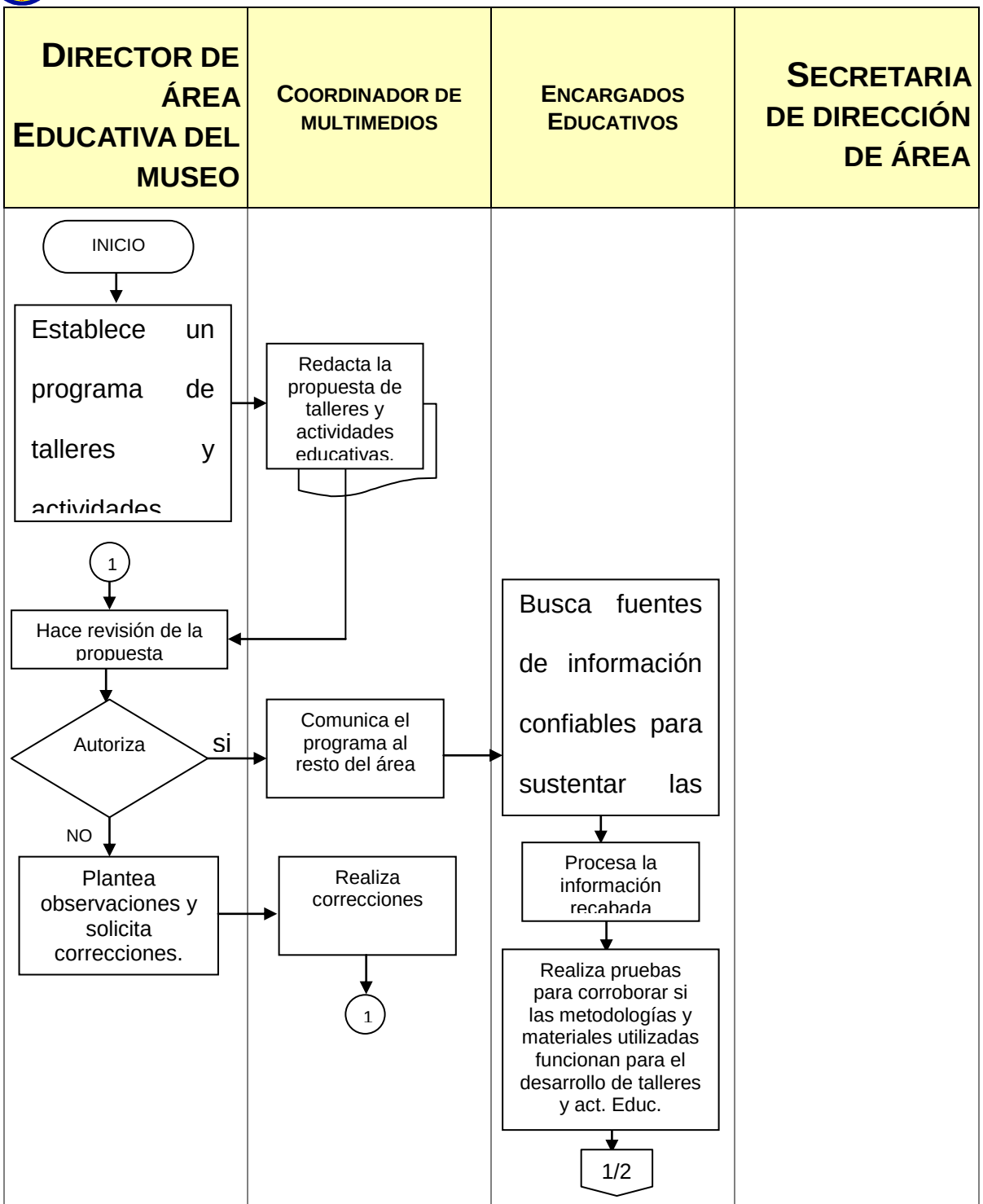
NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de multimedios
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Diseño de talleres y actividades educativas.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Educativa.

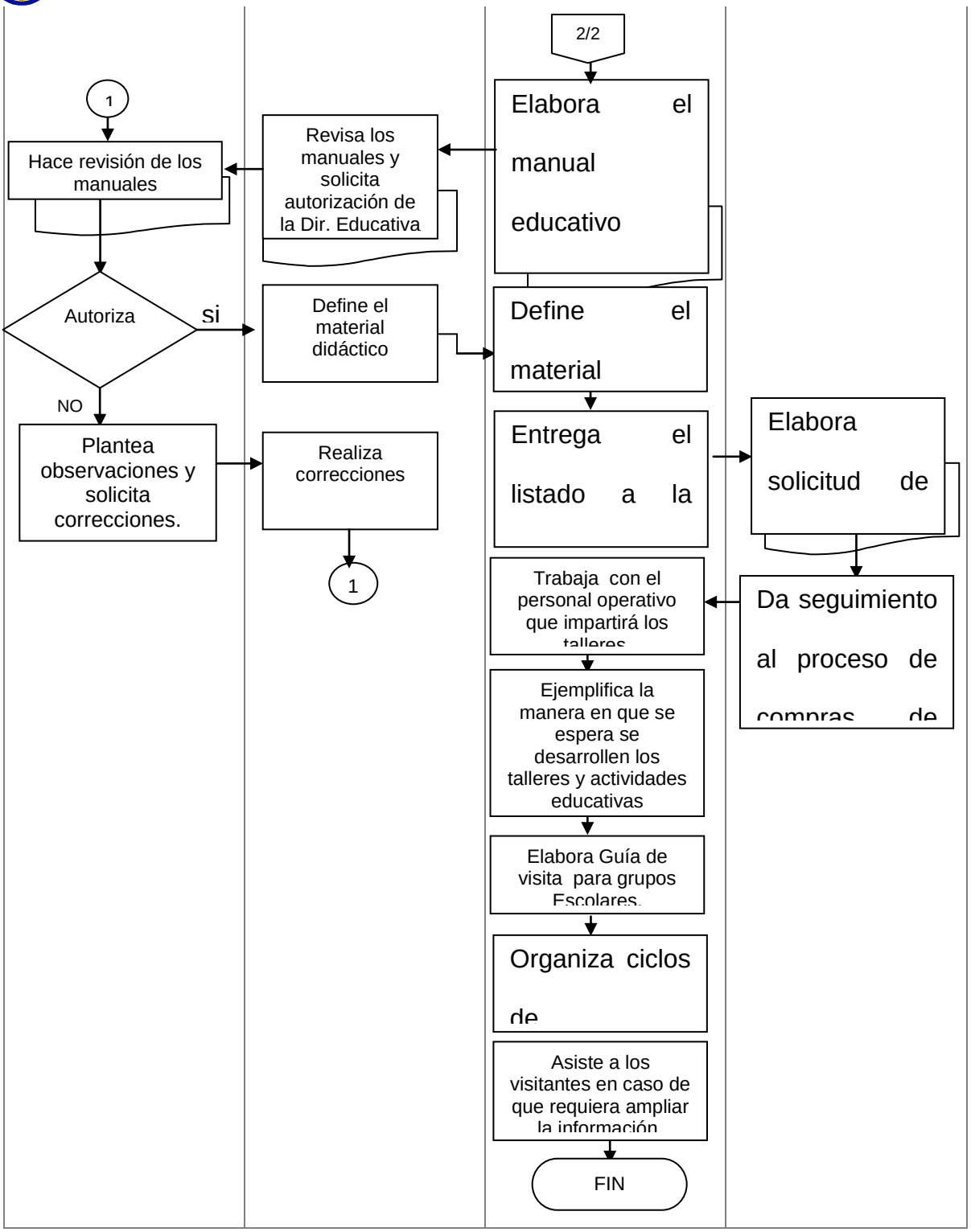
NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
		PLANEACIÓN.
1	Establece un programa de talleres y actividades educativas para la coordinación de multimedios de acuerdo al plan de exposiciones permanentes y a las políticas generales.	Dirección Educativa
2	Redacta la propuesta de talleres y actividades educativas y presenta a la Directora Educativa para su autorización.	Coordinador de multimedios
3	Hace la revisión de la propuesta y autoriza o plantea las observaciones y solicita correcciones.	Dirección Educativa
4	Hace los ajustes en caso necesario y una vez autorizado comunica el programa al resto del área.	Coordinador de multimedios
	INVESTIGACIÓN.	
5	Busca fuentes de información confiables para sustentar las metodologías y los contenidos de los talleres y las actividades educativas planeadas.	Encargados educativos.
6	Procesa la información recabada en las fuentes informativas.	Encargados educativos.
		PRUEBA.
7	Realiza pruebas para corroborar si las metodologías y los materiales funcionan para el desarrollo de talleres y actividades educativas.	Encargados educativos.

		DISEÑO.
8	Elabora el manual educativo en el que se especifica qué materiales deben ser utilizados para el desarrollo de los talleres y las actividades educativas, cómo deben ser empleados y cuál es el tipo de información necesaria para manejar sus contenidos.	Encargados educativos.
9	Revisa los manuales para su entrega a la Dirección Educativa.	Coordinador de de multimedios
10	Revisa y hace las observaciones necesarias.	Dirección Educativa.
11	Realiza las modificaciones indicadas.	Coordinador de de multimedios
12	Define el material didáctico para los talleres, realiza un listado y lo entrega a la asistente educativa para que realice los tramites correspondientes.	Coordinador de de multimedios y encargados educativos.
13	Realiza la solicitud de compra y/o entrega el listado de materiales al área operativa.	Secretaria de dirección de área
14	Da seguimiento a las compras e informa al encargado educativo.	Secretaria de dirección de área
		CAPACITACIÓN.
15	Trabaja de manera directa con el personal operativo responsable de impartir los talleres y las actividades educativas a los usuarios del museo.	Encargados educativos.
16	Ejemplifica la manera en que se espera se desarrollen los talleres y las actividades educativas.	Encargados educativos.
17	Elabora un documento para profesores con la descripción general del espacio o sala que visitarán llamado Guía de visita para grupos escolares .	Encargados educativos
18	Organiza ciclos de conferencias con expertos externos al museo en caso de que el tema lo requiera.	Encargados educativos
19	Asiste a los visitantes para resolver dudas en los casos en que requieran mayor información sobre los temas abordados en la sala	Personal de la Dirección Educativa

3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de multimedios
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Diseño de talleres y actividades educativas.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Educativa


DIRECTOR DE ÁREA EDUCATIVA DEL MUSEO
COORDINADOR DE MULTIMEDIOS
ENCARGADOS EDUCATIVOS
SECRETARIA DE DIRECCIÓN DE ÁREA
INICIO
Establece un programa de talleres y actividades
Redacta la propuesta de talleres y actividades educativas.
1
Hace revisión de la propuesta
Autoriza
si
Comunica el programa al resto del área
Busca fuentes de información confiables para sustentar las
NO
Plantea observaciones y solicita correcciones.
Realiza correcciones
1
Procesa la información recabada
Realiza pruebas para corroborar si las metodologías y materiales utilizadas funcionan para el desarrollo de talleres y act. Educ.
1/2
DIRECTOR DE ÁREA EDUCATIVA DEL MUSEO
COORDINADOR DE MULTIMEDIOS
ENCARGADOS EDUCATIVOS
SECRETARIA DE DIRECCIÓN DE ÁREA



DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de multimedios
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Diseño y producción de videojuegos y software educativo.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Educativa.
ALCANCE O ÁMBITO:	
Para el uso de los visitantes en Trompo Mágico Museo Interactivo.	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
Crear juegos y software educativos que acompañen y complementen cada uno de los espacios de Pabellón Mágico, Mediateca y Va de Paso en el museo.	
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
2. Todo el software con el que el visitante tiene contacto debe ser revisado por la coordinación de multimedios antes de solicitar su compra o donación. 3. Todo software con el que el visitante tiene contacto debe ser aprobado por la coordinación de multimedios antes de colocarlo en cualquiera de los espacios del museo. 4. La coordinación de multimedios es responsable del software (que manipula el visitante) no del hardware que es responsabilidad de la coordinación de sistemas.	
RESULTADOS ESPERADOS:	
Producir videojuegos y software educativo para que el visitante obtenga experiencias de aprendizaje ameno y significativo durante su visita al museo.	
INDICADOR DE ÉXITO:	
Elaborar cuatro productos por año.	
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	
➢ Videojuegos existentes en el mercado internacional. ➢ Investigaciones realizadas sobre cuestiones pedagógicas en ese formato.	

2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de multimedios
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Diseño y producción de videojuegos y software educativo.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Educativa.

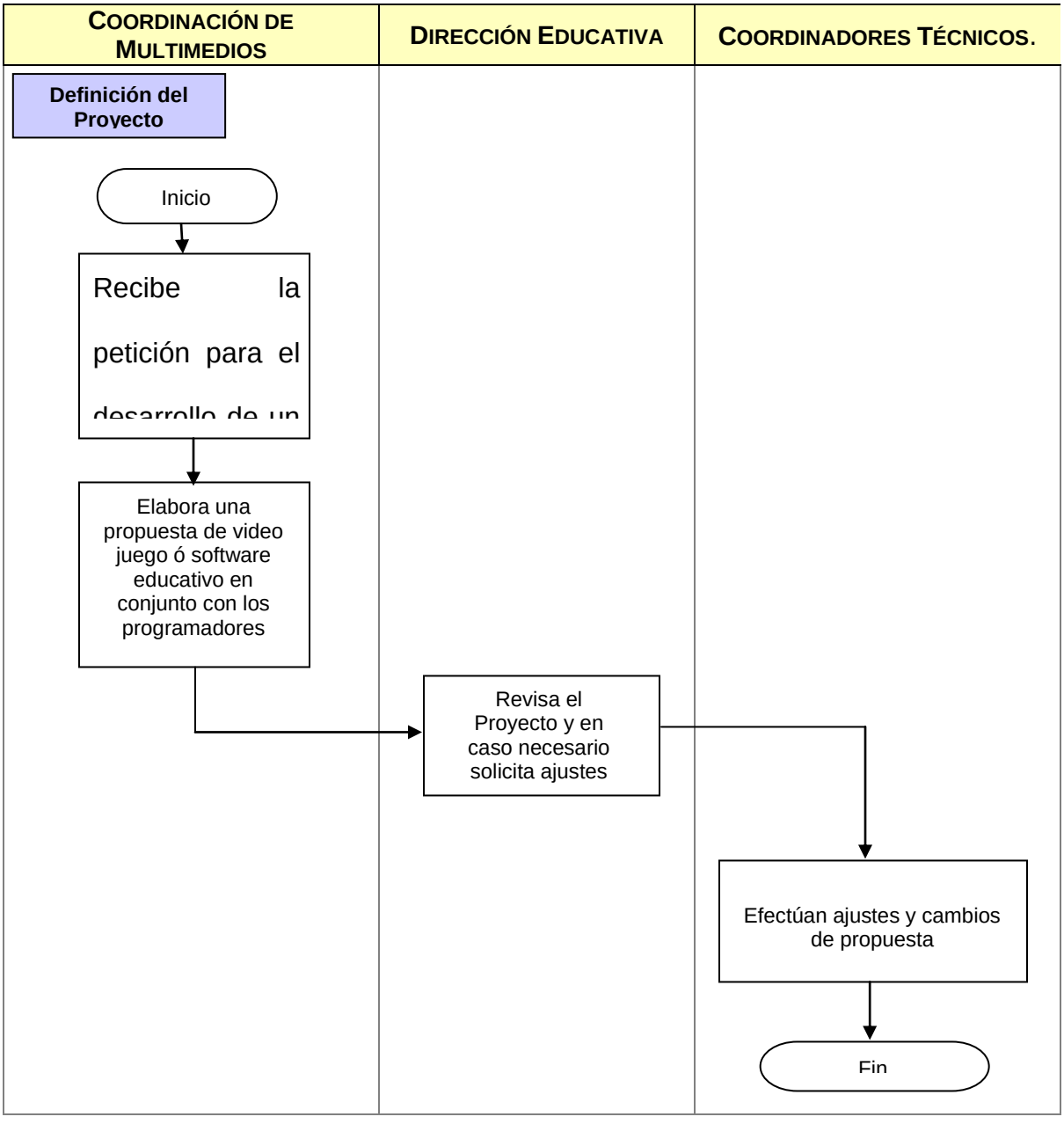
NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
		DEFINICIÓN DEL PROYECTO.
1	Solicita el desarrollo de un videojuego o software educativo bajo un tema en específico.	Dirección general y/o Dirección educativa.
2	Recibe la solicitud y elabora una propuesta de un videojuego o software educativo.	Coordinador de multimedios y Coordinadores Técnicos.
3	Revisa el proyecto y en caso necesario solicita ajustes.	Dirección Educativa.
4	Efectúan ajustes y cambios a la propuesta.	Coordinador de multimedios y Coordinadores Técnicos..
		PLANEACIÓN.
5	Define los temas específicos, profundidad y formato de los contenidos.	Coordinación de divulgación científica y/o coordinación de difusión cultural
6	Revisa y autoriza los temas.	Dirección Educativa.
7	Define la profundidad y formato de los contenidos.	Coordinador de multimedios
8	Define las reglas del juego.	Coordinador de multimedios y Coordinadores Técnicos.
9	Diseña la interfaz.	Coordinador de multimedios y Coordinadores Técnicos.
10	Define el estilo de los gráficos.	Coordinador de multimedios y Coordinadores Técnicos..

11	Definen los escenarios, personajes y elementos adicionales.	Coordinador de multimedios y Coordinadores Técnicos.
12	Define las pantallas de cortinillas, inicio, fin y mensajes durante el juego.	Coordinador de multimedios y Coordinadores Técnicos.
		PRODUCCIÓN.
13	Produce los contenidos.	Coordinación de divulgación científica y/o coordinación de difusión cultural.
14	Revisa los contenidos y revisan textos.	Dirección educativa y coordinación de comunicación social y apoyo A.
15	Produce los gráficos y/o da seguimiento a la realización de los mismos (Interna y/o externa).	Coordinador de multimedios y Coordinadores Técnicos.y/o coordinación de imagen y/o contratación externa.
16	Produce las animaciones.	Coordinadores Técnicos.
17	Graba las locuciones y/o da seguimiento a la realización de los mismos (Interna y/o externa). .	Coordinador de multimedios y Coordinadores Técnicos..
18	Selecciona la música y efectos de sonido.	Coordinador de multimedios y Coordinadores Técnicos.
19	Programa el sistema.	Coordinadores Técnicos.
		PRUEBAS Y AJUSTES.
20	Revisa el producto y en su caso solicita ajustes.	Coordinador de multimedios.
21	Efectúa ajustes y correcciones.	Coordinadores Técnicos.

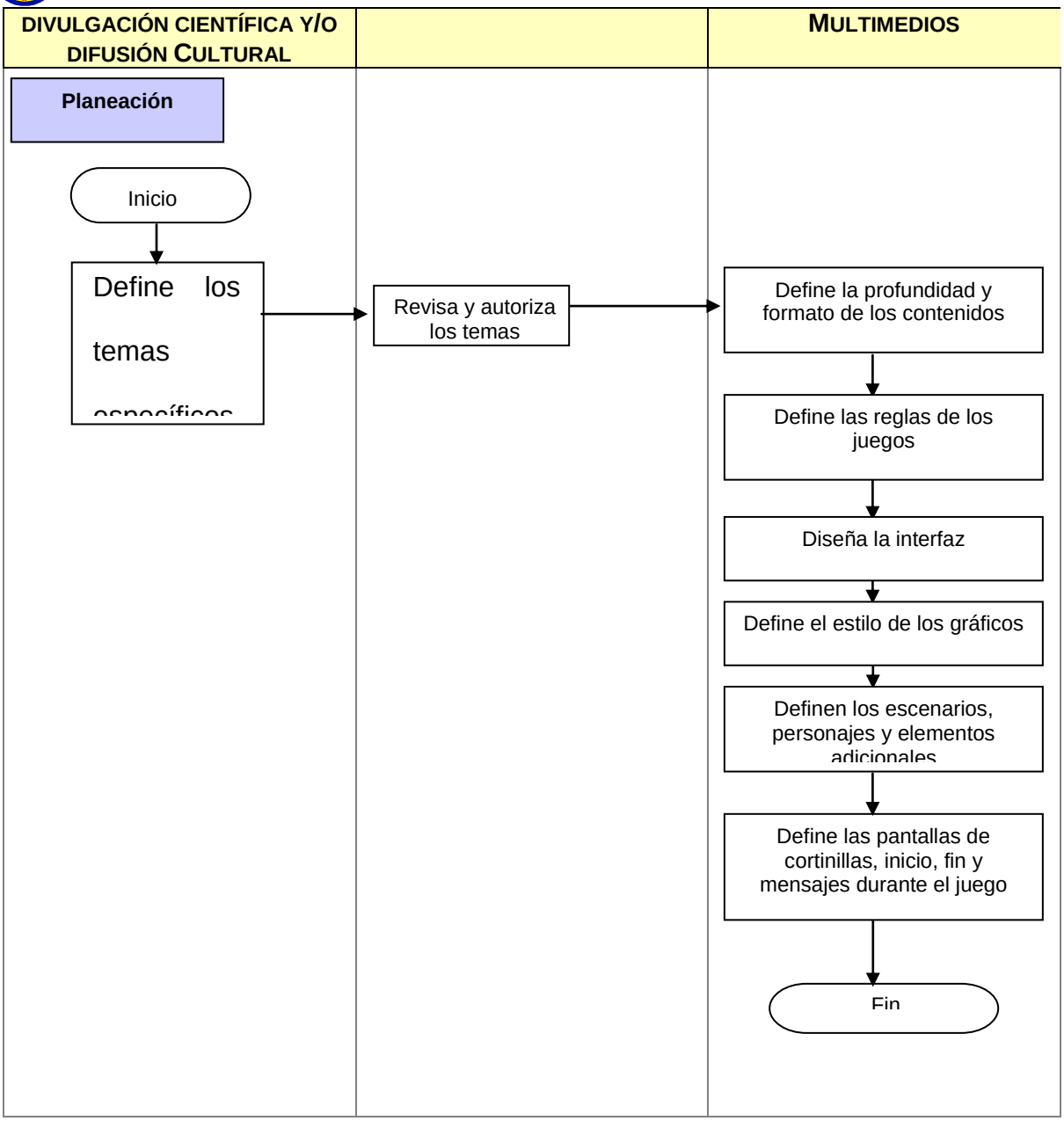
22	Revisa el producto y solicita correcciones en caso necesario.	Dirección Educativa y Coordinación de investigación y evaluación.
23	Efectúa ajustes y correcciones.	Coordinadores Técnicos.
24	Instala en un espacio del museo o se quema el master.	Coordinadores Técnicos.

3) Flujograma del Subproceso.

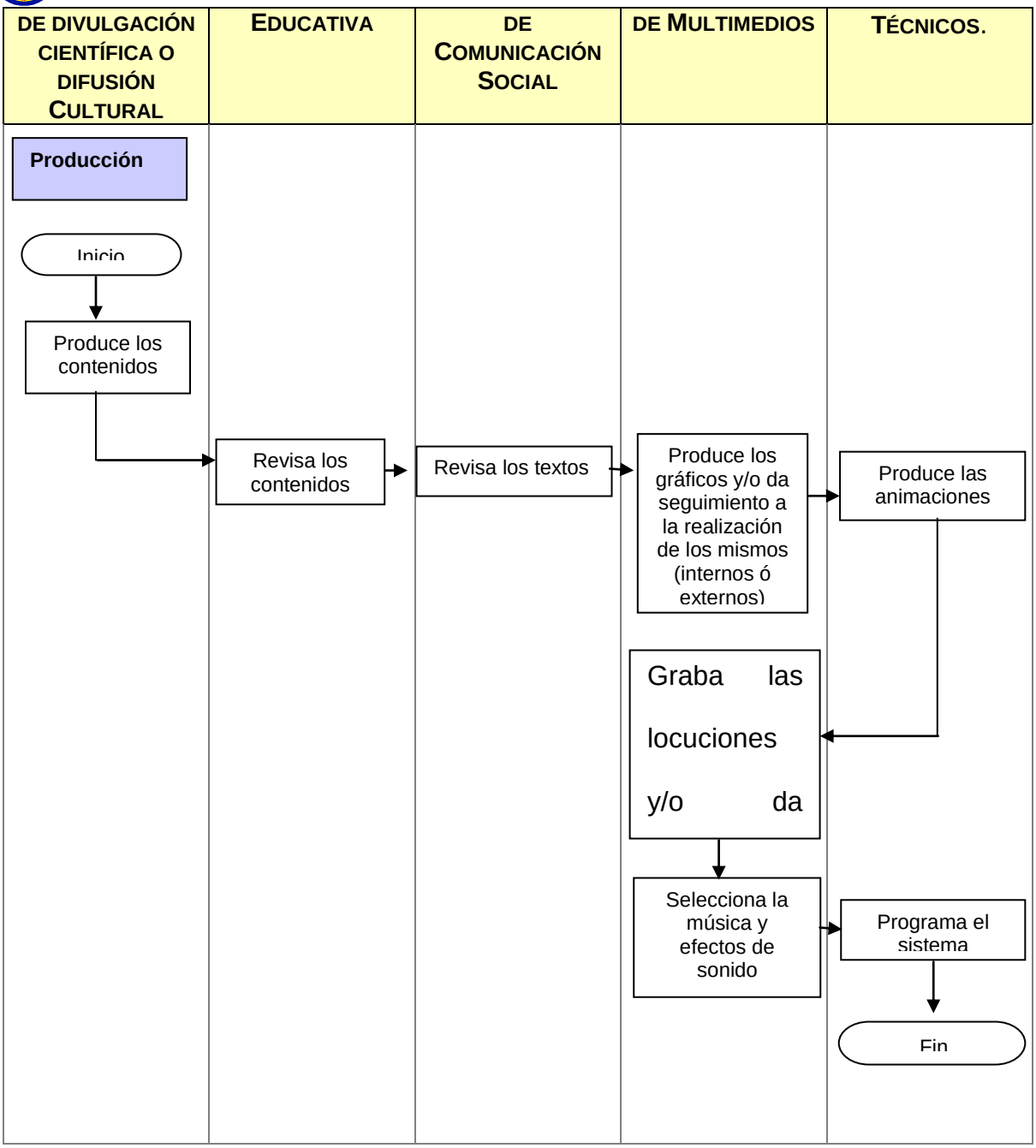
NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de multimedios
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Diseño y producción de videojuegos y software educativo.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Educativa

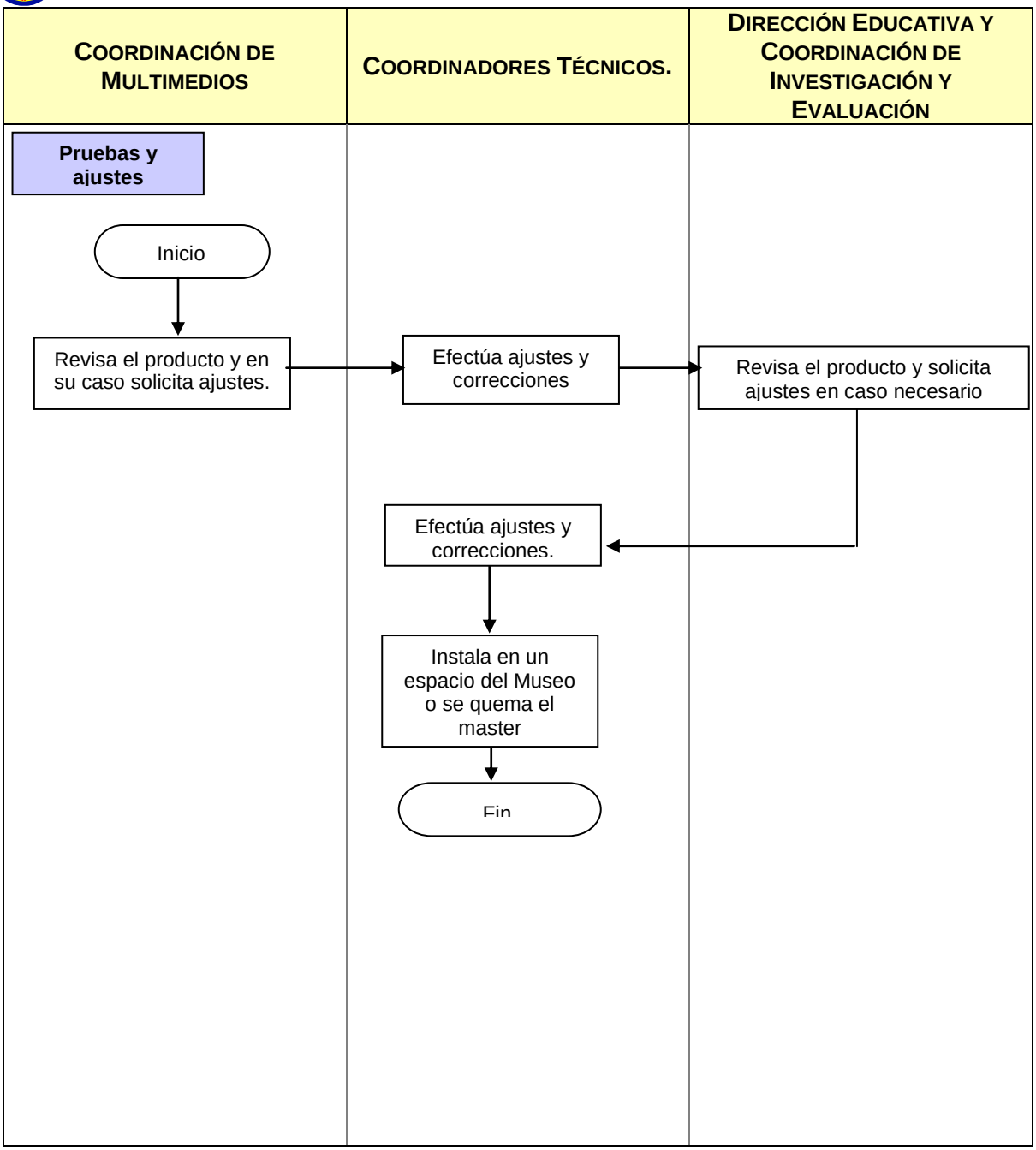


COORDINACIÓN DE	DIRECCIÓN EDUCATIVA	COORDINACIÓN DE



COORDINACIÓN	DIRECCIÓN	COORDINACIÓN	COORDINACIÓN	COORDINADORES


DE DIVULGACIÓN CIENTÍFICA O DIFUSIÓN CULTURAL
EDUCATIVA
DE COMUNICACIÓN SOCIAL
DE MULTIMEDIOS
TÉCNICOS.
Producción
Inicio
Produce los contenidos
Revisa los contenidos
Revisa los textos
Produce los gráficos y/o da seguimiento a la realización de los mismos (internos ó externos)
Produce las animaciones
Graba las locuciones y/o da
Selecciona la música y efectos de sonido
Programa el sistema
Fin



DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de multimedios
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Actualización, renovación y desarrollo de nuevas secciones para la página web del Trompo Mágico Museo Interactivo.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Educativa.
ALCANCE O ÁMBITO:	
Para el público en general que navega en internet.	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
Proporcionar información oportuna y útil para el público en general por medio de la página web del museo.	
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
1. La Coordinación de Multimedios es la única facultada para hacer cambios en la estructura o programación de la página web el museo. 2. Solo se actualiza la página web con información revisada y autorizada por la Coordinación de Comunicación Social.	
RESULTADOS ESPERADOS:	
Mantener vigente la página web del museo.	
INDICADOR DE ÉXITO:	
Realizar en tiempo y en forma las peticiones de modificaciones a la página web.	
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	

2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de multimedios
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Actualización, renovación y desarrollo de nuevas secciones para la página web del Trompo Mágico Museo Interactivo.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Educativa.

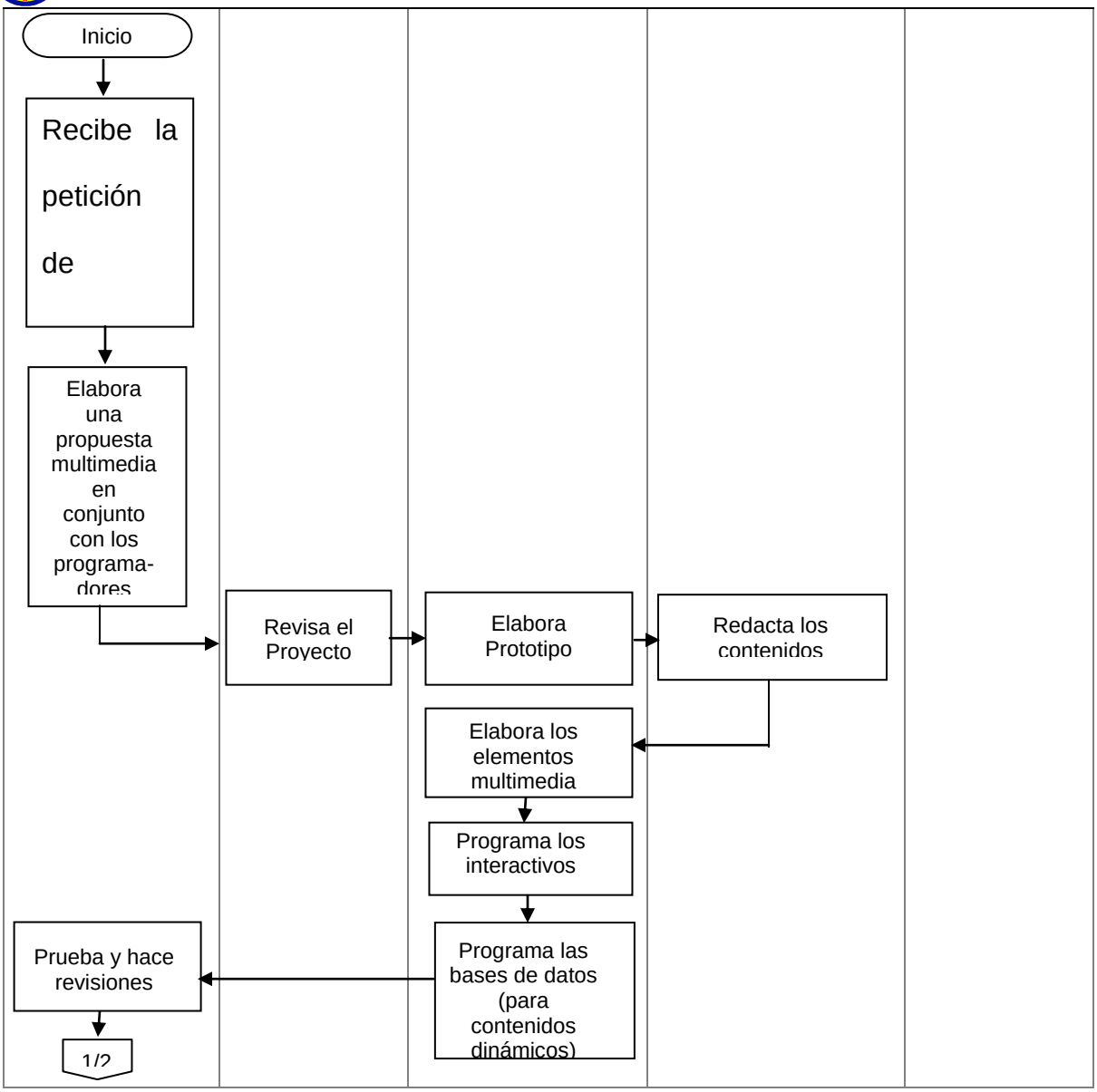
NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
	DISEÑO Y PRODUCCIÓN DE LA PROPUESTA.	
1	Recibe la petición de actualización, renovación o nueva sección para la página web del museo.	Coordinador de Multimedios
2	Elabora una propuesta multimedia.	Coordinador de multimedios y Coordinadores Técnicos..
3	Revisa el proyecto.	Dirección Educativa.
4	Elabora un prototipo.	Coordinadores Técnicos.
5	Redacta los contenidos.	Coordinación de Comunicación Social y apoyo A
6	Elabora los elementos multimedia.	Coordinadores Técnicos.
7	Programa los interactivos.	Coordinadores Técnicos.
8	Programa las bases de datos (para contenidos dinámicos).	Coordinadores Técnicos.
	EVALUACIÓN DE LOS CAMBIOS.	
9	Prueba y hace revisiones.	Coordinador de multimedios Coordinadores Técnicos. y coordinación de comunicación social
10	Realiza los ajustes necesarios.	Coordinadores Técnicos.
	ACTUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB.	

11	Publica los cambios en el servidor.	Secretaría de Administración – Informática.

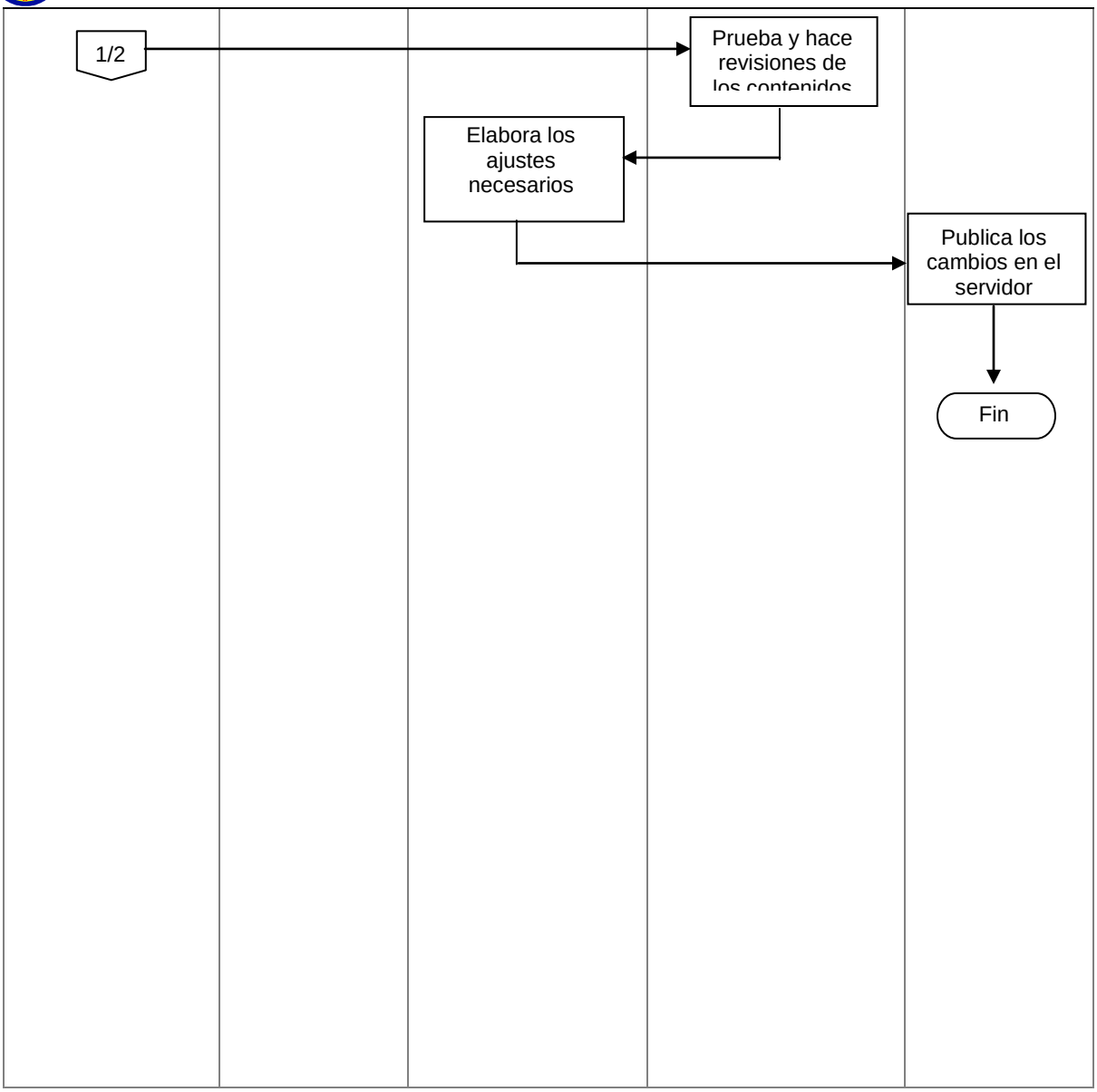
3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de multimedios.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Actualización, renovación y desarrollo de nuevas secciones para la página web del Trompo Mágico Museo Interactivo.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Educativa

COORDINACIÓN DE MULTIMEDIOS	DIRECCIÓN EDUCATIVA	COORDINADORES TÉCNICOS.	COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL	SEC. ADMÓN (INFORMÁTICA)



COORDINACIÓN DE MULTIMEDIOS	DIRECCIÓN EDUCATIVA	COORDINADORES TÉCNICOS.	COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL	SEC. ADMON (INFORMÁTICA)


1/2
Prueba y hace revisiones de los contenidos
Elabora los ajustes necesarios
Publica los cambios en el servidor
Fin

INVESTIGACIÓN Y EVALUACIÓN EDUCATIVA

Fecha de elaboración: Octubre de 2007.

INVESTIGACIÓN Y EVALUACIÓN EDUCATIVA.

NORMATIVIDAD.

1) Fundamentos legales.

2) Políticas Generales.

Diseñar instrumentos, encuestas, guías de entrevista, trabajos de observación para su implementación en los lugares a evaluar.
Realizar la evaluación mediante diferentes instrumentos y métodos de investigación; lograr que sea lo más objetiva y clara posible y presentar los resultados y conclusiones.

INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
Planeación y coordinación de la investigación de públicos.	Planeación de la investigación de públicos.
	Realización del trabajo de campo.
	Sistematización de la información.
	Análisis de la información
	Presentación de los resultados.
Evaluación de los productos educativos.	Definición de la evaluación.
	Realización del trabajo de campo.
	Sistematización de la información.
	Análisis de la información.
	Presentación de los resultados.

DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Investigación y Evaluación Educativa.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Planeación y coordinación de la investigación de públicos.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Educativa.
ALCANCE O ÁMBITO:	
Compete a visita libre, grupos escolares, maestros y todas las áreas del museo.	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
Conocer mediante diversos instrumentos de investigación las expectativas, necesidades y niveles de satisfacción de los visitantes del museo.	
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
Diseñar instrumentos, encuestas, guías de entrevista, trabajos de observación.	
RESULTADOS ESPERADOS:	
Reporte de conclusiones.	
INDICADOR DE ÉXITO:	
Evaluar semestralmente las expectativas, necesidades y características de los públicos.	
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	
Reporte de conclusiones anteriores.	

2) Descripción Narrativa.

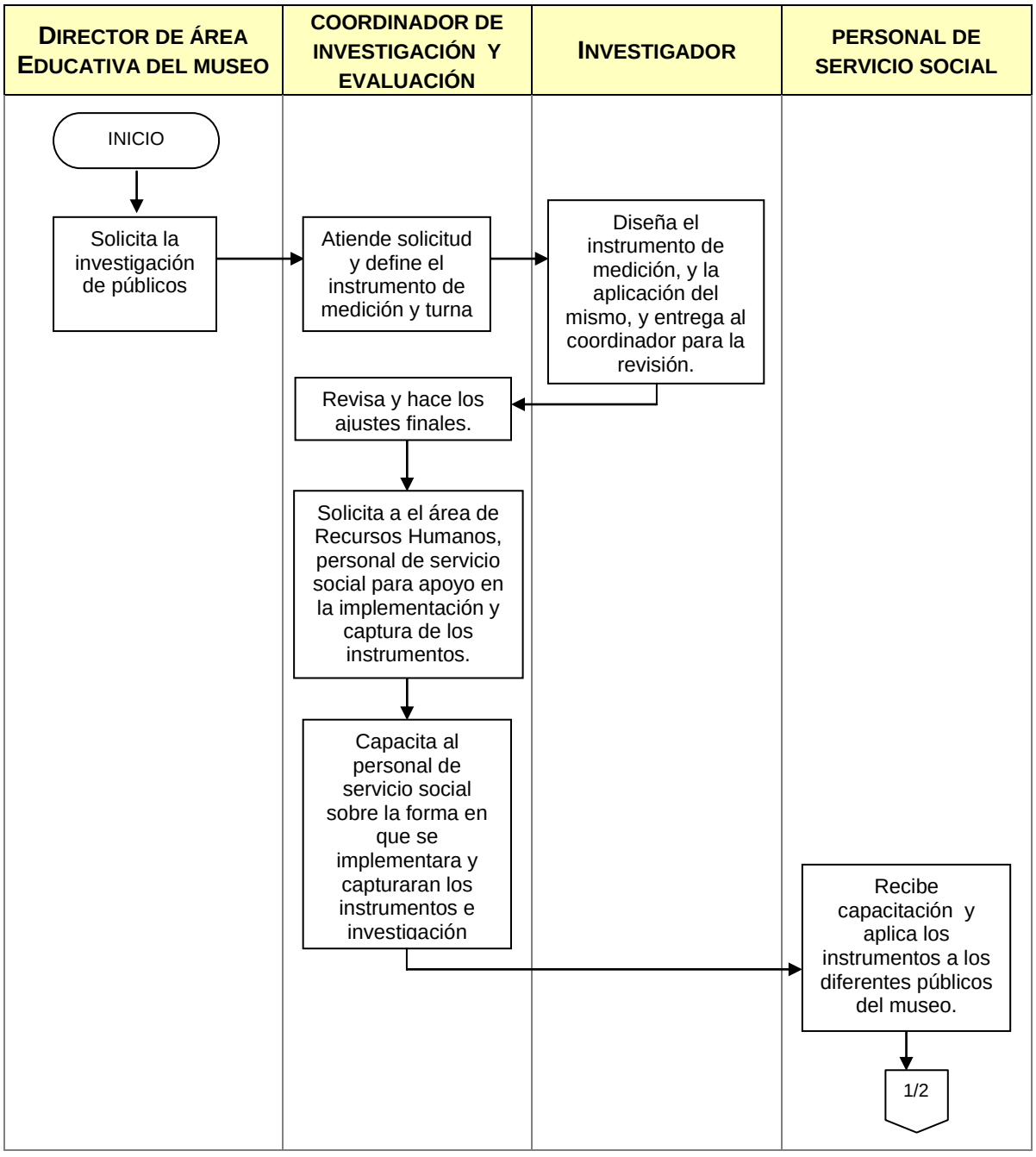
NOMBRE DEL PROCESO:	Investigación y Evaluación Educativa.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Planeación y coordinación de la investigación de públicos.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Educativa.

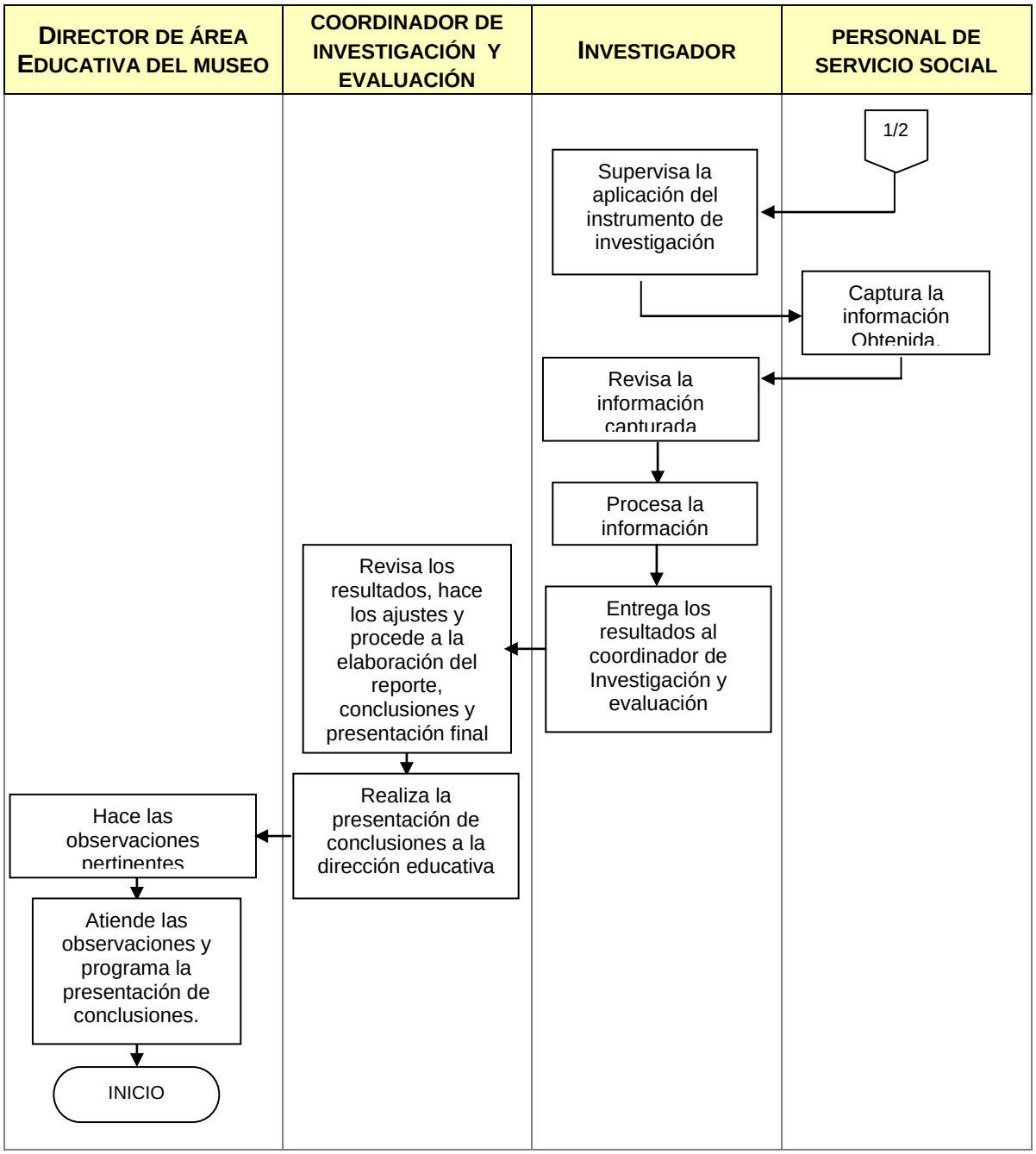
NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
	PLANEACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN DE PÚBLICOS.	
1	Solicita a la coordinación de investigación y evaluación la investigación de públicos.	Director de área Educativa del museo.
2	Atiende la solicitud y se procede a definir el instrumento con el que se medirán las expectativas, necesidades y características de los públicos.	Coordinador de investigación y evaluación.
3	Diseña el instrumento de medición, la forma en que se aplicará y se entrega al coordinador para correcciones y aprobación.	Investigador
4	Revisa, y hace los ajustes finales.	Coordinador de investigación y evaluación.
5	Solicita al área de recursos humanos, personal de apoyo de servicio social para la implementación y captura de los instrumentos.	Coordinador de investigación y evaluación.
6	Capacita al personal de apoyo de servicio social sobre la forma en que se implementará y se capturarán los instrumentos.	Coordinador de investigación y evaluación.
	REALIZACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO.	
7	Aplica los instrumentos a los diferentes públicos del museo.	Personal de servicio social.
8	Supervisa la aplicación del instrumento de investigación.	Investigador
	SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN.	
9	Captura la información obtenida.	Personal de servicio social.
10	Revisa la información capturada.	Investigador
11	Procesa la información.	Investigador de Evaluación y Usuarios

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.		
12	Entrega los resultados al coordinador del área.	Investigador
13	Revisa los resultados, hace los ajustes y se procede a la elaboración del reporte, las conclusiones y presentación final.	Coordinador de investigación y evaluación.
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.		
14	Realiza la presentación de conclusiones a la dirección educativa.	Coordinador de investigación y evaluación.
15	Hace las observaciones pertinentes.	Dirección Educativa.
16	Atiende las observaciones y se programa la presentación de conclusiones ante el personal de la Dirección Educativa.	Coordinador de investigación y evaluación.

3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Investigación y Evaluación Educativa.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Planeación y coordinación de la investigación de públicos.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Educativa




DIRECTOR DE ÁREA EDUCATIVA DEL MUSEO
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN Y EVALUACIÓN
INVESTIGADOR
PERSONAL DE SERVICIO SOCIAL
1/2
Supervisa la aplicación del instrumento de investigación
Captura la información Obtenida.
Revisa la información capturada
Procesa la información
Entrega los resultados al coordinador de Investigación y evaluación
Revisa los resultados, hace los ajustes y procede a la elaboración del reporte, conclusiones y presentación final
Realiza la presentación de conclusiones a la dirección educativa
Hace las observaciones pertinentes
Atiende las observaciones y programa la presentación de conclusiones.
INICIO

DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Investigación y Evaluación Educativa.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Evaluación de los productos educativos.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Educativa.
ALCANCE O ÁMBITO:	
Compete a todas las áreas del museo.	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
Evaluar los diferentes productos educativos para garantizar la generación de conocimientos de educación no formal.	
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
1. Realizar la evaluación mediante diferentes instrumentos y métodos de investigación; lograr que sea lo más objetiva y clara posible y presentar los resultados y conclusiones.	
RESULTADOS ESPERADOS:	
Reporte de conclusiones.	
INDICADOR DE ÉXITO:	
Evaluar el 50% de los productos educativos.	
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	
➢ Guión museológico, manuales educativos.	

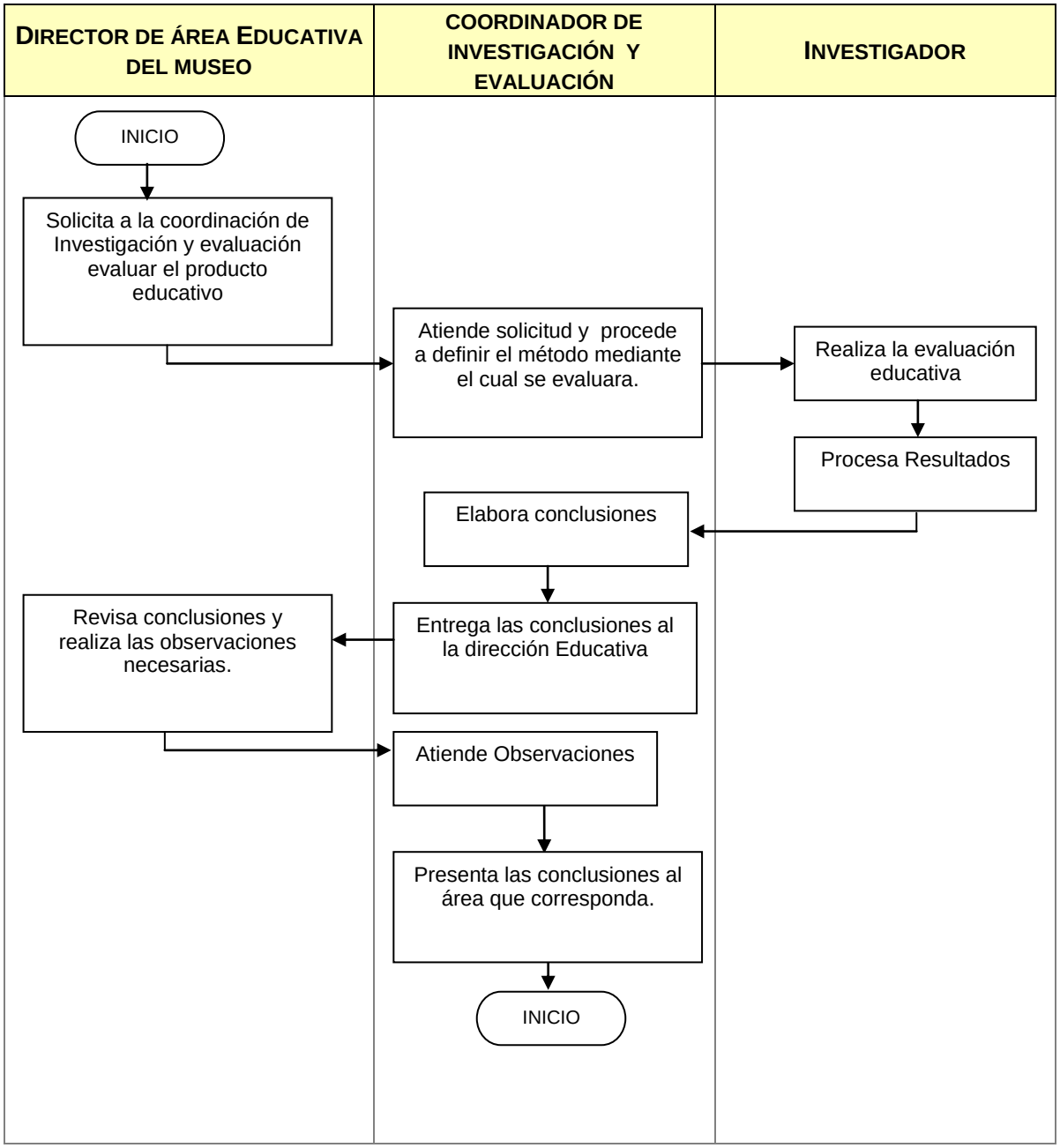
2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Investigación y Evaluación.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Evaluación de los productos educativos.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Educativa.

NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
	DEFINICIÓN DE LA EVALUACIÓN.	
1	Solicita a la coordinación de investigación y evaluación evaluar el producto educativo.	Director de área Educativa del museo
2	Atiende la solicitud y procede a definir el método mediante el cual se evaluará.	Coordinador de investigación y evaluación.
	REALIZACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO.	
3	Realiza la evaluación.	Investigador
	SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN.	
4	Procesa los resultados.	Investigador
	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.	
5	Elabora las conclusiones.	Coordinador de investigación y evaluación.
6	Entrega las conclusiones a la Dirección Educativa.	Coordinador de investigación y evaluación.
7	Revisa las conclusiones y se hacen las observaciones necesarias.	Director de área Educativa del museo
8	Atiende las observaciones.	Coordinador de investigación y evaluación.
	PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.	
10	Presenta las conclusiones al área que correspondan.	Coordinador de investigación y evaluación.

3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Investigación y Evaluación Educativa.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Evaluación de los productos Educativos
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Educativa.



MANTENIMIENTO MUSEOGRÁFICO

Fecha de elaboración: Octubre de 2007.

MANTENIMIENTO MUSEOGRÁFICO

NORMATIVIDAD.

1) Fundamentos legales.
Ley para los Servidores Públicos de Estado de Jalisco y sus Municipios
Ley de Responsabilidades del los Servidores Públicos y sus Municipios
Ley Federal del trabajo
Código Penal Federal
Código Civil para el Estado de Jalisco

2) Políticas Generales. La Dirección de Museografía se encarga de proponer, fabricar, validar y mantener las exhibiciones, exposiciones y mobiliario para todos los espacios del museo, para lo cual, se han implementado las siguientes políticas:

EXHIBICIONES Y EXPOSICIONES
No permitir la exposición de material museográfico que atente contra los derechos de los niños, contra la moral o las buenas costumbres.
Los temas de las exposiciones deberán ser validadas por la dirección de museografía con el visto bueno de la Dirección General.

DISEÑO DE EXHIBICIONES
Todo diseño deberá re regirse, primeramente , por la ergonomía y antropología de el usuario, en este caso de nuestro público principal el cual es de niños de 1 a 14 años.

Tanto el mobiliario, exhibiciones y módulos deberán de respetar los parámetros de seguridad establecidos por esta dirección para nuestros usuarios.

COLECCIONES EN PRESTAMO
Toda colección o pieza que haya sido prestada, consignada o donada al museo, deberá de estar asegurada.
Se deberá contar con todos los elementos de seguridad que garanticen la integridad de las piezas o colecciones exhibidas o almacenadas en el museo.

INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
Mantenimiento Museográfico	Evaluación del proceso de mantenimiento
	Reparación por garantía
	Reparación de exhibiciones sin garantía
	Solicitud de compra
Diseño y fabricación de mobiliario y exhibiciones	Diseño
	Fabricación
	Fabricación de mobiliario y estructura para exposiciones temporales.

DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Mantenimiento Museográfico
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Mantenimiento Museográfico
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Museografía
ALCANCE O ÁMBITO:	
Estatal	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
Garantizar el mayor nivel de atención y eficiencia en el mantenimiento: preventivo y correctivo de las instalaciones.	
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
1. Mantenimiento especializado para mantener el mejor nivel de funcionalidad.	
RESULTADOS ESPERADOS:	
Mantener la eficiencia de las exhibiciones para su optimo funcionamiento.	
INDICADOR DE ÉXITO:	
Mantener las exhibiciones funcionando al 100%	
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	
➢ Expedientes Técnicos	

2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Mantenimiento Museográfico

NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Mantenimiento Museográfico
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Museografía

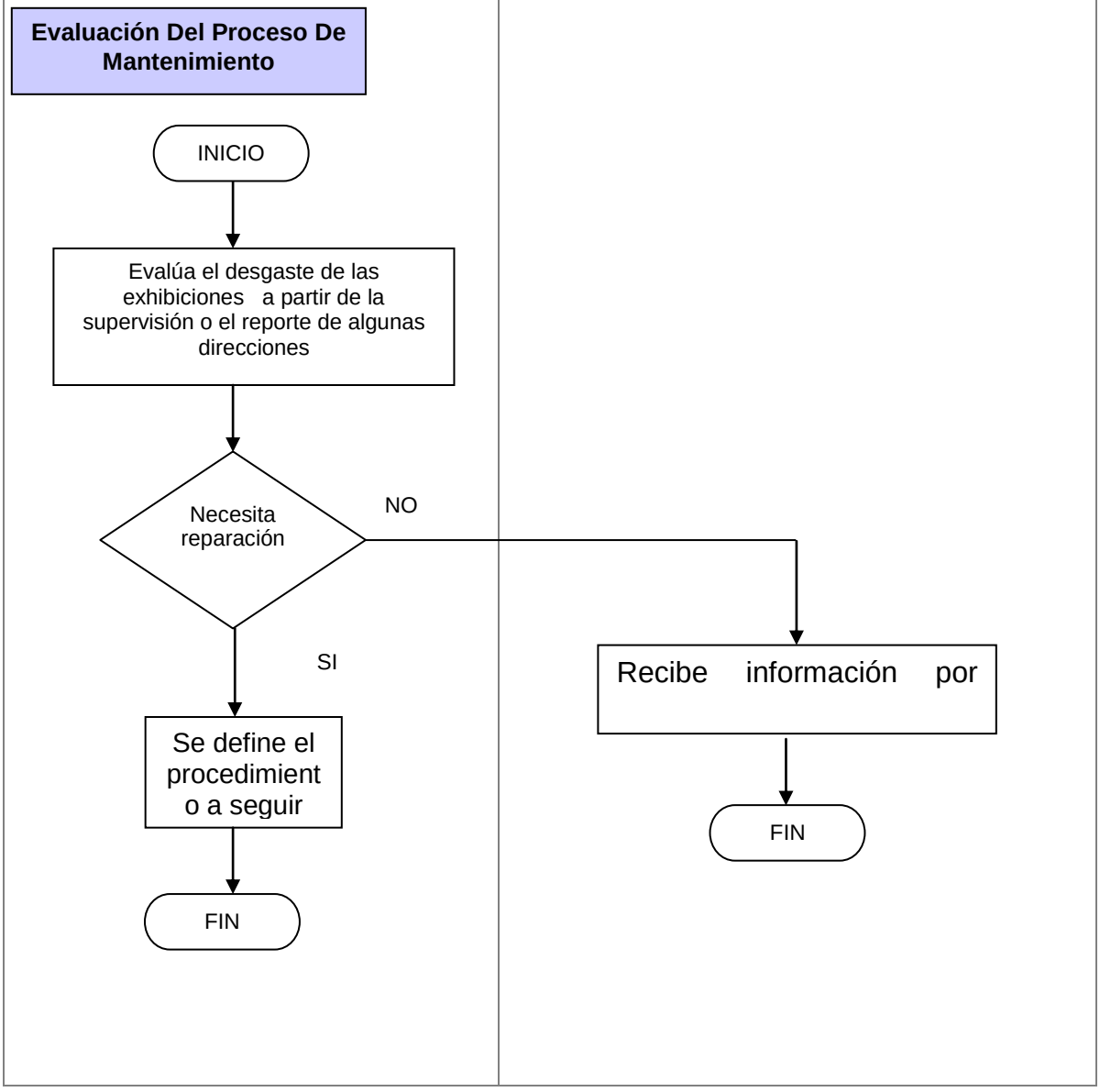
NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
	EVALUACIÓN DEL PROCESO DE MANTENIMIENTO	
1	Evalúa el desgaste de las exhibiciones a partir de la supervisión o el reporte de alguna de las direcciones	Coordinador de Mantenimiento Museográfico
2	Si necesita reparación define el procedimiento a seguir	Coordinador de Mantenimiento Museográfico
3	Si no es necesaria la reparación realiza reporte e informa a la dirección que reportó.	Coordinador de Mantenimiento Museográfico
	REPARACIÓN POR GARANTÍA	
4	En el caso de que se cuente con garantía solicita al proveedor envié un especialista para que realice diagnostico o reparación de la exhibición o pieza	Coordinador de Mantenimiento Museográfico
5	Si la pieza es reparada en la visita del especialista informa a las direcciones involucradas	Coordinador de Mantenimiento Museográfico
6	Si la pieza o exhibición requiere de mantenimiento fuera del museo informa a la dirección que la exhibición sale de servicio	Coordinador de Mantenimiento Museográfico
7	Se da seguimiento a la reparación y recibe la pieza reparada e informa a las direcciones involucradas	Coordinador de Mantenimiento Museográfico
	REPARACIÓN DE EXHIBICIONES SIN GARANTÍA	
8	Define si la reparación será simple o especializada	Coordinador de Mantenimiento Museográfico
9	Si la reparación es simple solicita el apoyo de algún ayudante general a la coordinación de servicios generales.	Coordinador de Mantenimiento Museográfico
10	Realiza reparación según indicaciones	Ayudante General
11	Si la reparación es especializada solicita al supervisor de mantenimiento museográfico que realice la reparación.	Coordinador de Mantenimiento Museográfico
12	Define los insumos que necesita y verifica su existencia en el almacén en caso de que no haya existencia solicita la compra de los mismos.	Encargado de exposiciones permanentes

13	Si se cuenta con los insumos en el museo realiza la reparación	Encargado de exposiciones permanentes
14	Informa al coordinador que se realizo la reparación	Encargado de exposiciones permanentes
15	Supervisa la reparación realizada y realiza reporte de la reparación y envía lotus a las direcciones involucradas	Coordinador de Mantenimiento Museográfico
	SOLICITUD DE COMPRA	
16	Realiza la descripción de la pieza (en caso necesario se realiza un plano o dibujo de la pieza) para solicitar cotización, cuando la pieza para la reparación no exista en el almacén.	Coordinador de Mantenimiento Museográfico
17	Solicita cotización, evalúa precios y presupuestos	Coordinador de Mantenimiento Museográfico
18	Cuando la compra es menor a $500 realiza la compra de caja chica	Coordinador de Mantenimiento Museográfico
19	Si la compra es entre $500 y $10´000 realiza la solicitud vía electrónica (solicitud interna de aprovisionamiento) cuando es mayor a 10´000 realiza la solicitud vía electrónica (concurso vía secretaria de administración)	Coordinador de Mantenimiento Museográfico y Asistente
20	Una vez que llega la pieza a almacén revisa que la cumpla con las especificaciones si no cumple se regresa al proveedor e informa a compras	Coordinador de Mantenimiento Museográfico
21	Si se cumple con las especificaciones, solicita su salida de almacén para instalación.	Coordinador de Mantenimiento Museográfico
22	Instala la pieza en la exhibición de acuerdo a lo requerido	En. de exposiciones permanentes y ayudante general de Mantenimiento Museográfico
23	Supervisa la instalación, realiza el reporte y entrega a direcciones interesadas	Coordinador de Mantenimiento Museográfico

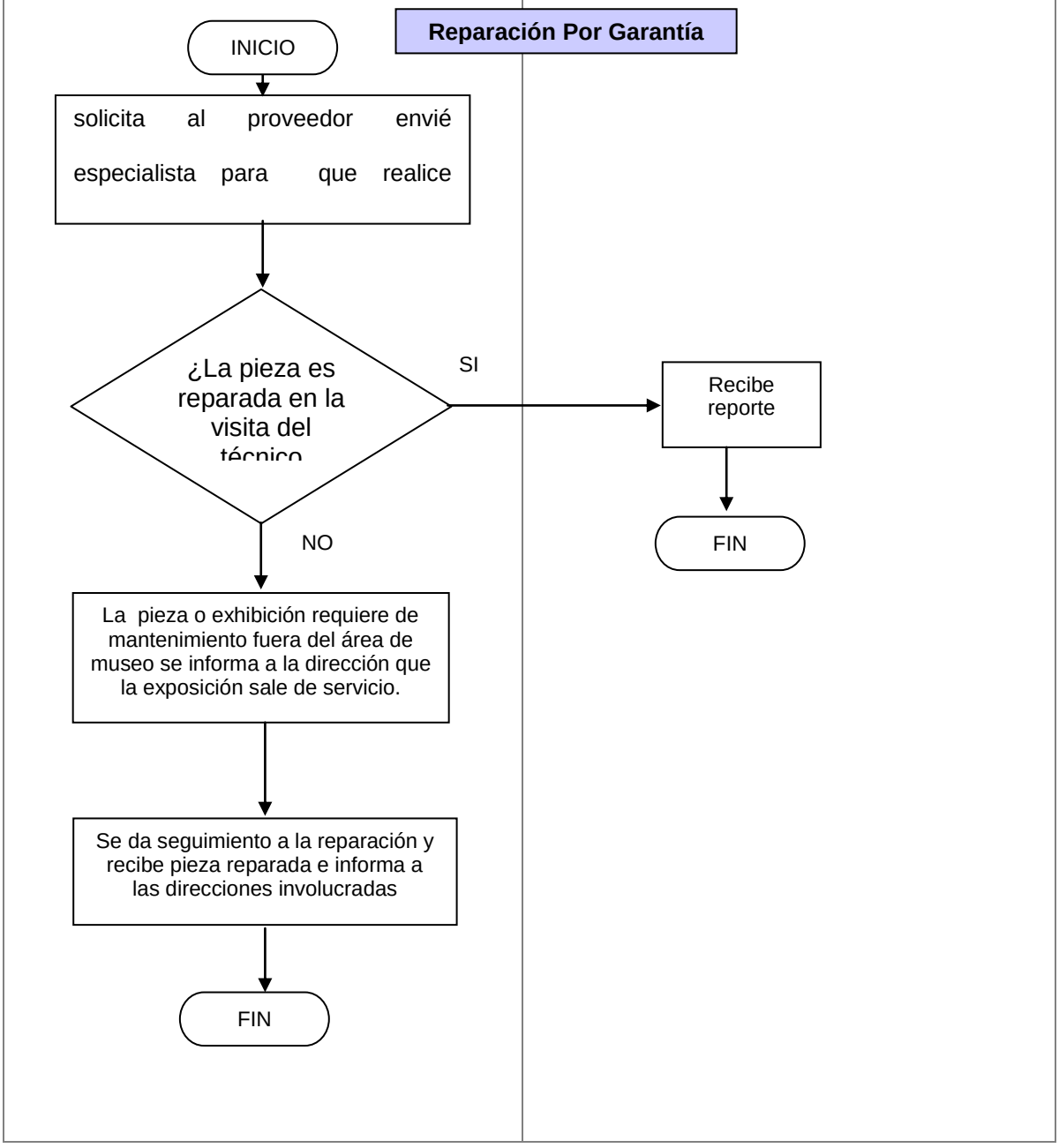
3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Mantenimiento Museográfico
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Mantenimiento Museográfico
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Museografía

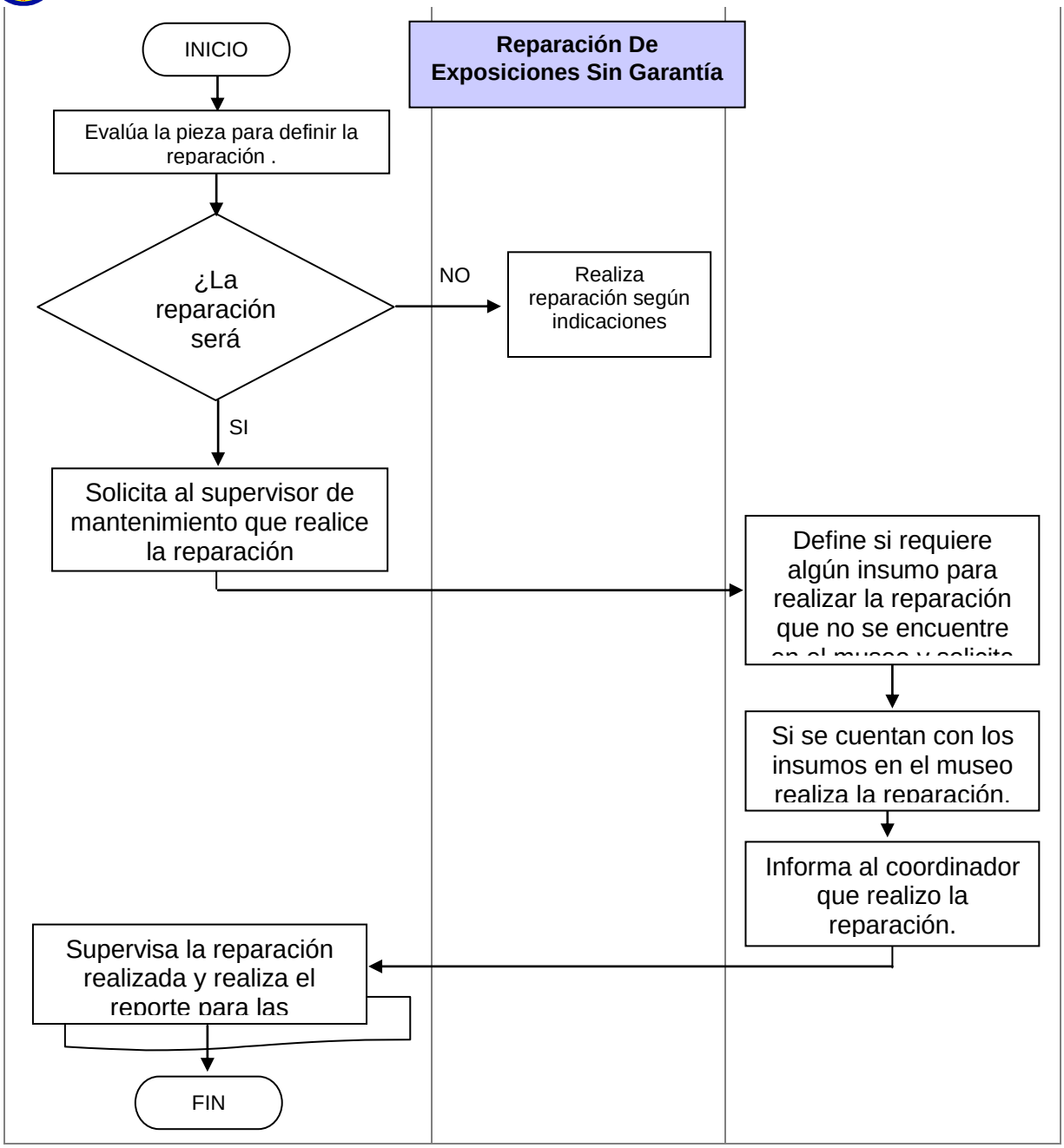
COORDINADOR DE MANTENIMIENTO MUSEOGRÁFICO	DIRECTOR DE ÁREA SOLICITANTE



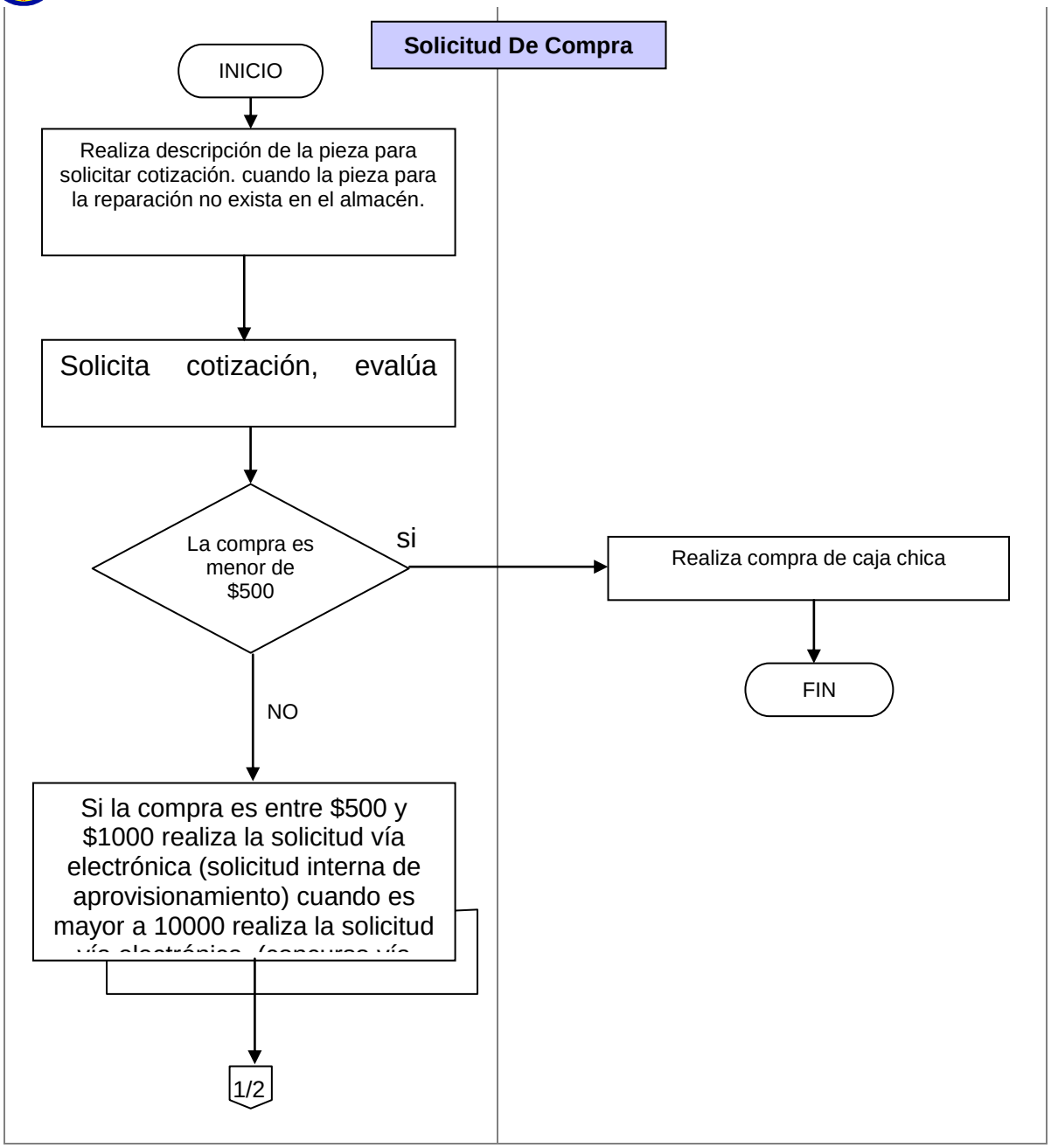
COORDINADOR DE MANTENIMIENTO MUSEOGRÁFICO	DIRECTOR DE ÁREA SOLICITANTE



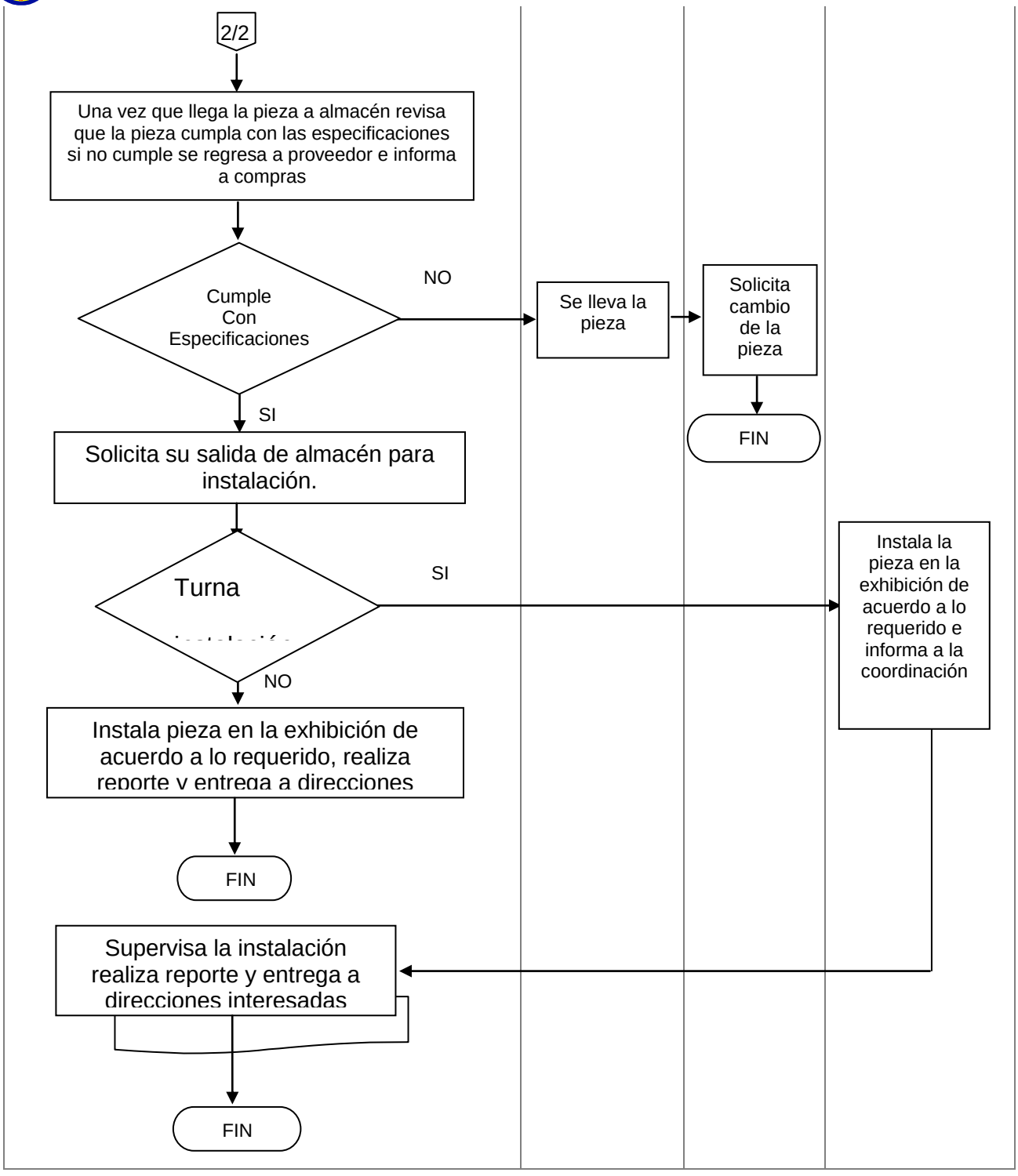
COORDINADOR DE MANTTO. MUSEOGRÀFICO	AYUDANTE GENERAL	ENCARGADO DE EXPOSICIONES PERMANENTES



COORDINADOR DE MANTO. MUSEOGRÁFICO	ASISTENTE DE MUSEOGRAFÍA



COORDINADOR DE MANTO. MUSEOGRÁFICO	PROVEEDOR	COMPRAS	ENCARGADO DE EXPOSICIONES PERMANENTES



DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Mantenimiento Museográfico
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Diseño Y Fabricación De Mobiliario Y Exhibiciones
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Museografía
ALCANCE O ÁMBITO:	
Estatal	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
Mantener y Fortalecer la oferta Museográfica de mayor calidad e innovación para el museo interactivo.	
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
Diseñar agrupando aspectos: técnicos, ergonómicos, estéticos, económicos y funcionales para un diseño integral.	
RESULTADOS ESPERADOS:	
Mobiliario y Exhibiciones innovadoras y funcionales para el usuario.	
INDICADOR DE ÉXITO:	
Entregar en tiempo y forma los Exhibit, Muebles utilitarios y Mobiliarios interactivos requeridos para las exposiciones.	
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	
➢ Expedientes Técnicos	

2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Mantenimiento Museográfico
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Diseño Y Fabricación De Mobiliario Y Exhibiciones
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Museografía

NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
	DISEÑO	
1	Solicita servicio de diseño y fabricación de mobiliario o exhibiciones.	Dirección o Coordinador Solicitante
2	Recibe solicitud evalúa proceso de acuerdo a las especificaciones entregadas por la dirección o coordinación de área	Coordinador de Mantenimiento Museográfico
3	Realiza propuesta de diseño (materiales, imagen, etc.)	Coordinador /o Diseñador Industrial
4	Realiza ajustes técnicos con el personal de su coordinación	Coordinador de Mantenimiento Museográfico
5	Solicita cotización de los materiales	Coordinador de Mantenimiento Museográfico
6	Solicita evaluación a la dirección solicitante	Coordinador de Mantenimiento Museográfico
7	Evalúa y aprueba la propuesta	Dirección solicitante
8	Solicita evaluación y aprobación de la Dirección General	Coordinador de Mantenimiento Museográfico
9	Evalúa propuesta si aprueba pasa al proceso de fabricación si no aprueba regresa y se realiza otra vez propuesta de diseño.	Dirección General
	FABRICACIÓN	

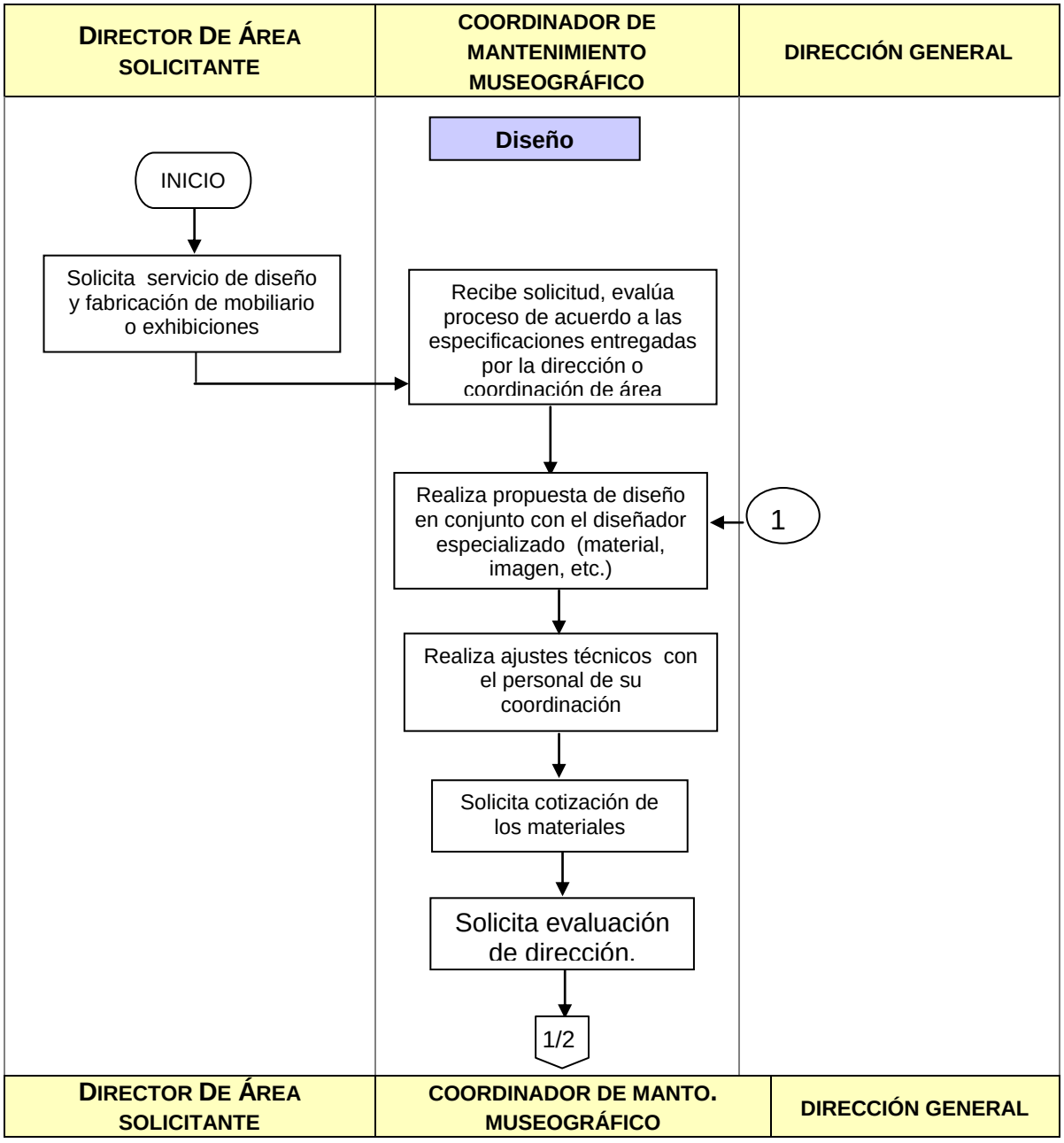
10	De acuerdo a la propuesta solicita los materiales e insumos necesarios para su fabricación en el caso de que no existan en el almacén.	Coordinador de Mantenimiento Museográfico
11	Solicita cotización, evalúa precios y presupuestos	Coordinador de Mantenimiento Museográfico
12	Cuando la compra es menor a $500 realiza la compra de caja chica	Coordinador de Mantenimiento Museográfico
13	Si la compra es entre $500 y $10´000 realiza la solicitud vía electrónica (solicitud interna de aprovisionamiento) cuando es mayor a 10´000 realiza la solicitud vía electrónica (concurso vía secretaria de administración)	Coordinador de Mantenimiento Museográfico y Asistente
14	Una vez que llegó la pieza a almacén revisa que cumpla con las especificaciones si no cumple se regresa al proveedor e informa a compras	Coordinador de Mantenimiento Museográfico
15	Solicita a los diferentes especialistas de la coordinación la realización de las piezas entregando planos técnicos de fabricación	Coordinador y Encargados especializados
16	Fabrica pieza requerida	Técnico Especialista y ayudantes generales
17	Supervisa la fabricación de las piezas	Coordinador de Mantenimiento Museográfico o Encargados especializados
18	Realiza instalación de mobiliario y/o exhibición	Técnico Especialista o Supervisor
19	Supervisa instalación y realiza reporte e informa a las direcciones involucradas	Coordinador de Mantenimiento Museográfico

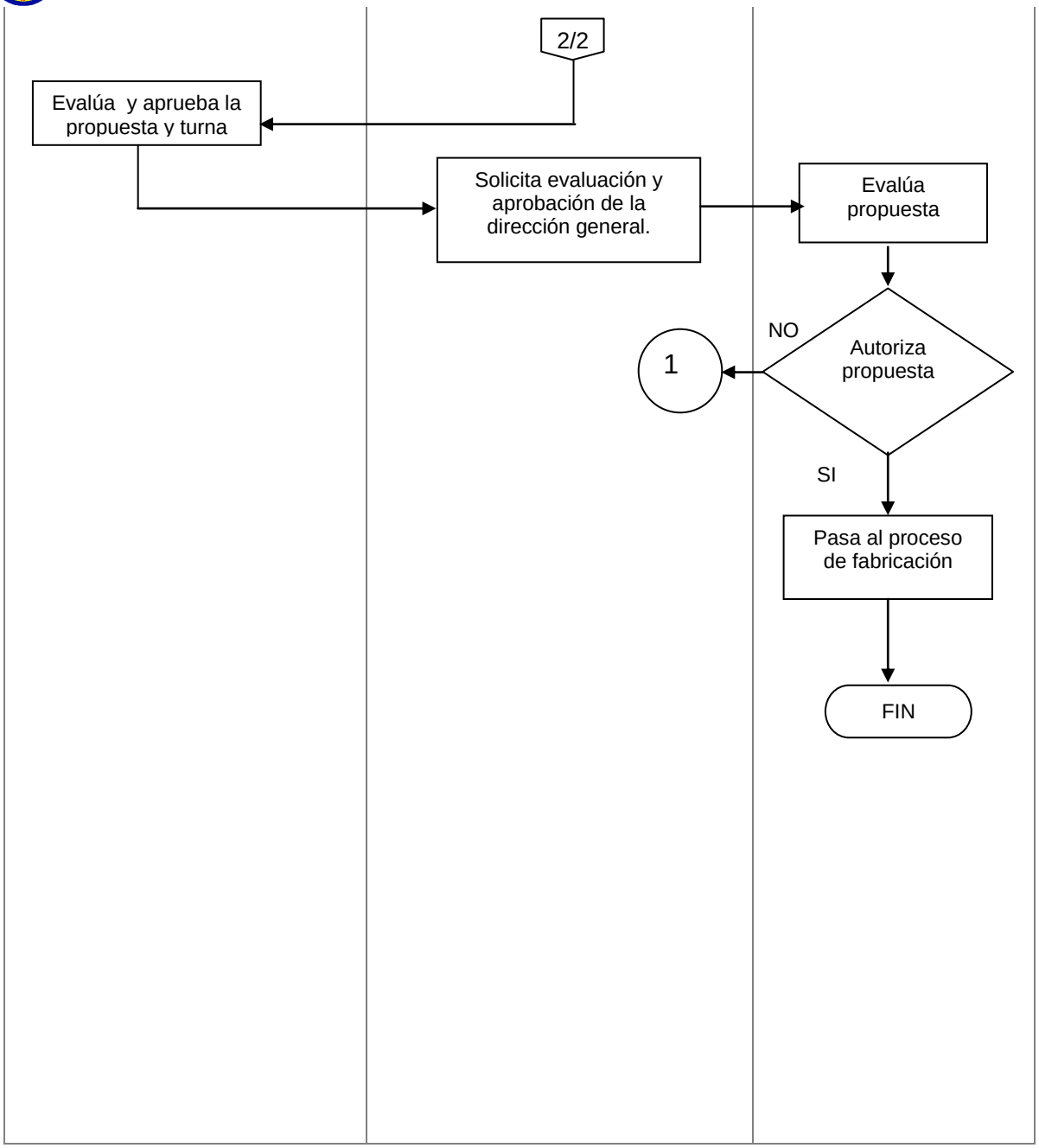
FABRICACIÓN DE MOBILIARIO Y ESTRUCTURAS PARA EXPOSICIONES TEMPORALES.

20	Solicita fabricación de mobiliario o estructuras para exposiciones, por medio de planos	Director ó Coordinador de Exposiciones
21	Solicita a los diferentes especialistas de la coordinación la realización de las piezas entregando planos técnicos de fabricación	Coordinador de Mantenimiento Museográfico
22	Supervisa la fabricación de la pieza	Coordinador de Mantenimiento Museográfico
23	Realiza instalación de mobiliario o estructuras	Técnico especialista
24	Supervisa la instalación de mobiliario o estructura	Coordinador o Supervisor de Mantenimiento Museográfico

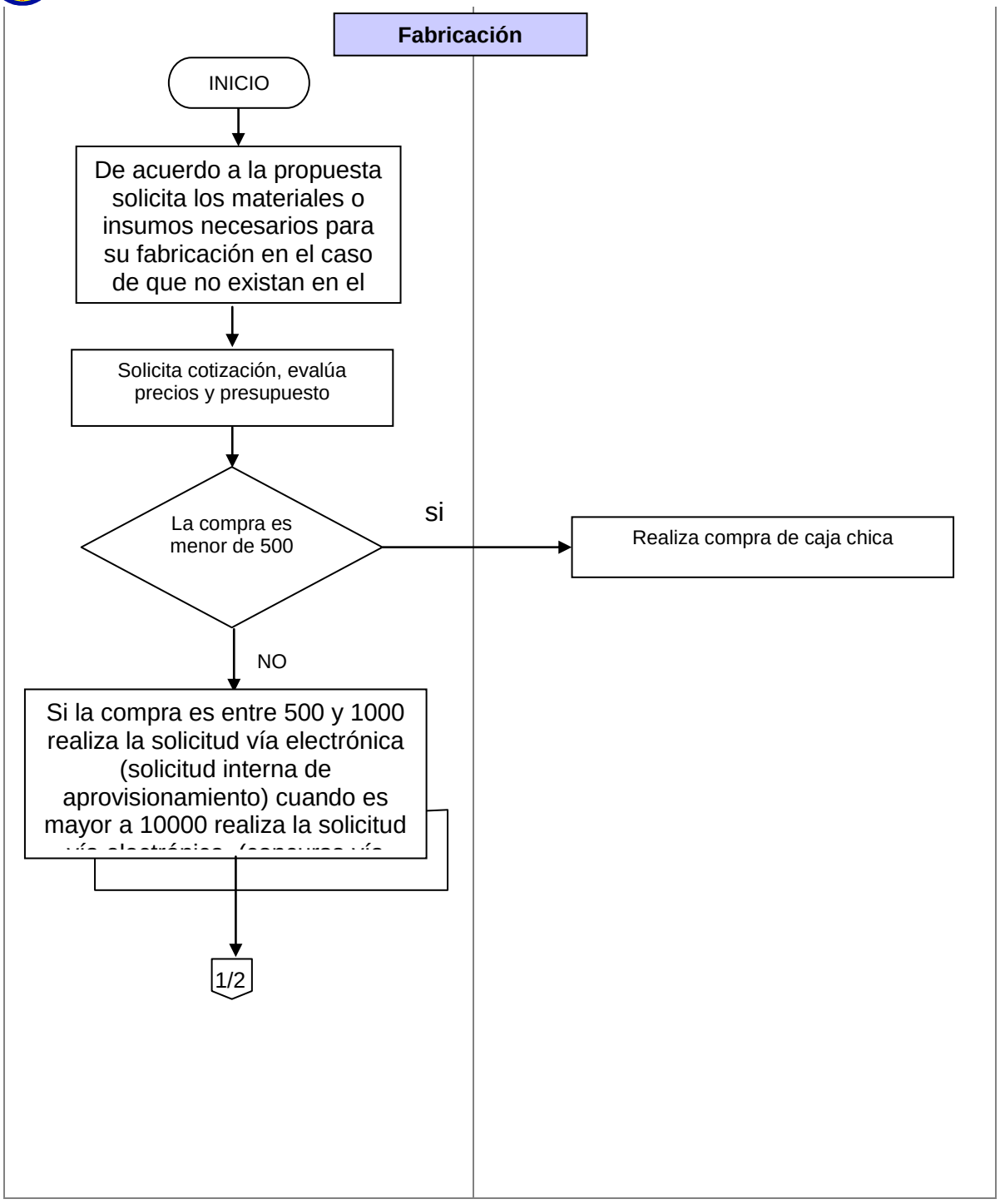
3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Mantenimiento museográfico
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Diseño y fabricación de mobiliario y exhibiciones
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Museografía

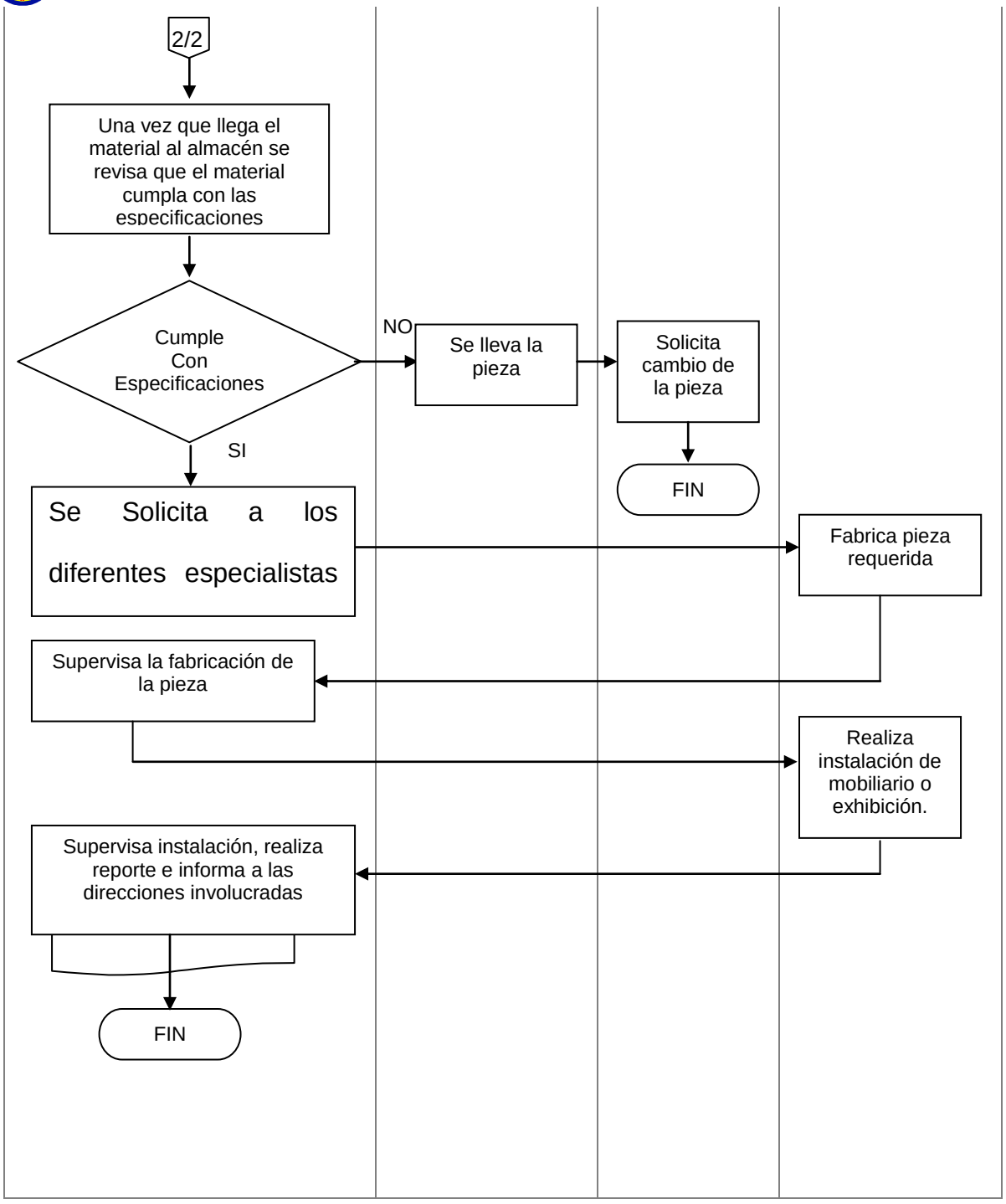




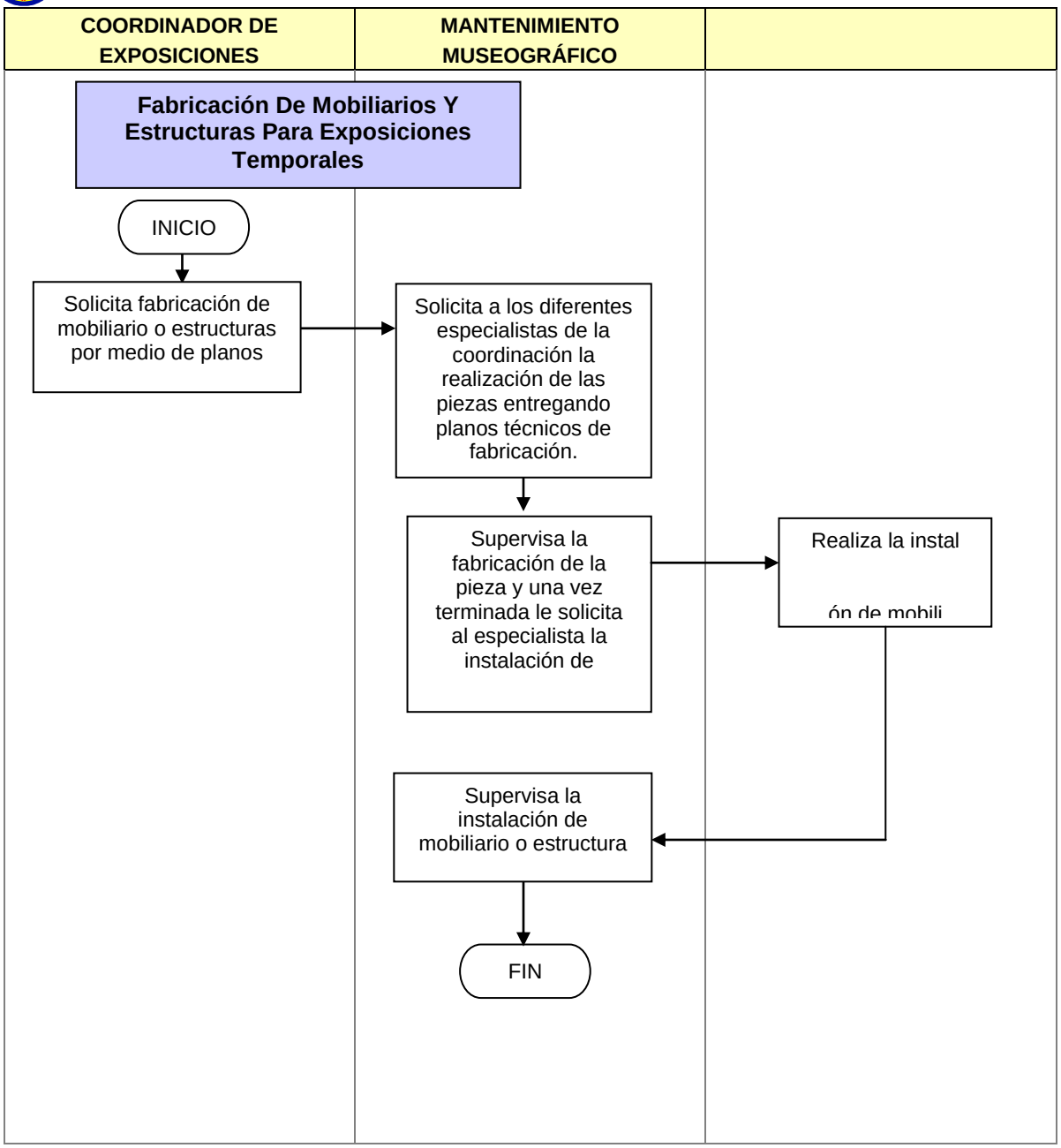
COORDINADOR DE MANTO. MUSEOGRÁFICO	ASISTENTE



COORDINADOR DE MANTO. MUSEOGRÁFICO	PROVEEDOR	COMPRAS	TÉCNICO ESPECIALISTA



DIRECTOR DE MUSEOGRAFÍA O	COORDINADOR DE	TÉCNICO ESPECIALISTA


COORDINADOR DE EXPOSICIONES
MANTENIMIENTO MUSEOGRÁFICO
Fabricación De Mobiliarios Y Estructuras Para Exposiciones Temporales
INICIO
Solicita fabricación de mobiliario o estructuras por medio de planos
Solicita a los diferentes especialistas de la coordinación la realización de las piezas entregando planos técnicos de fabricación.
Supervisa la fabricación de la pieza y una vez terminada le solicita al especialista la instalación de
Realiza la instal
ón de mobili
Supervisa la instalación de mobiliario o estructura
FIN

DESARROLLO DE EXPOSICIONES

Fecha de elaboración: Octubre de 2007.

DESARROLLO DE EXPOSICIONES

NORMATIVIDAD.

1) Fundamentos legales.
Ley para los Servidores Públicos de Estado de Jalisco y sus Municipios

Ley de Responsabilidades del los Servidores Públicos y sus Municipios
Ley Federal del trabajo
Código Penal Federal
Código Civil para el Estado de Jalisco

2) Políticas Generales. La Dirección de Museografía se encarga de proponer, fabricar, validar y mantener las exhibiciones, exposiciones y mobiliario para todos los espacios del museo, para lo cual, se han implementado las siguientes políticas:

EXHIBICIONES Y EXPOSICIONES
No permitir la exposición de material museográfico que atente contra los derechos de los niños, contra la moral o las buenas costumbres.
Los temas de las exposiciones deberán ser validadas por la dirección de museografía con el visto bueno de la Dirección General.

DISEÑO DE EXHIBICIONES
Todo diseño deberá re regirse, primeramente , por la ergonomía y antropología de el usuario, en este caso de nuestro público principal el cual es de niños de 1 a 14 años.

Tanto el mobiliario, exhibiciones y módulos deberán de respetar los parámetros de seguridad establecidos por esta dirección para nuestros usuarios.

COLECCIONES EN PRESTAMO
Toda colección o pieza que haya sido prestada, consignada o donada al museo, deberá de estar asegurada.
Se deberá contar con todos los elementos de seguridad que garanticen la integridad de las piezas o colecciones exhibidas o almacenadas en el museo.

INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
Desarrollo de Exposiciones	Conceptualización

	Diseño
	Producción y Curaduría
	Recolección de colecciones y Recepción de materiales
	Montaje
	Mantenimiento
	Desmontaje
	Devolución

DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Desarrollo de exposiciones
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Desarrollo de exposiciones

DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Museografía
ALCANCE O ÁMBITO:	
Estatal	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
Mantener y Fortalecer la oferta Museográfica de mayor calidad e innovación para el museo interactivo.	
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
1. Formar públicos para: Museos, estética, educación, ciencia, arte, convivencia ciudadana, 2. Y la democracia.	
RESULTADOS ESPERADOS:	
Exposición montada con soporte didáctico, interactivo y de Museografía Integrada	
INDICADOR DE ÉXITO:	
Satisfacción del visitante en los estudios realizados por la Dirección educativa respecto a la innovación en exhibiciones Temporales e Itinerantes que ofrece el museo.	
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	
➢ Expedientes Técnicos	

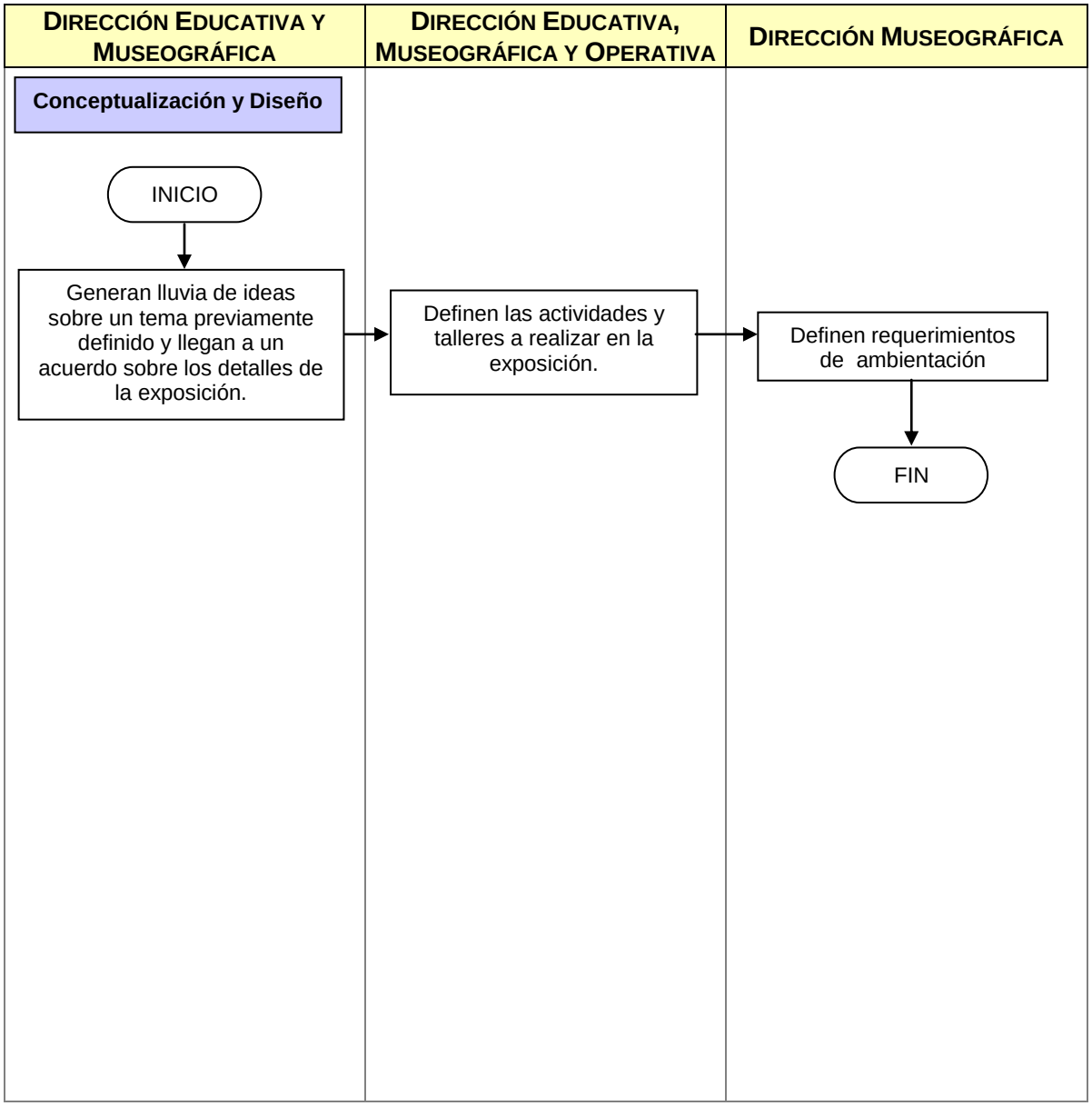
2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Desarrollo de exposiciones
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Desarrollo de exposiciones
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Museografía

NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
	CONCEPTUALIZACIÓN	
1	Generan una lluvia de ideas sobre un tema previamente definido y llegan a un acuerdo sobre los detalles de la exposición.	Dirección Educativa y Museográfica
2	Definen las actividades y talleres a realizar en la exposición.	Dirección Educativa, Museográfica y Operativa
3	Definen requerimientos de ambientación y mobiliario para que la exposición se desarrolle de manera adecuada	Dirección Museográfica

3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Desarrollo de exposiciones
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Desarrollo de exposiciones
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Museografía



2) Descripción Narrativa.

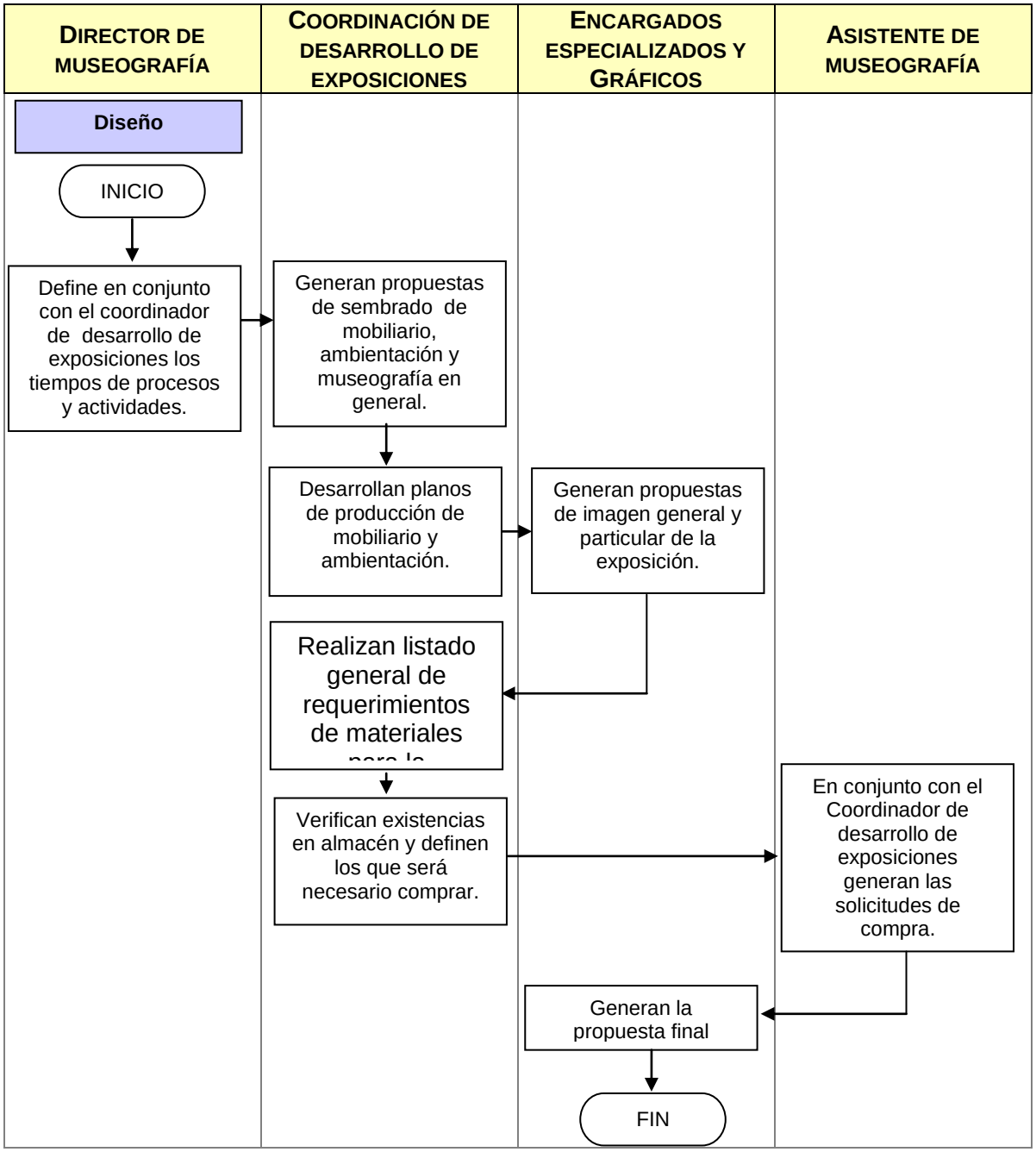
NOMBRE DEL PROCESO:	Desarrollo de exposiciones
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Desarrollo de exposiciones
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Museografía

NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
	DISEÑO	
1	Define en conjunto con el coordinador de desarrollo de exposiciones los tiempos de procesos y actividades (Calendarización)	Director de Museografía
2	Genera propuestas de sembrado (anteproyecto) de mobiliario, ambientación y museografía en general.	Coordinador de Desarrollo de exposiciones,
3	Desarrolla planos de producción de mobiliario y ambientación.	Coordinador de Desarrollo de exposiciones,
4	Genera propuestas de imagen general y particular de la exposición	Diseñadores Especializados y Gráfico
5	Realiza un listado general de requerimientos de materiales para la Exposición, Coordinación de Desarrollo de Exposiciones	Coordinación de Desarrollo de Exposiciones
6	Verifican existencias en almacén y definen lo que será necesario comprar.	Coordinación de desarrollo de Exposiciones
7	En conjunto con el coordinador de desarrollo de exposiciones generan las solicitude4s de compra .	Asistente de Museografía
8	Genera propuesta final. Incluye carpeta y presentación 3D	Diseñadores Especializados y Gráficos

3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Desarrollo de exposiciones

NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Desarrollo de exposiciones
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Museografía



2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Desarrollo de exposiciones

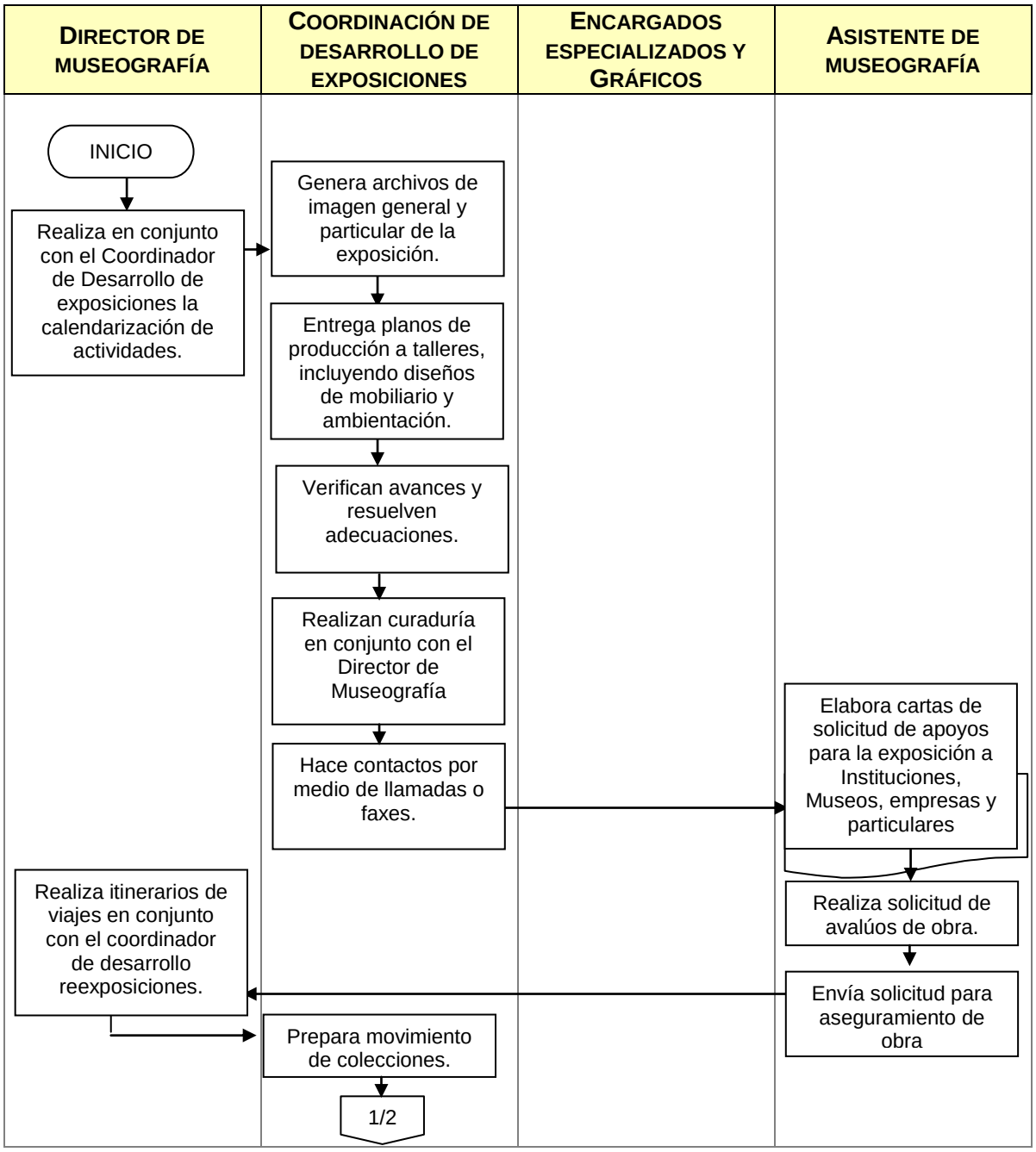
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Desarrollo de exposiciones
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Museografía

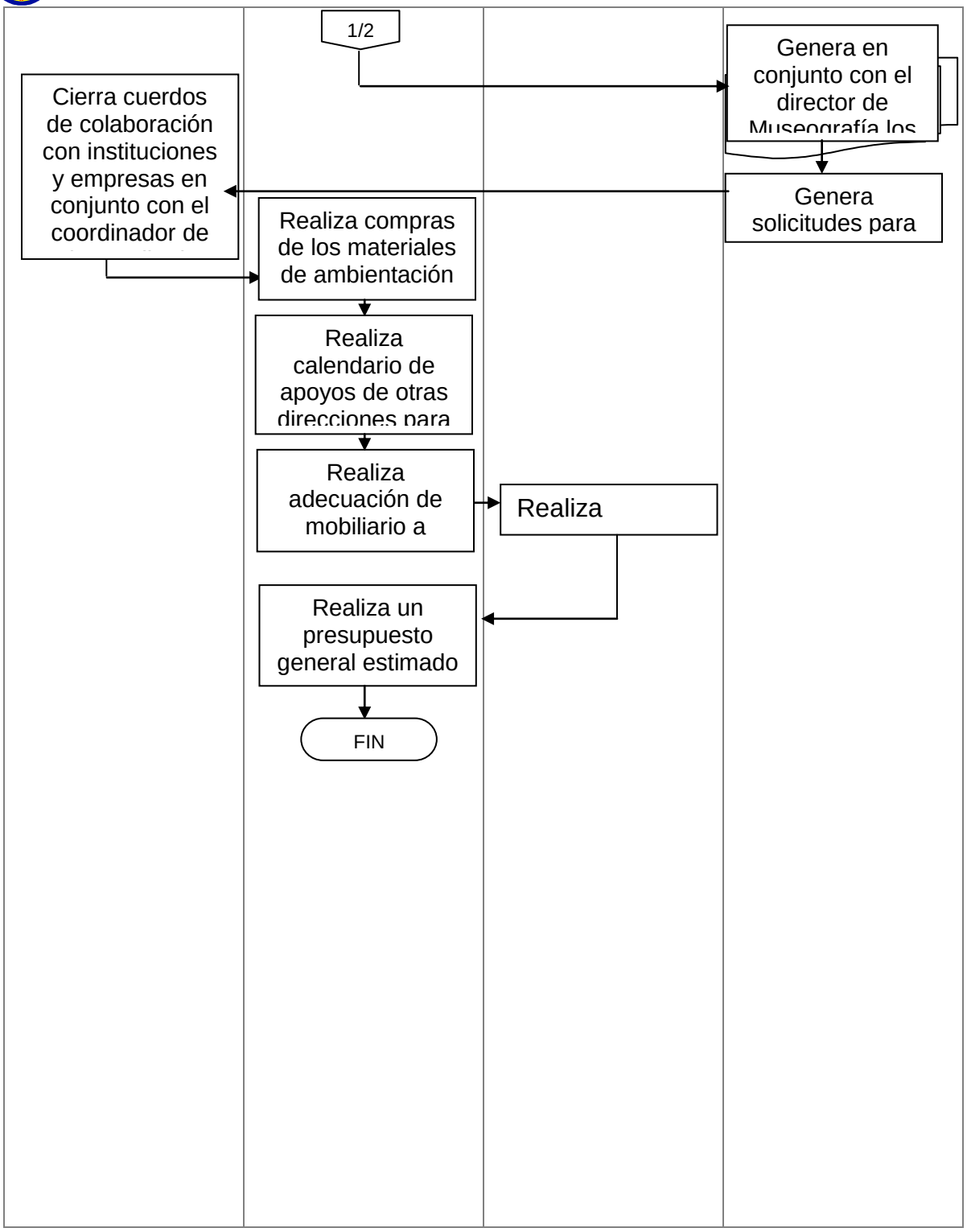
NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
	PRODUCCIÓN Y CURADURÍA	
1	Realiza en conjunto con el coordinador d desarrollo de exposiciones la calendarización de actividades	Director de Museografía
2	Genera archivos de imagen general y particular de la exposición	Coordinación de Desarrollo de Exposiciones
3	Entrega planos de producción a talleres. Incluye diseños de mobiliario y ambientación	Coordinación de Desarrollo de Exposiciones
4	Verifica avances y resuelve adecuaciones en conjunto con los diseñadores	Coordinador de Desarrollo de exposiciones
5	Realiza curaduría en conjunto con el director de Museografía .	Coordinador de Desarrollo de exposiciones
6	Hace contactos por medio de llamadas o faxes.	Coordinador de Desarrollo de exposiciones,
7	Elabora cartas de solicitud de apoyo para las exposiciones a instituciones , museos , empresas y particulares.	Asistente de museografía
8	Realiza solicitud de avalúos de obra. Ésta se define por colección o de manera individual	Asistente de museografía
9	Envía solicitud para Aseguramiento de Obra a Secretaría de Administración donde se realiza el trámite vía Dirección Administrativa.	Asistente de museografía
10	Realiza itinerarios de viajes en conjunto con el coordinador de desarrollo de exposiciones .	Director de Museografía
11	Prepara movimiento de colecciones.	Coordinador de Desarrollo de exposiciones,
12	Generan oficios para viajes y solicitan autorización	Director de Museografía y Asistente

13	Genera en conjunto con el director de museografía los oficios para viajes .	Asistente de Museografía
14	Cierran acuerdos de colaboración con Instituciones y Empresas en conjunto con el coordinador de desarrollo de exposiciones .	Director de Museografía
15	Realiza compras de manera directa de los materiales de ambientación y diversos.	Coordinador y Encargado Especializado
16	Realiza calendarización de apoyos de otras direcciones para adecuación de espacios. Solicitan apoyo de electricistas, pintores, tabla roqueros, etc.	Coordinador de Desarrollo de exposiciones
17	Realiza adecuación de mobiliario a reutilizar. (Reciclaje) apoyándose en planos de producción y diseños	Coordinador de Desarrollo de exposiciones
18	Realiza aquellas impresiones internas que por su naturaleza no se concursen	Encargados Especializados y Diseñador Gráfico
19	Realiza un presupuesto general estimado de las Exposiciones.	Coordinador de Desarrollo de exposiciones

3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Desarrollo de exposiciones
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Desarrollo de exposiciones
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Museografía


DIRECTOR DE MUSEOGRAFÍA
COORDINACIÓN DE DESARROLLO DE EXPOSICIONES
ENCARGADOS ESPECIALIZADOS Y GRÁFICOS
ASISTENTE DE MUSEOGRAFÍA
INICIO
Realiza en conjunto con el Coordinador de Desarrollo de exposiciones la calendarización de actividades.
Genera archivos de imagen general y particular de la exposición.
Entrega planos de producción a talleres, incluyendo diseños de mobiliario y ambientación.
Verifican avances y resuelven adecuaciones.
Realizan curaduría en conjunto con el Director de Museografía
Hace contactos por medio de llamadas o faxes.
Elabora cartas de solicitud de apoyos para la exposición a Instituciones, Museos, empresas y particulares
Realiza solicitud de avalúos de obra.
Envía solicitud para aseguramiento de obra
Realiza itinerarios de viajes en conjunto con el coordinador de desarrollo reexposiciones.
Prepara movimiento de colecciones.
1/2



2) Descripción Narrativa.

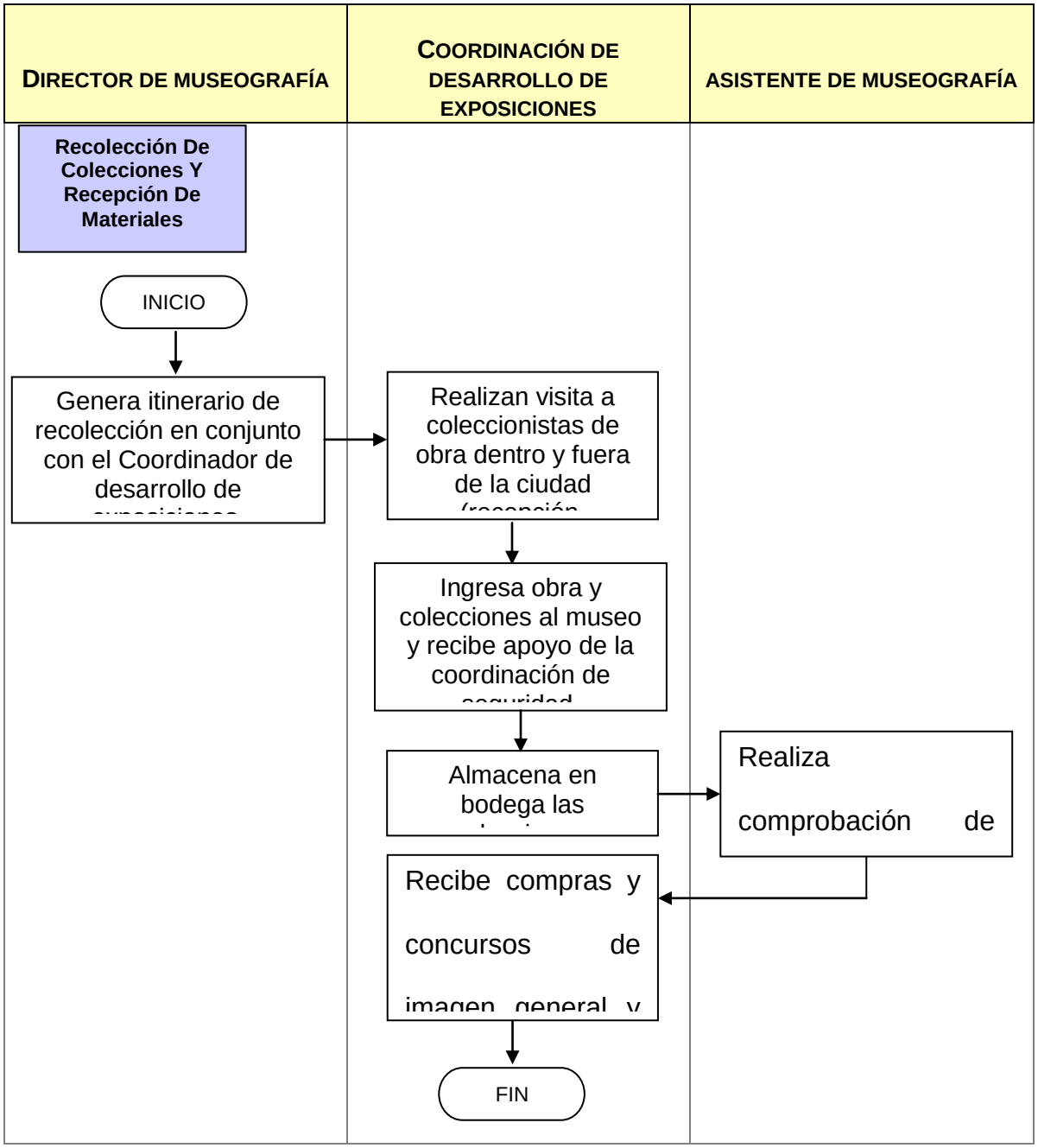
NOMBRE DEL PROCESO:	Desarrollo de exposiciones
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Desarrollo de exposiciones
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Museografía

NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
RECOLECCIÓN DE COLECCIONES Y RECEPCIÓN DE MATERIALES		
1	Genera itinerario de recolección en conjunto con el coordinador de desarrollo de e4xposiciones .	Director de Museografía,
2	Realiza visita a coleccionistas de obra dentro y fuera de la ciudad (Recepción, empaque y traslado)	Coordinador de Desarrollo de exposiciones,
3	Ingresa obra y colecciones dentro del museo. Recibe apoyo por parte del Encargado de Seguridad	Coordinador de Desarrollo de exposiciones,
4	Almacena en bodega las colecciones.	Coordinador de Desarrollo de exposiciones
5	Realiza comprobación y reportes de gastos de compras y viajes en conjunto con el coordinador de desarrollo de exposiciones .	Asistente de Museografía
6	Recibe compras y concursos de imagen general y particular de la exposición en conjunto con el Encargado de Almacén.	Coordinación de Desarrollo de Exposiciones.

3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Desarrollo de exposiciones

NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Desarrollo de exposiciones
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Museografía



2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Desarrollo de exposiciones

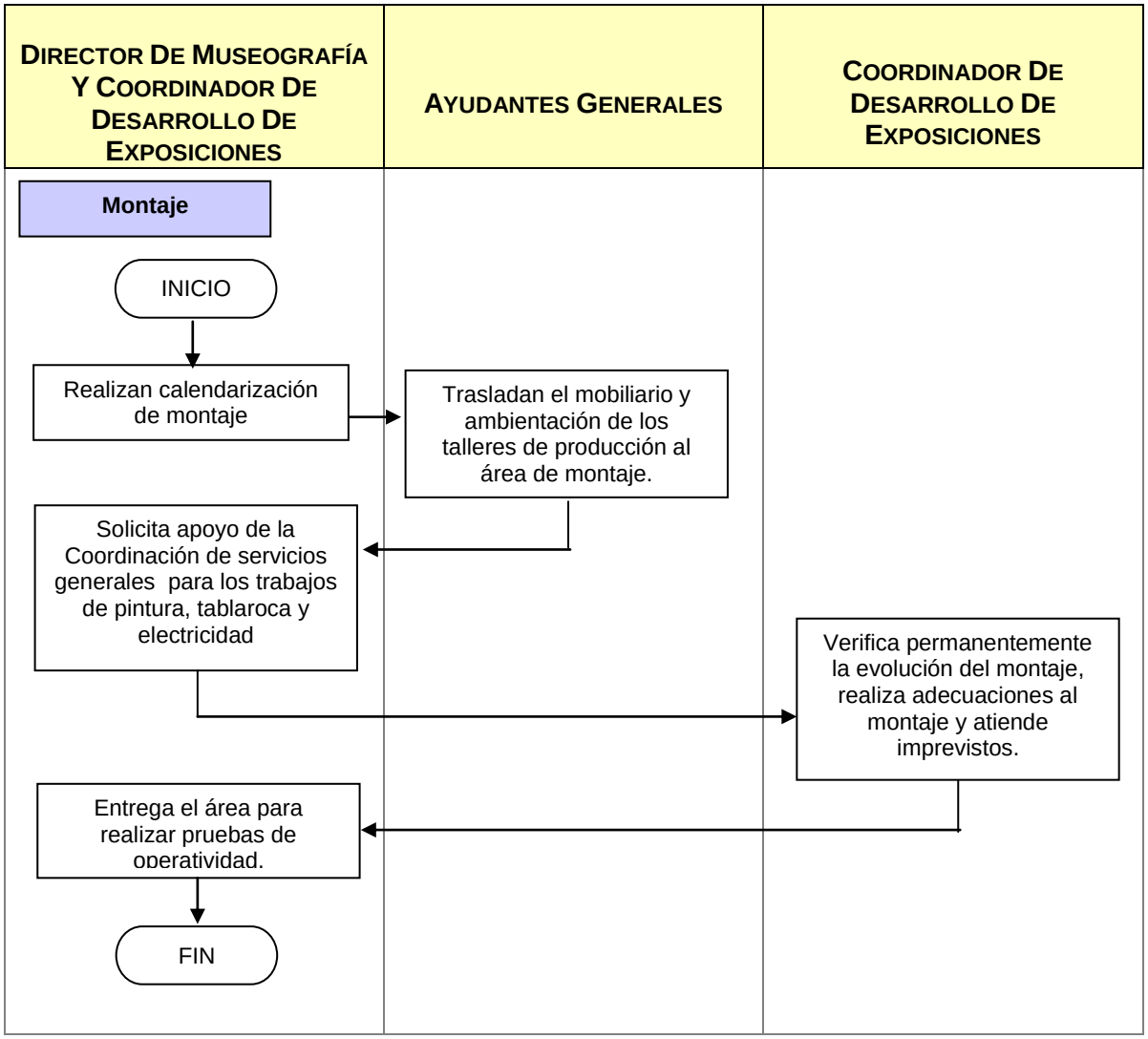
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Desarrollo de exposiciones
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Museografía

NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
	MONTAJE	
1	Realiza calendarización de montaje	Director de Museografía
2	Traslada el mobiliario y ambientación de los talleres de producción al área de montaje.	Ayudantes generales
3	Solicita apoyo de Coordinación de Servicios Generales para los trabajos de pintura, tabla roca y electricidad.	Director de Museografía
4	Verifica permanentemente la evolución del montaje, realiza adecuaciones al montaje y atiende imprevistos.	Coordinador de Desarrollo de exposiciones
5	Entrega el área para realizar pruebas de operatividad	Director de Museografía

3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Desarrollo de exposiciones
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Desarrollo de exposiciones

DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Museografía



2) Descripción Narrativa.

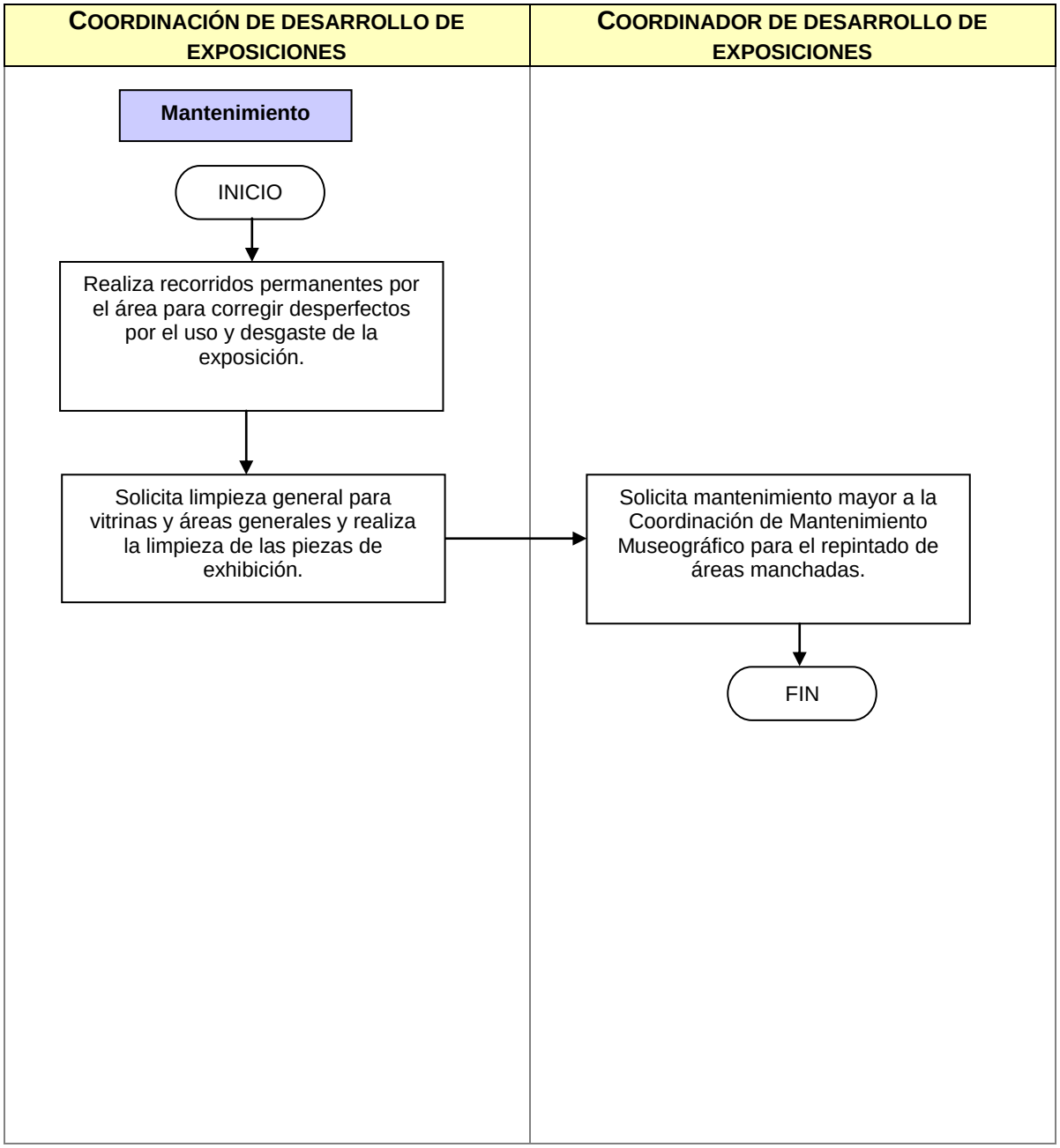
NOMBRE DEL PROCESO:	Desarrollo de exposiciones
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Desarrollo de exposiciones

DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Museografía

NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
	MANTENIMIENTO	
1	Realiza recorridos permanentes por el área para corregir desperfectos por el uso y desgaste de la exposición	Coordinación de Desarrollo de Exposiciones
2	Solicita limpieza general para vitrinas y áreas generales y realiza la limpieza de piezas de exhibición.	Coordinación de Desarrollo de Exposiciones
3	Solicita mantenimiento mayor a la Coordinación de Mantenimiento Museográfico para el repintado de áreas manchadas, etc.	Coordinador de Desarrollo de exposiciones

3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Desarrollo de exposiciones
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Desarrollo de exposiciones
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Museografía



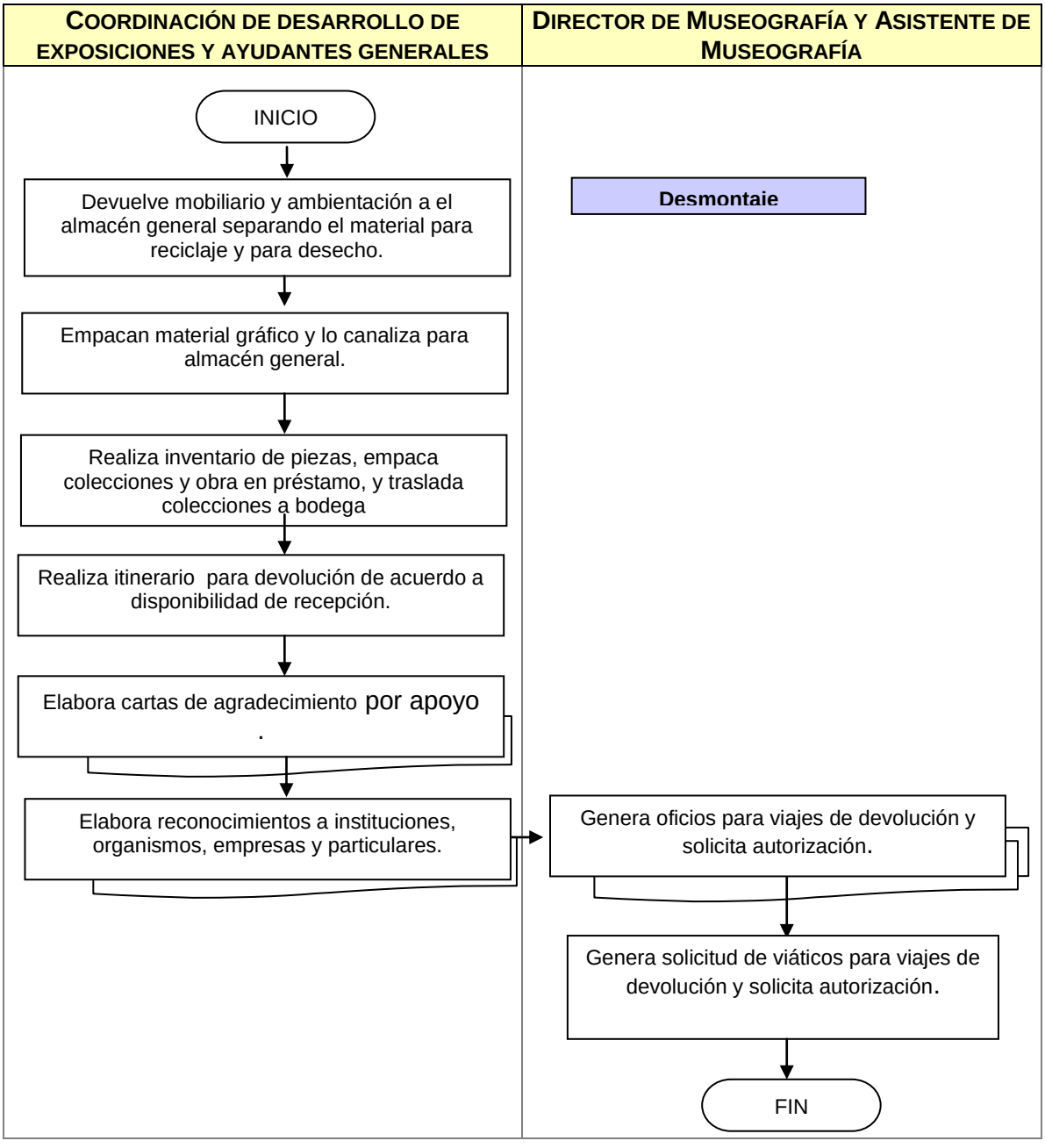
2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Desarrollo de exposiciones
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Desarrollo de exposiciones
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Museografía

NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
		DESMONTAJE
1	Devuelve mobiliario y ambientación a almacén general por medio del Diseñador Especializado. Separando el material para reciclaje y para desecho.	Coordinador de Desarrollo de exposiciones, Ayudantes generales
2	Empaca material gráfico y lo canaliza para almacén general.	Coordinador de Desarrollo de exposiciones, Ayudantes generales
3	Realiza Inventario de piezas, Empaca Colecciones y Obra en préstamo. Traslada colecciones a bodega.	Coordinador de Desarrollo de exposiciones y ayudante general
4	Realiza itinerario para devolución de acuerdo a disponibilidad de recepción.	Coordinador de Desarrollo de exposiciones y ayudante general
5	Elabora cartas de agradecimiento por apoyo. Incluye a Instituciones, Organismos, Empresas y Particulares.	Coordinador de Desarrollo de exposiciones y ayudante general
6	Elabora reconocimientos por apoyo a Instituciones, Organismos, Empresas y Particulares	Coordinador de Desarrollo de exposiciones y ayudante general
7	Genera oficios para viajes de devolución y solicita autorización	Director de Museografía y Asistente de Museografía
8	Genera solicitud de viáticos para viajes de devolución y solicita autorización	Director de Museografía y Asistente de Museografía

3) Flujograma del Subproceso.

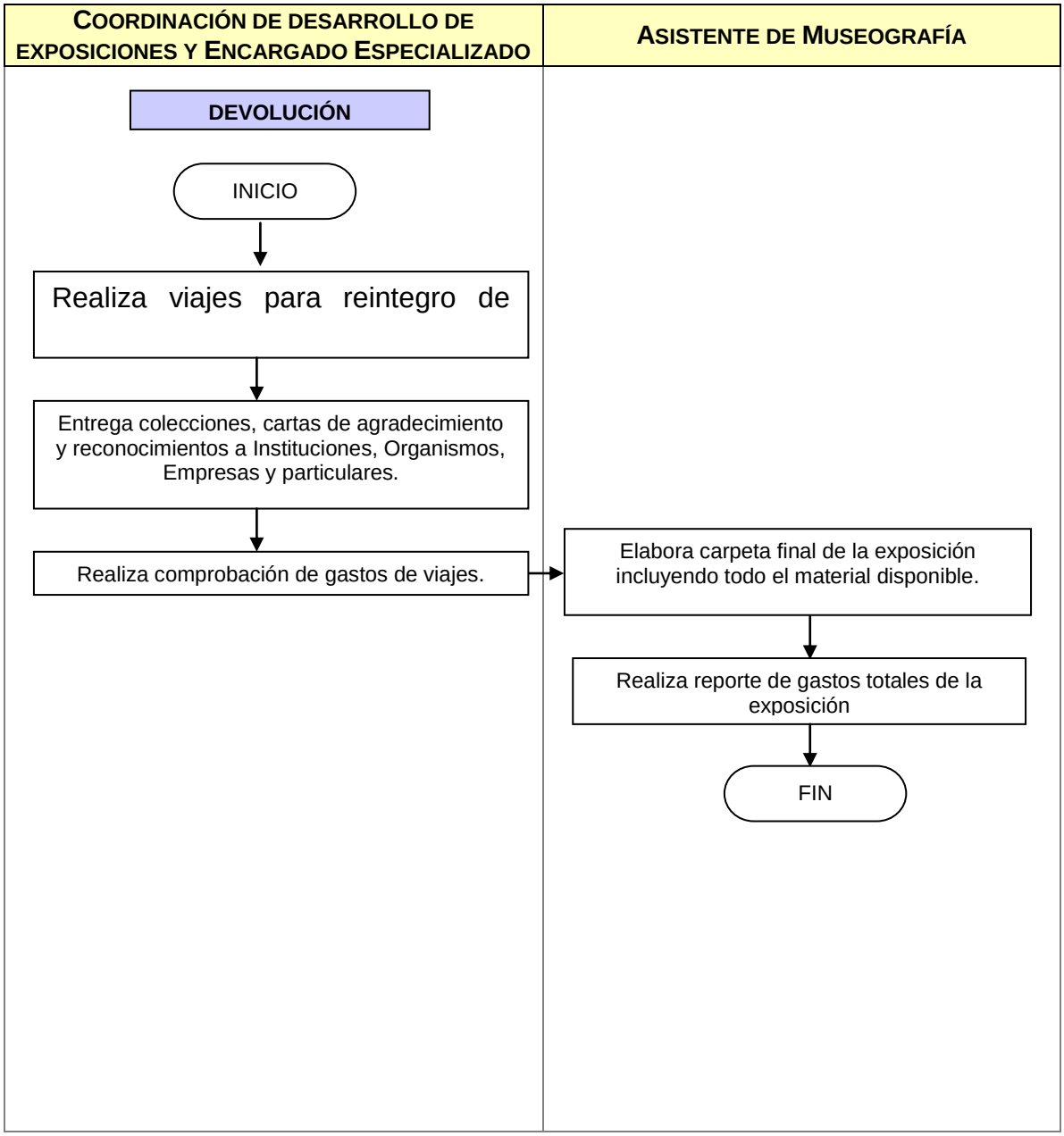
NOMBRE DEL PROCESO:	Desarrollo de exposiciones
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Desarrollo de exposiciones
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Museografía



2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Desarrollo de exposiciones
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Desarrollo de exposiciones
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Museografía

NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
	DEVOLUCIÓN	
1	Realiza viajes para reintegro de colecciones y préstamos, en compañía del Diseñador Especializado.	Coordinador de Desarrollo de exposiciones y Encargado Especializado
2	Entrega colecciones, cartas de agradecimiento y reconocimientos a Instituciones, Organismos, Empresas y Particulares.	Coordinador de Desarrollo de exposiciones, Diseñador Especializado
3	Realiza la comprobación de gastos de viajes. Desglosado por viaje y fecha	Coordinador de Desarrollo de exposiciones y Encargado Especializado
4	Elabora carpeta final de la exposición. Incluye todo el material disponible, reportes, Archivo técnico.	Asistente de Museografía
5	Realiza reporte de gastos totales de la Exposición.	Asistente de Museografía


COORDINACIÓN DE DESARROLLO DE EXPOSICIONES Y ENCARGADO ESPECIALIZADO
ASISTENTE DE MUSEOGRAFÍA
DEVOLUCIÓN
INICIO
Realiza viajes para reintegro de
Entrega colecciones, cartas de agradecimiento y reconocimientos a Instituciones, Organismos, Empresas y particulares.
Realiza comprobación de gastos de viajes.
Elabora carpeta final de la exposición incluyendo todo el material disponible.
Realiza reporte de gastos totales de la exposición
FIN

COORDINACIÓN DE GRUPOS Y VISITAS

Fecha de elaboración: Octubre de 2007.

Coordinación Usuarios y Guías

NORMATIVIDAD.

1) Fundamentos legales.

Ley para los Servidores Públicos de Estado de Jalisco y sus Municipios
Ley de Responsabilidades del los Servidores Públicos y sus Municipios
Ley Federal del trabajo
Código Penal Federal
Código Civil para el Estado de Jalisco

2) Políticas Generales.

La dirección operativa a través de sus coordinaciones es la responsable de planear y dirigir la operación integral del Museo que permita el desarrollo de las ofertas y proyecto educativo.

El área operativa se responsabiliza de diseñar y proporcionar servicios diversos de calidad que sean satisfactorios a todos los públicos de acuerdo con las políticas y programación general del museo.

INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
Atención al Visitante	Vestíbulo
	Guías cuenta cuentos
	Mediateca
	Va de Paso
	Exteriores
	Pabellón Mágico
	Suministro de materiales
	Monitoreo de las salas de exposición.
	Atención de visitantes inconformes
	Reporte de estadísticas de visitantes
Atención a Grupos	Reservación a Instituciones Educativas
	Promoción con instituciones educativas
	Logística de programación de grupos
	Reporte de estadísticas de grupos

	Membresías
	Registro de Talleres Temporales
Atención a talleres	Programación anual de talleres
	Requerimiento de materiales
	Impartición de Talleres
	Supervisión de talleres permanentes e itinerantes
	Reporte de estadísticas de talleres

DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Usuarios Y Guías
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Atención Al Visitante
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Operativa
ALCANCE O ÁMBITO:	
De uso exclusivo de la Coordinación de Usuarios y Guías con aplicación en el Museo Interactivo Trompo Mágico.	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
Garantizar la satisfacción de los usuarios	
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
La edad mínima para ingresar al museo sin compañía de un adulto es de 13 años, en caso de venir niños menores acompañándolos deberá llenar una carta responsiva el padre. Los niños de 15 años pueden fungir de responsables de niños menores de su edad. Se asignara un gafete de seguridad con el numero de integrantes de la familia que es entregado cuando se retiran, esto exige que salgan la misma cantidad de personas que ingresaron, no puede salir nadie si no presenta dicho gafete. El rango de edad para la que fue diseñada la sala de Maroma es de 6 meses a 6 años El rango de edad para la que fue diseñada la sala de Garabato es de 6 a 15 años En la sala de Burbujas se manejan horarios con pausas de 15 minutos para la limpieza y mantenimiento de la sala. En la Sala de Garabato el visitante necesita registrarse a las sesiones debido a que su duración es de 30 minutos y se debe garantizar que exista cupo para los visitantes que ingresen a lo largo del día. En la sala de Garabato existe una tolerancia de 3 minutos para poder ingresar a las sesiones en las que se inscribieron previamente. En el modulo de Fotografía de la sala de Garabato se ofrece la alternativa de adquirir la foto impresa que se trabaja durante la sesión, se puede adquirir en la tienda del Trompo con un costo extra.	

En el modulo de Radio de la sala de Garabato se ofrece la alternativa de adquirir el CD con el archivo de audio que se trabaja durante la sesión, se puede adquirir en la tienda del Trompo con un costo extra En el área de Lego Robótica de la Sala de Ciencias se manejan sesiones cada hora, el visitante debe registrarse. El ingreso a la sala Va de Paso tiene un costo extra, el boleto se puede adquirir desde taquilla o en la Tienda del Trompo. Los juegos extremos y el Trencito tienen un costo extra. En los juegos extremos existen requisitos para utilizarlos (peso, talla, edad) que están en cedularios en los espacios donde se operan
RESULTADOS ESPERADOS:
Visitantes satisfechos con la atención recibida durante su visita, que las necesidades que puedan surgir de las visitas de los usuarios se resuelvan oportunamente.
INDICADOR DE ÉXITO:
Que el nivel de satisfacción de los visitantes, según la encuesta de visita libre, sea positivo por lo menos en un 90 % de los encuestados.
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:
Manual de atención al visitante Manual del proyecto educativo Manual Educativo Sala Maroma Manual Educativo Sala Burbujas Manual Educativo Sala Garabato Manual Educativo Sala de Ciencias Manual Educativo Al aire Libre Manual Educativo Voy que Vuelo Manual Educativo Laberinto de la Paz Manual Educativo Vestíbulo Manual Educativo Voy Derecho

2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Usuarios Y Guías
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Atención Al Visitante
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Operativa

NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
		VESTÍBULO
1	Establece la logística de apertura del museo para usuarios regulares y de eventos especiales.	Encargado de atención a grupos y membresías
2	Supervisa que el área de Vestíbulo cuente con los materiales necesarios para la apertura (gafetes, hojas de registro, pases de salida, etc.)	Encargado de atención a grupos y membresías
3	Da la indicación para que se abra el museo una vez listos los materiales.	Encargado de atención a grupos y membresías
4	Se presenta en la puerta de ingreso con los brazaletes que adquirió en la taquilla	Visitante
5	Da la bienvenida al visitante, lo registra en el formato "Hoja de Registro de Ingreso", le coloca los brazaletes, les da el gafete de seguridad; les da el ingreso y les indica donde se encuentra el modulo de información.	Guías del museo
6	Se presenta en el modulo de información en donde solicita información general del museo	Visitante
7	Le da información y explica las actividades y características de cada sala	Guías del museo
8	Recorre el Museo y al finalizar se dirige a la salida del museo y antes de salir entrega el gafete al Guía.	Visitante
9	Recibe el gafete de seguridad del visitante cuando se retira del museo a la vez que le da la despedida	Guías del museo
10	Cuenta los gafetes de seguridad y hace un cierre con el numero total de los gafetes de seguridad comparados con el numero de ingresos del día.	Guías del museo
11	Guarda todos los materiales.	Guías del museo
12	Supervisa que la sala quede cerrada.	Encargado de atención a grupos y membresías

Nota:	El museo cuenta con un modulo de Paquetería para que los visitantes dejen los objetos personales que deseen y en el modulo de información también se proporciona información general del museo vía telefónica.	
		GUÍAS CUENTA CUENTOS
1	Realiza un recorrido de acomodo previo a la apertura del museo por las "Espirales sabias"	Tallerista de cuenta cuentos del museo
2	Realiza las actividades propuestas por el área Educativa en cada espiral respetando un rol de espacios de trabajo elaborado por el área Operativa	Tallerista de cuenta cuentos del museo
3	Realiza recorridos de supervisión de actividades de guías cuenta cuentos	Encargado de atención a grupos y membresías
4	Recolecta las firmas de los Supervisores de cada área donde ejecuta sus funciones en el formato "Bitácora de Actividades"	Tallerista de cuenta cuentos del museo
5	Firma la "Bitácora de Actividades" del guía Cuenta cuentos	Supervisor del museo
6	Entrega la "Bitácora de Actividades" de manera semanal al Encargado de Atención a Visitantes	Tallerista de cuenta cuentos del museo
7	Revisa y recopila los formatos de "Bitácora de actividades"	Encargado de atención a grupos y membresías
Nota:	En caso de requerir los servicios de Cuenta cuentos en algún evento especial el Encargado de Atención a Visitantes realizara la logística.	
		MEDIATECA
1	Enciende el equipo, prepara las hojas de registro y acomoda el atril de inscripción y la silla en la parte exterior de la sala	Guías del museo
2	Supervisa que todo el equipo este encendido y los materiales acomodados	Encargado de atención a grupos y membresías
3	Se presenta en la entrada del área y solicita información de cómo ingresar	Visitante
4	Registra los visitantes que ingresan a la sala en el formato de ingresos	Guías del museo
5	Se instala en la sala	Visitante
6	Imparte la sesión propuesta por el área educativa	Guías del museo

7	Guarda los materiales y apaga los equipos al termino del turno	Guías del museo
8	Supervisa que la sala quede cerrada	Encargado de atención a grupos y membresías
		VA DE PASO
1	Prepara y acomoda los materiales para la operación	Guías del museo
2	Organiza la operación de la sala	Supervisor del museo
3	Supervisa que la sala este lista para operar	Coordinador de Grupos y Visitas
4	Se presenta en la entrada del área	Visitante
5	Recolecta el boleto de entrada al área y registra a los visitantes que ingresaran al área	Guías del museo
6	Imparte la sesión propuesta por el área educativa	Guías del museo
7	Supervisa la operación de la sala	Supervisor del museo
8	Guarda los materiales y apaga los equipos al termino del turno	Guías del museo
9	Supervisa que la sala quede cerrada	Supervisor del museo
Nota:	El supervisor entrega reportes mensuales con las estadísticas de ingresos a la Coordinación de Usuarios y Guías	
		EXTERIORES
1	Prepara y acomoda los materiales para la operación	Guías del museo
2	Organiza la operación del área	Supervisor del museo
3	Supervisa que la sala este lista para operar	Coordinador de Grupos y Visitas
4	Revisa y autoriza el material necesario para la operación de juegos extremos	Coordinación de Seguridad del museo
5	Se presenta en el área	Visitante
6	Imparte las dinámicas propuestas por el área Educativa	Guías del museo
7	Opera los juegos extremos	Guías del museo

8	Supervisa la operación del área	Supervisor del museo
9	Guarda los materiales y apaga los equipos al termino del turno	Guías del museo
10	Supervisa que la sala quede cerrada	Supervisor del museo
Nota:	El supervisor entrega reportes mensuales con las estadísticas de ingresos a la Coordinación de Usuarios y Guías	
	PABELLÓN MÁGICO	
1	Prepara y acomoda los materiales para la operación	Guías del museo
2	Organiza la operación del área	Supervisor del museo
3	Supervisa que la sala este lista para operar	Coordinador de Grupos y Visitas
4	Se presenta en el área	Visitante
5	Imparte las dinámicas preestablecidas por el área Educativa	Guías del museo
6	Supervisa la operación de la sala	Supervisor del museo
7	Guarda los materiales y apaga los equipos al termino del turno	Guías del museo
8	Supervisa que la sala quede cerrada	Supervisor del museo
Nota:	En el área de Pabellón Mágico existen cuatro salas, Maroma, Burbujas, Garabato y Ciencias, cada una cuenta con un equipo de Guías y un Supervisor como responsable.	
Nota:	En Pabellón Mágico existen módulos y exhibiciones que requieren de inscripción (módulos de Garabato, Lego Robótica, 10000 píxeles de viaje submarino)	
Nota:	En el área de maroma existe un modulo de lactancia para que las mamás puedan alimentar a los bebes.	
	SUMINISTRO DE MATERIALES	
1	Solicita materiales para la operación de su sala	Supervisor del museo
2	Recibe solicitud y autoriza de acuerdo a las necesidades reales de su sala.	Encargado de grupos y membresías

3	Si autoriza, solicita el material en almacén general	Encargado de grupos y membresías
4	Si no autorizo informa al supervisor	Encargado de grupos y membresías
5	Surte el material solicitado	Almacén General
6	Entrega el material al área solicitante.	Encargado de grupos y membresías
MONITOREO DEL FUNCIONAMIENTO DE LAS SALAS DE EXPOSICIÓN.		
1	Realiza recorridos diarios por las áreas del museo detectando fallas en las exhibiciones	Encargado de grupos y membresías
2	Canaliza vía radio los aspectos a reparar o reemplazar con la coordinación correspondiente.	Encargado de grupos y membresías
3	Realiza reparación o reemplazo	Coordinación Involucrada
4	Verifica que se resuelvan las fallas reportadas.	Encargado de grupos y membresías
5	Realiza recorridos quincenales con algún representante de las coordinaciones involucradas en el mantenimiento de las salas para que se realicen las reparaciones correspondientes.	Encargado de grupos y membresías
6	Elabora un informe general de las fallas detectadas en el recorrido para su entrega a la Coordinación de Usuarios y Guías con copia a la Dirección Operativa.	Encargado de grupos y membresías
7	Da seguimiento a las reparaciones	Encargado de grupos y membresías
8	Informa a la Coordinación de Usuarios y guías y a la Dirección Operativa el curso de las reparaciones.	Encargado de grupos y membresías

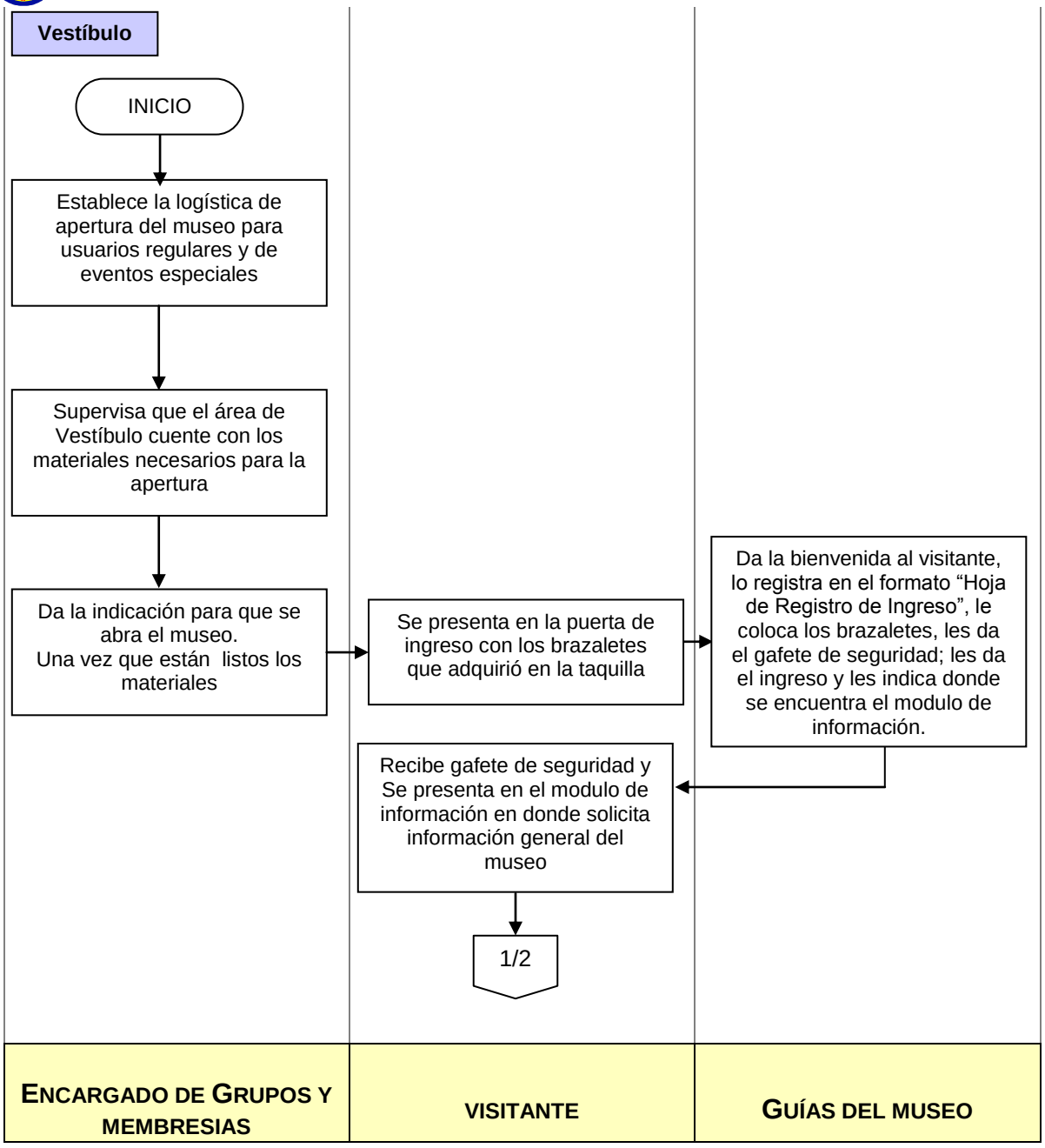
ATENCIÓN DE VISITANTES INCONFORMES		
1	Recibe la inconformidad o queja del visitante	Guías del museo
2	Resuelve la inconformidad o queja del visitante, si esta dentro de sus posibilidades, sino canaliza con el supervisor	Guías del museo

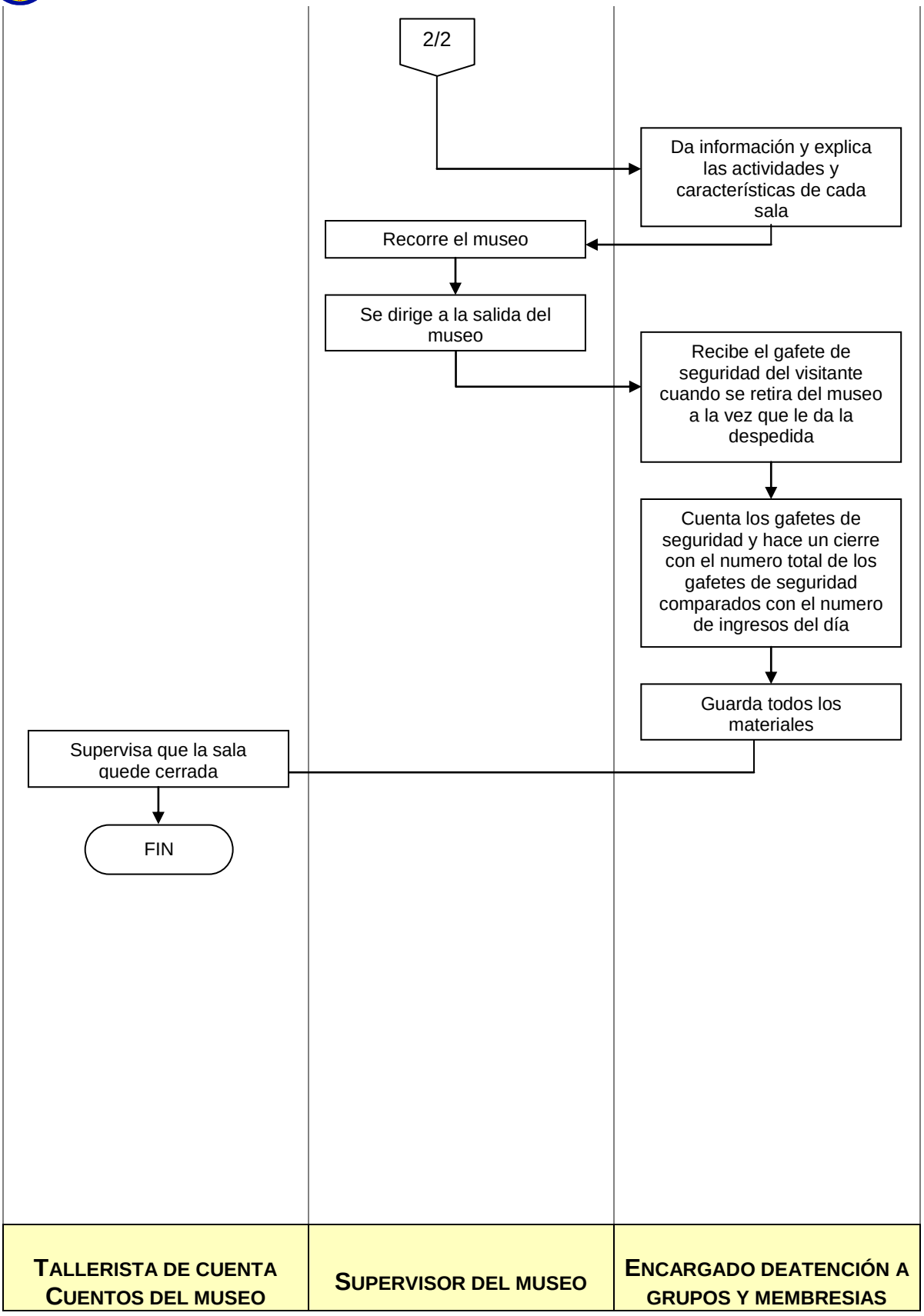
3	Resuelve la inconformidad o queja del visitante, si esta dentro de sus posibilidades, sino canaliza con el Encargado de Atención a Visitantes	Supervisor del museo
4	Resuelve la inconformidad o queja del visitante, si esta dentro de sus posibilidades, sino canaliza con el área correspondiente	Encargado de grupos y membresías
5	Resuelve la inconformidad o queja del visitante que haya excedió las funciones de los guías, supervisores y encargados operativos	Coordinación involucrada
REPORTE DE ESTADÍSTICAS DE VISITANTES		
1	Captura la información de los formatos "Registro de Ingreso" realiza reportes semanales y los entrega al Encargado de atención a Visitantes	Guías del museo
2	Recibe los formatos semanales del guía de vestíbulo.	Encargado de grupos y membresías
3	Entrega informes mensuales con la información desglosada (cantidad de niños, jóvenes, adultos, tercera edad, bebes y colonias)	Encargado de grupos y membresías
4	Recibe los informes mensuales de estadísticas de visitantes	Coordinador de Grupos y Visitas
5	Canaliza la información a las instancias correspondientes	Coordinador de Grupos y Visitas

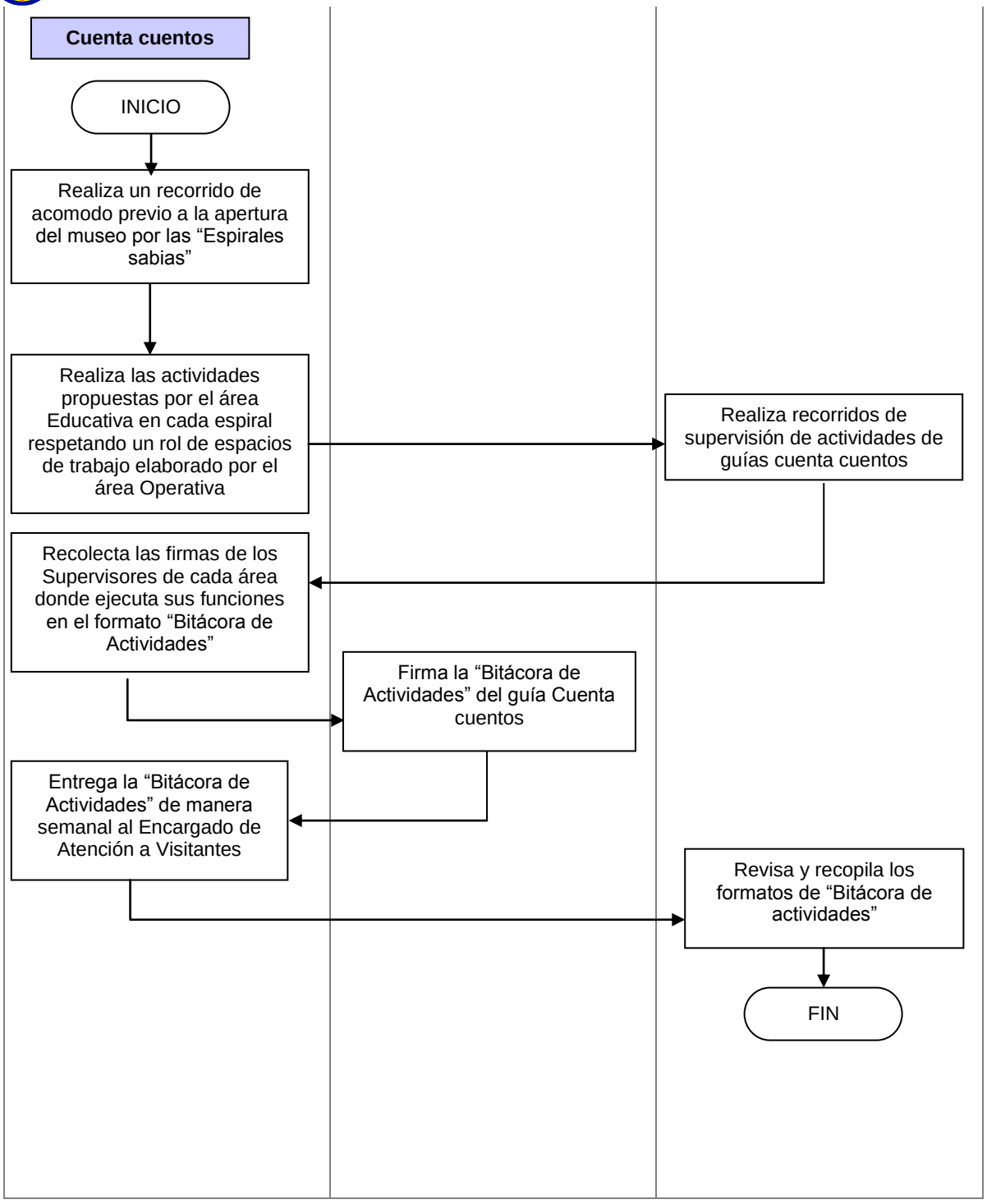
3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Usuarios Y Guías
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Atención Al Visitante
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Operativa

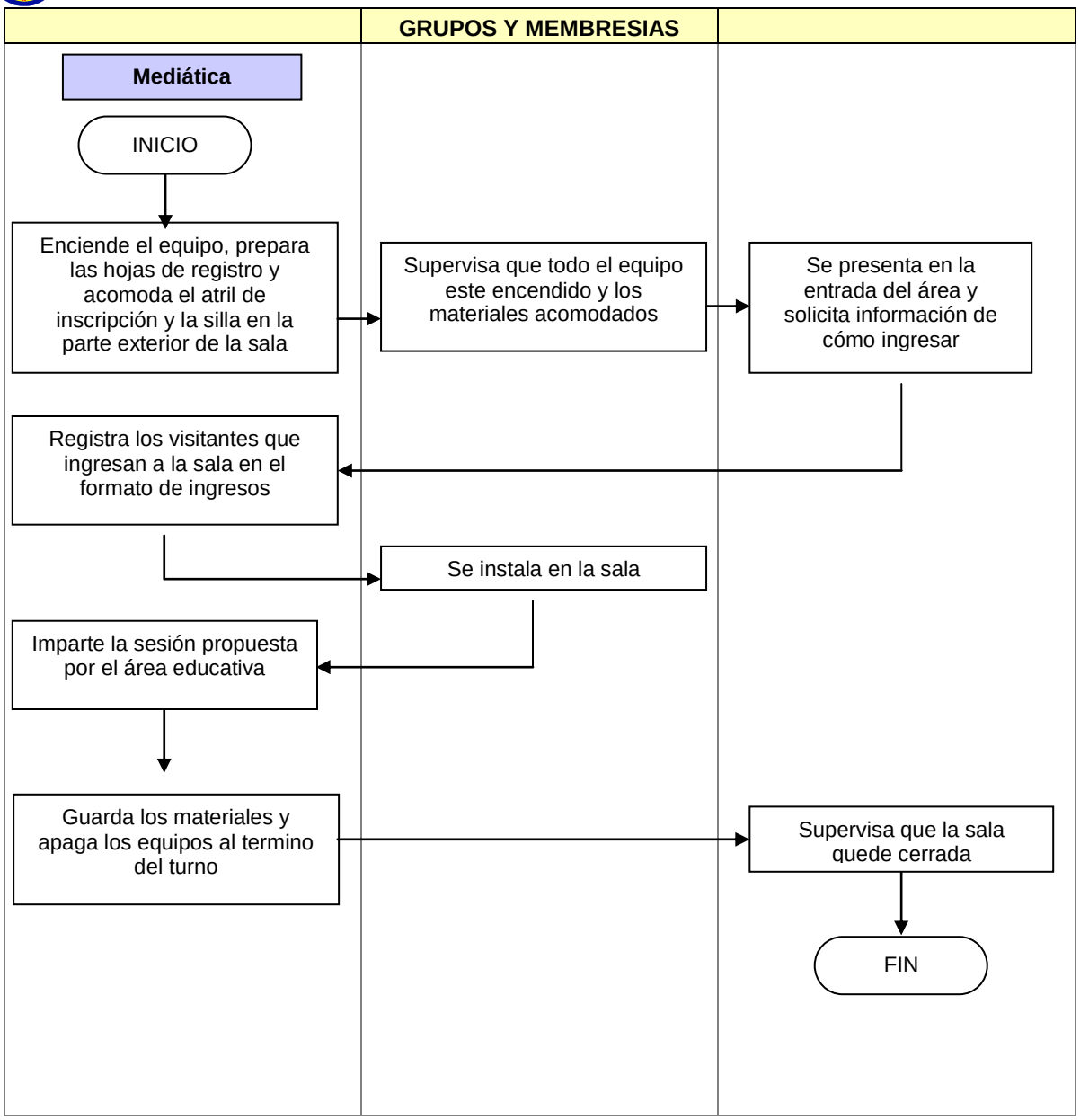
ENCARGADO DE GRUPOS Y MEMBRESÍAS	**VISITANTE**	**GUÍAS DEL MUSEO**

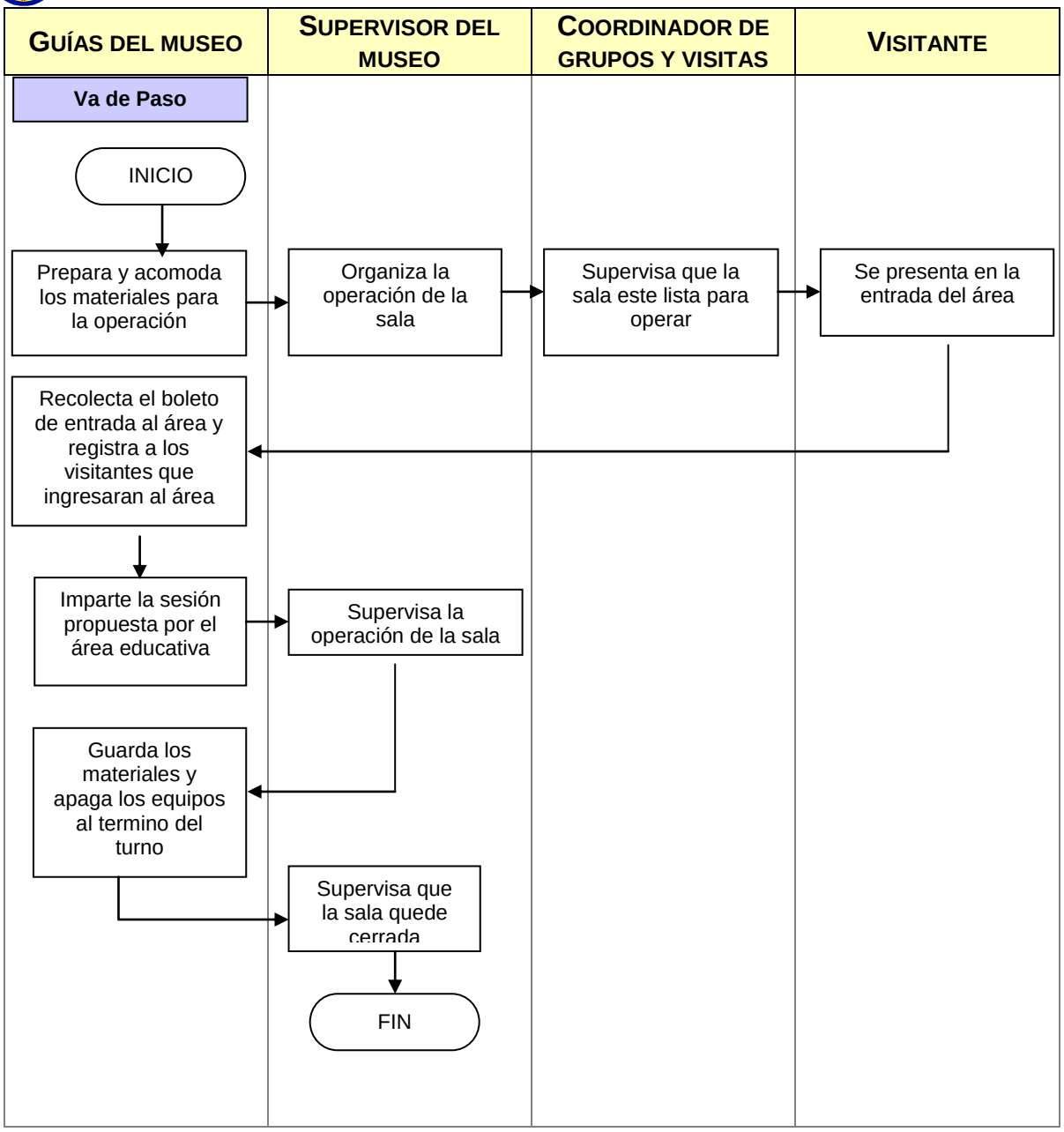

Vestíbulo
INICIO
Establece la logística de apertura del museo para usuarios regulares y de eventos especiales
Supervisa que el área de Vestíbulo cuente con los materiales necesarios para la apertura
Da la indicación para que se abra el museo.
Una vez que están listos los materiales
Se presenta en la puerta de ingreso con los brazaletes que adquirió en la taquilla
Da la bienvenida al visitante, lo registra en el formato "Hoja de Registro de Ingreso", le coloca los brazaletes, les da el gafete de seguridad; les da el ingreso y les indica donde se encuentra el modulo de información.
Recibe gafete de seguridad y Se presenta en el modulo de información en donde solicita información general del museo
1/2
ENCARGADO DE GRUPOS Y MEMBRESIAS
VISITANTE
GUÍAS DEL MUSEO


2/2
Da información y explica las actividades y características de cada sala
Recorre el museo
Se dirige a la salida del museo
Recibe el gafete de seguridad del visitante cuando se retira del museo a la vez que le da la despedida
Cuenta los gafetes de seguridad y hace un cierre con el numero total de los gafetes de seguridad comparados con el numero de ingresos del día
Guarda todos los materiales
Supervisa que la sala quede cerrada
FIN
TALLERISTA DE CUENTA CUENTOS DEL MUSEO
SUPERVISOR DEL MUSEO
ENCARGADO DEATENCIÓN A GRUPOS Y MEMBRESIAS

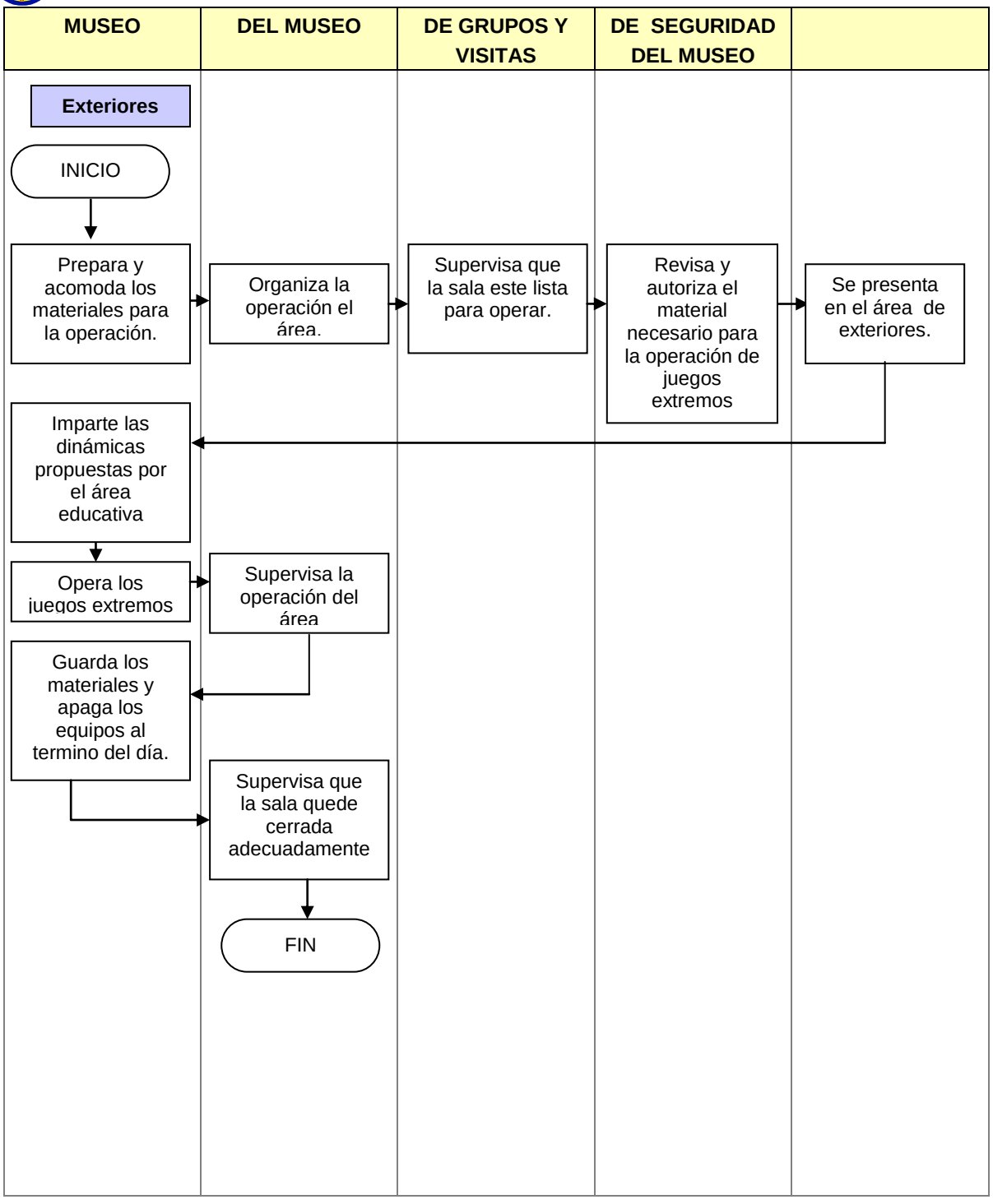


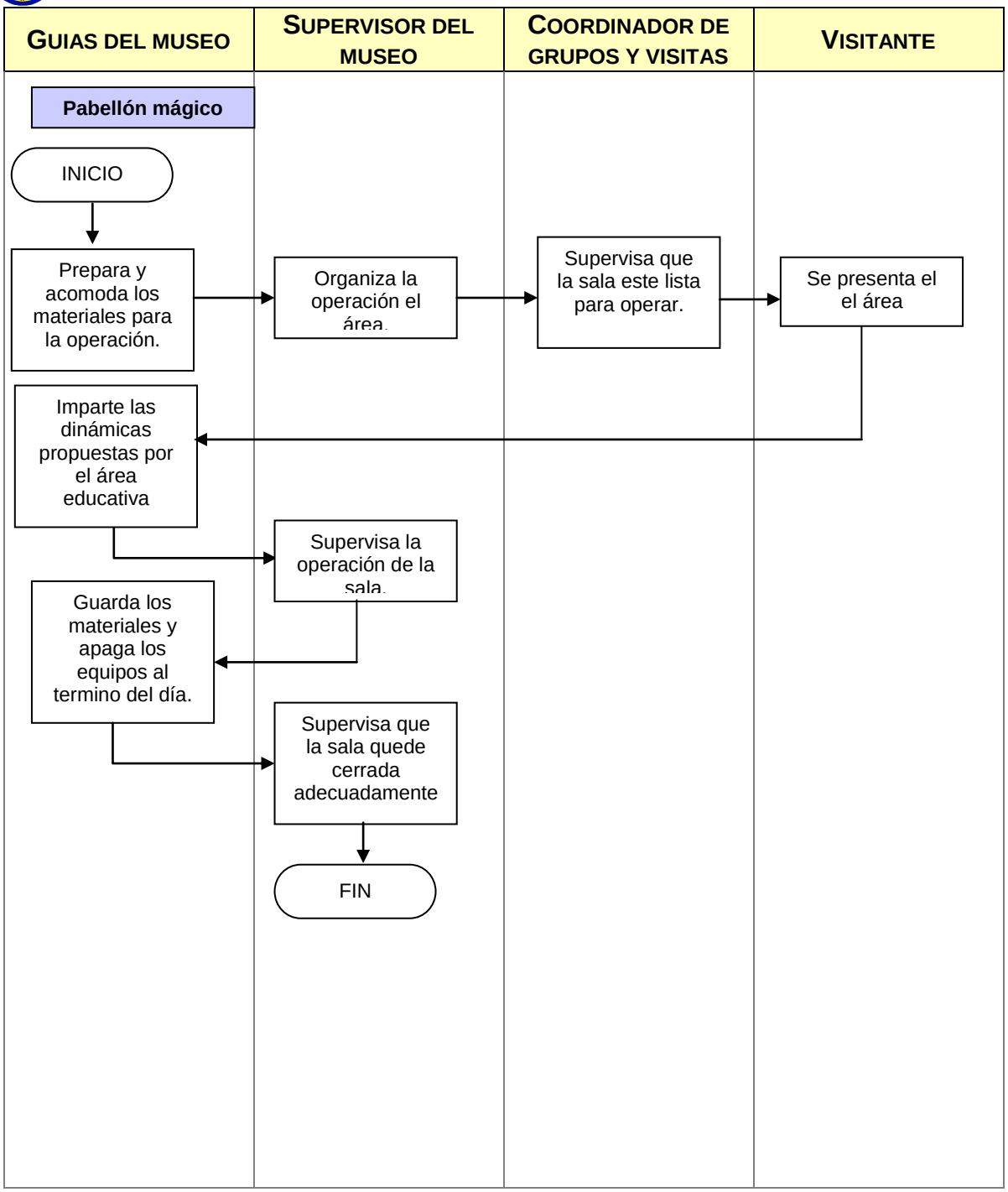
GUÍAS DEL MUSEO	ENCARGADO DE ATENCIÓN A	VISITANTE


GRUPOS Y MEMBRESIAS
Mediática
INICIO
Enciende el equipo, prepara las hojas de registro y acomoda el atril de inscripción y la silla en la parte exterior de la sala
Supervisa que todo el equipo este encendido y los materiales acomodados
Se presenta en la entrada del área y solicita información de cómo ingresar
Registra los visitantes que ingresan a la sala en el formato de ingresos
Se instala en la sala
Imparte la sesión propuesta por el área educativa
Guarda los materiales y apaga los equipos al termino del turno
Supervisa que la sala quede cerrada
FIN

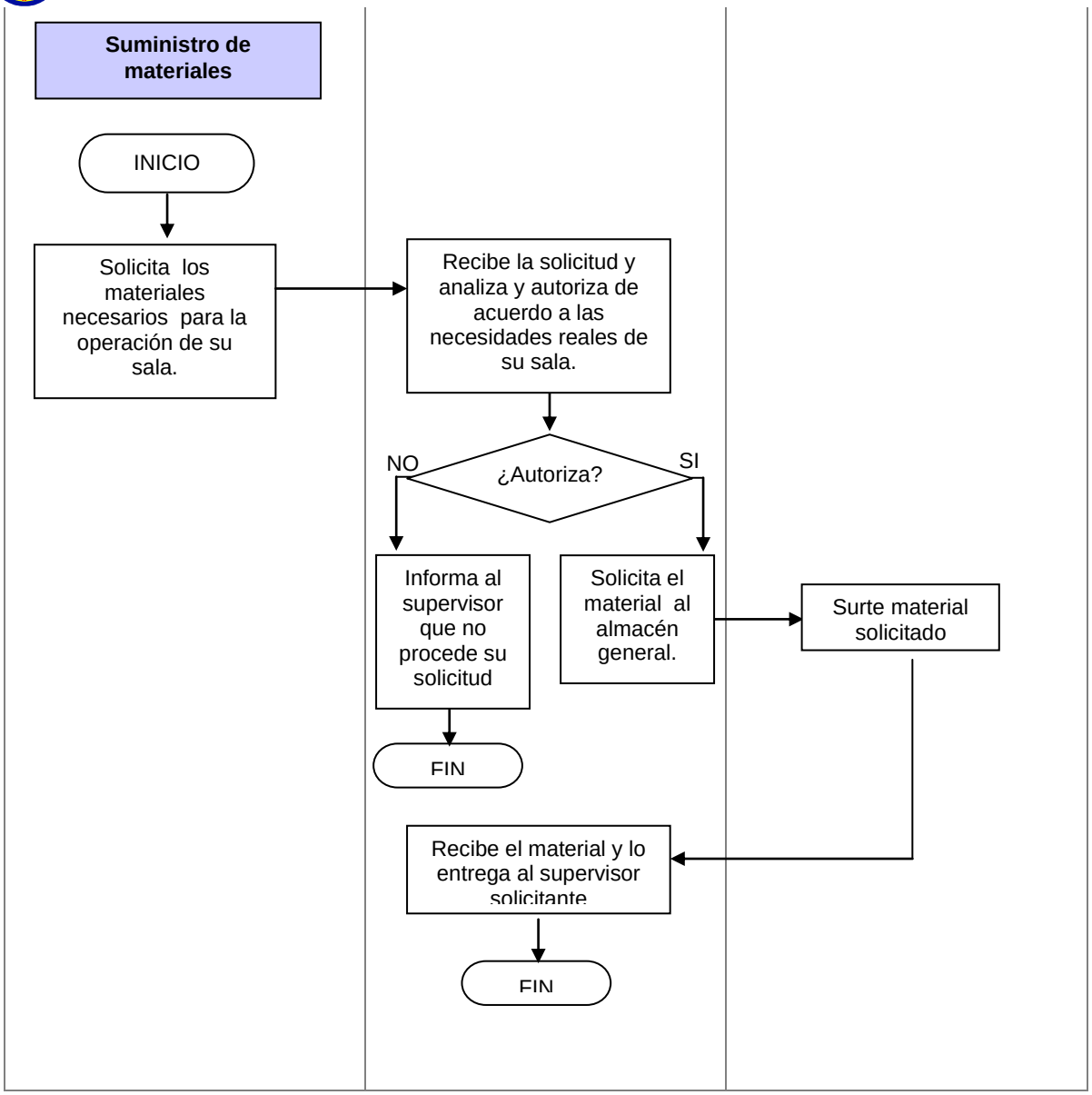


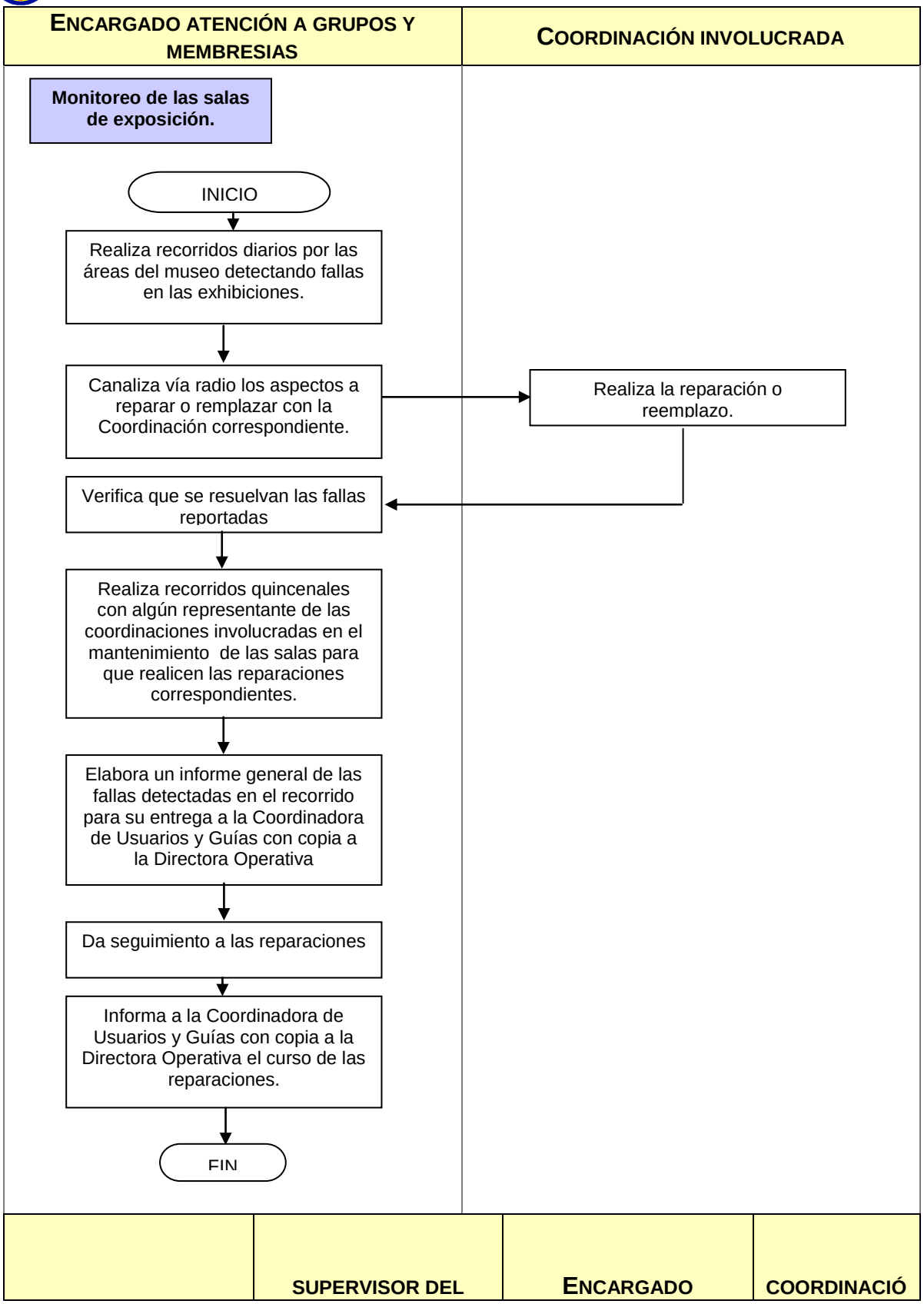
GUIAS DEL	SUPERVISOR	COORDINADOR	COORDINACIÓN	VISITANTE

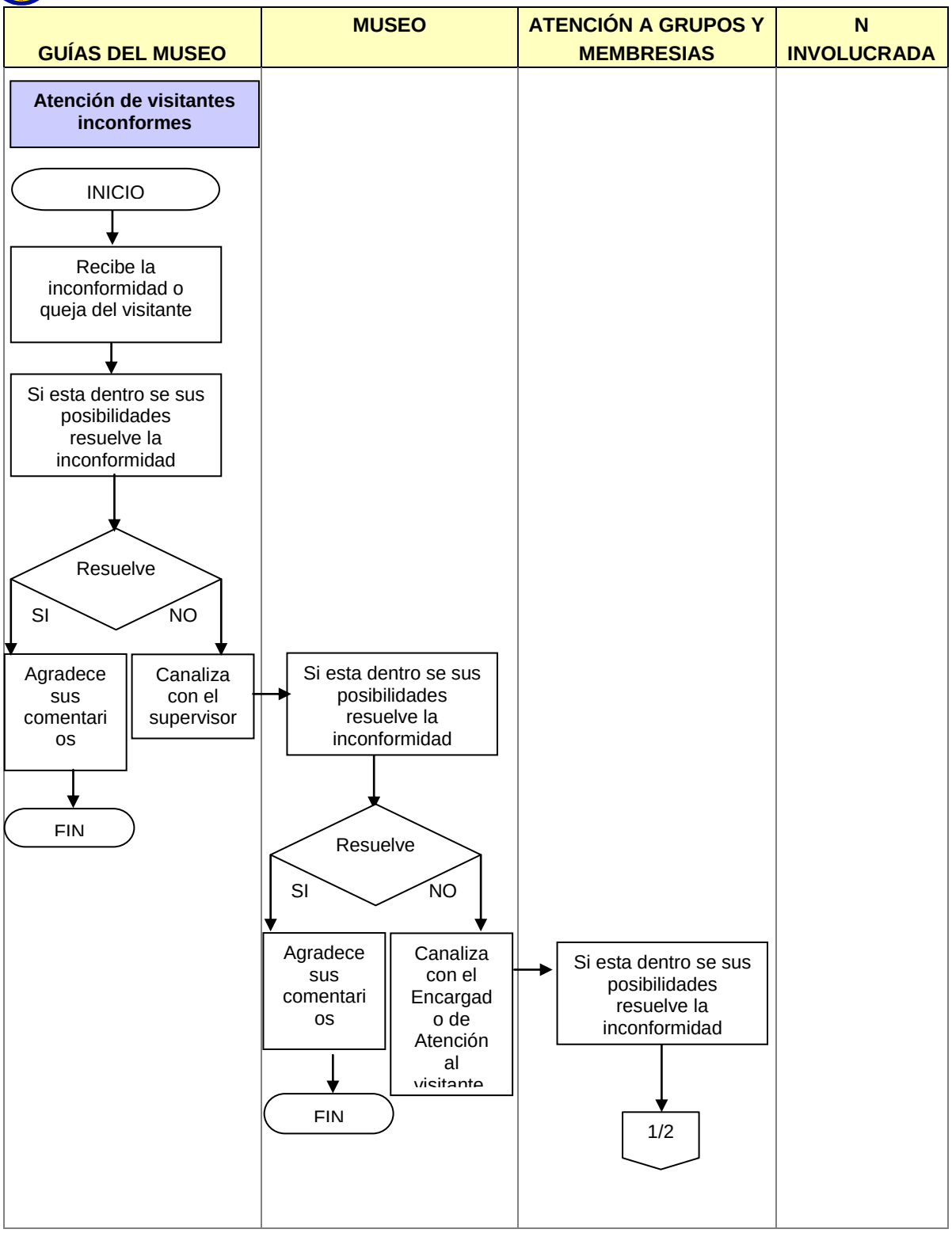

MUSEO
DEL MUSEO
DE GRUPOS Y VISITAS
DE SEGURIDAD DEL MUSEO
Exteriores
INICIO
Prepara y acomoda los materiales para la operación.
Organiza la operación el área.
Supervisa que la sala este lista para operar.
Revisa y autoriza el material necesario para la operación de juegos extremos
Se presenta en el área de exteriores.
Imparte las dinámicas propuestas por el área educativa
Opera los juegos extremos
Supervisa la operación del área
Guarda los materiales y apaga los equipos al termino del día.
Supervisa que la sala quede cerrada adecuadamente
FIN

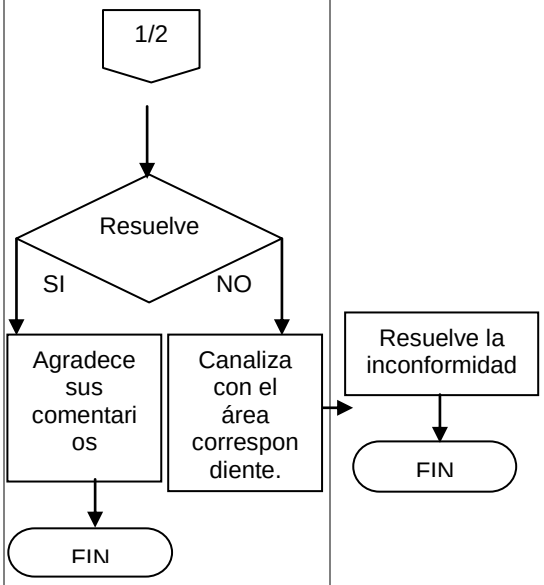


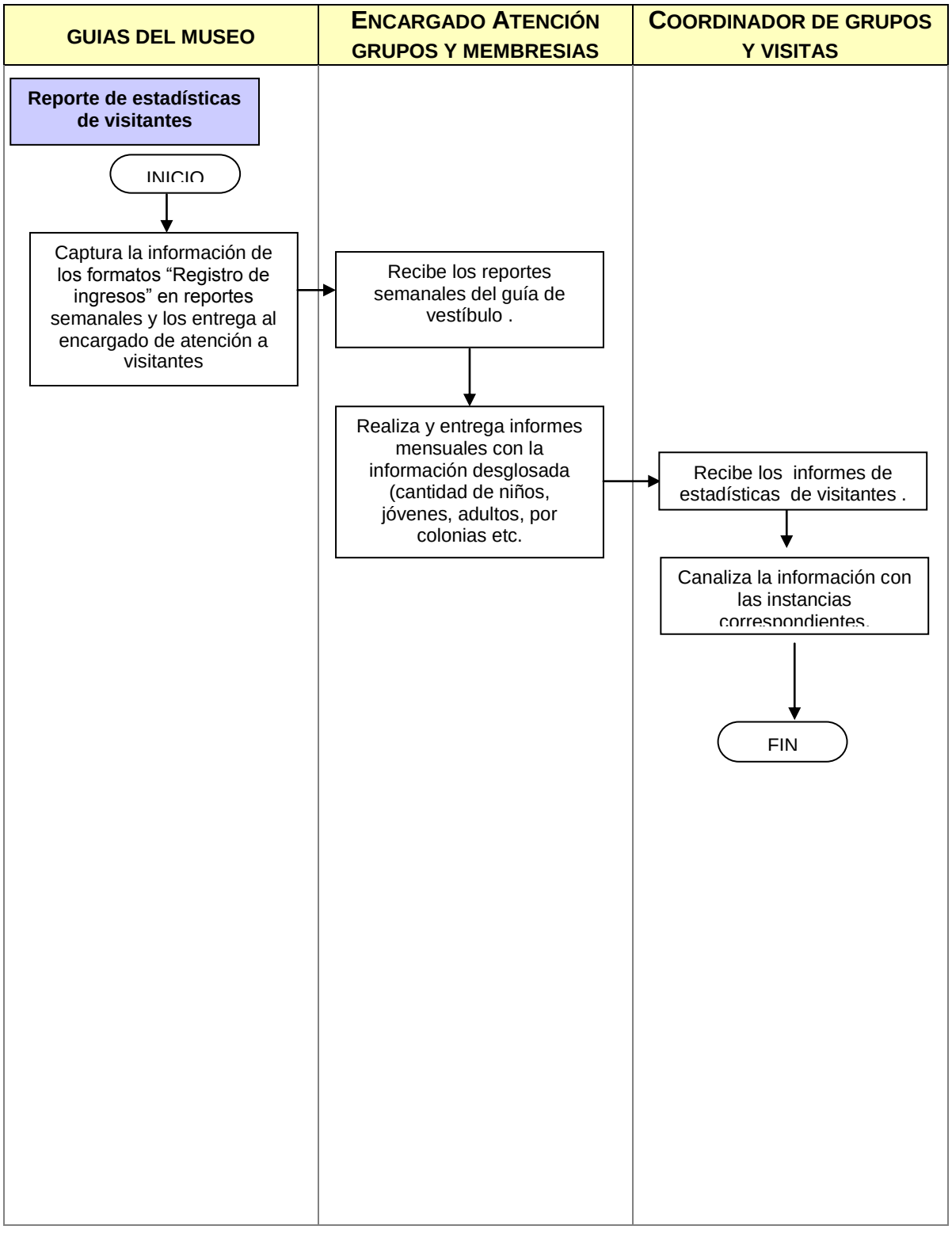
SUPERVISOR DEL MUSEO	ENCARGADO DE ATENCIÓN A GRUPOS Y MEMBRESIAS	ALMACÉN GENERAL


Suministro de materiales
INICIO
Solicita los materiales necesarios para la operación de su sala.
Recibe la solicitud y analiza y autoriza de acuerdo a las necesidades reales de su sala.
¿Autoriza?
NO
SI
Informa al supervisor que no procede su solicitud
FIN
Solicita el material al almacén general.
Surte material solicitado
Recibe el material y lo entrega al supervisor solicitante
FIN


ENCARGADO ATENCIÓN A GRUPOS Y MEMBRESIAS
COORDINACIÓN INVOLUCRADA
Monitoreo de las salas de exposición.
INICIO
Realiza recorridos diarios por las áreas del museo detectando fallas en las exhibiciones.
Canaliza vía radio los aspectos a reparar o remplazar con la Coordinación correspondiente.
Realiza la reparación o reemplazo.
Verifica que se resuelvan las fallas reportadas
Realiza recorridos quincenales con algún representante de las coordinaciones involucradas en el mantenimiento de las salas para que realicen las reparaciones correspondientes.
Elabora un informe general de las fallas detectadas en el recorrido para su entrega a la Coordinadora de Usuarios y Guías con copia a la Directora Operativa
Da seguimiento a las reparaciones
Informa a la Coordinadora de Usuarios y Guías con copia a la Directora Operativa el curso de las reparaciones.
FIN
SUPERVISOR DEL
ENCARGADO
COORDINACIÓ


GUÍAS DEL MUSEO
MUSEO
ATENCIÓN A GRUPOS Y MEMBRESIAS
N INVOLUCRADA
Atención de visitantes inconformes
INICIO
Recibe la inconformidad o queja del visitante
Si esta dentro se sus posibilidades resuelve la inconformidad
Resuelve
SI
NO
Agradece sus comentari os
Canaliza con el supervisor
FIN
Si esta dentro se sus posibilidades resuelve la inconformidad
Resuelve
SI
NO
Agradece sus comentari os
Canaliza con el Encargad o de Atención al visitante
FIN
Si esta dentro se sus posibilidades resuelve la inconformidad
1/2

GUÍAS DEL MUSEO	SUPERVISOR DEL MUSEO	ENCARGADO ATENCIÓN A GRUPOS Y MEMBRESIAS	COORDINACIÓN INVOLUCRADA
			



DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Usuarios y Guías
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Atención a Grupos
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Operativa
ALCANCE O ÁMBITO:	
De uso exclusivo de la Coordinación de Usuarios y Guías con aplicación en el Museo Interactivo Trompo Mágico.	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
Ofrecer a los profesores y usuarios un servicio de calidad, a su vez mantener un control y orden dentro del modulo de Atención a Grupos.	
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
Recepción: Es necesario llegar 15 minutos antes del horario marcado en su visita. De lo contrario, el tiempo de las actividades perdidas no podrá recuperarse al final del recorrido programado. El transporte deberá tener un letrero con el nombre de la escuela, el número de recorrido que les fue asignado y el grado escolar de los alumnos que vienen a bordo. Esto ayudará a que el guardia de seguridad les indique el número de andén correspondiente y a que el guía identifique rápidamente a su grupo. Nota: el estacionamiento ubicado en el exterior del museo, está disponible para el transporte escolar sin ningún costo. Los grupos deben esperar dentro del autobús hasta que un ne'iwá (guía del museo) los reciba, les dé las indicaciones necesarias y usted le informe la cantidad exacta de niños y adultos que componen el grupo. De acuerdo a esto, el ne'iwá les proporcionará y colocará etiquetas que equivalen al boleto de entrada y al número de recorrido asignado. Los alumnos deberán traer su refrigerio en una bolsa de plástico con su nombre y el de la escuela (por seguridad no traiga objetos de vidrio ni objetos de valor). No deben traer mochilas. Nota: el refrigerio podrá tomarse cuando el grupo se encuentre en el área de Tandariola. Se les recomienda usar ropa cómoda y cachucha, ya que dentro de los recorridos se contemplan espacios al aire libre. Los maestros responsables del grupo deberán acompañar a sus alumnos durante todo el recorrido para participar activamente en la experiencia educativa y apoyar en la disciplina del grupo. En caso de indisciplina, el museo procederá de acuerdo con el reglamente establecido por la coordinación de Seguridad. De haber algún inconveniente durante el recorrido del grupo, por favor solicite a	

cualquier guía le comunique con el supervisor de Atención a Grupos
Visita Dirigida:
Los grupos deberán ser de 20 niños mínimo y 40 máximo. Si el número de personas excede el máximo establecido y no fue notificado previamente a la visita a la oficina de Atención a Grupos, el resto del grupo tendrá un recorrido libre.

El boleto de entrada grupal es de 25 pesos por cada niño o adulto (incluye o un taller de La Talacha o la exposición temporal); por cada grupo programado entran dos maestros gratis. En caso de haber acompañantes extras a las reservadas, estos pagarán el precio para el público en general, que no incluye ni La Talacha ni la exposición temporal.
La institución educativa deberá pagar 20 por ciento de anticipo para la reservación de hasta tres grupos y 50 por ciento, de cuatro en adelante.
Las visitas son de martes a viernes en el turno matutino o vespertino. El tiempo y horario de permanencia será establecido según su recorrido.
La fecha de visita deberá apartarse en el teléfono 30 30 00 01 (con terminaciones 02 y 03) o en la oficina de Atención a Grupos. La fecha asignada depende de la disponibilidad que exista en el momento de la solicitud.
A partir de la llamada, la escuela tendrá un plazo de siete días para dar el anticipo (sólo efectivo). Con ello, la reservación será considerada válida. Si no se cumple con este requisito, el sistema cancela la reservación automáticamente. El 80 ó 50 por ciento restante deberá ser liquidado el día de la visita.
Si es un grupo foráneo, su reservación será válida al enviar en un plazo de siete días a partir de su llamada, un oficio vía fax en el que se confirma su visita y se especifica la fecha y turno reservado, el nombre y los datos completos de la institución, así como el número de los adultos y niños que visitarán el museo. El oficio deberá estar firmado por el director de la escuela.
Si por causas ajenas al museo el grupo no se presenta, el anticipo no se devolverá ni podrá reprogramarse. Sin embargo, si se informa con diez días de anticipación a Atención a Grupos, se podrá cambiar la fecha de la visita si hay disponibilidad en el calendario del museo.
Para reservar deberán especificarse las edades y la cantidad de los miembros del grupo, ya que se programa el recorrido de acuerdo con ello. Si el día de la visita llegan niños de otras edades, el recorrido para estos se tomará como visita libre.
En caso de algún cambio en la cantidad, el responsable del grupo deberá reportarlo por lo menos un día antes. De lo contrario, si el número es menor, en la taquilla será cobrada la cantidad de personas anotadas en el ticket pagado por concepto de anticipo. Una vez liquidada la reservación, no se podrá realizar ningún ajuste en las cantidades, por lo que no habrá devolución de efectivo ni su equivalente.
Si el mismo día llegan más personas de las programadas, a éstas se les cobrará la tarifa para público en general.
Los responsables del grupo deberá estar con su grupo durante todo el recorrido

para participar activamente en la experiencia educativa de sus alumnos. El museo, por su parte, le proporcionará material didáctico para enriquecer la visita. En caso de indisciplina de algún miembro del grupo, el museo procederá de acuerdo con el reglamento establecido.
Visita libre:
Los grupos deberán conformarse de la siguiente manera:

De martes a viernes: mínimo 20 y máximo 60 personas.

Los sábados y domingos: mínimo 20 y máximo 120 personas.

El boleto de entrada grupal es de 20 pesos por persona. El taller de Talacha o la Exposición Temporal tienen un costo adicional de 5 pesos cada uno, si se desea alguno, se deberá de especificar en el momento de realizar su reservación.

Las visitas son de martes a domingo. El tiempo y horario de permanencia será establecido el día que reserven.
La fecha de visita deberá apartarse en el teléfono 30 30 00 01 (con terminaciones 02 y 03) o en la oficina de Atención a Grupos. La fecha asignada es de acuerdo con la disponibilidad que exista en el momento de la solicitud.
A partir de la llamada el grupo tendrá un plazo de siete días para dar un anticipo de 20 por ciento del costo de la visita (sólo efectivo). Con ello, la reservación será considerada válida. Si no se cumple con este requisito, el sistema cancela la reservación automáticamente. El 80 por ciento restante deberá ser liquidado el día de la visita.
Si es un grupo foráneo, su reservación será válida al enviar en un plazo de siete días a partir de su llamada, un oficio vía fax en el que se confirma su visita y se especifica la fecha y turno reservado, el nombre y los datos completos de la institución, así como el número de los adultos y niños que visitarán el museo. El oficio deberá estar firmado por el director de la escuela.
Si por causas ajenas al museo el grupo no se presenta, el anticipo no se devolverá ni podrá reprogramarse. Sin embargo, si se informa con cuatro días de anticipación a Atención a Grupos, se podrá cambiar la fecha de la visita si hay disponibilidad en la agenda del museo.
Al dar de alta la reservación deberán especificarse las edades y cantidad exacta de los miembros del grupo.
En caso de algún cambio en la cantidad, el responsable del grupo deberá reportarlo por lo menos un día antes. De lo contrario, si el número es menor, en la taquilla será cobrada la cantidad de personas anotadas en el ticket pagado por concepto de anticipo. Una vez liquidada la reservación, no se podrá realizar ningún ajuste en las cantidades, por lo que no habrá devolución de efectivo ni su equivalente.
Si el mismo día llegan más personas de las programas, a éstas se les cobrará la tarifa para público en general.
El responsable del grupo deberá estar presente en todo el recorrido para

acompañar activamente la experiencia educativa de sus alumnos. El museo, por su parte, le proporcionará el materia didáctico para enriquecer la visita. En caso de indisciplina de algún miembro del grupo, el museo procederá de acuerdo con el reglamento de seguridad establecido. Los niños deberán traer su refrigerio en una bolsa de plástico con su nombre y el de la escuela o grupo (por su seguridad no traiga objetos de vidrio ni cosas de valor). NO TRAER MOCHILAS. Se les recomienda usar cachucha y ropa cómoda, ya que el museo cuenta con espacios al aire libre.
RESULTADOS ESPERADOS:
Mantener e incrementar la afluencia de grupos y proporcionar un servicio de calidad durante las visitas de dichos grupos
INDICADOR DE ÉXITO:
Que el nivel de satisfacción de los visitantes, según la encuesta de profesores, sea positivo por lo menos en un 90 % de los encuestados.
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:
Manual de Atención a Grupos Manual de recepción a Grupos Manual de Membresías Manual de Cursos de Verano

2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Usuarios y guías
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Atención a grupos
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Operativa

NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
	RESERVACIÓN A INSTITUCIONES EDUCATIVAS	
1	Solicita información vía telefónica sobre el servicio a grupos escolares.	Maestro o representante de la institución educativa
2	Recibe la llamada del maestro y brinda información general del museo y de cómo realizar su reservación.	Técnico en Reservaciones
3	Solicita hacer la reservación para su o sus grupos escolares.	Maestro o representante de la institución educativa
4	Agenda su visita en el calendario escolar de reservaciones del museo.	Técnico en Reservaciones
5	Informa al maestro la fecha en la que tiene que cubrir su anticipo o la fecha en la que tiene que mandar un fax con el oficio donde se especifican las características del grupo.	Técnico en Reservaciones
6	Entrega anticipo o envía fax en la fecha acordada.	Maestro o representante de la institución educativa
7	Entrega la información especifica de su recorrido y las políticas de la visita.	Técnico en Reservaciones
	PROMOCIÓN CON INSTITUCIONES EDUCATIVAS	
1	Realiza llamadas a instituciones educativas (escuelas), donde se le informa al director de la institución las promociones vigentes, las exposiciones temporales y nueva información del	Técnico en Reservaciones

	museo.	
2	Actualiza la base de datos de Atención a Grupos aprovechando la llamada de promoción.	Técnico en Reservaciones
3	Realiza un informe de las instituciones a las que se les ha llamado, y la entrega al Encargado de Atención a Grupos	Técnico en Reservaciones
4	Lleva un control completo de las instituciones educativas a las que se les ha llamado.	Encargado de Atención a Grupos y membresías

	LOGÍSTICA DE PROGRAMACIÓN DE GRUPOS	
1	Revisa la programación semanal y solicita etiquetas en taquillas un día antes de la visita del grupo	Técnico en Reservaciones
2	Organiza la logística de recepción de grupos	Supervisor del museo
3	El día de la visita acomoda los carritos contenedores para los alimentos de los grupos en los andenes correspondientes	Guías del museo
4	Arriba al museo	Guías del museo
5	Sube al camión del grupo y da la bienvenida y recomendaciones generales para su visita.	Guías del museo
6	Corrobora datos con el responsable del grupo	Supervisor del museo
7	Coloca etiqueta de identificación a los miembros del grupo.	Guías del museo
8	Ingresa al grupo al museo	Guías del museo
9	En el transcurso de la mañana se le solicita al responsable del grupo que pase a liquidar	Guías del museo
10	Realiza Pago	Maestro
11	Acomoda los carritos al lado del ingreso principal del museo acercándose la hora de la salida	Guías del museo
12	Revisa los folios pagados al final de cada turno	Encargado de Atención a Grupos y membresías
	REPORTE DE ESTADÍSTICAS DE GRUPOS	
1	Solicita un informe mensual de ingresos de Visita Libre, Visita Guiada, Cortesías y 5 son multitud al área de Informática	Encargado de Atención a Grupos y membresías

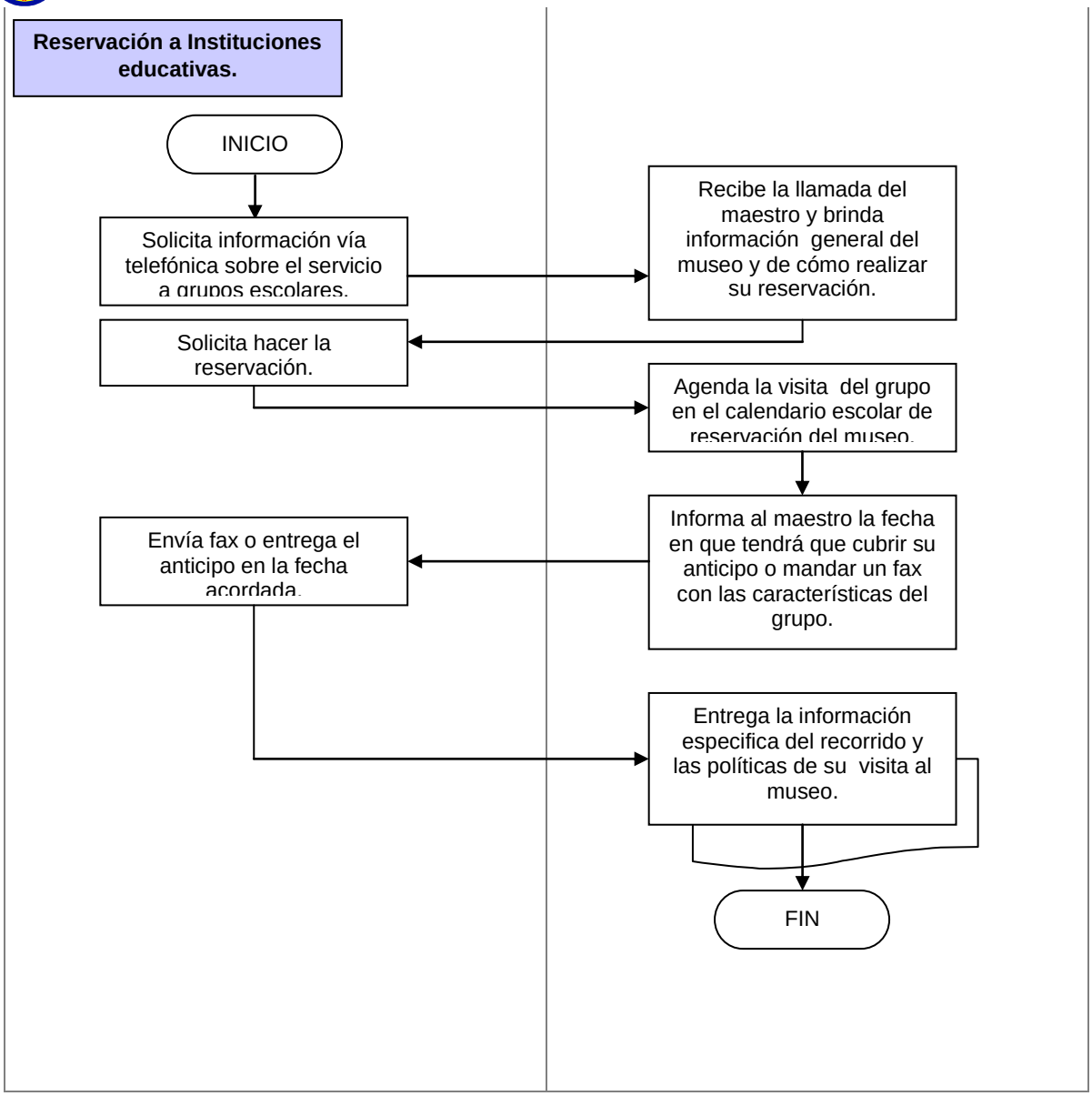
2	Extrae del Sistema Integral de Ingresos la información, realiza y entrega al área de Atención a Grupos el informe de ingresos de Visita Libre, Visita Guiada, Cortesías y 5 son multitud del mes solicitado.	Coordinación de Informática
3	Coteja los datos con las programaciones semanales de grupos y reservaciones familiares	Encargado de Atención a Grupos y membresías
4	Captura la información estadística del mes en el archivo de Informe para junta de Consejo	Encargado de Atención a Grupos y membresias
	MEMBRESÍAS	
1	Entrega los paquetes, promociónales, credenciales y materiales necesarios para la venta de las membresías	Coordinación de desarrollo Institucional
2	Oferta las membresías a los visitantes	Guías del museo y Asistente de reservaciones y membresías
3	Si el visitante se interesa realiza la venta de la membresía	Asistente de reservaciones y membresías
4	Llena los formularios y registra la venta en el sistema	Asistente de reservaciones y membresías
5	Entrega la credencial que acredita que compro la membresía.	Asistente de reservaciones y membresías
6	Realiza un informe mensual de las ventas de membresías que entrega al Encargado de Atención a Grupos	Asistente de reservaciones y membresías
7	Canaliza la información estadística de las ventas de membresías a la instancia correspondiente	Asistente de reservaciones y membresías
	REGISTRO DE TALLERES TEMPORALES	
1	Solicita información vía telefónica o personal de Cursos de Verano, etc.	Usuario potencial
2	Informa los requisitos y promueve los Cursos de Verano o curso en cuestión	Técnico en reservaciones
3	Se presenta en la oficina de Atención a Grupos con los requisitos para hacer su inscripción	Usuario

4	Llena formas de inscripción, gafetes e indica una clave para que el usuario realice su pago en la taquilla	Técnico en reservaciones
5	Realiza pago	Usuario
6	Entrega gafete y material en caso de ser necesario (playera)	Técnico en reservaciones
7	Captura la información del usuario en el sistema	Técnico en reservaciones
8	Designa los grupos en base a los datos de registro en el sistema	Encargado de Atención a Grupos y membresías
9	Realiza informes semanales de inscripciones y asistencias que entrega al Encargado de Atención a Grupos	Técnico en reservaciones
10	Realiza el informe general al final del curso	Encargado de Atención a Grupos y membresías

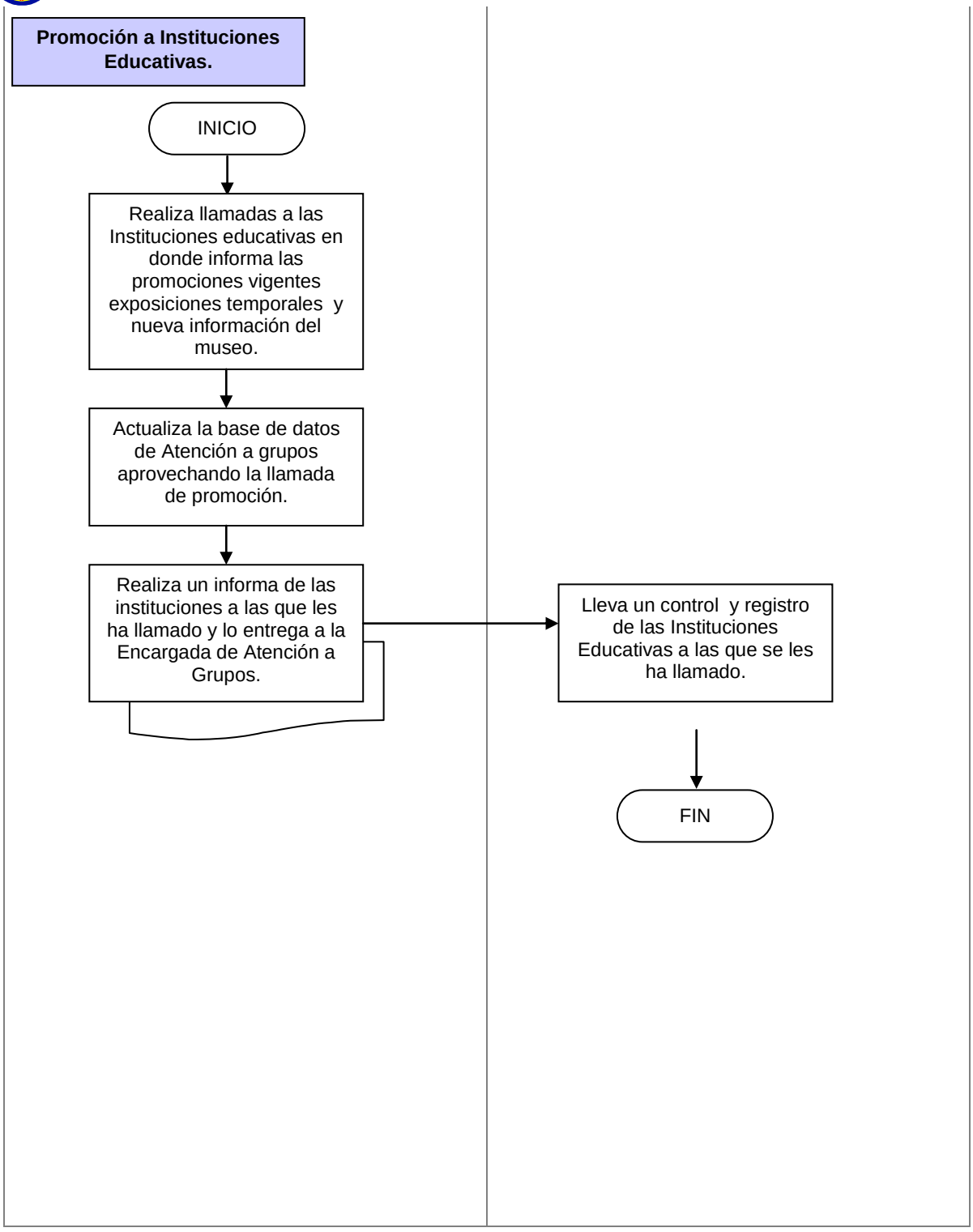
3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Usuarios y guías
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Atención al visitante
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Operativa

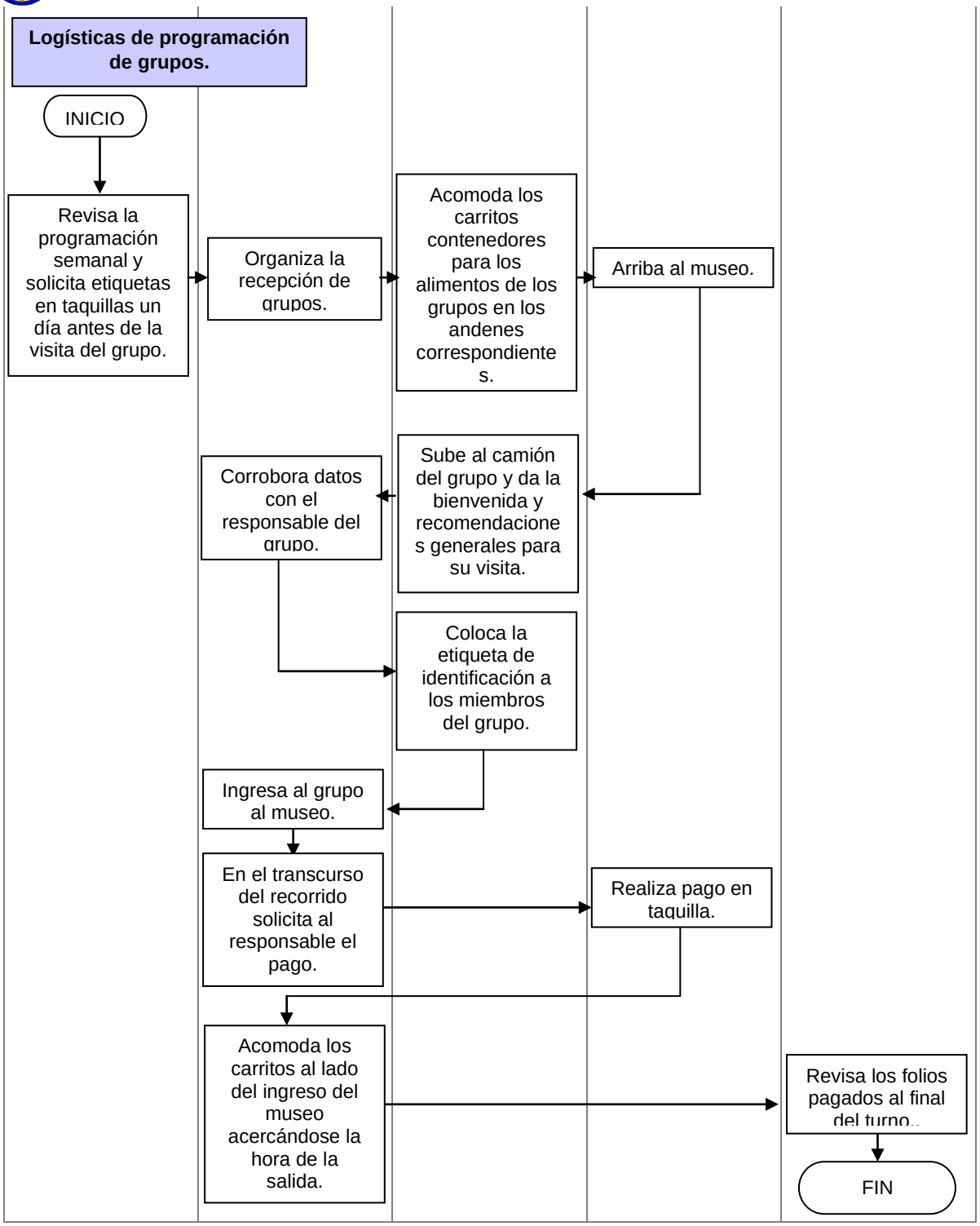
MAESTRO O REPRESENTANTE DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA	**TÉCNICO EN RESERVACIONES**



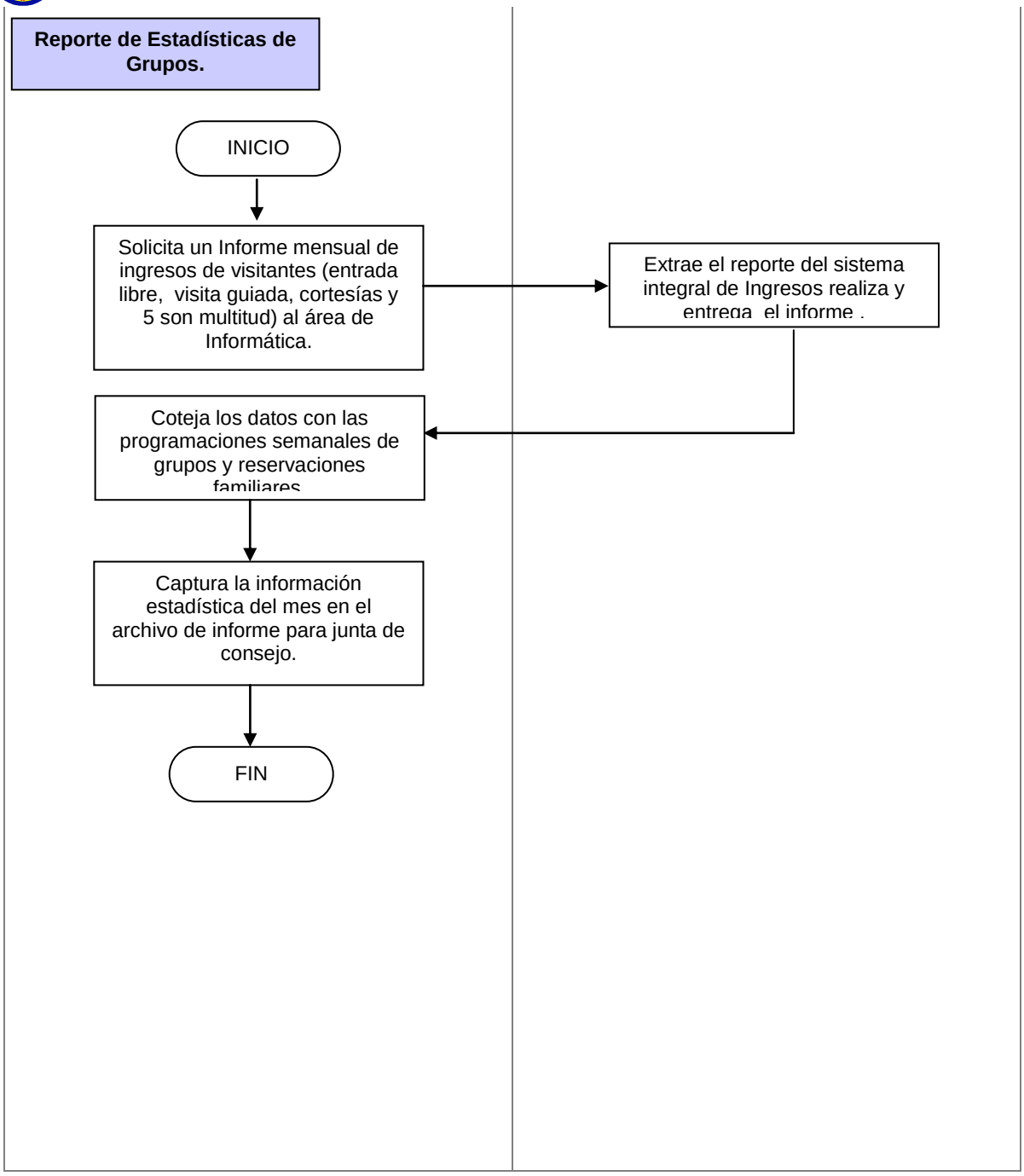
TÉCNICO EN RESERVACIONES	ENCARGADO DE ATENCIÓN A GRUPOS Y MEMBRESIAS



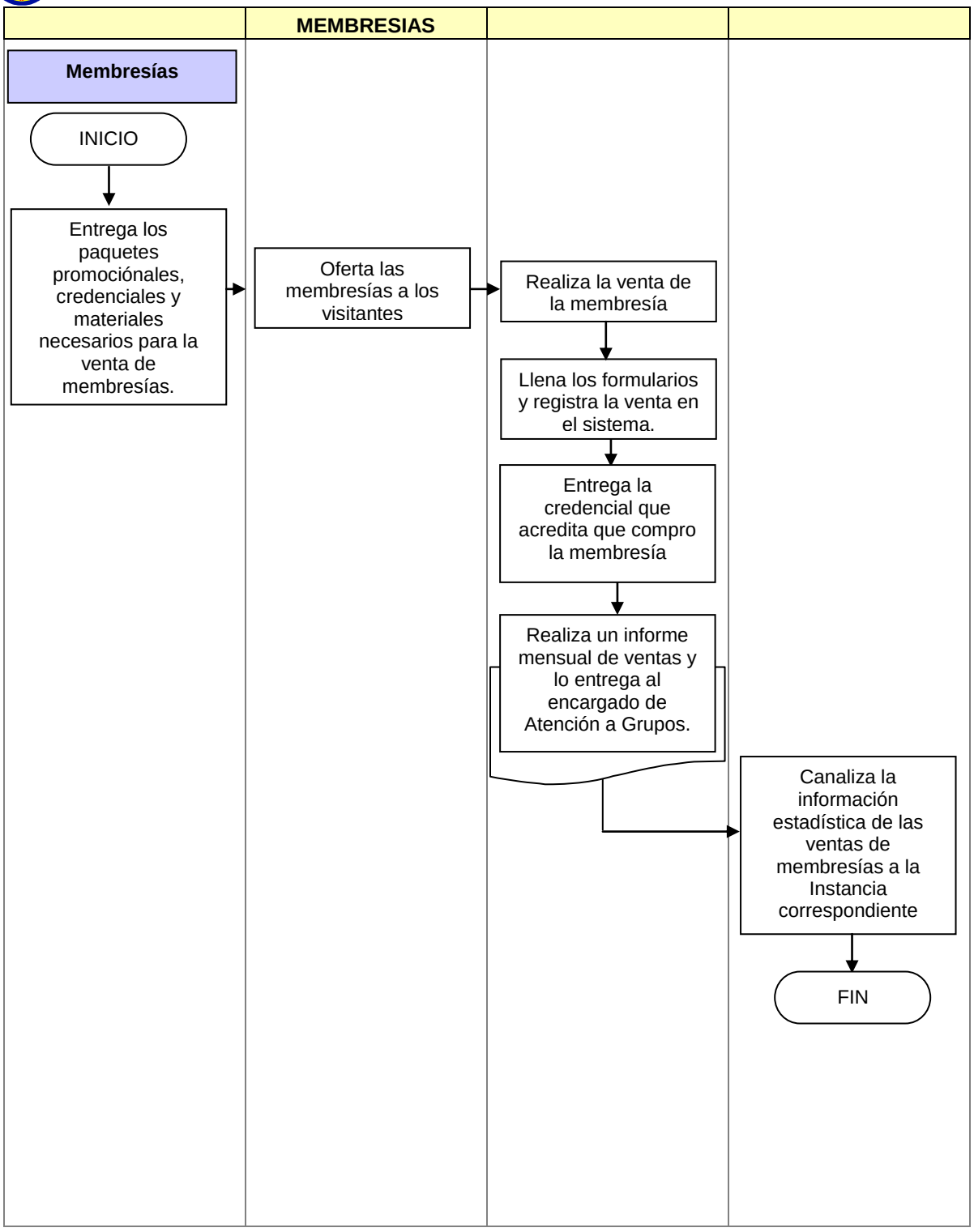
TÉCNICO EN RESERVACIONES	SUPERVISOR DEL MUSEO	GUÍAS DEL MUSEO	MAESTRO O GRUPO	ENCARGADO DE ATENCIÓN A GRUPOS Y MEMBRESIAS



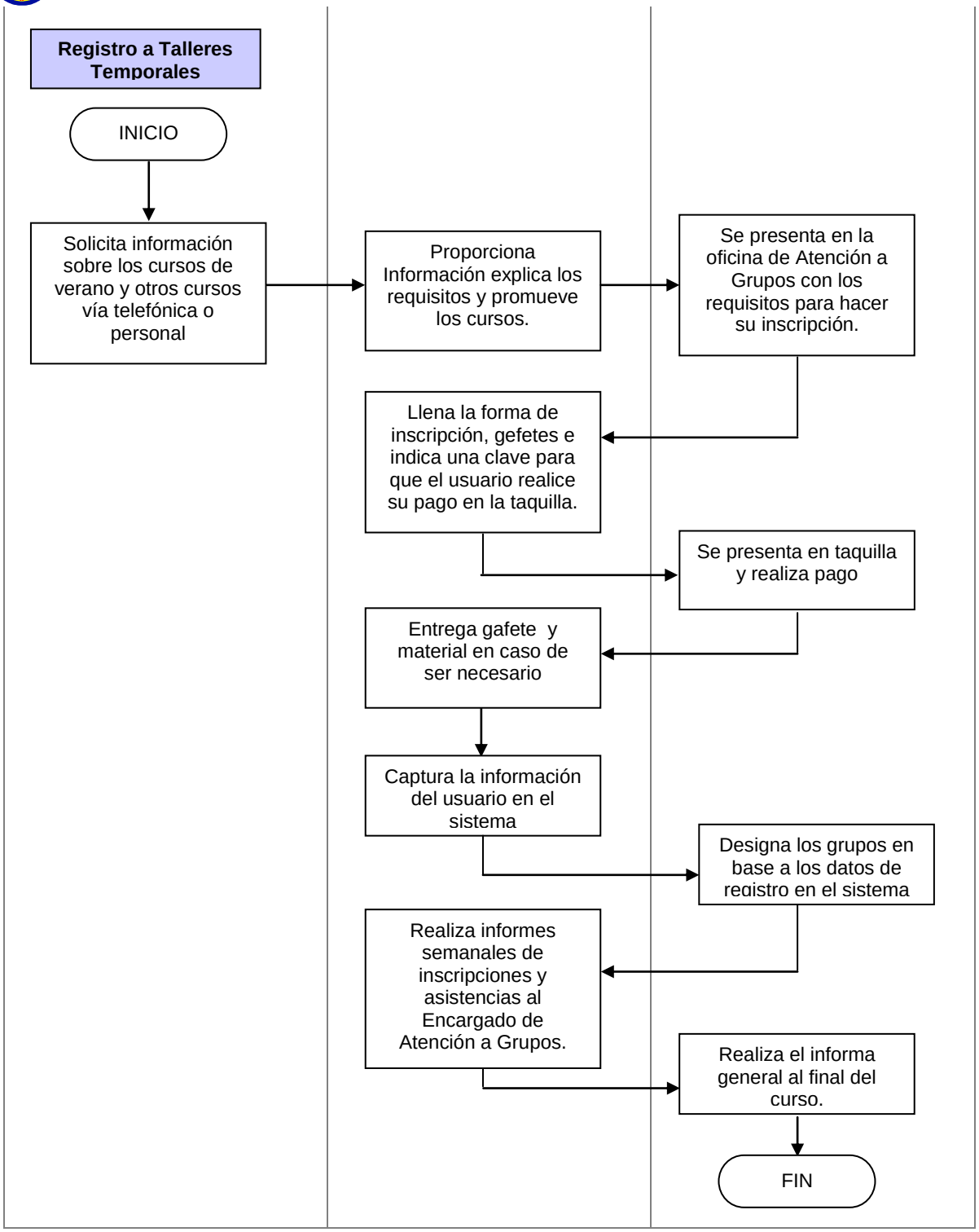
ENCARGADO DE ATENCIÓN A GRUPOS Y MEMBRESIAS	COORDINACIÓN DE INFORMATICA



COORDINACIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	GUÍAS DEL MUSEO O ASISTENTE DE RESERVACIONES Y	ASISTENTE DE RESERVACIONES Y MEMBRESIAS	ENCARGADO DE ATENCIÓN A GRUPOS Y MEMBRESIAS



USUARIO	TÉCNICO EN RESERVACIONES	ENCARGADO DE ATENCIÓN A GRUPOS Y MEMBRESIAS



DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Usuarios y guías
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Atención a talleres
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Operativa
ALCANCE O ÁMBITO:	
De uso exclusivo de la Coordinación de Usuarios y Guías con aplicación en el Museo Interactivo Trompo Mágico.	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
Coordinar y supervisar las acciones que permitan el desarrollo de los talleres permanentes e itinerantes	
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
El ingreso al área de Talacha tiene un costo extra al de la entrada general. Para ingresar al área se requiere un registro previo. Se ofertan tres talleres simultáneos. El Taller se imparte a partir de una persona. La edad mínima para que ingrese un niño solo es de 4 años, si es menor el padre deberá pasar a asistirlo. La duración promedio de los talleres es de 50 minutos, en cuanto terminan se le permite la salida a los participantes, por lo tanto los padres deberán estar pendientes para evitar extravíos. La tolerancia para que los visitantes ingresen a las sesiones a las que previamente se inscribieron es de 5 minutos.	
RESULTADOS ESPERADOS:	
La optima coordinación de talleres permanentes e itinerantes	
INDICADOR DE ÉXITO:	
Mantener como mínimo , el mismo promedio de inscripciones a talleres que en los años anteriores.	
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	
Manuales Educativos de los Talleres	

DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

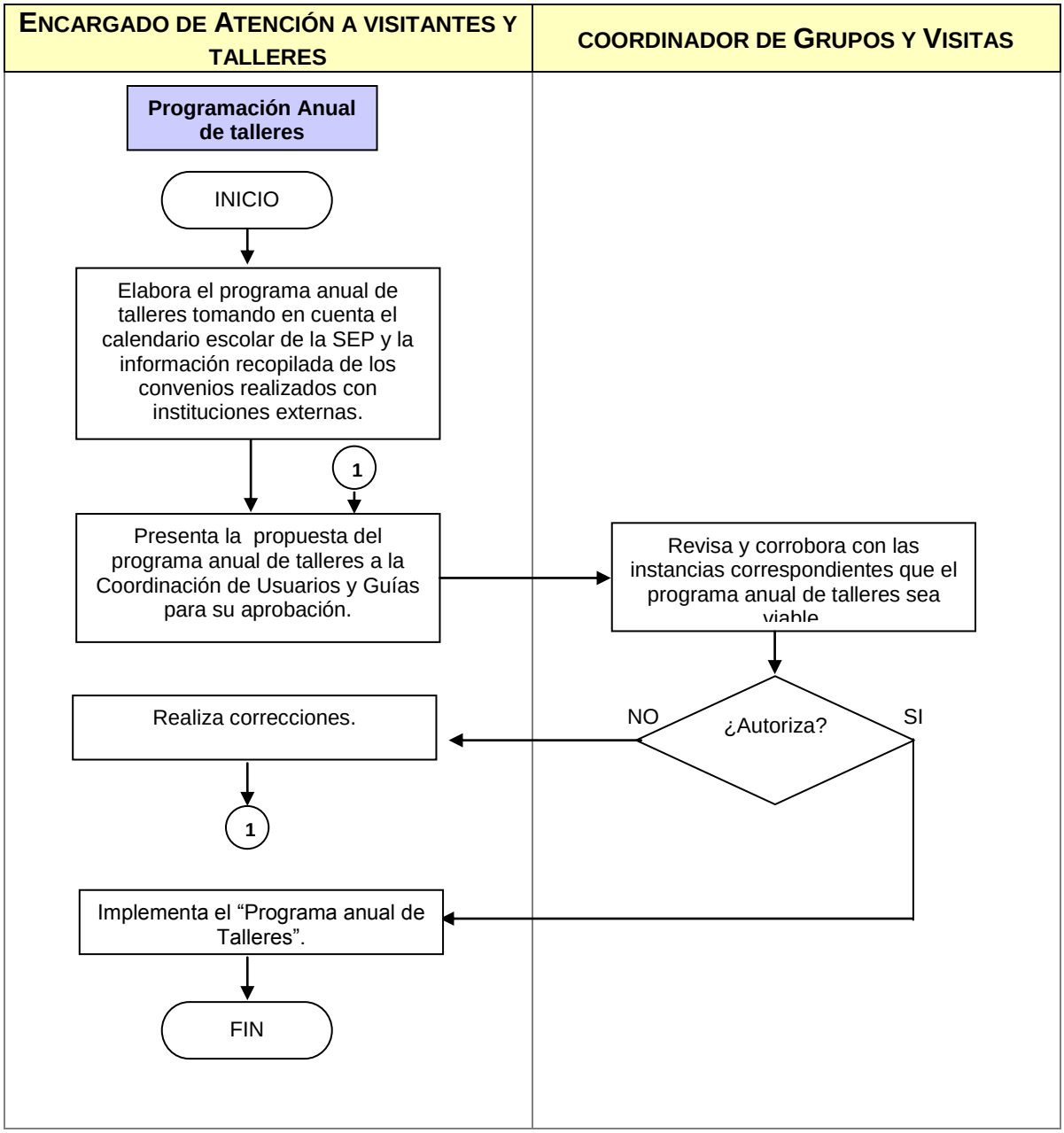
NOMBRE DEL PROCESO:	Usuarios y guías
NOMBRE DEL SUBPROCESO	Atención a talleres
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Operativa

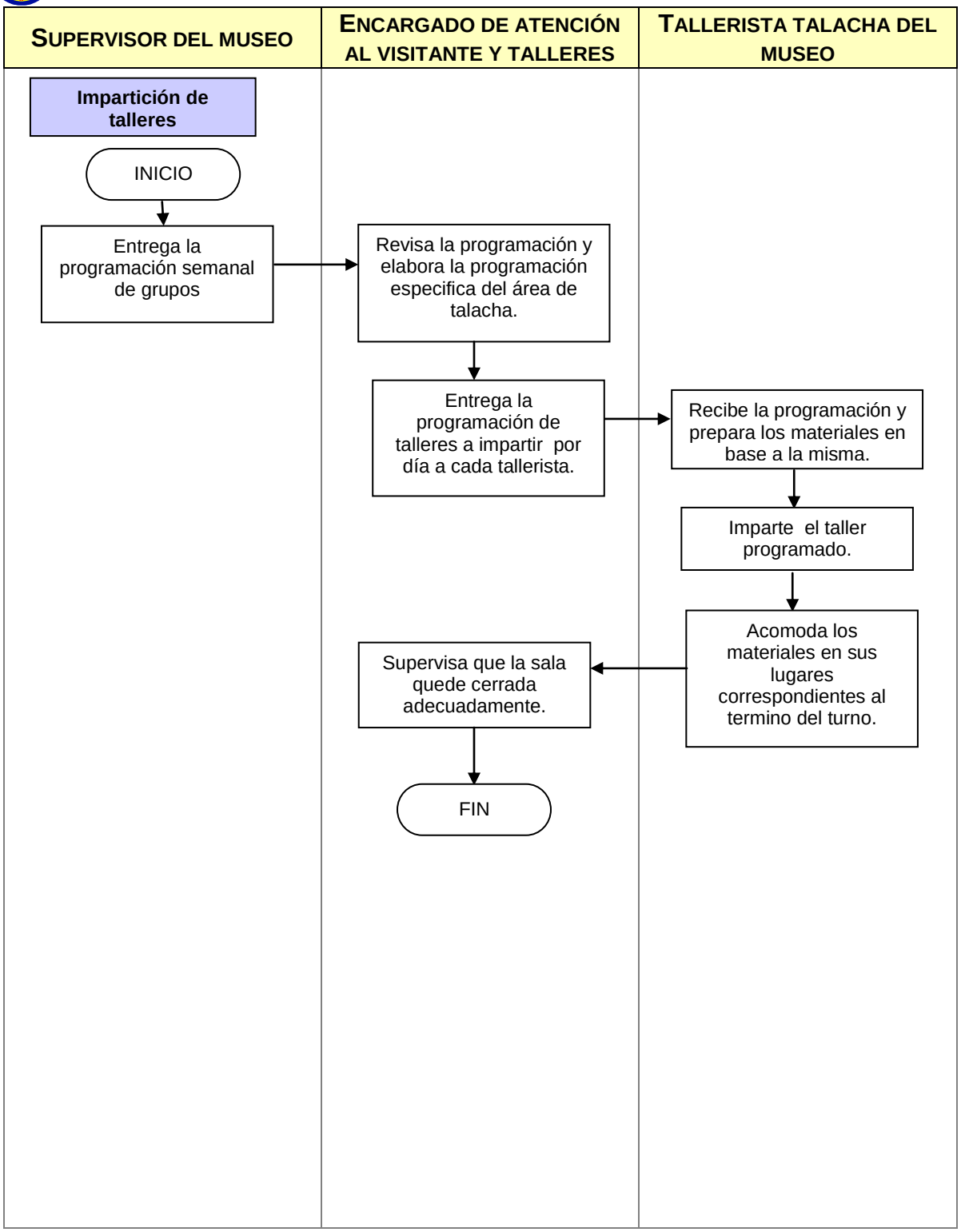
NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
	PROGRAMACIÓN ANUAL DE TALLERES	
1	Elabora el programa anual de talleres tomando en cuenta el calendario escolar de la SEP y la información recopilada de los convenios realizados con instituciones externas.	Encargado de Atención a Visitantes y Talleres
2	Presenta la propuesta del programa anual de talleres a la Coordinadora de Usuarios y Guías para su aprobación.	Encargado de Atención a Visitantes y Talleres
3	Revisa y corrobora con las instancias correspondientes que el programa anual de talleres sea viable.	Coordinador de Grupos y Visitas
4	Solicita al Encargado de talleres una vez que autorizo que implemente el programa anual de talleres, si no autorizo solicita que se hagan las correcciones correspondientes.	Coordinador de Grupos y Visitas
5	Realiza correcciones al programa anual de talleres y lo pasa de nuevo al proceso de revisión o en su caso realiza la implementación.	Encargado de Atención a Visitantes y Talleres
	IMPARTICIÓN DE TALLERES	
1	Entrega la programación semanal de grupos	Supervisor del museo
2	Revisa la programación semanal y elabora la programación especifica del área de Talacha	Encargado de Atención a Visitantes y Talleres
3	Entrega la programación especifica por día a cada Tallerista	Encargado de Atención a Visitantes y Talleres
4	Recibe la programación y prepara los materiales en base a la misma.	Tallerista talacha del museo
5	Imparte el taller programado a los visitantes	Tallerista talacha del museo
6	Acomoda los materiales al termino del turno en sus lugares correspondientes	Tallerista talacha del museo

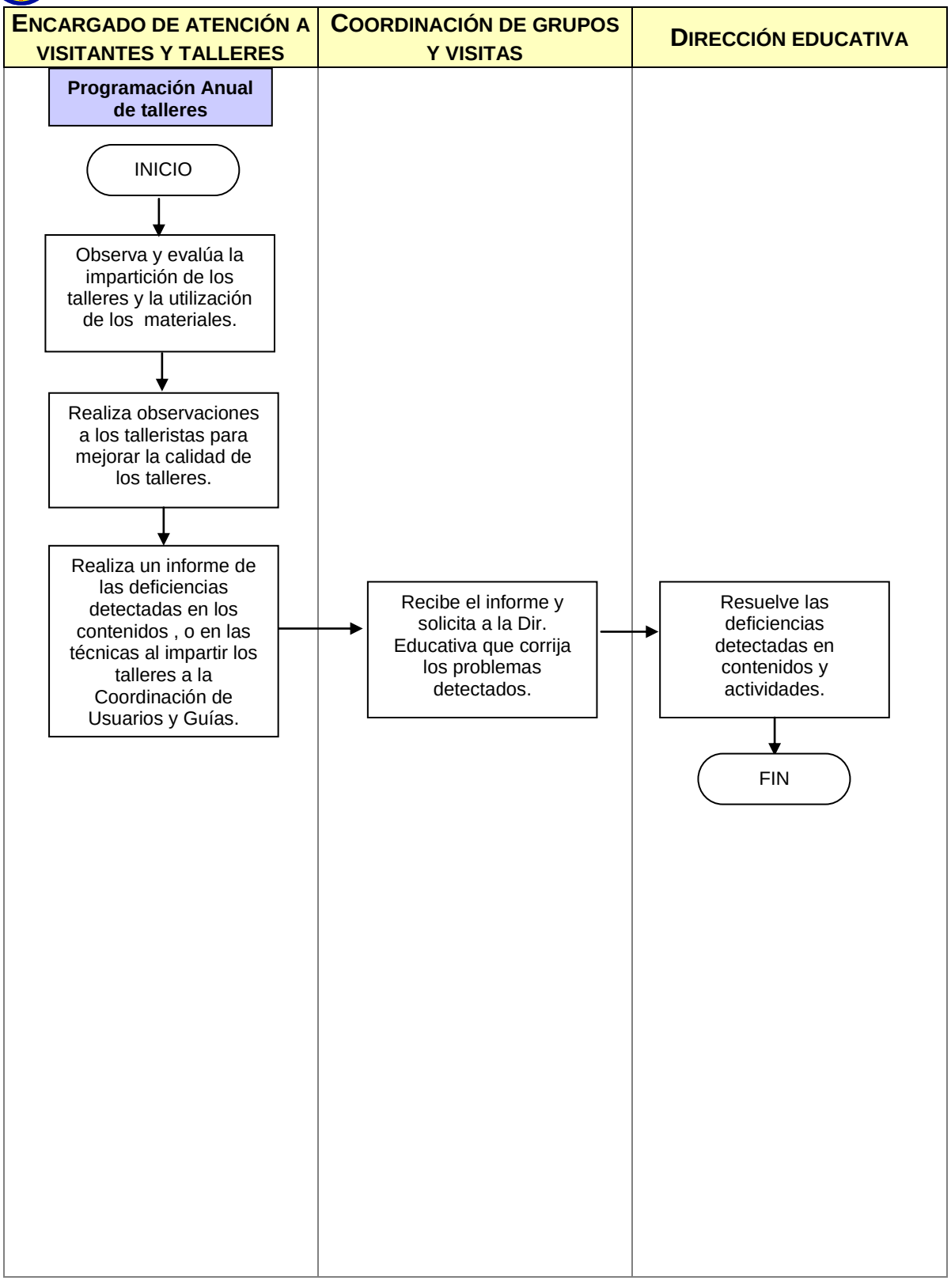
7	Supervisa que la sala quede cerrada	Encargado de Atención a Visitantes y Talleres
Nota:	Los fines de semana define los tres talleres a impartir dependiendo de la afluencia esperada y los materiales con los que se cuenta en existencia.	
	SUPERVISIÓN DE TALLERES PERMANENTES E ITINERANTES	
1	Observa y evalúa la imparticion de los talleres y la buena utilización de los materiales durante el día y durante los talleres itinerantes	Encargado de Atención a Visitantes y Talleres
2	Realiza observaciones a los Talleristas para mejorar la calidad al impartir los Talleres	Encargado de Atención a Visitantes y Talleres
3	Realiza un informe de deficiencias en contenidos o en técnicas al impartir talleres a la Coordinación de Usuarios y Guías	Encargado de Atención a Visitantes y Talleres
4	Recibe y reporta al área Educativa las deficiencias en contenidos y actividades	Coordinación de Grupos y Visitas
5	Resuelve las deficiencias en contenidos y actividades	Dirección Educativa
	REPORTE DE ESTADÍSTICAS DE TALLERES	
1	Recopila la información de ingreso de visitantes en el formato "Registro de Ingresos Talacha" y elabora un informe mensual que incluye las estadísticas de talleres itinerantes.	Encargado de Atención a Visitantes y Talleres
2	Entrega un informe mensual de ingresos a la Coordinación de Usuarios y Guías	Encargado de Atención a Visitantes y Talleres
3	Recibe el informe mensual y lo incluye al informe general del área operativa	Coordinación de Grupos y Visitas
4	Canaliza la información estadística al área correspondiente	Coordinación de Grupos y Visitas

3) Flujograma del Subproceso.

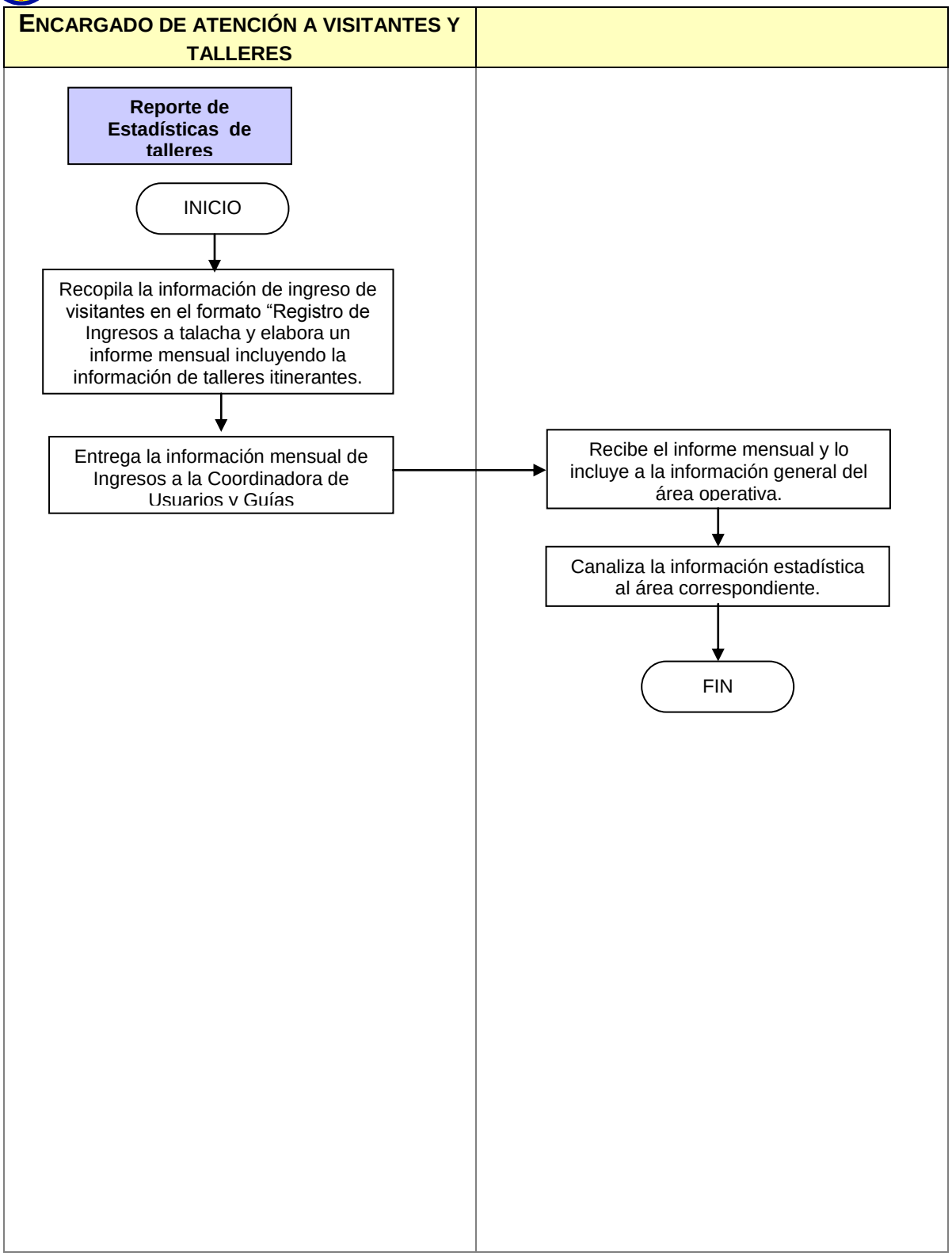
NOMBRE DEL PROCESO:	Usuarios y guías
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Atención a talleres
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Operativa




SUPERVISOR DEL MUSEO
ENCARGADO DE ATENCIÓN AL VISITANTE Y TALLERES
TALLERISTA TALACHA DEL MUSEO
Impartición de talleres
INICIO
Entrega la programación semanal de grupos
Revisa la programación y elabora la programación especifica del área de talacha.
Entrega la programación de talleres a impartir por día a cada tallerista.
Recibe la programación y prepara los materiales en base a la misma.
Imparte el taller programado.
Acomoda los materiales en sus lugares correspondientes al termino del turno.
Supervisa que la sala quede cerrada adecuadamente.
FIN



	COORDINADOR DE GRUPOS Y VISITAS


ENCARGADO DE ATENCIÓN A VISITANTES Y TALLERES
Reporte de Estadísticas de talleres
INICIO
Recopila la información de ingreso de visitantes en el formato "Registro de Ingresos a talacha y elabora un informe mensual incluyendo la información de talleres itinerantes.
Entrega la información mensual de Ingresos a la Coordinadora de Usuarios y Guías
Recibe el informe mensual y lo incluye a la información general del área operativa.
Canaliza la información estadística al área correspondiente.
FIN

COORDINACIÓN DE EVENTOS

Fecha de elaboración: Octubre de 2007.

COORDINACIÓN DE EVENTOS.

NORMATIVIDAD.

1) Fundamentos legales.

Ley para los Servidores Públicos de Estado de Jalisco y sus Municipios
Ley de Responsabilidades del los Servidores Públicos y sus Municipios
Ley Federal del trabajo
Código Penal Federal
Código Civil para el Estado de Jalisco

2) Políticas Generales.

- Apego a la lista de precios y tarifas autorizado por el consejo.
- No recibir propinas ni regalos por la prestación de su servicios
- No fungir como intermediarios en la negociación de los clientes con los proveedores de cualquier servicio para la realización de su evento.
- No recibir comisiones por la recomendación de los proveedores de servicios para eventos.
- No se realizará ningún evento que atente contra la salud, provoque el racismo ni eventos que tengan que ver con religión.

INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
Eventos Culturales	Contacto y seguimiento a Proveedores de espectáculos
	Solicitud de requerimientos
	Realización de los espectáculos
Festejos Infantiles	Reservación de festejos infantiles
	Solicitud de requerimientos
	Ambientación del festejo
	Desarrollo del festejo infantil
	Contacto con instituciones, empresas, y particulares.
Eventos Sociales	Contactos con Empresas e Instituciones.
	Cotizaciones.
	Evento.

DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Eventos
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Eventos Culturales
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Operativa
ALCANCE O ÁMBITO:	
Estatal y Nacional	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
Ofrecer diversidad de espectáculos culturales.	
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
Reglamento interno de eventos culturales.	
RESULTADOS ESPERADOS:	
Ofrecer diversidad eventos culturales dentro del Museo	
INDICADOR DE ÉXITO:	
Que el 90 % de los comentarios de visitantes respecto al espectáculo sean positivos	
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	
Contratos, reglamentos	

2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de eventos
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Eventos culturales
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Operativa

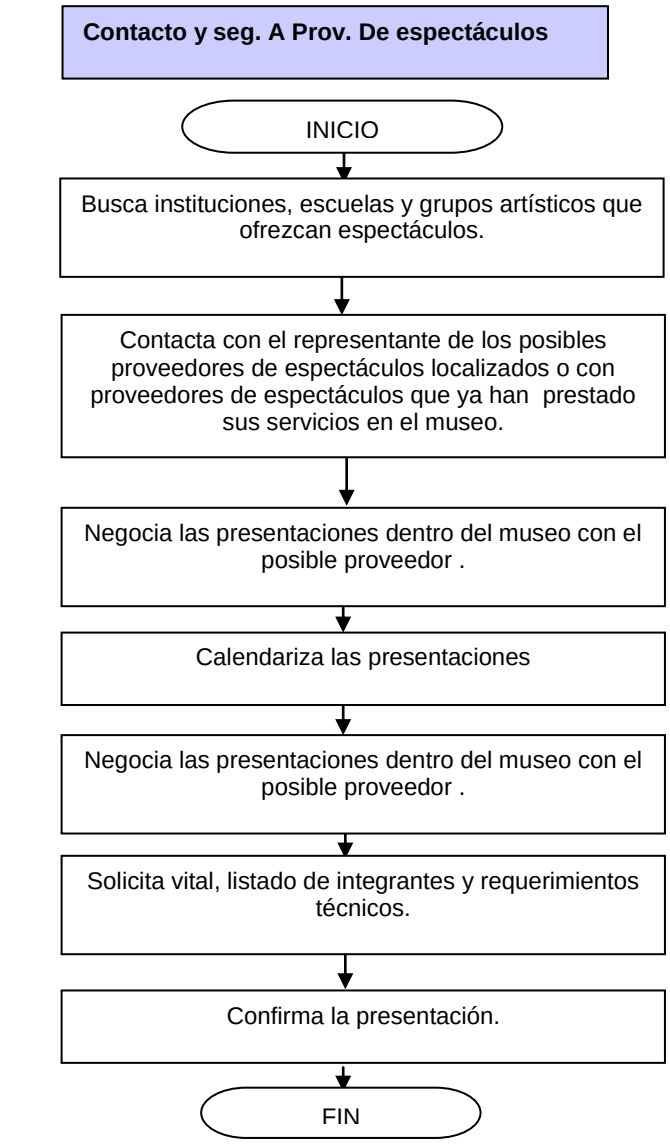
NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
CONTACTO Y SEGUIMIENTO A PROVEEDORES DE ESPECTÁCULOS		
1	Busca Instituciones, escuelas y grupos artísticos que ofrezcan espectáculos.	Encargado de Eventos culturales y/o Supervisor del museo
2	Contacta con el representante de los posibles proveedores de espectáculos localizados o con proveedores que ya han presentado sus espectáculos en el museo. .	Encargado de Eventos culturales y/o Supervisor del museo
3	Negocia las presentaciones dentro del museo con el posible proveedor .	Encargado de Eventos culturales y/o Supervisor del museo
4	Calendariza las presentaciones	Encargado de Eventos culturales y/o Supervisor del museo
5	Solicita vitae, listado de integrantes y requerimientos técnicos.	Encargado de Eventos culturales y/o Supervisor del museo
6	Confirma la presentación	Encargado de Eventos culturales y/o Supervisor del museo
SOLICITUD DE REQUERIMIENTOS		
1	Solicita los requerimientos técnicos la coordinación de informática y sistemas de información.	Encargado de Eventos culturales y/o Supervisor del museo
2	Solicita un reconocimiento para el grupo artístico al área de imagen y tramita las firmas correspondientes.	Encargado de Eventos culturales y/o Supervisor del museo

3	Solicita un refrigerio para los artistas a la coordinación de Servicios Financieros y materiales.	Encargado de Eventos culturales y/o Supervisor del museo
4	Entrega de listado de integrantes del grupo al área de Seguridad para que les permitan el acceso al museo.	Encargado de Eventos culturales y/o Supervisor del museo
5	Redacta un voceo, para la presentación del espectáculo y solicita su revisión a la Encargada de Publicaciones.	Encargado de Eventos culturales y/o Supervisor del museo
DESARROLLO DE LOS ESPECTÁCULOS		
1	Instala el equipo solicitado.	Coordinación de informática
	Verifica el funcionamiento del equipo instalado.	Encargado de Eventos culturales y/o Supervisor del museo
	Solicita al área de vestíbulo (modulo de información) que se realicen voceos promocionales previos a la presentación.	Encargado de Eventos culturales y/o Supervisor del museo
	Verifica que este listo el refrigerio que se solicito.	Encargado de Eventos culturales y/o Supervisor del museo
2	Presenta el espectáculo	Proveedor de espectáculos
3	Entrega el refrigerio posterior al evento para los artistas	Encargado de Eventos culturales y/o Supervisor del museo
4	Entrega reconocimiento y agradece la presentación al proveedor o representante del mismo.	Encargado de Eventos culturales y/o Supervisor del museo

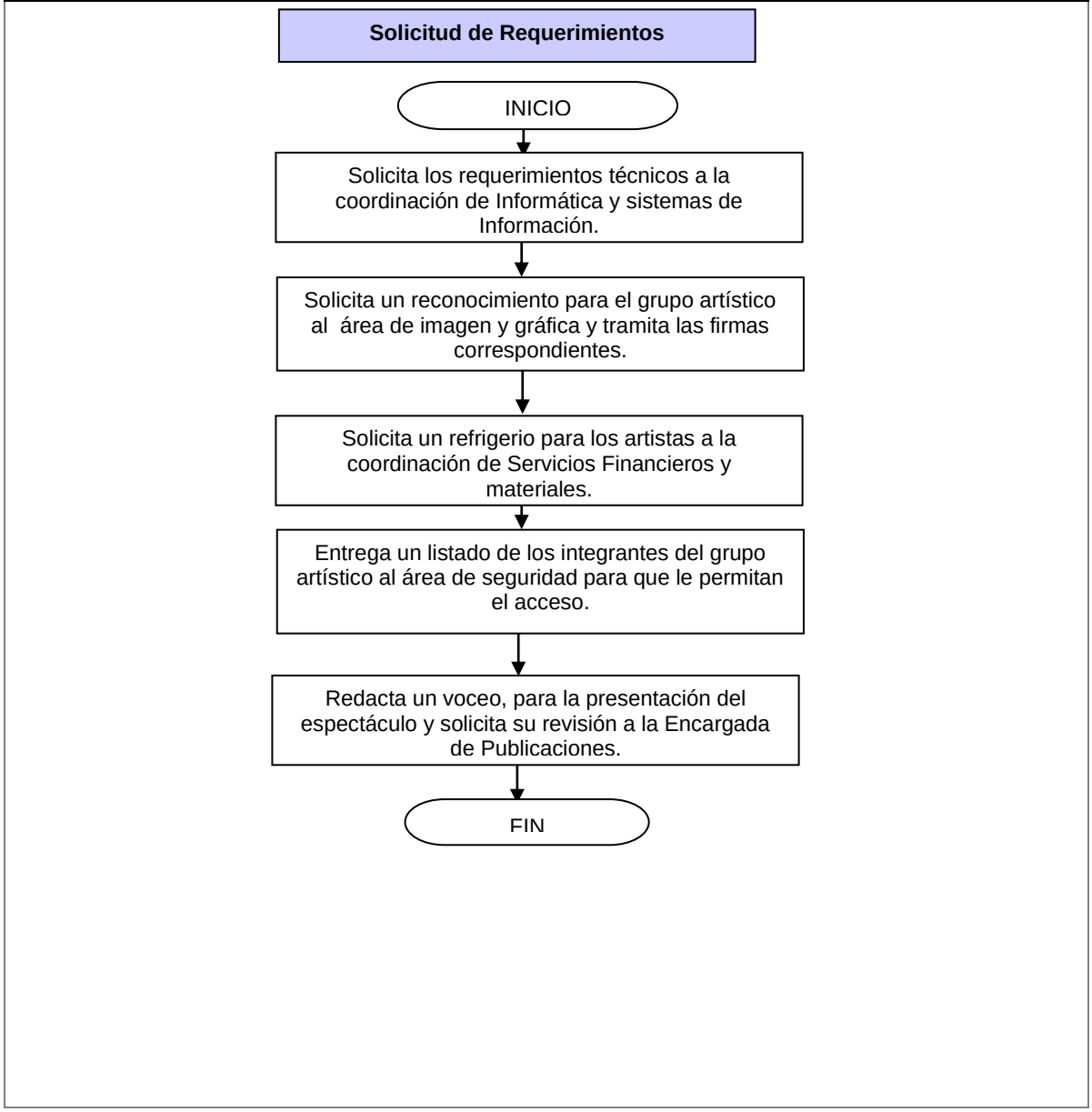
3) Flujograma del Subproceso.

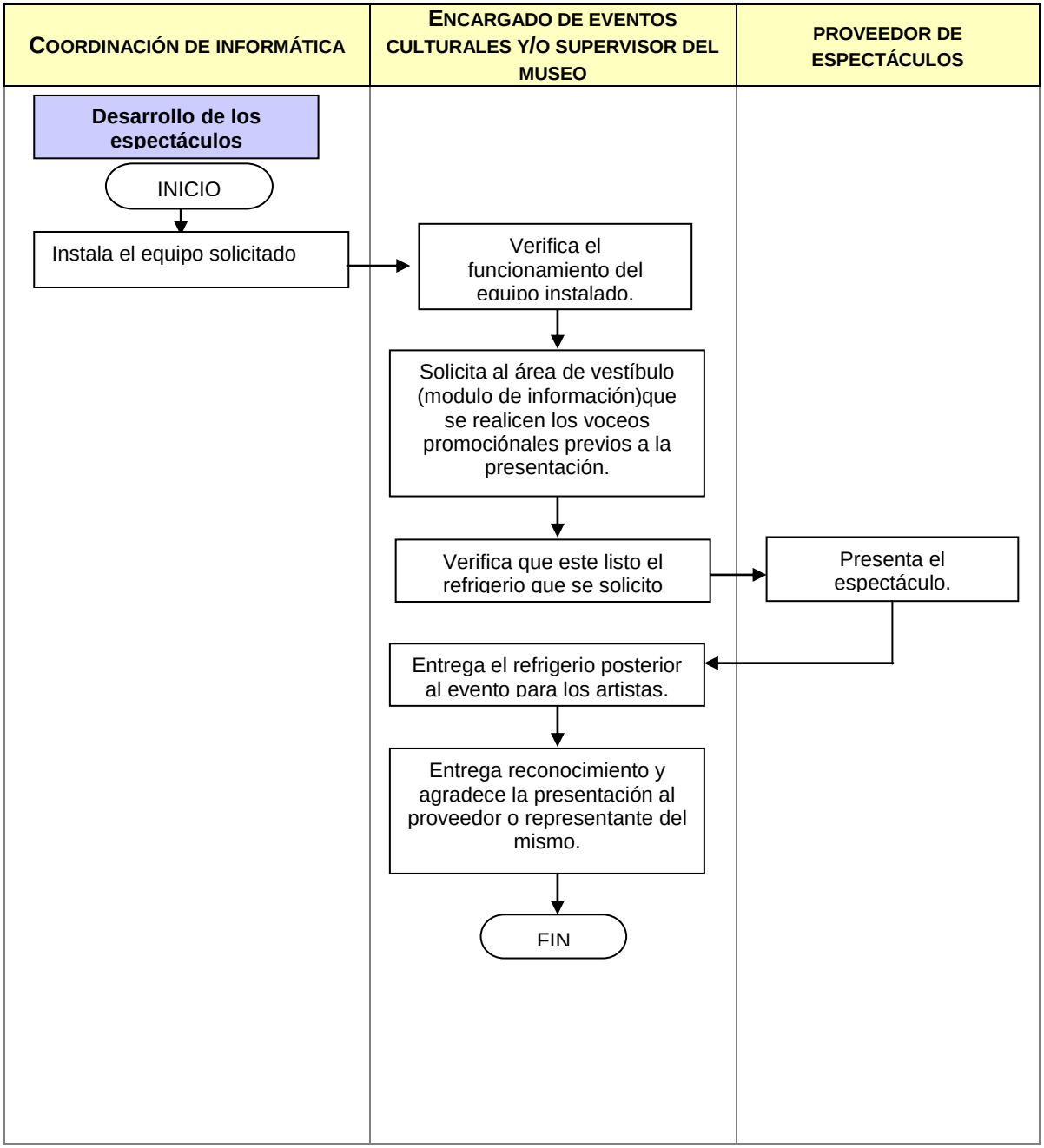
NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de eventos
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Eventos culturales
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Operativa

ENCARGADO DE EVENTOS CULTURALES Y/O SUPERVISOR DEL MUSEO



ENCARGADO DE EVENTOS CULTURALES Y/O SUPERVISOR DEL MUSEO




COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA
ENCARGADO DE EVENTOS CULTURALES Y/O SUPERVISOR DEL MUSEO
PROVEEDOR DE ESPECTÁCULOS
Desarrollo de los espectáculos
INICIO
Instala el equipo solicitado
Verifica el funcionamiento del equipo instalado.
Solicita al área de vestíbulo (modulo de información)que se realicen los voceos promociónales previos a la presentación.
Verifica que este listo el refrigerio que se solicito
Presenta el espectáculo.
Entrega el refrigerio posterior al evento para los artistas.
Entrega reconocimiento y agradece la presentación al proveedor o representante del mismo.
FIN

DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación De Eventos
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Festejos Infantiles
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Operativa
ALCANCE O ÁMBITO:	
Estatal	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
Posesionar el museo en el mercado de Festejos Infantiles.	
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
Reglamento interno de servicios	
RESULTADOS ESPERADOS:	
Cubrir el servicio y necesidades de los clientes	
INDICADOR DE ÉXITO:	
Mantener en un 90% como mínimo la cartera de clientes existente.	
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	
Solicitud de servicios a ofrecer, servicio de alta al sistema integral y criterios de reservación.	

2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de eventos
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Festejos infantiles
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Operativa

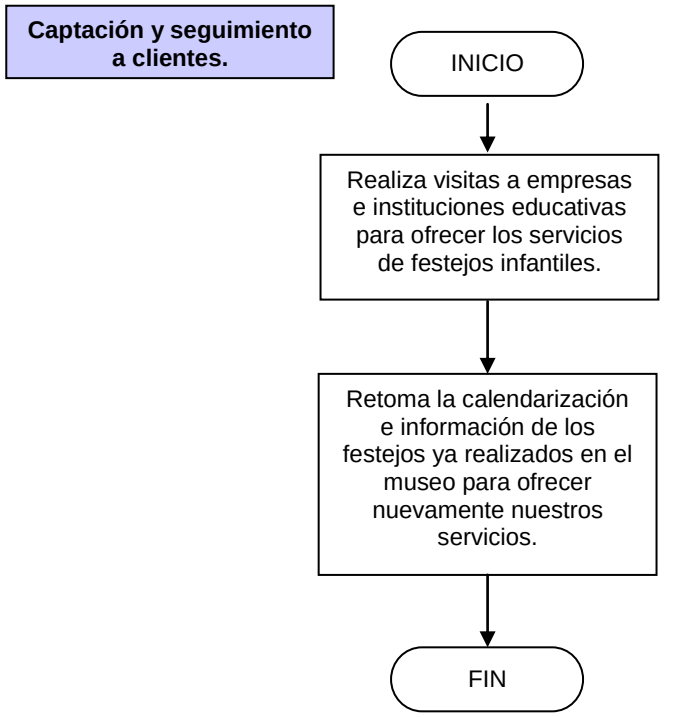
NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
	CAPTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CLIENTES	
1	Realiza visitas a empresas e instituciones educativas para ofrecer los servicios de festejos infantiles.	Encargado de Eventos infantiles
2	Retoma la calendarización e información de los festejos ya realizados en el museo para ofrecer nuevamente nuestros servicios.	Encargado de Eventos infantiles
	SOLICITUD DE FESTEJOS INFANTILES	
1	Solicita información acerca del servicio de eventos infantiles	Cliente
2	Proporciona la información solicitada	Encargado de Eventos infantiles y/o Supervisor del museo
3	Solicita la reservación del servicio	Cliente
4	Agenda la reservación, realiza el contrato y le solicita al cliente que llene el formato de "Solicitud de cumpleaños", e indica que tendrá que dar un anticipo del 50%.	Encargado de Eventos infantiles y/o Supervisor del museo
5	Llena el formato de "Solicitud de cumpleaños" especificando sus requerimientos y firma contrato.	Cliente
6	Da de alta al cliente en el sistema Integral de Ingresos.	Encargado de Eventos infantiles y/o Supervisor del museo
7	Entrega solicitud de requerimientos a el área de Talacha y a la concesionaria de comedor (tentempié).	Encargado de Eventos infantiles y/o Supervisor del museo
8	Conduce al cliente a las taquillas para que deje su anticipo.	Encargado de Eventos infantiles y/o Supervisor del museo

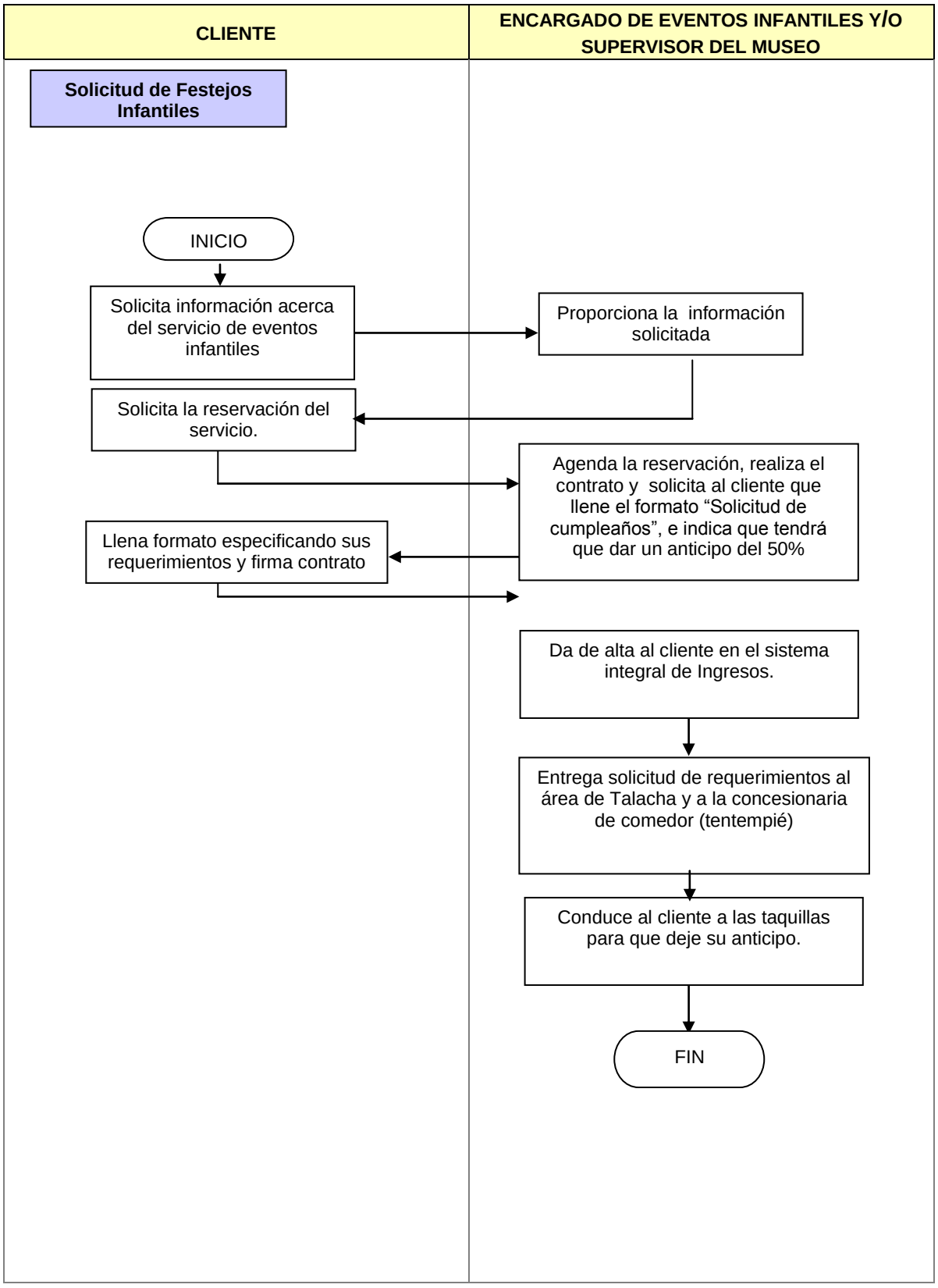
DESARROLLO DE FESTEJOS INFANTILES		
9	El día del evento solicita a la Coordinación de servicios Generales la limpieza del área a utilizar para los festejos	Encargado de Eventos infantiles y/o Supervisor del museo
10	Solicita las etiquetas de identificación a taquillas	Encargado de Eventos infantiles y/o Supervisor del museo
11	Solicita la mantelería la coloca y decora el área para el festejo.	Encargado de Eventos infantiles y/o Supervisor del museo
12	Recibe a los invitados, coloca etiquetas de identificación y conduce a los invitados al área en que será el evento.	Encargado de Eventos infantiles y/o Supervisor del museo
13	Atiende y da servicio durante su festejo (Servicio de alimentos, toma de foto, recorrido, ambientación en piñata y pastel, y clausura etc.)	Encargado de Eventos infantiles y/o Supervisor del museo
14	Solicita al cliente que realice el pago del 50% restante del monto total y lo conduce al área de taquillas.	Encargado de Eventos infantiles y/o Supervisor del museo
15	Realiza el pago en taquillas	Cliente
16	Al finalizar el evento despide al cliente y agradece su preferencia.	Encargado de Eventos infantiles y/o Supervisor del museo

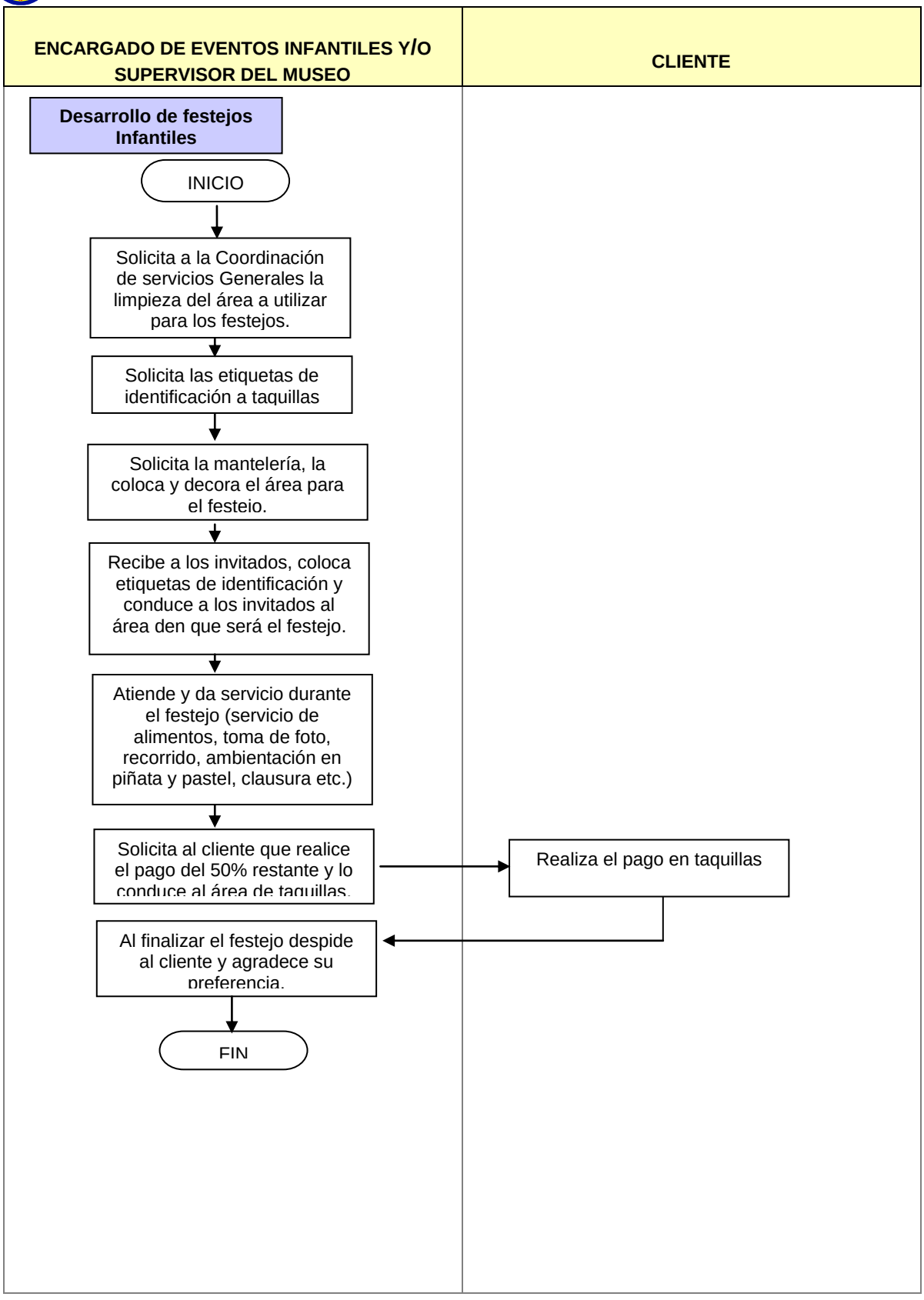
3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Eventos
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Festejos Infantiles
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Operativa

ENCARGADO DE EVENTOS INFANTILES Y/O SUPERVISOR DEL MUSEO




CLIENTE
ENCARGADO DE EVENTOS INFANTILES Y/O SUPERVISOR DEL MUSEO
Solicitud de Festejos Infantiles
INICIO
Solicita información acerca del servicio de eventos infantiles
Proporciona la información solicitada
Solicita la reservación del servicio.
Agenda la reservación, realiza el contrato y solicita al cliente que llene el formato "Solicitud de cumpleaños", e indica que tendrá que dar un anticipo del 50%
Llena formato especificando sus requerimientos y firma contrato
Da de alta al cliente en el sistema integral de Ingresos.
Entrega solicitud de requerimientos al área de Talacha y a la concesionaria de comedor (tentempié)
Conduce al cliente a las taquillas para que deje su anticipo.
FIN


ENCARGADO DE EVENTOS INFANTILES Y/O SUPERVISOR DEL MUSEO
CLIENTE
Desarrollo de festejos Infantiles
INICIO
Solicita a la Coordinación de servicios Generales la limpieza del área a utilizar para los festejos.
Solicita las etiquetas de identificación a taquillas
Solicita la mantelería, la coloca y decora el área para el festeio.
Recibe a los invitados, coloca etiquetas de identificación y conduce a los invitados al área den que será el festejo.
Atiende y da servicio durante el festejo (servicio de alimentos, toma de foto, recorrido, ambientación en piñata y pastel, clausura etc.)
Solicita al cliente que realice el pago del 50% restante y lo conduce al área de taquillas.
Realiza el pago en taquillas
Al finalizar el festejo despide al cliente y agradece su preferencia.
FIN

DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de eventos
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Eventos sociales
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Operativa
ALCANCE O ÁMBITO:	
Estatal, nacional e internacional	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
Establecer acciones que permitan el desarrollo e incremento de eventos empresariales, sociales e institucionales, dentro de una calidad constante y de opciones diferentes que ofrecer.	
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
Reglamento interno de Eventos	
RESULTADOS ESPERADOS:	
Satisfacción del cliente	
INDICADOR DE ÉXITO:	
El incremento de los eventos (recontrataciones y nuevos clientes).	
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	
Reglamento interno de Eventos	

2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Eventos
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Eventos sociales
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Operativa

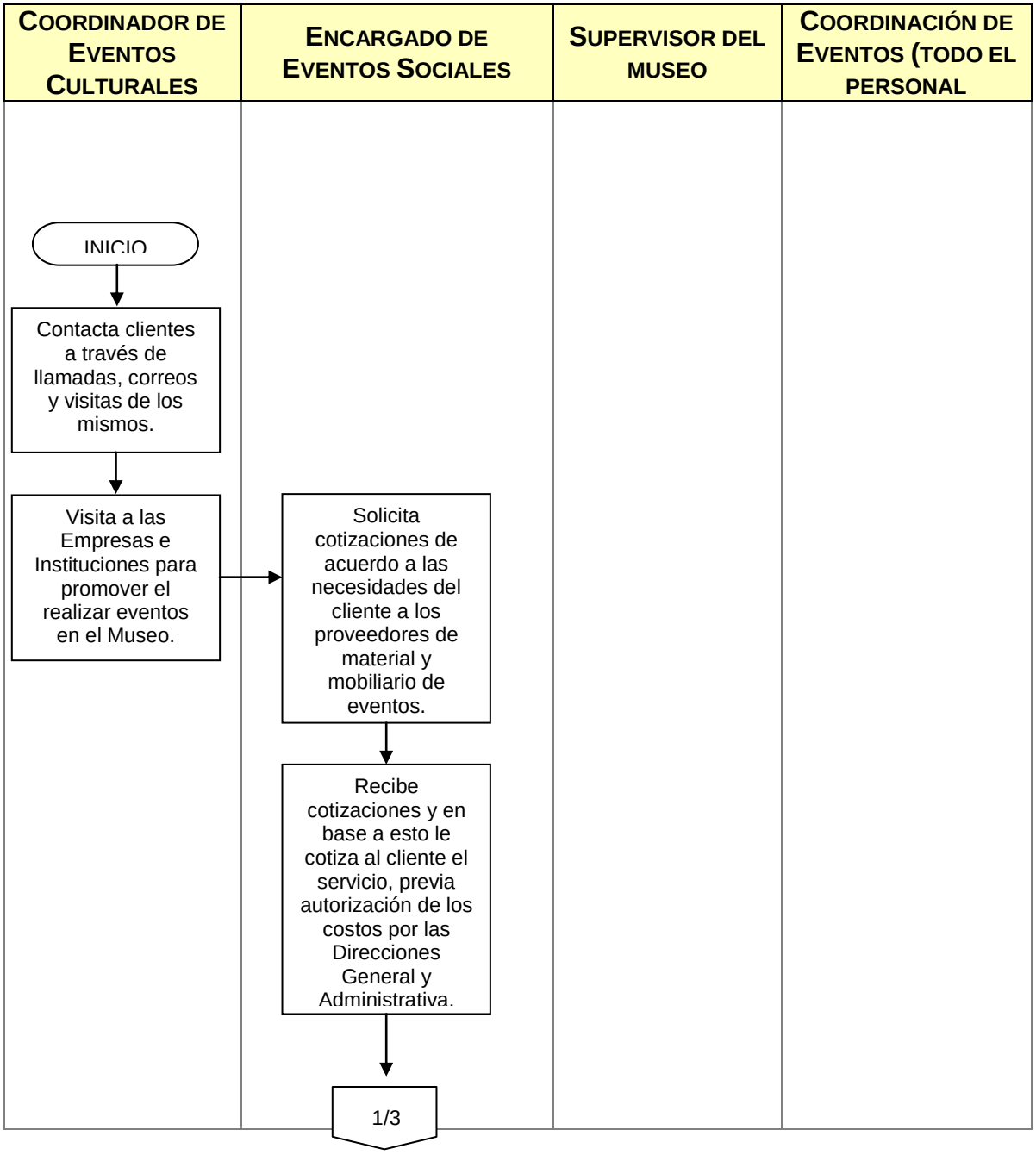
NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
	CONTACTOS DE CLIENTES	
1	Contacta clientes a través de llamadas, correos y visitas de los mismos.	Coordinador de Eventos Culturales
2	Visita a las Empresas e Instituciones para promover el realizar eventos en el Museo.	Coordinador de Eventos Culturales
	COTIZACIONES	
1	Solicita cotizaciones de acuerdo a las necesidades del cliente a los proveedores de material y mobiliario de eventos.	Encargado de Eventos Sociales.
2	Recibe cotizaciones y en base a esto le cotiza al cliente el servicio, previa autorización de los costos por las Direcciones General y Administrativa.	Encargado de Eventos Sociales.
3	Proporciona la cotización al cliente.	Encargado de Eventos Sociales.
4	Elabora contrato, recaba las firmas y define con el cliente los detalles, se fija fecha, hora, características y costo del evento (logística).Solicita al cliente el pago del anticipo y lo conduce a la taquilla para que realice el pago del mismo.	Encargado de Eventos Sociales.
	EVENTO	
1	Recibe proveedores y realizar montaje en el espacio solicitado por el cliente (sillas, mesas, mobiliario, etc).	Supervisor de Eventos Sociales
2	Envía vía lotus notes los requerimientos necesarios y logística a las diferentes Coordinaciones de Museo que intervienen en el evento (mantenimiento, informática etc).	Coordinador de Eventos Sociales
3	Solicita etiquetas de Invitados a Evento a la Dirección Administrativa.	Encargado de Eventos Sociales.

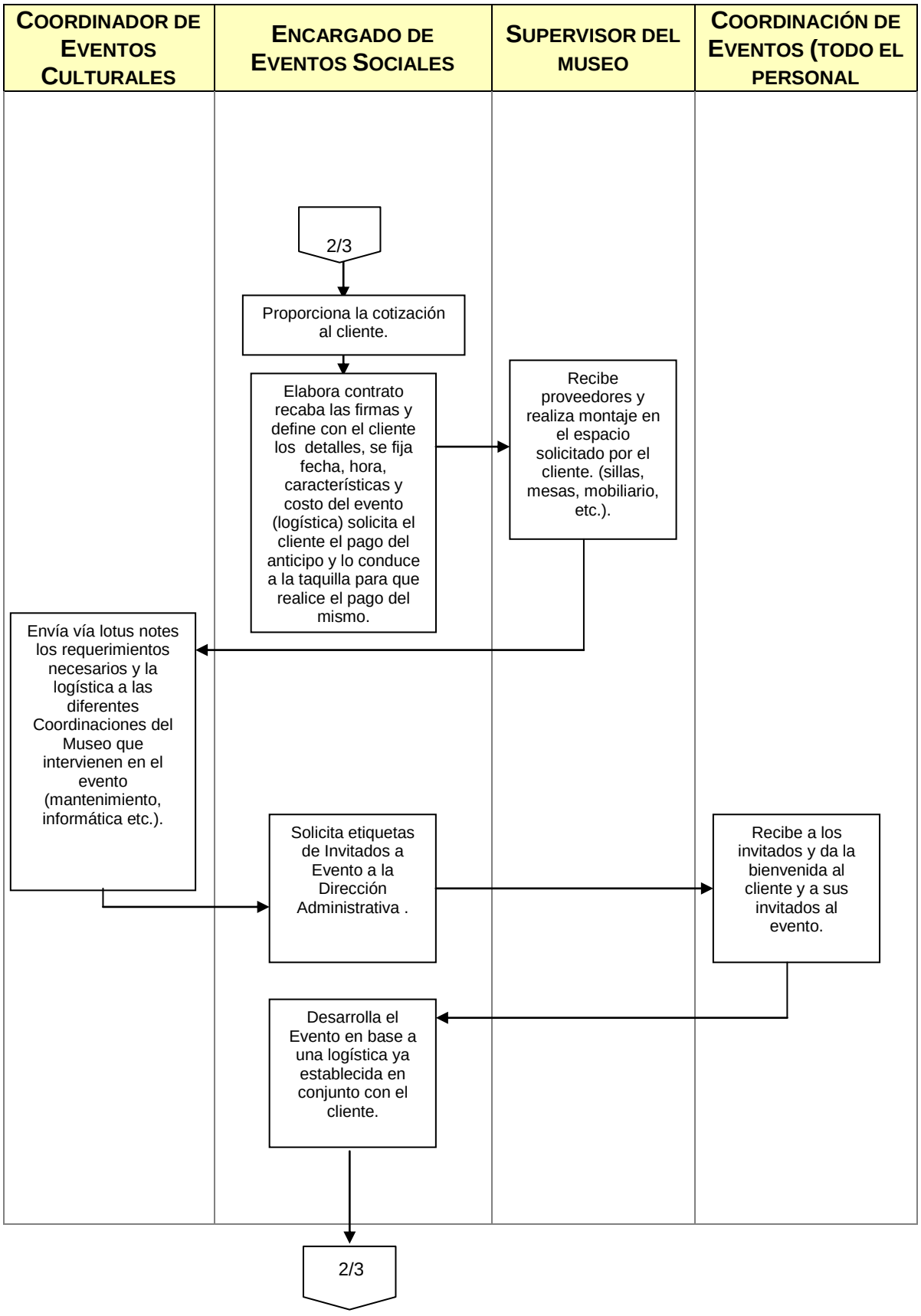
4	Recibe a los invitados y les da la bienvenida.	Coordinación de Eventos (todo el personal).
5	Desarrolla el Evento en base a una logística ya establecida en conjunto con el cliente.	Encargado de Eventos Sociales.
6	Atiende imprevistos como ausencia de algún grupo, clima y cualquier situación que se presente durante el desarrollo del evento.	Supervisor del museo
7	Solicita la liquidación total al concluir el evento al cliente.	Encargado de Eventos Sociales
8	Realiza el folio en Sistema Integral de Ingresos.	Encargado de Eventos Sociales
9	Realiza clausura del evento, dando la despedida al cliente y a sus invitados.	Coordinación de Eventos (todo el personal).
10	Organiza el desmontaje, al término del evento, sobre todo cuando el evento se realizó en áreas de visita general siendo parte importante para la operación del día siguiente.	Supervisor de Eventos Sociales

.

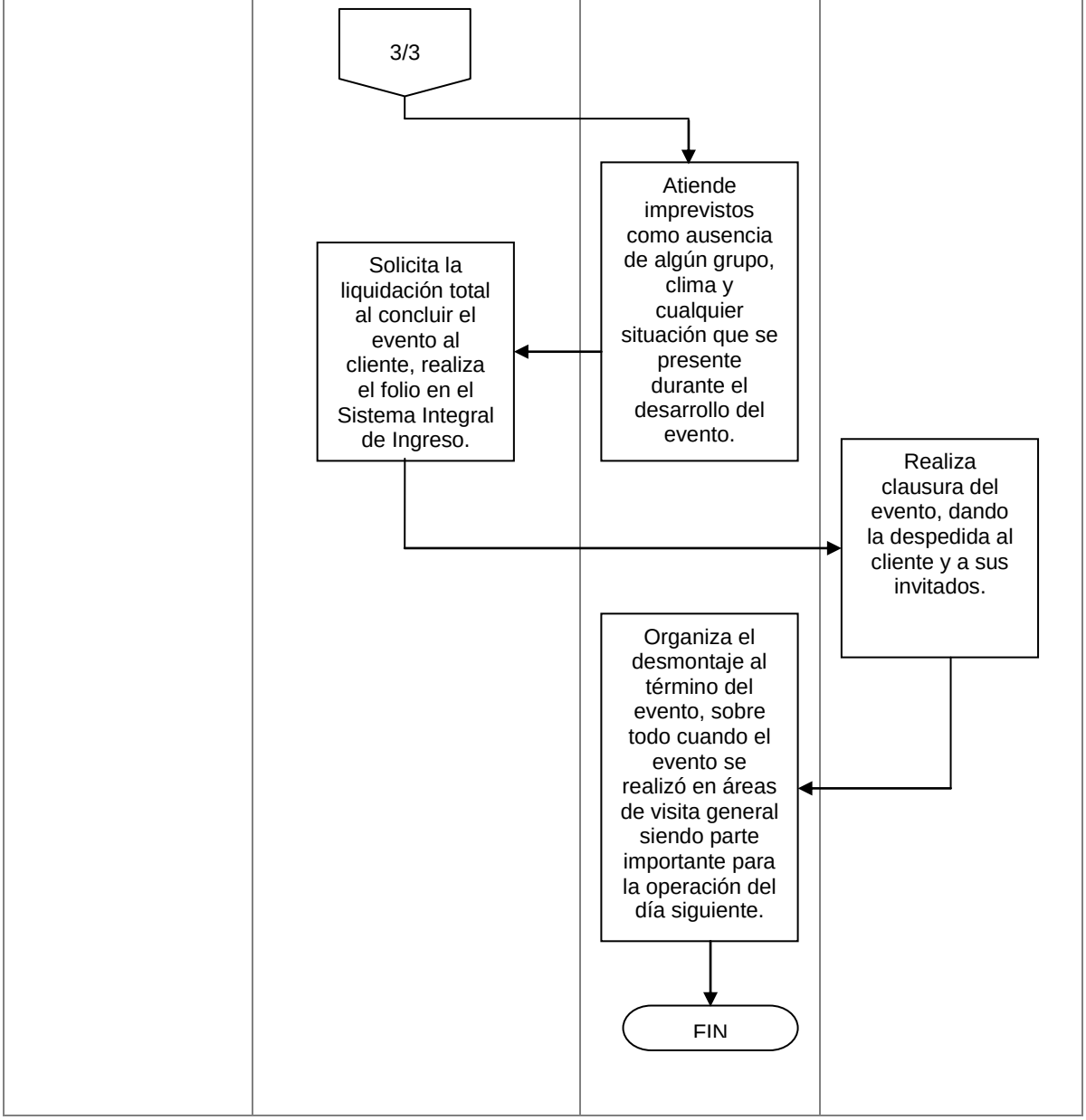
3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Eventos
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Eventos sociales
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección Operativa




COORDINADOR DE EVENTOS CULTURALES
ENCARGADO DE EVENTOS SOCIALES
SUPERVISOR DEL MUSEO
COORDINACIÓN DE EVENTOS (TODO EL PERSONAL
2/3
Proporciona la cotización al cliente.
Elabora contrato recaba las firmas y define con el cliente los detalles, se fija fecha, hora, características y costo del evento (logística) solicita el cliente el pago del anticipo y lo conduce a la taquilla para que realice el pago del mismo.
Recibe proveedores y realiza montaje en el espacio solicitado por el cliente. (sillas, mesas, mobiliario, etc.).
Envía vía lotus notes los requerimientos necesarios y la logística a las diferentes Coordinaciones del Museo que intervienen en el evento (mantenimiento, informática etc.).
Solicita etiquetas de Invitados a Evento a la Dirección Administrativa .
Recibe a los invitados y da la bienvenida al cliente y a sus invitados al evento.
Desarrolla el Evento en base a una logística ya establecida en conjunto con el cliente.
2/3

COORDINADOR DE EVENTOS CULTURALES	ENCARGADO DE EVENTOS SOCIALES	SUPERVISOR DEL MUSEO	COORDINACIÓN DE EVENTOS (TODO EL PERSONAL



GLOSARIO, ANEXOS, ELABORACIÓN, APROBACIÓN, Y DICTAMINACIÓN

Fecha de elaboración: Octubre de 2007

7. GLOSARIO.

Staff	Palabra de origen anglosajón que significa en línea directa, en el caso del museo con Dirección General.
Manual de Estilo	Manual interno para coordinar la redacción de todos los documentos impresos con el estilo del Museo.
Minuta	Documento que contiene los puntos más importantes o los tratados en una junta de trabajo.
Estatus	Situación relativa de algo dentro de un determinado marco de referencia.
Acuerdo	Arreglo o acuerdo entre varias personas.
Lotus Notes	Programa de la empresa IBM, correo electrónico interno.
Email	Palabra de origen anglosajón que significa correo electrónico.
Instrumentos Contractuales	Documentos de carácter jurídico, que se refieren a los contratos y convenios en general.
RAE	Real Academia Española.
Cronograma	Programa en el cual se expone el desarrollo con tiempos estimados.
Vinculación	Unión de dos o más personas, cosas e instituciones.
Hemerográfico	Archivo por medio de periódicos.
Donantes	Personas que voluntariamente traspasa algún recurso o el derecho que tiene sobre el.
Adhesión	Acción y efecto de adherir o unir.
Implementación	Acción y efecto de implementar que significa poner los medios para la realización de alguna cosa.
Cochinito Invitador	Programa diseñado en el Museo, mediante el cual se reúne dinero para planes de apoyo a personas de escasos recursos.
Suajado	Proceso de corte que se realiza por medio de unas cuchillas con la forma plegadiza extendida.
Incidencias	Acontecimientos que sobrevienen en el curso de un asunto o negocio y tiene con él alguna conexión.
Señalética	Gráficos que indican advertencias, lugares etc, por ejemplo letreros de baños agua etc.

8. ANEXOS.

9. ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y DICTAMINACIÓN.

ELABORACIÓN Y APROBACIÓN:
SECRETARIO GENERAL DE GOBIERNO

LIC. FERNANDO A. GUZMÁN PÉREZ PELÁEZ
Octubre de 2008

DICTAMEN TÉCNICO:
SECRETARIO DE ADMINISTRACIÓN

C.P. JOSÉ RICARDO SERRANO LEYZAOLA
Octubre de 2008