

Volumen XVIII No. 133, Segunda Época,
Fecha de publicación: 28 de Noviembre de 2011.

ZAPOPAN UNIDO 

GACETAMUNICIPAL

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y DE PROCEDIMIENTOS DEL
MUNICIPIO DE ZAPOPAN, JALISCO.

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

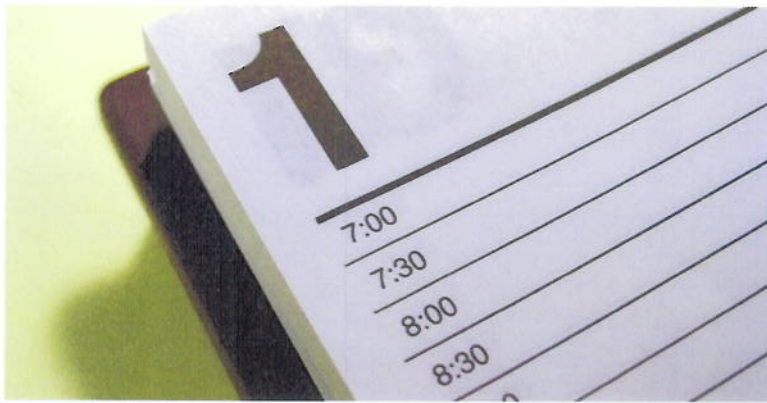
Héctor Vielma Ordóñez
PRESIDENTE MUNICIPAL DE ZAPOPAN

REGIDORES

Lic. Lourdes Arellano Aguilera
Lic. Omar A. Borboa Becerra
L.C.P. Karina Cortés Moreno
L.P.S. Jerónimo Díaz Orozco
Lic. Carlos Manuel García Arellano
Lic. Ma. De los Milagros López Díaz Barriga
C.P. Luis Guillermo Martínez Mora
Lic. Héctor Manuel Morán Gutiérrez
Ing. Gonzalo Moreno Arévalo
Lic. Bertha A. Plascencia Díaz
Mtro. Jaime Prieto Pérez
C.P.A y L.A.E. Aída Araceli Rivera Miramontes
Lic. Salvador Rizo Castelo
Lic. Luis Alejandro Rodríguez
Mtro. Arnoldo Rubio Contreras
Lic. Abel Octavio Salgado Peña
Lic. Elke Tepper Garcia
Lic. Karla Torres Cervantes
Mtra. María Sofía Valencia Abundis
Lic. Gabriela Vázquez Flores

Carlos Óscar Trejo Herrera
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO

ZAPOPAN UNIDO



Manual para la **Calidad** de la **Organización** y los **Procedimientos**

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA



GOBIERNO MUNICIPAL DE
ZAPOPAN
2010 - 2012

www.zapopan.gob.mx

1. Índice

Sección	Descripción	Página
2	Normatividad	3
3	Organización interna de la Dirección	4
4	Procesos	6
5	Trámites y Servicios	9
6	Firmas	13



**DIR. DE ATENCIÓN
CIUDADANA**

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Dirección de Atención Ciudadana	Presidencia	12.0	2

2. Normatividad

2.1 Atribuciones y funciones de la dirección

RIAAPMZ	Atribuciones exclusivas de la Dirección	Funciones que se derivan de las atribuciones	
Artículo 90	Atender peticiones, quejas y denuncias de los ciudadanos de Zapopan, y canalizar a Dependencias Municipales, Instituciones Públicas y/o Privadas competentes para su atención y respuesta	90 - I - 1	Ofrecer información general de los servicios que brinda el H. Ayuntamiento de Zapopan
		90 - I - 2	Recibir peticiones, quejas y/o denuncias ciudadanas individuales o colectivas a través de los diferentes conductos establecidos por Dirección de Atención Ciudadana (Dirección, módulo Unidad Las Águilas, Oficialía de Partes, Línea Zapopan Atención Telefónica 072 y Redes Sociales), las cuales son canalizadas a las Dependencias Municipales, Instituciones Públicas y/o Privadas competentes para su atención
		90 - I - 3	Gestionar y dar seguimiento a peticiones, quejas y/o sugerencias canalizadas a las Dependencias Municipales, Instituciones Públicas y Privadas para su atención; con el objeto de informar al ciudadano el proceso de su petición y la respuesta emitida por la Dependencia o Institución competente



DIR. DE ATENCIÓN
CIUDADANA Y QUEJAS

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Dirección de Atención Ciudadana	Presidencia	12.0	3

3. Organización interna de la dirección

3.1 Organigrama oficial de la dirección



3.2 Suplencias

Las ausencias temporales del Director se realizarán conforme a lo dispuesto en el Art. 99 del Reglamento Interno del Ayuntamiento y la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco.

NOTA: Para el buen desempeño de sus funciones la Dirección de Atención Ciudadana cuenta con personal comisionado y supernumerario.



DIR. DE ATENCION CIUDADANA Y QUEJAS

3.3 Tabla de relación: Funciones – proceso – responsable

Funciones	Procesos	Puesto responsable
90 - I - 1	12.0.1 Recepción, canalización y seguimiento de peticiones	Director de Atención Ciudadana
90 - I - 2		
90 - I - 3		

3.4 Perfil del funcionario

Nombre del puesto	Director de Atención Ciudadana
Dirección	Atención Ciudadana
Jefe inmediato	Presidente Municipal
Personal a su cargo	Jefe de Departamento A, Gestor de Atención Ciudadana, Gestor, Promotor, Analista Especializado, Auxiliar Administrativo A, Auxiliar Administrativo B
Responsabilidades funcionales	Atender ciudadanos en lo individual u organizados que solicitan ayuda en trámites administrativos, obras públicas y orientación
	Establecer canales de comunicación con funcionarios de primer nivel y/o representantes de las Instituciones Públicas y/o Privadas; a fin de canalizar peticiones ciudadanas que por su naturaleza requieren atención del H. Ayuntamiento de Zapopan
	Estar actualizado en temas que acontecen con relación al H. Ayuntamiento de Zapopan; los cuales contribuyan a promover la atención al ciudadano
	Evaluar los resultados obtenidos en la Dirección de Atención Ciudadana, con el propósito de emprender acciones de mejora en las funciones que se derivan de sus atribuciones
	Las demás que solicite el presidente municipal y vayan de acuerdo con su contrato de trabajo.

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Dirección de Atención Ciudadana	Presidencia	12.0	4

Nombre del puesto	Gestor de Atención Ciudadana
Área	Dirección de Atención Ciudadana
Jefe inmediato	Director de Atención Ciudadana
Personal a su cargo	Ninguno
Responsabilidades funcionales	Dar seguimiento en la gestión de peticiones, quejas y/o sugerencias ciudadanas captadas por la Dirección de Atención Ciudadana; las cuales de manera oportuna y eficiente fueron canalizadas a Dependencias Municipales, Instituciones Públicas y Privadas competentes para su atención
	Informar al ciudadano el proceso de su petición y la respuesta emitida por la Dependencia Municipal, Institución Pública y/o Privada competente
	Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con su contrato de trabajo.

Nombre del puesto	Jefe de Departamento A
Área	Dirección de Atención Ciudadana
Jefe inmediato	Director de Atención Ciudadana
Personal a su cargo	Gestor de Atención Ciudadana, Gestor, Promotor, Analista Especializado, Auxiliar Administrativo A, Auxiliar Administrativo B
Responsabilidades funcionales	Brindar atención personalizada al (o los) ciudadano(s) que por su petición, queja y/o sugerencia lo requiera(n) para la canalización y gestión efectiva con la Dependencia Municipal, Institución Pública y/o Privada competente
	Mantener comunicación con los Directores de Área y/o enlaces de las Dependencias Municipales para el seguimiento en la gestión de peticiones, quejas y/o sugerencias con el objetivo ofrecer una atención con calidad
	Participar al personal sobre los procedimientos y/o proyectos de las Dependencias Municipales para la adecuada recepción, canalización y seguimiento de peticiones, quejas y/o sugerencias ciudadanas
	Proporcionar datos estadísticos en tiempo y forma de peticiones, quejas y/o sugerencias recibidas por los diferentes conductos establecidos por la Dirección de Atención Ciudadana; los cuales son requeridos por otras Dependencias Municipales para sus procesos
	Monitorear la productividad del personal en la recepción, gestión y seguimiento de peticiones, quejas y/o sugerencias ciudadanas
	Administrar los recursos humanos y materiales de la Dirección de Atención Ciudadana, a fin de estar en condiciones de prestar la atención a ciudadanos
	Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con su contrato de trabajo.



DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA
 QUEJAS

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Dirección de Atención Ciudadana	Presidencia	12.0	5

4. Procesos

4.1 Inventario de procesos, trámites y servicios de la dirección

Objetivo de la Dirección de Atención Ciudadana			
Atender quejas y denuncias de los ciudadanos de Zapopan que son captadas por los conductos establecidos por la Dirección de Atención Ciudadana, para su canalización, gestión y seguimiento.			
Procesos		Trámite o Servicio	
12.0.1	Recepción, canalización y seguimiento de peticiones	610	Recepción y canalización de peticiones ciudadanas
		123	Recepción de peticiones ciudadanas Línea Zapopan Atención Telefónica 072 y Redes Sociales
		615	Recepción, gestión y seguimiento de oficios, comunicados, invitaciones y publicaciones que se presentan en Oficialía de Partes
		769	Gestión y seguimiento de peticiones ciudadanas

NOTA: Los procesos administrativos y los relacionados con la transparencia y acceso a la información se registrarán por los lineamientos que emitan las direcciones responsables de los mismos.



DIR. DE ATENCIÓN CIUDADANA Y QUEJAS

Descripción narrativa de los procedimientos de la dirección

Proceso 12.0.1: Recepción, canalización y seguimiento de peticiones

Organización y procesos	Trámite o servicio asociado	610 - Recepción y canalización de peticiones ciudadanas. 123 - Recepción de peticiones ciudadanas Línea Zapopan Atención Telefónica 072 y Redes Sociales. 615 - Recepción, gestión y seguimiento de oficios, comunicados, invitaciones y publicaciones que se presentan en Oficialía de Partes. 769 - Gestión y seguimiento de peticiones ciudadanas Zapopan Unido.
	Políticas del proceso	Los ciudadanos deben proporcionar información fidedigna requerida clara y completa, apegada a los términos de Ley y Reglamentos; así como conservar su número de reporte o folio de seguimiento
	Objetivo del proceso	Hacer llegar a las Dependencias Municipales, Instituciones Públicas y/o Privadas peticiones, solicitudes, quejas y/o sugerencias ciudadanas de su competencia; para su atención
	Insumo del proceso	Petición, queja y/o sugerencia ciudadana
	Producto del proceso	Número de reporte o folio de seguimiento
	Indicadores del proceso	Indicador 1: Porcentaje de respuestas a peticiones ciudadanas captadas por Línea 072, Zapopan Unido, ECO y Oficialía de Partes Formula: $PCA/PCR * 100$ (Porcentaje) Variable 1: PCA - Peticiones Ciudadanas Atendidas (Número) Variable 2: PCR - Peticiones Ciudadanas Recibidas (Número)
Sistema de gestión de calidad	Documentos relacionados	Copia oficio de respuesta del área competente
	Alcance o campo de aplicación	Todas las dependencias del H. Ayuntamiento de Zapopan, Instituciones Públicas y/o Privadas requeridas para trámites o solicitudes presentadas por los ciudadanos de Zapopan
	Términos y/o definiciones	Petición: acción a través de la cual se solicita un servicio Gestionar: hacer diligencias conducentes a la respuesta derivada de la solicitud
	Distribución	Director de Atención Ciudadana
	Plazo	De acuerdo a los tiempos establecidos por la Dependencia Municipal, Institución Pública y/o Privada competente
	Responsable del proceso	Director de Atención Ciudadana
	Elaboró	Dirección de Atención Ciudadana
	Aprobó	Director de Atención Ciudadana
	Fecha de revisión	
Revisó	Dirección de Innovación Gubernamental	

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Dirección de Atención Ciudadana	Presidencia	12.0	6

No. de revisión	
Fecha de emisión	Abril 2011

Descripción narrativa del proceso 12.0.1

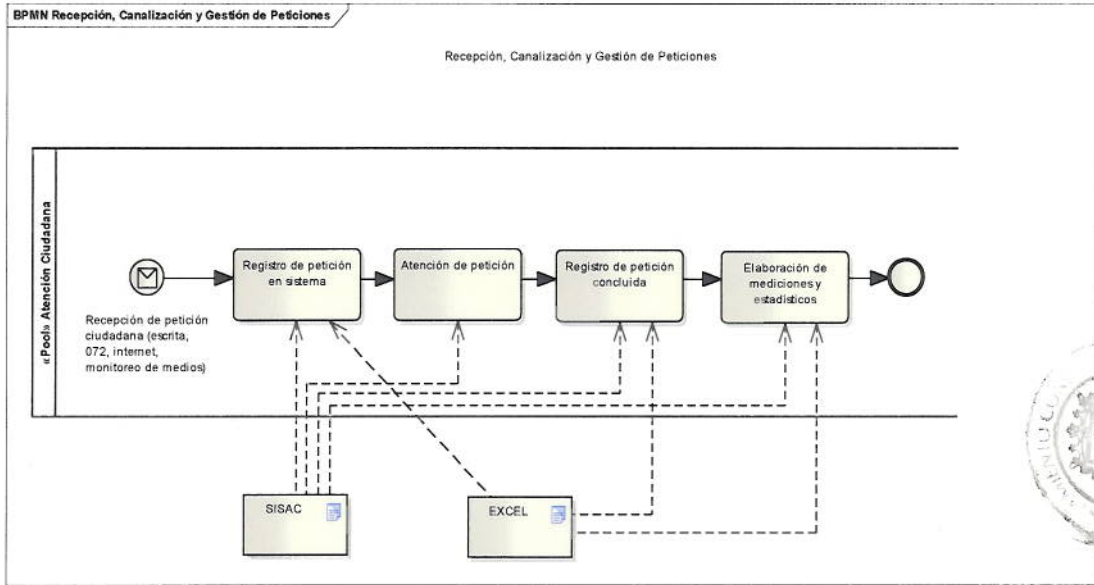
Procedimiento	No.	Actividad	Responsable	Área
Recepción de petición	1	01.01 Recibe petición (escrita, 072, internet, monitoreo de medios)	Jefe administrativo, Gestor, Analista especializado, Analista, Auxiliar administrativo A, Auxiliar administrativo B, Auxiliar operativo, Supervisor, Policía de línea	Atención Ciudadana
		01.02 Captura petición en sistema	Jefe administrativo, Gestor, Analista especializado, Analista, Auxiliar administrativo A, Auxiliar administrativo B, Auxiliar operativo, Supervisor, Policía de línea	Atención Ciudadana
Petición en Proceso	2	02.01 Turna petición a dependencia correspondiente vía SISAC u oficio	Jefe administrativo, Gestor, Analista especializado, Analista, Auxiliar administrativo A, Auxiliar administrativo B, Auxiliar operativo, Supervisor, Policía de línea	Atención Ciudadana
		02.02 Llama al ciudadano y a la dependencia para el seguimiento de petición	Jefe de departamento A, Gestor, Analista especializado, Auxiliar administrativo A	Atención Ciudadana
Registro de petición concluida y mediciones	3	03.01 Registra petición concluida en sistema	Gestor, Analista especializado, Auxiliar administrativo A	Atención Ciudadana
		03.02 Llama al ciudadano para confirmar la atención en el servicio	Gestor, Analista especializado, Auxiliar administrativo A	Atención Ciudadana
		03.03 Elabora mediciones y estadísticos de peticiones	Jefe de departamento A, Analista especializado, Auxiliar administrativo A	Atención Ciudadana



DIR. DE ATENCIÓN
CIUDADANA Y QUEJA

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Dirección de Atención Ciudadana	Presidencia	12.0	7

Diagrama de flujo del proceso 12.0.1



No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Dirección de Atención Ciudadana	Presidencia	12.0	8

5. Trámites y servicios

Trámite 769

CÓDIGO:	ID	PERIODO DE VIGENCIA:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:						
P-DAC-0769	769	2010-2012	Febrero 2011						
DIRECCIÓN GENERAL:	Presidencia.								
DIRECCIÓN DE AREA:	Atención Ciudadana.								
NOMBRE DEL TRÁMITE:	Gestión y seguimiento de peticiones ciudadanas Zapopan Unido.								
DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE:	Seguimiento en la gestión de peticiones, quejas y sugerencias ciudadanas captadas por la Dirección de Atención Ciudadana; el cual se da entre las diversas Dependencias Municipales competentes y el ciudadano, con el objeto de informar al ciudadano el proceso de su petición y la respuesta emitida por la Dependencia.								
DIRIGIDO A:	Público en General.								
OFICINA RESPONSABLE:	Dirección de Atención Ciudadana.								
UBICACIÓN:	Unidad Basílica, 1er. Nivel, frente a Basílica de Zapopan.								
TELÉFONO(S):	38-18-22-00. Extensiones: 1214, 1226, 1227, 2660 y 2667.	HORARIO DE ATENCIÓN:	Lunes a viernes 8:00 a 16:00 hrs.						
REQUISITOS:	Proporcionar número de reporte y/o nombre completo del solicitante.								
COSTO:	Gratuito.	FORMA DE PAGO:	<table border="1"> <tr> <td>EFFECTIVO</td> <td></td> </tr> <tr> <td>CHEQUE</td> <td></td> </tr> <tr> <td>TARJETA DE CRÉDITO</td> <td></td> </tr> </table>	EFFECTIVO		CHEQUE		TARJETA DE CRÉDITO	
		EFFECTIVO							
CHEQUE									
TARJETA DE CRÉDITO									
		OTRA FORMA DE PAGO:							
ÁREA DE PAGO:		TIEMPO DE RESPUESTA:	De acuerdo a los tiempos establecidos por la dependencia.						
DOCUMENTO(S) QUE SE OBTIENE(N) CON EL TRÁMITE:		Ninguno.							
POLÍTICAS:	<ul style="list-style-type: none"> - El ciudadano debe proporcionar información fidedigna requerida lo más clara y completa posible, apegada a los términos de Ley y Reglamentos. - El ciudadano debe conservar su número de reporte. - 								
FUNDAMENTO(S) JURÍDICO-ADMINISTRATIVO(S):	<ul style="list-style-type: none"> - Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. - Constitución Política del Estado de Jalisco. - Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco. - Reglamento interno del Ayuntamiento de Zapopan. - Plan Municipal de Desarrollo. 								
OBSERVACIONES:	,,								
ANEXO:									



DIR. DE ATENCIÓN
 CIUDADANA/QUEJAS

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Dirección de Atención Ciudadana	Presidencia	12.0	9

Trámite 123

CÓDIGO:	ID	PERIODO DE VIGENCIA:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:						
P-DAC-0123	123	Permanente.	Febrero 2011.						
DIRECCIÓN GENERAL:	Presidencia.								
DIRECCIÓN DE AREA:	Atención Ciudadana.								
NOMBRE DEL TRÁMITE:	Recepción de peticiones ciudadanas Línea Zapopan Atención Telefónica 072.								
DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE:	Recepción de peticiones, quejas y sugerencias ciudadanas vía telefónica, las cuales se canalizan de manera oportuna y eficiente a las Dependencias Municipales competentes para su atención.								
DIRIGIDO A:	Público en General.								
OFICINA RESPONSABLE:	Dirección de Atención Ciudadana.								
UBICACIÓN:	Av. Hidalgo s/n Edificio Serfin, Plaza de los Caudillos 3er. Nivel								
TELÉFONO(S):	072 ó 38-18-22-00. Extensiones: 2201, 2602, 2605, 2662, 2663, 2664, 2666, 3567,1233 y 1228.	HORARIO DE ATENCIÓN:	Lunes a viernes de 8: 00 a 20:00 hrs.						
REQUISITOS:	Proporcionar sus datos personales y otorgar información requerida fidedigna y clara sobre el caso que reporta.								
COSTO:	Gratuito.	FORMA DE PAGO:	<table border="1"> <tr> <td>EFFECTIVO</td> <td></td> </tr> <tr> <td>CHEQUE</td> <td></td> </tr> <tr> <td>TARJETA DE CRÉDITO</td> <td></td> </tr> </table>	EFFECTIVO		CHEQUE		TARJETA DE CRÉDITO	
		EFFECTIVO							
CHEQUE									
TARJETA DE CRÉDITO									
		OTRA FORMA DE PAGO:							
ÁREA DE PAGO:		TIEMPO DE RESPUESTA:	De acuerdo a los tiempos establecidos por la dependencia.						
DOCUMENTO(S) QUE SE OBTIENE(N) CON EL TRÁMITE:		Número de reporte para su seguimiento.							
POLÍTICAS:	<ul style="list-style-type: none"> - El ciudadano debe proporcionar la información requerida lo más clara y completa posible, apegada a los términos de Ley y Reglamentos. - El ciudadano debe conservar su número de reporte. - 								
FUNDAMENTO(S) JURÍDICO-ADMINISTRATIVO(S):	<ul style="list-style-type: none"> - Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. - Constitución Política del Estado de Jalisco. - Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco. - Reglamento Interno del Ayuntamiento de Zapopan. - Plan Municipal de Desarrollo. 								
OBSERVACIONES:	,,								
ANEXO:									



DIR. DE ATENCIÓN CIUDADANA Y QUEJAS

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Dirección de Atención Ciudadana	Presidencia	12.0	10

Trámite 610

CÓDIGO:	ID	PERIODO DE VIGENCIA:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:						
P-DAC-0610	610	Permanente.	Febrero 2011.						
DIRECCIÓN GENERAL:	Presidencia.								
DIRECCIÓN DE AREA:	Atención Ciudadana.								
NOMBRE DEL TRÁMITE:	Recepción y canalización de peticiones ciudadanas.								
DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE:	Recepción de peticiones, quejas y sugerencias ciudadanas individuales o colectivas que son recibidas de manera presencial en la Dirección de Atención Ciudadana, módulo Unidad Las Águilas o a través de página Web www.zapopan.gob.mx , las cuales son canalizadas de manera oportuna y eficiente a las autoridades municipales correspondientes para su atención.								
DIRIGIDO A:	Público en General.								
OFICINA RESPONSABLE:	Dirección de Atención Ciudadana.								
UBICACIÓN:	Av. Hidalgo #151 Palacio Municipal planta baja y Av. López Mateos Sur #5100, Las Águilas, Zapopan.								
TELÉFONO(S):	38-18-22-00. Extensiones: 1210,1216, 1207 y 1213 (dirección); 3897 y fax 3898 (módulo), 1226 (internet).	HORARIO DE ATENCIÓN:	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 horas.						
REQUISITOS:	Proporcionar sus datos personales y descripción del problema o necesidad por el cual solicita la intervención de la Dirección de Atención Ciudadana o acude al módulo.								
COSTO:	Gratuito.	FORMA DE PAGO:	<table border="1"> <tr> <td>EFFECTIVO</td> <td></td> </tr> <tr> <td>CHEQUE</td> <td></td> </tr> <tr> <td>TARJETA DE CRÉDITO</td> <td></td> </tr> </table>	EFFECTIVO		CHEQUE		TARJETA DE CRÉDITO	
EFFECTIVO									
CHEQUE									
TARJETA DE CRÉDITO									
		OTRA FORMA DE PAGO:							
ÁREA DE PAGO:		TIEMPO DE RESPUESTA:	De acuerdo a los tiempos establecidos por la dependencia.						
DOCUMENTO(S) QUE SE OBTIENE(N) CON EL TRÁMITE:	Número de reporte o folio según el caso.								
POLÍTICAS:	<ul style="list-style-type: none"> - Los ciudadanos deben proporcionar información fidedigna requerida lo más clara y completa posible, apegada a los términos de Ley y Reglamentos. - Los ciudadanos deben de conservar su número de reporte o folio. 								
FUNDAMENTO(S) JURÍDICO-ADMINISTRATIVO(S):	<ul style="list-style-type: none"> - Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. - Constitución Política del Estado de Jalisco. - Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco. - Reglamento Interno del Ayuntamiento de Zapopan. - Plan Municipal de Desarrollo. 								
OBSERVACIONES:	,,								
ANEXO:									



DIR. DE ATENCIÓN CIUDADANA Y QUEJAS

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Dirección de Atención Ciudadana	Presidencia	12.0	11

Trámite 615

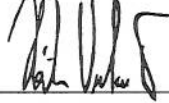
CÓDIGO:	ID	PERIODO DE VIGENCIA:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:						
P-DAC-0615	615	Permanente.	Febrero 2011.						
DIRECCIÓN GENERAL:	Presidencia.								
DIRECCIÓN DE AREA:	Atención Ciudadana.								
NOMBRE DEL TRÁMITE:	Recepción, gestión y seguimiento de oficios, comunicados, invitaciones y publicaciones que se presentan en Oficialía de Partes.								
DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE:	Recepción de oficios, comunicados, invitaciones y publicaciones que se presentan de manera personal en la Oficialía de Partes, las cuales se canalizan vía oficio a las Dependencias Municipales competentes para su atención. Una vez que se obtiene la respuesta de la dependencia se entrega copia al ciudadano.								
DIRIGIDO A:	Público en General.								
OFICINA RESPONSABLE:	Dirección de Atención Ciudadana.								
UBICACIÓN:	Av. Hidalgo #151 Palacio Municipal planta baja.								
TELÉFONO(S):	38-18-22-00. Extensiones : 1207 y 1213	HORARIO DE ATENCIÓN:	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs.						
REQUISITOS:	Entregar original del o los documento(s) y copia(s) para acuse, el cual o cuales debe(n) incluir datos generales del solicitante como son: Nombre completo, domicilio particular, teléfono, correo electrónico, descripción del asunto, incidente o comentario a reportar (ubicación: calle, número, cruces y colonia).								
COSTO:	Gratuito.	FORMA DE PAGO:	<table border="1"> <tr> <td>EFFECTIVO</td> <td></td> </tr> <tr> <td>CHEQUE</td> <td></td> </tr> <tr> <td>TARJETA DE CRÉDITO</td> <td></td> </tr> </table>	EFFECTIVO		CHEQUE		TARJETA DE CRÉDITO	
EFFECTIVO									
CHEQUE									
TARJETA DE CRÉDITO									
	OTRA FORMA DE PAGO:								
ÁREA DE PAGO:		TIEMPO DE RESPUESTA:	De acuerdo a los tiempos establecidos por la dependencia.						
DOCUMENTO(S) QUE SE OBTIENE(N) CON EL TRÁMITE:		Folio de seguimiento, copia oficio de respuesta del área competente.							
POLÍTICAS:	<ul style="list-style-type: none"> - Los documentos deben incluir la información requerida lo más clara y completa posible, apegada a los términos de Ley y Reglamentos. - Los ciudadanos deben de conservar su número de folio. 								
FUNDAMENTO(S) JURÍDICO-ADMINISTRATIVO(S):	<ul style="list-style-type: none"> - Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. - Constitución Política del Estado de Jalisco. - Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco. - Reglamento Interno del Ayuntamiento de Zapopan. - Plan Municipal de Desarrollo. 								
OBSERVACIONES:	,,								
ANEXO:									


 DIR. DE ATENCIÓN
CIUDADANAS

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Dirección de Atención Ciudadana	Presidencia	12.0	12

6. Firmas

Autorización



C. Héctor Vielma Ordóñez
Presidente Municipal

Visto Bueno



Lic. Alberto Mora Martín del Campo
Director de Atención Ciudadana

Elaboración



Dirección de Atención Ciudadana

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Dirección de Atención Ciudadana	Presidencia	12.0	13



GACETA MUNICIPAL AYUNTAMIENTO DE ZAPOPAN, ES UNA PUBLICACIÓN OFICIAL EDITADA POR EL AYUNTAMIENTO DE ZAPOPAN, JAL. HIDALGO No. 151 CABECERA MUNICIPAL, C.P. 45100. EDITOR RESPONSABLE LIC. SOFÍA CAMARENA NIEHUS, DISTRIBUIDO POR EL ARCHIVO MUNICIPAL DE ZAPOPAN, DR. LUIS FARAH No. 1080, FRAC. LOS PARAÍSO, TEL. 38 18 22 00, EXT. 1640 Y 1641 IMPRESO EN IMPRESOS COPITEK S.A. DE C.V., AV. LÓPEZ MATEOS No. 2077, GUADALAJARA JAL TEL Y FAX 31 21 52 27. TIRAJE 6 EJEMPLARES. CUIDADO Y CORRECCIÓN DE LA EDICIÓN A CARGO DE LA LIC. MARÍA ELENA ZAMBRANO GUTIERREZ.