



PLAN INSTITUCIONAL DE LA COORDINACIÓN GENERAL
DE CERCANÍA CIUDADANA 2021-2024.



Gobierno de
Zapopan

Plan Institucional

Coordinación General de Cercanía Ciudadana



Trabajar, trabajar y trabajar,
por lo que más importa



● Ciudad de las
● niñas y niños

Directorio

PRESIDENCIA

Juan José Frangie Saade

Presidente Municipal de Zapopan

TITULARES DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE CERCANÍA CIUDADANA GOBIERNO MUNICIPAL ADMINISTRACIÓN 2021 – 2024

Ana Isaura Amador Nieto

Coordinadora General de Cercanía Ciudadana

Vladimir Gerardo Rico Tostado

Dirección de Zonas

Daniela Díaz de León Abbadié

Dirección de Contacto Ciudadano

Alejandra García Rojas Vázquez

Enlace Interno de Planeación

Contenido

Directorio.....	1
Introducción.....	3
Introducción.....	4
Marco Jurídico.....	6
Estructura Organizacional.....	12
Misión, Visión, Objetivos Institucionales y Valores de la Dependencia.....	13
Misión Institucional.....	14
Visión institucional 2024.....	14
Objetivos institucionales.....	14
Alineación con el Plan Municipal de Desarrollo y Gobernanza 2021 – 2024.....	18
Diagnóstico Situacional.....	21
Zonas.....	23
Contacto Ciudadano.....	25
Objetivos Institucionales y Acciones Operativas.....	28
Objetivos Institucionales y Acciones Operativas.....	29
Fórmula, Línea Base y Metas.....	32
Indicadores del Plan Municipal de Desarrollo y Gobernanza 2021-2024.....	35
Estrategia de Monitoreo y Evaluación PMDG.....	36

Introducción

INTRODUCCIÓN

La Coordinación General de Cercanía Ciudadana, en atención a lo dispuesto por la Ley de Planeación Participativa para el Estado de Jalisco y sus Municipios, el Reglamento de Planeación Participativa del Municipio de Zapopan, así como por los lineamientos establecidos en el Plan Municipal de Desarrollo y Gobernanza del Municipio de Zapopan 2021 - 2024, realizó el presente Plan Institucional de la Coordinación General de Cercanía Ciudadana.

Es importante señalar que la metodología de planeación que se siguió para realizar el presente Plan Institucional, se sustenta en la gestión por resultados, a partir de analizar el contexto de la Coordinación General para identificar problemas internos y públicos socialmente relevantes, con un análisis causal de la problemática y la respectiva determinación de oportunidades para la atención de cada una; posteriormente se definieron objetivos, acciones, metas e indicadores; todo lo anterior, cuidando que reflejen los lineamientos y compromisos para lograr el desarrollo del Municipio de Zapopan y su población y que se encuentran debidamente alineados al Plan Municipal de Desarrollo y Gobernanza Zapopan 2021 - 2024.

Lo anterior, con apego a lo señalado en el artículo 84, de la Ley de Planeación Participativa para el Estado de Jalisco y sus Municipios, al programar y conducir las actividades contempladas en este Plan Institucional, con sujeción a los objetivos y prioridades de la planeación del desarrollo Municipal.

La primera parte, además de la presente introducción, se contextualiza jurídicamente a la Coordinación General de Cercanía Ciudadana, señalando el marco normativo que la origina, le otorga facultades y rige su funcionamiento.

También se incluye una visión resumen del proceso de alineación entre los objetivos

institucionales y su relación con los objetivos estratégicos derivados del Plan Municipal de Desarrollo y Gobernanza Zapopan 2021 - 2024, lo que permite contribuir a su cumplimiento; posteriormente, se presenta la descripción de la razón de ser de la Coordinación General de Cercanía Ciudadana, expresada a través de la misión y visión institucional, así como los valores que caracterizan la actuación de los funcionarios y servidores públicos.

Se presenta un diagnóstico situacional de la organización que describe los aspectos principales del funcionamiento administrativo actual de la Coordinación General, bajo los cuales se perfilaron los problemas y oportunidades para mejorar nuestro desempeño en el corto y mediano plazo.

En esta secuencia de ideas, se identifican los objetivos institucionales y las acciones, elementos centrales del presente documento, partiendo del cumplimiento de las principales atribuciones de la Coordinación y sus principales servicios y productos, que son la base del despliegue de los mecanismos para la instrumentación, seguimiento y evaluación, asociados estratégicamente al cumplimiento del Plan Municipal de Desarrollo y Gobernanza Zapopan 2021 - 2024.

Por último, se presenta el esquema de seguimiento y evaluación mediante indicadores bajo el concepto de ser el conjunto de elementos metodológicos que permiten realizar una valoración objetiva del desempeño de los programas o acciones, bajo los principios de verificación del grado de cumplimiento de metas y objetivos, con base en indicadores estratégicos y de gestión que permitan conocer el impacto social de los programas y de los proyectos.

El presente Plan Institucional de la Coordinación General de Cercanía Ciudadana, reitera la voluntad política del Presidente Municipal Juan José Frangie Saade, para que juntos, sociedad y gobierno, sigamos trabajando en armonía, privilegiando el diálogo y los acuerdos, siempre, en beneficio de la población Zapopana.

MARCO JURÍDICO

El Plan Institucional de la Coordinación General de Cercanía Ciudadana es el instrumento jurídico de planeación que contiene los objetivos, proyectos y acciones estratégicas, las metas, y los indicadores que han sido diseñados para promover las Políticas de Desarrollo establecidas por la Coordinación General de Cercanía Ciudadana del Municipio de Zapopan.

Como orden normativo, el Gobierno Municipal de Zapopan debe respetar el Estado de Derecho, apegándose a las disposiciones constitucionales y legales siguientes:

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

El Plan Institucional de la Coordinación General de Cercanía Ciudadana del Municipio de Zapopan, cumple con lo dispuesto por el Artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, estableciendo que el estado mexicano tendrá como base de su división territorial y de su organización política y administrativa, al municipio libre, bajo las bases de un municipio gobernado por un Ayuntamiento de elección popular directa y en la fracción II, se establece su personalidad jurídica y patrimonio propio.

La fracción III del artículo citado, establece las funciones y servicios públicos a cargo del municipio, por lo que estas funciones y servicios son de esta forma la base estructural del Plan Municipal de Desarrollo y Gobernanza del cual deriva el presente Plan Institucional, mismo que contempla los siguientes rubros:

- a. Agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales.
- b. Alumbrado público.

- c. Limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos.
- d. Mercados y centrales de abasto.
- e. Panteones.
- f. Rastro.
- g. Calles, parques y jardines y su equipamiento.
- h. Seguridad pública, policía preventiva municipal y tránsito.
- i. Los demás que las Legislaturas locales determinen según las condiciones territoriales y socioeconómicas de los municipios, así como su capacidad administrativa y financiera.

De igual forma, en la fracción V del mismo Artículo 115, se faculta al municipio para formular, aprobar y administrar la zonificación y planes de desarrollo urbano, participar en la creación y administración de sus reservas territoriales, en la formulación de planes de desarrollo regional, autorizar, controlar y vigilar la utilización del suelo, intervenir en la regularización de la tenencia de la tierra urbana, otorgar licencias y permisos para construcciones, participar en la creación y administración de reservas ecológicas y en la elaboración y aplicación de programas de ordenamiento en esta materia, intervenir en la formulación y aplicación de programas de transporte público de pasajeros y celebrar convenios para la administración y custodia de zonas federales.

Finalmente, el texto constitucional federal en su artículo 134, establece que los recursos económicos de que disponga el Municipio de Zapopan, deberán administrarse con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados y deberán a su vez, ser evaluados por instancias técnicas independientes, para propiciar el mejor uso alternativo disponible de manera imparcial y objetiva.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO DE JALISCO

La Constitución Política del Estado de Jalisco en sus artículos 15, 79, 80, 81 y 81 Bis, confirman lo señalado por el mandato de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Así como lo dispuesto por el Artículo 15, el cual establece que el Municipio de Zapopan como órgano del poder público del Estado, proveerá las condiciones para el ejercicio pleno de la libertad de las personas y grupos que integran la sociedad y propiciará su participación en la vida social, económica, política y cultural de la entidad, con especial énfasis en lo dispuesto en las fracciones I, V, VI, VII, VIII, IX y X.

La fracción VII y XI del artículo 80, faculta al municipio para organizar y conducir la planeación del desarrollo del municipio y establecer los medios para la consulta ciudadana y la participación social, así como la facultad para celebrar convenios de coordinación con la Federación, Estados y otros Municipios, en materia de combate a la corrupción.

Así también, se adiciona y se establece en el artículo 81 Bis, la obligación de coordinarse, cuando se trate de municipios pertenecientes a una misma área metropolitana, como es el caso del Municipio de Zapopan con respecto al Área Metropolitana de Guadalajara, a través de una instancia de carácter técnico y de coordinación política integrada por los presidentes municipales de sus Ayuntamientos y el Gobernador del Estado, bajo la figura de un organismo público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios, denominado Instituto Metropolitano de Planeación y una instancia consultiva y de participación ciudadana, de carácter honorífico por cada una de las áreas metropolitanas, que podrá participar en las tareas de evaluación y seguimiento.

Además de las funciones y servicios mencionados por el ámbito constitucional, el municipio deberá observar lo dispuesto también por las siguientes Leyes:

LEY DE PLANEACIÓN PARTICIPATIVA PARA EL ESTADO DE JALISCO Y SUS MUNICIPIOS

En la Ley de Planeación Participativa para el Estado de Jalisco y sus Municipios, publicada el 20 de diciembre de 2018, la cual en los Artículos 11 al 17, define al Sistema Estatal de Planeación Democrática como el conjunto de condiciones, actividades y procedimientos, mediante los cuales se toman las decisiones en conjunto con la sociedad, en colaboración con las dependencias y entidades que integran los municipios, los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, así como los organismos autónomos estatales, además de las dependencias federales; los organismos de los sectores privado y social, vinculados funcionalmente para llevar a cabo en forma coordinada y concertada, el proceso de planeación del desarrollo estatal.

En estos mismos artículos, se define también a los planes; estatal, regional, municipal, sectorial e institucional y a los programas sectoriales, especiales, presupuestarios y públicos, como instrumentos de participación participativa que conforman el Sistema Estatal de Planeación Participativa.

El Sistema Estatal de Planeación Participativa, se realizará a través del Consejo de Participación y Planeación para el Desarrollo del Estado de Jalisco COPPLADE, los Consejos de Participación y Planeación para el Desarrollo Municipal COPPLADEMUN, los Consejos de Planeación Regional y los Consejos Sectoriales, todos ellos en el ámbito de sus respectivas competencias. En el Capítulo Quinto, resulta imprescindible resaltar también las obligaciones de los municipios de Jalisco, establecidas en los artículos 44 al 59, respecto de la Planeación Municipal del Desarrollo, con la elaboración de un Plan Municipal de Desarrollo y Gobernanza, el cual deberá precisar los objetivos, estrategias, metas e indicadores de corto, mediano y largo plazo, que coadyuven al desarrollo integral del municipio, incluyendo sin ser limitativo, apartados del estado que guarda la gestión pública, el desarrollo económico y social, el medio ambiente, el territorio, el estado de derecho y la igualdad de género e inclusión.

En el Capítulo Noveno los Artículos del 80 al 90, se despliegan las obligaciones y compromisos que tienen los Municipios de Jalisco con respecto a la Estrategia Estatal de Monitoreo y Evaluación, específicamente, en el Artículo 84 se define que el Plan Institucional es un instrumento de planeación a corto y mediano plazo, que contempla en forma ordenada y coherente los objetivos, metas, estrategias y acciones que llevarán a cabo las dependencias y entidades de los poderes públicos, los municipios, así como los organismos autónomos estatales, para lograr los objetivos y metas establecidos en sus respectivos planes municipales, regionales, sectoriales y estatal de Desarrollo y Gobernanza; así como para el mejoramiento del desempeño de la gestión pública.

En este mismo capítulo el artículo 86 menciona que los planes institucionales deberán ser aprobados por sus respectivos ayuntamientos. Su formulación se realizará en un plazo que no excederá los dos meses posteriores contados a partir de la publicación del Plan Municipal de Desarrollo y Gobernanza. El plan institucional será aprobado y publicado en un plazo que no excederá los treinta días posteriores contados a partir de su presentación.

Finalmente, los artículos 87, 88 y 89 despliegan las obligaciones y compromisos que tienen los Municipios de Jalisco con respecto a la Estrategia Estatal de Monitoreo y Evaluación.

REGLAMENTO DE PLANEACIÓN PARTICIPATIVA PARA EL MUNICIPIO DE ZAPOPAN

En el Reglamento de Planeación Participativa para el Municipio de Zapopan, publicada el 16 de diciembre de 2020, en su artículo 5, fracción XVIII define los Planes Institucionales como los instrumentos de Planeación a corto y mediano plazo, que contemplan en forma ordenada y coherente las estrategias, políticas, objetivos, metas, así como las acciones que impulsará una dependencia municipal determinada, para lograr los objetivos y metas planteados en el Plan Municipal de Desarrollo y Gobernanza, así como para mejorar el desempeño de la gestión pública.

El artículo 8 faculta a las Coordinaciones Generales de la Administración Pública Municipal, la Tesorería Municipal, la Sindicatura, la Contraloría Ciudadana, la Comisaría General de Seguridad Pública y, a la oficina de Presidencia para llevar a cabo la elaboración de los programas presupuestarios para la ejecución de los planes institucionales, verificar periódicamente que las dependencias que coordinen, conduzcan sus actividades conforme al Plan y el Plan Institucional correspondiente, y cumplan con lo previsto en ambos instrumentos, validar los planes institucionales que le presenten las dependencias adscritas a su Coordinación General.

Finalmente, el artículo 38 menciona que la coordinación para la formulación o en su caso actualización y evaluación de los Planes Institucionales será realizada por la Dirección de Procesos Ciudadanos y Evaluación y Seguimiento¹.

¹ El Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan en su artículo 14, describe las áreas con las que contará la Jefatura de Gabinete para dar cumplimiento a sus obligaciones, mencionando en su fracción I, la Dirección de Evaluación y Seguimiento antes nombrada Dirección de Procesos Ciudadanos y Evaluación y Seguimiento.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional presentada a continuación se basa en el Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, publicado en la Gaceta Municipal Vol. XXVIII, No. 105, Segunda época, de fecha 19 de septiembre del 2021.



Misión, Visión, Objetivos Institucionales y Valores de la Dependencia

MISIÓN INSTITUCIONAL

Somos la Coordinación responsable de generar un vínculo amigable entre el gobierno municipal y las zapopanas y los zapopanos, para recibir, atender, canalizar y dar seguimiento de forma eficiente, cualquier inquietud o necesidad sobre servicios municipales, a través de diferentes mecanismos y con ello, mejorar la calidad de vida de las niñas y los niños.

VISIÓN INSTITUCIONAL 2024

Ser la dependencia referente de gobierno líder a nivel nacional que garantice mejorar la vida de las zapopanas y los zapopanos mediante un modelo de cercanía ciudadana, para generar una mejor ciudad para las niñas y los niños.

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

Derivado de las actualizaciones realizadas a los Manuales de Organización durante el periodo institucional 2021 – 2024, se llevó a cabo un análisis por parte de cada dependencia municipal, permitiendo plasmar e identificar cada uno de los objetivos institucionales que se tendrán que priorizar al momento de desarrollar las acciones operativas de cada una de las direcciones adscritas a esta dependencia municipal, estos objetivos institucionales se definieron de la siguiente manera:

12. *Generar el vínculo entre las zapopanas y los zapopanos con el Gobierno de Zapopan, a fin de atender, orientar y derivar todas aquellas peticiones de servicios públicos municipales, trámites, programas, proyectos y actividades, procurando siempre una atención de calidad y calidez humana, logrando el involucramiento de todas las áreas correspondientes para su debida atención.*

- 12.1 *Ser una Dirección orientada a la atención directa y efectiva hacia las zapopanas y los zapopanos; estrechando la relación entre el ciudadano y el Gobierno Municipal, centrada en la comunicación, organización y coparticipación, con la finalidad de atender de manera conjunta las necesidades de nuestra ciudad.*
- 12.2 *Generar el vínculo entre el ciudadano y las dependencias del Municipio de Zapopan, Jalisco, mediante sus canales de comunicación, a fin de que los servicios y programas públicos que brinda el Gobierno del Municipal, se otorguen de manera más eficiente y eficaz, de acuerdo a las necesidades de la población.*

VALORES INSTITUCIONALES

Los valores institucionales que guiarán las acciones de todas las personas servidores públicos de la Coordinación General de Cercanía Ciudadana son:

Honestidad

Desempeñar las actividades con integridad y respeto al estado de derecho en un clima de rectitud, responsabilidad y confianza.

Respeto

Brindar un trato cordial, cercano, digno, equitativo e incluyente, donde se destaque el interés público.

Transparencia

Rendir cuentas y proceder con veracidad e información clara, abierta y oportuna.

Compromiso

Cumplir con las obligaciones sirviendo a la sociedad con ética, excelencia, colaboración, disciplina y mejora continua.

Inclusión

Reconocer la identidad y diversidad de todas las personas, para garantizar su integridad y el acceso a la igualdad de oportunidades.

Responsabilidad

Fomentar la promoción social, la justicia, el bienestar de los ciudadanos y el cuidado del medio ambiente.

Calidez

Dar la atención a las necesidades de las personas de forma empática, procurando que el trato muestre un lado humano del gobierno, el cual busca brindar un acompañamiento desde la solicitud de un servicio hasta su debida atención.

Alineación con el Plan Municipal de Desarrollo y Gobernanza 2021 – 2024

TEMA, POLÍTICA DE DESARROLLO, OBJETIVO ESTRATÉGICO Y ESTRATEGIA ESPECÍFICA

De acuerdo a las atribuciones que le confiere el Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco, a continuación, se detallan los Temas, Políticas de Desarrollo, Objetivos Estratégicos, Estrategias Específicas y Acciones Estratégicas del Plan Municipal de Desarrollo y Gobernanza 2021-2024, a los que el presente Plan Institucional contribuirá a su cumplimiento:

POLÍTICA 1 GOBIERNO CERCANO	
OBJETIVO ESTRATÉGICO PMDG	1. DISMINUIR LA BRECHA DE DESIGUALDAD MEDIANTE LA SIMPLIFICACIÓN DE LOS PROCESOS PARA EFICIENTAR LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES DE LAS Y LOS ZAPOPANOS Y MOTIVAR LA PARTICIPACIÓN EN LAS DECISIONES PÚBLICAS.
ESTRATEGIA ESPECÍFICA PMDG	1.1. FORTALECER UN GOBIERNO CERCANO A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES MECANISMOS DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA QUE LAS Y LOS ZAPOPANOS ACCEDAN A LOS SERVICIOS Y PROGRAMAS MUNICIPALES.
ACCIONES ESTRATÉGICAS PMDG	1.1.6. ATENDER LAS SOLICITUDES CIUDADANAS RELACIONADAS CON SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES.
OBJETIVO INSTITUCIONAL	<ul style="list-style-type: none"> • GENERAR EL VÍNCULO ENTRE EL CIUDADANO Y LAS DEPENDENCIAS DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN, JALISCO, MEDIANTE SUS CANALES DE COMUNICACIÓN, A FIN DE QUE LOS SERVICIOS Y PROGRAMAS PÚBLICOS QUE BRINDA EL GOBIERNO DEL MUNICIPAL, SE OTORGUEN DE MANERA MÁS EFICIENTE Y EFICAZ, DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE LA POBLACIÓN.



Los cinco Temas de Desarrollo contenidos en el PMDG 2021 - 2024 consideran para su efectiva operatividad la puesta en marcha de tres Temas Transversales, mismos que fungen como principios rectores en las acciones que se emprenderán a través de las dependencias y entidades del Gobierno Municipal:

Tema Transversal: Perspectiva de Género “Trabajar para las Zapopanas”

Consolidar las acciones en materia de perspectiva de género e inclusión y su amplia aplicación en las dependencias y entidades municipales.

Tema Transversal: Zapopan Justo “Trabajar para la igualdad de condiciones”

Consolidar acciones para que todas las personas que habitan, transitan o desempeñan alguna actividad productiva o social en Zapopan tengan las mismas posibilidades de acceder al bienestar social, y sus derechos sean respetados.

Tema Transversal: Transparencia y Datos Abiertos “Trabajar para fortalecer tu confianza”

Consolidar acciones para que este Gobierno Municipal ponga a la disposición datos digitales de carácter público que sean accesibles en línea, y puedan ser usados, reutilizados y redistribuidos por cualquier interesado.

Diagnóstico Situacional

La Coordinación General de Cercanía Ciudadana es el vínculo entre las vecinas y los vecinos de un total de 711 colonias que conforman el Municipio de Zapopan con el gobierno. A través de las Direcciones de Contacto Ciudadano y Zonas, se busca acompañar de inicio a fin a cualquier persona que levante una solicitud de servicio municipal.

En este capítulo se pretende hacer un análisis del estado en que guardan las áreas que integran esta Coordinación General, a efecto de detectar sus potencialidades, así como sus áreas de oportunidad con el objetivo de mejorar procedimientos y eficientar las labores para el logro de objetivos.

Cabe mencionar que, si bien las Direcciones reciben solicitudes de servicios a través de sus líneas de comunicación innovadoras como lo es GuaZap, también es que la atención y otorgamiento de servicios municipales depende totalmente de la Coordinación de Servicios Municipales o de otras Dependencias, pues son ellos quienes, de acuerdo a sus atribuciones, tienen la facultad de atender las peticiones.

ZONAS

La Dirección de Zonas es la Dependencia perteneciente a la Coordinación General de Cercanía Ciudadana la cual, a partir del 01 de octubre de 2021, se encarga de atender personalmente las solicitudes de servicios públicos y otras necesidades de las zapopanas y los zapopanos a través de los Agentes de Cercanía Ciudadana con un impacto de atención a 1,476,491 habitantes en Zapopan.

El propósito de esta área es acercar al Gobierno de Zapopan con la ciudadanía que habita en cada una de las colonias que integran las 20 zonas del municipio, mismas que se muestran a continuación.

ZONAS

- 01 Villas de Guadalupe
- 02 Mesa Colorada Poniente
- 03 Tabachines
- 04 Constitución
- 05 Zapopan Centro
- 06 Arcos de Zapopan
- 07 Valdepeñas
- 08 Hogares de Nuevo México
- 09 Jardines del Valle
- 10 San Juan de Ocotán
- 11 Nuevo México - La Venta
- 12 Tesistán
- 13 Corredor Colotlán
- 14 Jardines Vallarta
- 15 La Estancia
- 16 Colli Urbano
- 17 Miramar
- 18 El Fortín
- 19 La Calma
- 20 Santa Ana Tepetitlán

Mapa de Zonas



Lo anterior constituye todo un reto, pues realizar el trabajo en campo requiere que el personal cuente con todas las herramientas necesarias, tales como uniforme para las distintas condiciones climáticas, vehículos y espacios para el resguardo.

La Dirección cuenta con un total de 80 agentes, quienes día con día recorren las calles, logrando que el gobierno tenga una cara hacia la ciudadanía. Para el cumplimiento de sus funciones, el área cuenta con un total de 04 carros, sin embargo, para lograr una mayor cobertura y una pronta respuesta, es necesario contar con un carro por zona, es decir, con un total de 20 vehículos.

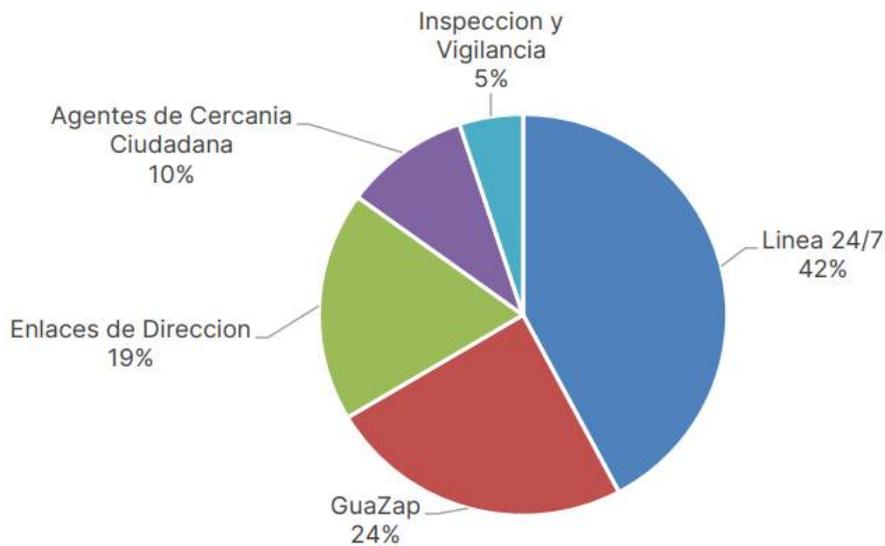
Lo anterior, no solamente impacta en el desempeño del personal, sino también previene que los agentes afecten su economía personal, estén expuestos a riesgos por inseguridad, o condiciones climatológicas.

De igual manera y a lo largo de este tiempo, se ha detectado una necesidad de espacio para todo el personal que labora en esta área, para que los trabajadores tengan un lugar en donde resguardar sus pertenencias, atender a las y los ciudadanos en un espacio y dar seguimiento a todas las solicitudes.

CONTACTO CIUDADANO

La Dirección de Contacto Ciudadano, adscrita a la Coordinación General de Cercanía Ciudadana, es el área que tiene como finalidad dar atención a las zapopanas y los zapopanos cuando lo requieran en materia de servicios municipales. Esta área cuenta con un sistema denominado Zapopan Cercano, el cual fue creado con el objetivo de que todas las solicitudes de servicios que requieran ser atendidas por las distintas áreas del Municipio, se concentren en un mismo lugar con independencia del canal por el que se hayan sido solicitadas, tal y como se muestra a continuación.

Porcentaje de los principales canales



Cabe mencionar que, al ser un sistema utilizado en el día a día, resulta ser una base de datos que nos permite detectar áreas de oportunidad, así como medir el desempeño de las Direcciones que forman parte en el proceso de atención a una



solicitud. Por ello, el tener un sistema creado por el Municipio y el cual se encuentre a cargo de esta Dirección, permite detectar áreas de oportunidad, tener acceso a indicadores y realizar modificaciones o adecuaciones necesarias para eficientar los procesos, ya que el manejo de información por parte del área que la genera, contribuye a realizar cambios dentro del sistema para hacerlo más eficaz en sus procedimientos.

Por otro lado, y para que la Dirección pueda cumplir cabalmente con sus funciones, se cuenta con personal operativo capacitado constantemente en temas de servicios públicos municipales, quienes, a través de los distintos medios de comunicación, reciben, atienden, apoyan y orientan a las personas que se acercan con alguna necesidad.

Por el momento, la Dirección está integrada por un total de 66 trabajadores, quienes darán puntual seguimiento a cada solicitud, desde su levantamiento hasta su conclusión.

Para el logro de sus atribuciones, esta área cuenta con 04 vehículos y una camioneta, mismos que funcionan para programar recorridos por todas las colonias que integran el Municipio a fin de anticipar fallas en el otorgamiento de servicios, así como para verificar que las solicitudes hayan sido debidamente atendidas. Sin embargo, para que esta Dirección pueda detectar de manera oportuna necesidades y/o peticiones de las vecinas y los vecinos, contar con un total de 10 vehículos y 02 camionetas, permitirían tener una mayor cobertura a lo largo del territorio zapopano y así, acortar los tiempos de atención y respuesta.

Por otro lado, el trabajo en campo implica un esfuerzo constante por quienes recorren las calles todos los días, por lo que la capacidad del personal en cuanto a sus actividades, sobrepasa en ocasiones a la demanda de la ciudadanía. En consecuencia, es necesario que la Dirección cuente con todo el equipo necesario para traslados y resguardo, tanto por condiciones climáticas, como de inseguridad.

Finalmente, al ser una Dependencia que brinda atención las 24 horas del día los 365 días del año, un incremento en la plantilla de personal resultaría óptimo para atender la gran cantidad de peticiones de las zapopanas y zapopanos. Al efecto, resulta necesario considerar el número de servidores adscritos que contribuyan a la atención de necesidades, así como también a la difusión de todas las campañas, proyectos, programas y trámites que ofrece el Municipio.

Objetivos Institucionales y Acciones Operativas.

OBJETIVOS INSTITUCIONALES Y ACCIONES OPERATIVAS.

Derivado de las Acciones Estratégicas que contiene el Plan Municipal de Desarrollo y Gobernanza 2021 - 2024, es necesario que cada dependencia identifique los proyectos y acciones operativas que llevarán a cabo en este periodo para lograr la consecución de los Objetivos Institucionales.

OBJETIVO INSTITUCIONAL DIRECCIÓN DE ZONAS	
<p>12.1. SER UNA DIRECCIÓN ORIENTADA A LA ATENCIÓN DIRECTA Y EFECTIVA HACIA LAS ZAPOPANAS Y LOS ZAPOPANOS; ESTRECHANDO LA RELACIÓN ENTRE EL CIUDADANO Y EL GOBIERNO MUNICIPAL, CENTRADA EN LA COMUNICACIÓN, ORGANIZACIÓN Y COPARTICIPACIÓN, CON LA FINALIDAD DE ATENDER DE MANERA CONJUNTA LAS NECESIDADES DE NUESTRA CIUDAD.</p>	
ACCIONES OPERATIVAS	INDICADORES PARA LA PLANEACIÓN INSTITUCIONAL
<ul style="list-style-type: none"> REALIZAR RECORRIDOS PERMANENTES EN LAS COLONIAS DEL MUNICIPIO PARA BRINDAR ATENCIÓN DIRECTA Y EFECTIVA CON LAS Y LOS ZAPOPANOS E IDENTIFICAR Y PREVENIR PROBLEMAS EN MATERIA DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES. SER EL VÍNCULO ENTRE EL CIUDADANO Y EL GOBIERNO MUNICIPAL, A TRAVÉS DE REUNIONES EN LAS DIFERENTES COLONIAS DEL MUNICIPIO. 	<p>12.1.1. PORCENTAJE DE COLONIAS ATENDIDAS DIRECTA Y EFECTIVAMENTE POR AGENTES DE CERCANÍA CIUDADANA CON RESPECTO AL TOTAL DE COLONIAS DEL MUNICIPIO.</p> <p>12.1.2. AVANCE PORCENTUAL DE REUNIONES REALIZADAS EN LAS DIFERENTES COLONIAS DEL MUNICIPIO CON RESPECTO A LA META ANUAL.</p> <p>12.1.3. AVANCE PORCENTUAL DE ACTIVIDADES CIUDADANAS GESTIONADAS CON LAS ÁREAS PERTINENTES DEL AYUNTAMIENTO CON</p>

<ul style="list-style-type: none">• GESTIONAR LOS PROYECTOS PROPUESTOS POR LAS VECINAS Y LOS VECINOS A LOS AGENTES DE CERCANÍA, DURANTE LOS RECORRIDOS PROGRAMADOS.	RESPECTO A LA META ANUAL.
---	---------------------------



OBJETIVO INSTITUCIONAL DIRECCIÓN DE CONTACTO CIUDADANO

12.2 GENERAR EL VÍNCULO ENTRE EL CIUDADANO Y LAS DEPENDENCIAS DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN, JALISCO, MEDIANTE SUS CANALES DE COMUNICACIÓN, A FIN DE QUE LOS SERVICIOS Y PROGRAMAS PÚBLICOS QUE BRINDA EL GOBIERNO DEL MUNICIPAL, SE OTORGUEN DE MANERA MÁS EFICIENTE Y EFICAZ, DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE LA POBLACIÓN.

ACCIONES OPERATIVAS	INDICADORES PARA LA PLANEACIÓN INSTITUCIONAL
<ul style="list-style-type: none"> REALIZAR VISITAS A LAS COLONIAS PARA ATENDER Y DAR SEGUIMIENTO A LAS NECESIDADES Y SOLICITUDES DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES. ATENDER Y DAR SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES A TRAVÉS DE LA LINEA 24/7 DEL MUNICIPIO. ATENDER Y DAR SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES A TRAVÉS DE LA LINEA DE GUAZAP. CREAR UNA BASE DE DATOS DE INFORMACIÓN GENERAL Y ESTADÍSTICA EN TORNO A LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES. 	<p>12.2.1. PORCENTAJE DE COLONIAS VISITADAS CON RESPECTO AL TOTAL DE COLONIAS DEL MUNICIPIO.</p> <p>12.2.2. PORCENTAJE DE LLAMADAS RECIBIDAS EN LA LÍNEA 24/7 CON FOLIO GENERADO CON RESPECTO AL TOTAL DE LLAMADAS RECIBIDAS.</p> <p>12.2.3. PORCENTAJE DE PETICIONES RECIBIDAS EN LA LÍNEA GUAZAP CON FOLIO GENERADO CON RESPECTO AL TOTAL DE PETICIONES RECIBIDAS.</p> <p>12.2.4. VARIACIÓN PORCENTUAL DE USUARIOS DE LA LÍNEA DE GUAZAP CON RESPECTO AL AÑO BASE (2022).</p>

FÓRMULA, LÍNEA BASE Y METAS.

Derivado de los Objetivos Institucionales y las Acciones Operativas, se tienen que plantear indicadores de desempeño que permitan monitorear y evaluar el cumplimiento de los objetivos del presente Plan Institucional, así como la contribución al Plan Municipal de Desarrollo y Gobernanza 2021 - 2024.

Una vez plasmada la estrategia de monitoreo y evaluación se desarrollarán las fórmulas de los indicadores, cada uno debe de contener una línea base, meta 2022, 2023 y 2024, misma que se medirá de manera mensual a través del Sistema de Indicadores Zapopan (SIZ 3.0).

Nota. Las líneas base marcadas con un asterisco (*), toman como referencia el año 2019 para hacer el cálculo del indicador.

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN					
NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2021	META 2022	META 2023	META 2024
12.1.1. PORCENTAJE DE COLONIAS ATENDIDAS DIRECTA Y EFECTIVAMENTE POR AGENTES DE CERCANÍA CIUDADANA CON RESPECTO AL TOTAL DE COLONIAS DEL	(NÚMERO DE COLONIAS ATENDIDAS POR AGENTES DE CERCANÍA / TOTAL DE COLONIAS DEL MUNICIPIO) *100	N/A COLONIAS	100% 711 COLONIAS	100% 711 COLONIAS	100% 711 COLONIAS

MUNICIPIO.					
12.1.2. AVANCE PORCENTUAL DE REUNIONES REALIZADAS EN LAS DIFERENTES COLONIAS DEL MUNICIPIO CON RESPECTO A LA META ANUAL.	(REUNIONES REALIZADAS EN LAS COLONIAS DEL MUNICIPIO EN EL AÑO T / META ANUAL DE REUNIONES EN LAS COLONIAS DEL MUNICIPIO) *100	N/A REUNIONES	100% 960 REUNIONES	100% 960 REUNIONES	100% 960 REUNIONES
12.1.3. AVANCE PORCENTUAL DE ACTIVIDADES CIUDADANAS GESTIONADAS CON LAS ÁREAS PERTINENTES DEL AYUNTAMIENTO CON RESPECTO A LA META ANUAL.	(ACTIVIDADES CIUDADANAS GESTIONADAS EN EL AÑO T / META ANUAL DE ACTIVIDADES CIUDADANAS POR GESTIONAR) *100	N/A ACTIVIDADES	100% 240 ACTIVIDADES	100% 240 ACTIVIDADES	100% 240 ACTIVIDADES
12.2.1. PORCENTAJE DE COLONIAS VISITADAS CON RESPECTO AL TOTAL DE COLONIAS DEL MUNICIPIO.	(NÚMERO DE COLONIAS VISITADAS DEL MUNICIPIO EN EL AÑO T / TOTAL DE COLONIAS DEL MUNICIPIO) *100	N/A COLONIAS	100% 711 COLONIAS	100% 711 COLONIAS	100% 711 COLONIAS
12.2.2. PORCENTAJE DE LLAMADAS RECIBIDAS EN LA LÍNEA 24/7 CON FOLIO GENERADO CON RESPECTO AL TOTAL DE LLAMADAS RECIBIDAS.	(NÚMERO DE LLAMADAS RECIBIDAS EN LA LÍNEA 24/7 CON FOLIO GENERADO EN EL AÑO T / TOTAL DE LLAMADAS RECIBIDAS) *100	N/A LLAMADAS CON FOLIO	100% 48,206 LLAMADAS CON FOLIO	100% 72,909 LLAMADAS CON FOLIO	100% 96,412 LLAMADAS CON FOLIO

<p>12.2.3. PORCENTAJE DE PETICIONES RECIBIDAS EN LA LÍNEA GUAZAP CON FOLIO GENERADO CON RESPECTO AL TOTAL DE PETICIONES RECIBIDAS.</p>	<p>(NÚMERO DE PETICIONES RECIBIDAS EN LA LÍNEA GUAZAP CON FOLIO GENERADO EN EL AÑO T / TOTAL DE PETICIONES RECIBIDAS) *100</p>	<p>N/A PETICIONES CON FOLIO</p>	<p>100% 11,591 PETICIONES CON FOLIO</p>	<p>100% 12,679 PETICIONES CON FOLIO</p>	<p>100% 13,946 PETICIONES CON FOLIO</p>
<p>12.2.4. VARIACIÓN PORCENTUAL DE USUARIOS DE LA LÍNEA DE GUAZAP CON RESPECTO AL AÑO BASE (2022).</p>	<p>((NÚMERO DE USUARIOS DE LA LÍNEA GUAZAP EN EL AÑO T / NÚMERO DE USUARIOS EN LA LÍNEA GUAZAP EN EL AÑO BASE) -1) *100</p>	<p>N/A USUARIOS DE GUAZAP</p>	<p>12,000 (LÍNEA BASE) USUARIOS DE GUAZAP</p>	<p>10% 13,200 USUARIOS DE GUAZAP</p>	<p>20% 14,400 USUARIOS DE GUAZAP</p>



Indicadores del Plan Municipal de Desarrollo y Gobernanza 2021-2024

ESTRATEGIA DE MONITOREO Y EVALUACIÓN PMDG

Se hace mención de los Indicadores que esta dependencia municipal determinó necesarios para lograr los Objetivos Estratégicos del Plan Municipal de Desarrollo y Gobernanza 2021 – 2024. La plataforma Sistema de Indicadores Zapopan (SIZ), será la herramienta utilizada por esta Administración Municipal para llevar a cabo el monitoreo periódico de los indicadores del Plan Municipal de Desarrollo y Gobernanza 2021 - 2024, de los 12 Planes Institucionales, Que has Hecho Alcalde, Índice de Bienestar Infantil Zapopan (IBIZ) y los demás indicadores con tendencia operativa que necesiten las dependencias gubernamentales para llevar a cabo sus actividades.

<p>PROGRAMA: ZAPOPAN CERCANO</p>	<p>1.1.6. PORCENTAJE DE SOLICITUDES CIUDADANAS RELACIONADAS CON SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES RESUELTAS RESPECTO A LAS RECIBIDAS.</p>	<p>RESPONSABLE: CONTACTO CIUDADANO</p>
<p>LÍNEA BASE: 0% N/A* SOLICITUDES CIUDADANAS RESUELTAS</p>		<p>META GLOBAL: 50% SOLICITUDES CIUDADANAS RESUELTAS</p>

Presidente Municipal Juan José Frangie Saade

(Rúbrica)

Regidor y Síndico Manuel Rodrigo Escoto Leal

Regidora Ana Luisa Ramírez Ramírez

Regidor Omar Antonio Borboa Becerra

Regidora Dulce Sarahí Cortés Vite

Regidor Iván Ricardo Chávez Gómez

Regidora Melina Alatorre Núñez

Regidora Sandra Graciela Vizcaíno Meza

Regidora Nancy Naral González Ramírez

Regidor Fabian Aceves Dávalos

Regidora Cindy Blanco Ochoa

Regidora Gabriela Alejandra Magaña Enríquez

Regidor Claudio Alberto De Angelis Martínez

Regidor José Miguel Santos Zepeda

Regidora Estefanía Juárez Limón

Regidor Alberto Uribe Camacho

Regidora Karla Azucena Díaz López

Regidor Emmanuel Alejandro Puerto Covarrubias

Regidor José Pedro Kumamoto Aguilar

Secretario del Ayuntamiento Graciela de Obaldía Escalante

