



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE  
INVESTIGACIÓN Y SUPERVISIÓN INTERNA.



Gobierno de  
**Zapopan**



# Manual de Procedimientos

**Dirección de Investigación y  
Supervisión Interna**





# ÍNDICE

Sección	Página
I.- BITÁCORA DE CAMBIOS.....	3
II.- GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	4
III.- OBJETIVO.....	6
IV.- ALCANCE DE APLICACIÓN .....	6
V.- FUNDAMENTO JURÍDICO.....	7
VI.- INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS .....	11
VII.- DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES, DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA Y SUS DIAGRAMAS DE FLUJO	12
VIII.- AUTORIZACIONES .....	14

Código del doc. :	MP-04-08-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 2 de 14
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	--------------





## I.- BITÁCORA DE CAMBIOS

Las disposiciones integradas en este documento, están sujetas a revisión continua y actualización en la medida en la que se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos, en la normatividad establecida, en la estructura orgánica o bien, en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo, con la finalidad de que sea un instrumento actualizado y eficiente.

<b>Código del documento</b>	MP-04-08-01
<b>Fecha de Emisión</b>	21-Oct-2022

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Enlace externo</b>	<b>Descripción de cambios</b>
00	21-Oct-2022	Jorge Alberto Álvarez Hernández	Se actualiza formato del procedimiento y códigos del procedimiento y del manual

<b>Código del doc. :</b>	MP-04-08-01	<b>Versión:</b>	00	<b>Fecha de actualización</b>	N/A	Pág. 3 de 14
--------------------------	-------------	-----------------	----	-------------------------------	-----	--------------





## II.- GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para efectos de este manual de procedimientos se utilizarán los siguientes conceptos:

**Actividad:** Conjunto de acciones o tareas que se realizan para llevar a cabo un procedimiento.

**Autorizaciones:** Resolución que emite una autoridad en relación a un trámite, servicio y/o petición ciudadana.

**Diagrama de flujo:** Representación gráfica de un procedimiento que incluye sus pasos, etapas, decisiones, y el flujo de la información.

**Documentación complementaria del procedimiento:** Documento de soporte necesario para aplicar los procedimientos, que contiene información auxiliar para la aplicación del presente manual.

**Enlace de mejora regulatoria:** Persona en la Dirección de Mejora Regulatoria que tiene asignada una dependencia, coordinación o dirección para brindarle asesoría en la elaboración de sus manuales de organización y procedimientos.

**Enlace externo:** Persona en la dependencia, coordinación o dirección que tiene asignada la responsabilidad de dar seguimiento a la elaboración de sus manuales de organización y manual de procedimientos y otro tipo de documentos relacionados con la mejora regulatoria.

**Inventario de procedimientos:** Información resumida de los procedimientos del respectivo manual en forma de listado. Dichos procedimientos deben estar alineados a las atribuciones y funciones previamente establecidas en el manual de organización.

**Políticas:** Conjunto de principios de aplicación general que facilitan la toma de decisiones para lograr el objetivo de un procedimiento. Es una orientación clara hacia dónde deben dirigirse las actividades ante cada situación.

**Procedimiento:** Secuencia de pasos, trabajos y/o actividades fijas. Nos dice, paso a paso en detalle **cómo hacer las funciones** entre dos o más personas en una dependencia, coordinación o dirección. La forma de asegurar la mejora continua es documentándolos, para que así puedan ser estandarizados, analizados y depurados de una manera consistente.

**RETYS:** Registro Municipal de Trámites y Servicios, Es la plataforma oficial del municipio de Zapopan para publicar los trámites y servicios que se ofrecen a la ciudadanía. <https://tramites.zapopan.gob.mx/Ciudadano>.

**Software:** Conjunto de programas para ejecutar ciertas actividades en una computadora.

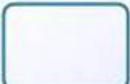
Código del doc. :	MP-04-08-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 4 de 14
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	--------------





Simbología de la diagramación de este manual:

Estándar BPMN 2.0

Símbolo	Descripción
	Contenedor: Espacio del diagrama donde se almacena un procedimiento.
	Carril: Definen los equipos de personas (áreas, roles) que realizan actividades y estos deben estar dentro de un contenedor.
	Línea de secuencia: Secuencia del flujo del procedimiento.
	Evento de inicio: Inicio de un procedimiento.
	Evento de fin simple: Un final temporal del procedimiento.
	Evento terminador: Final total del procedimiento.
	Evento de tiempo: Periodo de tiempo de espera en el procedimiento (cualquier unidad de tiempo).
	Evento de mensaje: Espera en un procedimiento, detonado por un mensaje de entrada o salida.
	Evento de enlace: Conector desde una actividad hacia otra actividad localizada en otra parte del procedimiento sin perder el orden lógico de su secuencia.
	Evento de condición: Espera en un procedimiento, hasta ser detonado por el cumplimiento de una condición.
	Actividad: Actividades que se realizan en un procedimiento.
	Compuerta exclusiva: Punto del procedimiento donde aparecen dos o más rutas alternativas y solo una de ellas es válida.

Código del doc. :	MP-04-08-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 5 de 14
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	--------------



	Compuerta inclusiva: Punto del procedimiento donde aparecen dos o más rutas alternativas y puede ser válida una, varias o la totalidad de ellas.
	Compuerta paralela: Punto del procedimiento donde aparecen dos o más rutas que se activan de manera obligatoria en cualquier orden.

### III.- OBJETIVO

Este manual tiene como propósito describir sus procedimientos y las actividades que los conforman de forma ordenada y secuencial, otorgando una visión integral con sus respectivas interrelaciones con otras unidades de trabajo.

De esta manera servir de apoyo para la implementación de los métodos de trabajo, procesos de inducción de su personal y capacitación continua del mismo.

### IV.- ALCANCE DE APLICACIÓN

El manual es de aplicación municipal, comprendiendo la dependencia, coordinación o dirección en cuestión.

Los procedimientos deberán reflejar fielmente las atribuciones que se derivan del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco, así como las correspondientes funciones y demás normatividad aplicable.

Código del doc. :	MP-04-08-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 6 de 14
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	--------------





## V.- FUNDAMENTO JURÍDICO

Los ordenamientos jurídicos que sustentan la elaboración de los manuales de procedimientos son los siguientes:

### A. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

#### Título Quinto

**Artículo 115.** Los estados adoptarán, para su régimen interior, la forma de gobierno republicano, representativo, democrático, laico y popular, teniendo como base de su división territorial y de su organización política y administrativa, el municipio libre, conforme a las bases siguientes:

II. Los municipios estarán investidos de personalidad jurídica y manejarán su patrimonio conforme a la ley.

Los ayuntamientos tendrán facultades para aprobar, de acuerdo con las leyes en materia municipal que deberán expedir las legislaturas de los Estados, los bandos de policía y gobierno, los reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones, que organicen la administración pública municipal, regulen las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia y aseguren la participación ciudadana y vecinal.

### B. Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública

#### TÍTULO QUINTO OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA

##### Capítulo II De las obligaciones de transparencia comunes

Artículo 70. En la Ley Federal y de las Entidades Federativas se contemplará que los sujetos obligados pongan a disposición del público y mantengan actualizada, en los respectivos medios electrónicos, de acuerdo con sus facultades, atribuciones, funciones u objeto social, según corresponda, la información, por lo menos, de los temas, documentos y políticas que a continuación se señalan:

I. El marco normativo aplicable al sujeto obligado, en el que deberá incluirse leyes, códigos, reglamentos, decretos de creación, manuales administrativos, reglas de operación, criterios, políticas, entre otros;

### C. Constitución Política del Estado de Jalisco.

#### Título Séptimo Capítulo II. De las facultades y obligaciones de los Ayuntamientos.

Artículo 77.- Los ayuntamientos tendrán facultades para aprobar, de acuerdo con las leyes en materia municipal que expida el Congreso del Estado:

Código del doc. :	MP-04-08-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 7 de 14
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	--------------





II. Los reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones, con el objeto de:

- a) Organizar la administración pública municipal;
- b) Regular las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia; y
- c) Asegurar la participación ciudadana y vecinal;

#### **D. Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco.**

##### Capítulo VIII De las Obligaciones y Facultades de los Ayuntamientos

Artículo 39 Bis. Con el objeto de simplificar, facilitar y agilizar las comunicaciones, actos jurídicos y procedimientos administrativos entre los Ayuntamientos del Estado de Jalisco y sus respectivas dependencias y entidades de la administración pública municipal, entre éstos y los poderes del Estado, así como entre los primeros y los particulares, se puede hacer uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología de conformidad a lo establecido por las disposiciones jurídicas aplicables y el reglamento que para tal efecto expida la entidad pública respectiva.

El uso de la firma electrónica certificada para los servidores públicos se establece en el reglamento respectivo.

##### Capítulo IX De los Ordenamientos Municipales

Artículo 45. Las circulares internas, instructivos, manuales, formatos y cualesquier otro acto de similar naturaleza, aprobados por funcionarios públicos municipales, deben tener los siguientes requisitos:

- I. Precisar cuál es la disposición reglamentaria que aclaran o interpretan o el criterio de la autoridad que la emitió;
- II. Señalar cuáles inciden exclusivamente sobre la actividad de la administración pública municipal y cuáles otorgan derechos a los particulares; y
- III. Ser publicados en las Gacetas Municipales o en los medios oficiales de divulgación previstos por el reglamento aplicable.

Artículo 46. Las circulares internas, instructivos, manuales, formatos y cualesquier otro acto de similar naturaleza, no pueden constituirse en actos legislativos autónomos, ni desvirtuar, modificar o alterar el contenido de un ordenamiento municipal. Tampoco pueden imponer cargas u obligaciones a los particulares.

#### **E. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios**

##### Título Segundo De la Información Pública

##### Capítulo I De la Información Fundamental

Código del doc. :	MP-04-08-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 8 de 14
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	--------------





## Artículo 8. Información Fundamental — General

1. Es información fundamental, obligatoria para todos los sujetos obligados, la siguiente:

IV. La información sobre la planeación estratégica gubernamental aplicable al y por el sujeto obligado, que comprende:

- c) Los manuales de organización;
- d) Los manuales de operación;
- e) Los manuales de procedimientos;
- f) Los manuales de servicios;

## Artículo 15. Información fundamental — Ayuntamientos

1. Es información pública fundamental de los ayuntamientos:

VI. Los reglamentos internos, manuales y programas operativos anuales de toda dependencia o entidad pública municipal vigentes y de cuando menos los tres años anteriores;

## F. Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco.

Título Quinto  
Coordinaciones Generales  
Capítulo I  
Disposiciones Comunes

**Artículo 41.** Los manuales de organización y procedimientos de las dependencias deben ser propuestos por los titulares de las mismas, autorizados por el Presidente Municipal y por la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental y en consecuencia, de observancia obligatoria para los servidores públicos municipales.

Los manuales de organización de las dependencias de primer nivel de la estructura organizacional establecerán las atribuciones que corresponden al resto de las dependencias y organismos adscritos a ellas, a partir de las atribuciones del área de la que dependen.

De igual manera, el Presidente Municipal debe expedir los acuerdos, circulares internas y otras disposiciones particulares necesarias para regular el funcionamiento de las dependencias que integran la administración pública municipal.

**SEXTO TRANSITORIO.** A partir de la entrada en vigor del presente Reglamento, deberán reformarse y expedirse los ordenamientos municipales que en su caso, sean necesarios para la correcta y debida aplicación y funcionalidad, dentro de un plazo no mayor a 12 meses, para quedar en concordancia con este instrumento.

Código del doc. :	MP-04-08-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 9 de 14
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	--------------



## G. Reglamento de Transparencia e Información Pública de Zapopan, Jalisco.

Título Cuarto  
De la Información Pública  
Capítulo II  
De la Información Fundamental

Artículo 54. Es información fundamental para el sujeto obligado y para sus dependencias:

1. La establecida por la Ley y la Ley General.

## H. Reglamento de Línea Zapopan y del Uso de Medios Electrónicos del Municipio de Zapopan, Jalisco

Título III  
Capítulo I  
Del uso de medios electrónicos

Artículo 27. El titular de la Dirección de Innovación Gubernamental debe establecer mecanismos tecnológicos que permitan recibir, por medios de comunicación electrónica, las promociones o solicitudes que se les formulen en la gestión de los procedimientos administrativos que aquéllas determinen, para lo cual consideran que dichos mecanismos representen mejoras en los tiempos de atención, disminución de costos, oportunidad para elevar la eficiencia y transparencia, incrementar la productividad o mejorar la calidad de los servicios que se prestan.

## I. Acuerdo del Consejo Municipal de Mejora Regulatoria

Mediante Acta de fecha 5 de marzo de 2020, el Consejo Municipal de Mejora Regulatoria aprobó el Plan de Acción de Mejora Regulatoria y Gobernanza Digital y el acuerdo de acción específica “política cero papel”, en concordancia con el artículo 5 fracción 5 del Reglamento para la Mejora Regulatoria y Gobernanza Digital del Municipio de Zapopan, Jalisco.

Código del doc. :	MP-04-08-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 10 de 14
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



## VI.- INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y SUPERVISIÓN INTERNA			
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	CANTIDAD DE TRAMITES EN RETYS	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	PÁGINA
PC-04-08-01	N/A	Quejas Ciudadanas	12

Código del doc. :	MP-04-08-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 11 de 14
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------





## VII.- DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES, DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA Y SUS DIAGRAMAS DE FLUJO

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación:	Sindicatura	Código del procedimiento:	PC-04-08-01
Dirección de Área:	Dirección de Investigación y Supervisión Interna	Fecha de Emisión:	21-Oct-2022
Unidad Departamental:	N/A	Fecha de Actualización:	N/A
Nombre del Procedimiento:	Quejas Ciudadanas	Versión:	00
Objetivo del Procedimiento:	Recibir y atender todas la Quejas Ciudadanas, recabar e integrar la información necesaria para sustentar una investigación que lleve a una solución para el quejoso		
Enlace externo que elaboró:	Jorge Alberto Álvarez Hernández		
Enlace de mejora regulatoria que revisó:	Manuel Sotomayor Domínguez		
Responsable del procedimiento que autorizó:	Jorge Alberto Álvarez Hernández		

DATOS DE MAPEO		
Descripción de la actividad	Área	Software
1. Recibe al ciudadano que solicita atención.	Dirección de Investigación y Supervisión Interna	N/A
2. Manifiesta los hechos, indicando circunstancias de modo, tiempo y lugar.	Ciudadano	N/A
3. Consulta en Rol de asignación de Quejas Ciudadanas de los Abogados Integradores e Investigadores.	Dirección de Investigación y Supervisión Interna	N/A
4. Registra en la base de datos de la Dirección de Investigación y supervisión Interna (nombre, generales, colonia, asunto, número de unidad y datos generales en relación de los hechos que se duelen por el actuar de los elementos de policía, para la debida integración de la Queja ciudadana.)	Dirección de Investigación y Supervisión Interna	N/A
5. Asigna un número de Queja Ciudadana.	Dirección de Investigación y Supervisión Interna	N/A
6. Realiza el acuerdo de radicación donde se ordena girar oficios solicitando la información a las áreas, direcciones, dependencias o autoridades involucradas.	Dirección de Investigación y Supervisión Interna	N/A
7. Informa al ciudadano el número de Queja y se le notifica la fecha para la presentación de testigos e identificación de elementos u ofrecimiento de pruebas.	Dirección de Investigación y Supervisión Interna	N/A
8. Envía los oficios solicitando la información a las áreas, direcciones, dependencias o autoridades correspondientes.	Dirección de Investigación y Supervisión Interna	N/A
9. Define al Asesor Jurídico Integrador e Investigador que realizará y llevará a cabo todas las diligencias correspondientes a la Integración de la Queja Ciudadana.	Dirección de Investigación y Supervisión Interna	N/A
10. Entrega la Queja Ciudadana al Asesor Jurídico Integrador e Investigador para dar continuidad con la integración e investigación de la Queja Ciudadana.	Dirección de Investigación y Supervisión Interna	N/A
11. Recaba el Asesor Jurídico Integrador e Investigador, la identificación de los elementos, la declaración de los testigos ofertados por el Quejoso, de los elementos operativos, y de los testigos presentados por el elemento.	Dirección de Investigación y Supervisión Interna	N/A

Código del doc. :	MP-04-08-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 12 de 14
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------

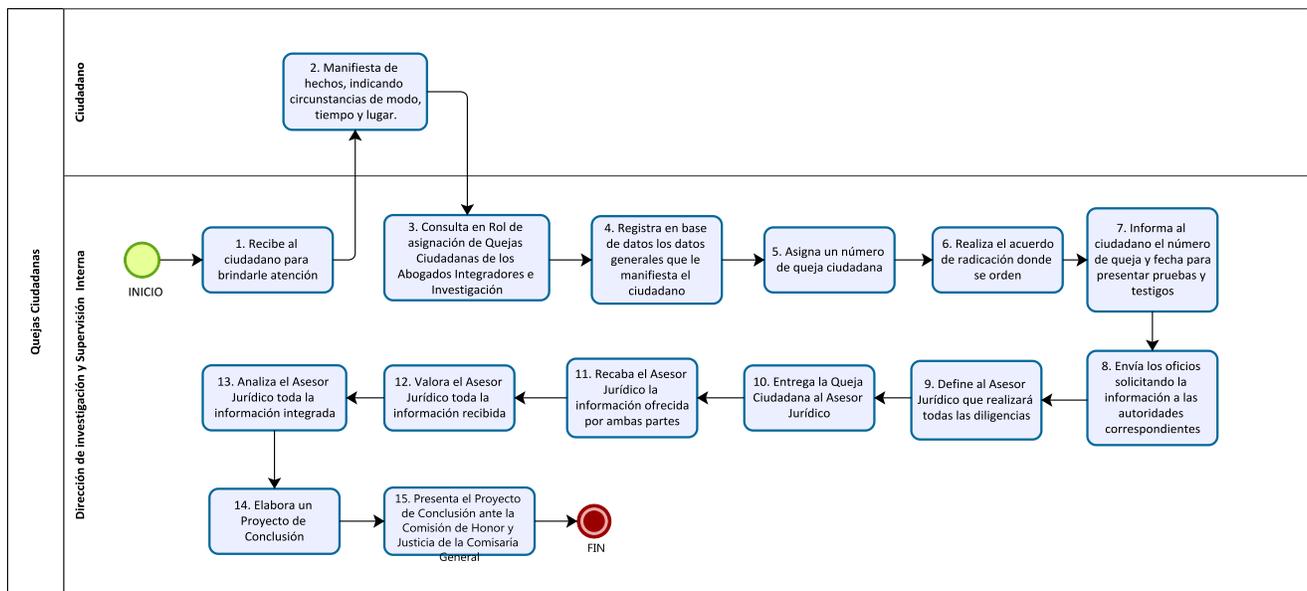


12.	Valora el Asesor Jurídico Integrador e Investigador, todas y cada una de las pruebas, así como también gira los oficios a las dependencias correspondientes.	Dirección de Investigación y Supervisión Interna	N/A
13.	Analiza el Asesor Jurídico Integrador e Investigador, la información y evidencias integradas	Dirección de Investigación y Supervisión Interna	N/A
14.	Elabora el Asesor Jurídico Integrador e investigador, un Proyecto de Conclusión	Dirección de Investigación y Supervisión Interna	N/A
15.	Presenta el Proyecto de Conclusión ante la Comisión de Honor y Justicia de la Comisaría General de Seguridad Pública de Zapopan, para su valoración	Dirección de Investigación y Supervisión Interna	N/A
Producto final:		Proyecto de Conclusión	
Documentación complementaria del procedimiento:		N/A	

Política(s):	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las quejas solo se atienden de manera presencial</li> <li>Que el Quejoso deberá proporcionar la información requerida manifestando, circunstancias de modo, tiempo y lugar para su debida investigación e integración de la Queja Ciudadana</li> </ul>
--------------	---

TRÁMITES Y SERVICIOS VINCULADOS AL PROCEDIMIENTO	
Homoclave del RETYS	Nombre oficial del trámite o servicio
N/A	Procedimiento Interno

## DIAGRAMA DE FLUJO



Código del doc. :	MP-04-08-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 13 de 14
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



## VIII.- AUTORIZACIONES

Con fundamento en los artículos 39 Bis de la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco; 41 del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco; así como 27 del Reglamento de Línea Zapopan y del Uso de Medios Electrónicos del Municipio de Zapopan, Jalisco, se signa y autoriza el presente Manual de Procedimientos a través de la tecnología de sellos digitales.

### Autorización

DiNcj+AT/ey3sOW3EJcGsJTp+oXBLywmHBs7ovAjJ75zielwV9dwj8Q6+93LUW  
C2B+LzqF+KPBH1R01IBRgkuKYbz8mxOo+5iJCZG5vprH0A/3ZBUfy4zHePCws  
l/anTvY60U7zhK4KfCCRYuoElgU/u9et2QEuGi05/a43giu0=

Juan José Frangie Saade  
Presidente Municipal

### Autorización

k9g1xx+I8IYMTKA2gELIZivUNyZaD+6hllKm+c3A3269st+I4KRJAkt5k9aZLdqj  
NfucMX4yD0mukrOVtw2KsFCT0g9ua+udvuDonvLz/A3olp/QqyKYjG+kdkCxOf6  
AwhVphFXhb37FK7YJYIFIWp+oZy0KI6A6uuMB8L3QxU=

Edmundo Antonio Amutio Villa  
Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental

### Visto Bueno

2spX6+eFHb//LcBipUA7D/7LcYEmq16ftxdWprUx8PWrzS6R47OihcNDm8dXeH  
bRslRYquvCwDKGhLMhp/Kvsi0V5pButkJ29FTTx0v9uCOtiQ/sbZf6O742uTW0K  
nzS5fdZcpMHW121398TqMSn60Jci+S9/VyJzAQY9T8V6tk=

Manuel Rodrigo Escoto Leal  
Síndico Municipal

### Manual Propuesto por

S7efcUJD7dW+ZyU2sloKcknKRAHubbs0d4HY9+EfdTxom4QrINE38UHiEeaXllg  
KnNzkUxjB9hhw+WrCaTUs/o7Tv+77EroOHdxG99CRq/fzhmuvsssfotzesleFT4c  
g05qbTwGBSuoHTmzr18y7/N6zhDaD1z6BlGHirNHwe4I=

Jorge Alberto Álvarez Hernández  
Director de Investigación y Supervisión Interna

Código del doc. :	MP-04-08-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 14 de 14
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



**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

---

**HOJA SIN TEXTO**

---

---

**HOJA SIN TEXTO**

---

---

**HOJA SIN TEXTO**

---

