



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN
GENERAL DE CERCANÍA CIUDADANA.



Gobierno de
Zapopan



Manual de Procedimientos

Coordinación General de
Cercanía Ciudadana





ÍNDICE

| Sección | Página |
|---|--------|
| I.- BITÁCORA DE CAMBIOS..... | 3 |
| II.- GLOSARIO DE TÉRMINOS..... | 4 |
| III.- OBJETIVO..... | 7 |
| IV.- ALCANCE DE APLICACIÓN | 7 |
| V.- FUNDAMENTO JURÍDICO..... | 8 |
| VI.- INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS | 12 |
| VII.- DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES, DOCUMENTACION COMPLEMENTARIA Y SUS DIAGRAMAS DE FLUJO | 13 |
| VIII.- AUTORIZACIONES | 25 |

| | | | | | | |
|-------------------|-------------|----------|----|------------------------|-----|--------------|
| Código del doc. : | MP-13-00-01 | Versión: | 00 | Fecha de actualización | N/A | Pág. 2 de 25 |
|-------------------|-------------|----------|----|------------------------|-----|--------------|





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.

| | |
|-----------------------------|-------------|
| Código del documento | MP-13-00-01 |
| Fecha de Emisión | 04-Nov-2022 |

| Versión | Fecha | Enlace externo | Descripción de cambios |
|----------------|--------------|--------------------------------|---|
| 00 | 04-Nov-2022 | Alejandra García Rojas Vázquez | Alta de manual por cambio de codificación, cambio del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco |

| | | | | | | |
|--------------------------|-------------|-----------------|----|-------------------------------|-----|--------------|
| Código del doc. : | MP-13-00-01 | Versión: | 00 | Fecha de actualización | N/A | Pág. 3 de 25 |
|--------------------------|-------------|-----------------|----|-------------------------------|-----|--------------|





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.

Agente de Cercanía: Personal adscrito a la Dirección de Zonas de la Coordinación General de Cercanía Ciudadana encargado de la atención de las vecinas y vecinos de una de las 20 zonas en que está dividido el Municipio.

Barrio Cercano: Programa para vincular a la ciudadanía con el Gobierno Municipal para eficientar la prestación de los servicios municipales.

| | | | | | | |
|-------------------|-------------|----------|----|------------------------|-----|--------------|
| Código del doc. : | MP-13-00-01 | Versión: | 00 | Fecha de actualización | N/A | Pág. 4 de 25 |
|-------------------|-------------|----------|----|------------------------|-----|--------------|





De Cerca se Trabaja Mejor: Proyecto de la Coordinación General de Cercanía Ciudadana donde el Presidente Municipal de la mano de las vecinas y los vecinos, realizan un recorrido por las colonias para identificar necesidades de servicios municipales.

Folio Zap: Es el número de solicitud que se le otorga al interesado para darle seguimiento y atención a sus necesidades, el cual está compuesto por 3 partes, la primera es la clave de Municipio, en el caso de Zapopan es ZAP, después sigue la Zona, que es un número de dos caracteres fijos, el cual puede ser desde 00 en caso de no pertenecer a un sector de zona, hasta la 20 que es la última zona disponible. Al final se anexa un valor de seis dígitos fijos los cuales indican el identificador de solicitud que puede ser desde el 000001 hasta el 999999.

Google Drive: Servicio de almacenamiento de datos en una nube de la red del Gobierno de Zapopan.

Levantamiento de solicitud: Captura de solicitud de servicio en la plataforma Zapopan Cercano.

Scouting: Acción de recorrer una colonia para conocer y/o identificar su problemática y los servicios públicos municipales que deben atenderse.

Sistema Zapopan Cercano: Herramienta tecnológica donde se concentra, canaliza y procesan todas las solicitudes generadas por los interesados, las cuales se reciben a través de los distintos medios con los que cuenta el Municipio.

Socializar: Acción de dar a conocer un tema o temas determinado a un sector de la población.

Solicitud de Servicio: Petición formal del interesado a través de los distintos medios con los que cuenta el Municipio para la atención de un servicio municipal.

| | | | | | | |
|-------------------|-------------|----------|----|------------------------|-----|--------------|
| Código del doc. : | MP-13-00-01 | Versión: | 00 | Fecha de actualización | N/A | Pág. 5 de 25 |
|-------------------|-------------|----------|----|------------------------|-----|--------------|





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. |
| | 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. |

| | | | | | | |
|-------------------|-------------|----------|----|------------------------|-----|--------------|
| Código del doc. : | MP-13-00-01 | Versión: | 00 | Fecha de actualización | N/A | Pág. 6 de 25 |
|-------------------|-------------|----------|----|------------------------|-----|--------------|



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-13-00-01 | Versión: | 00 | Fecha de actualización | N/A | Pág. 7 de 25 |
|--------------------------|-------------|-----------------|----|-------------------------------|-----|--------------|





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-13-00-01 | Versión: | 00 | Fecha de actualización | N/A | Pág. 8 de 25 |
|-------------------|-------------|----------|----|------------------------|-----|--------------|





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-13-00-01 | Versión: | 00 | Fecha de actualización | N/A | Pág. 9 de 25 |
|-------------------|-------------|----------|----|------------------------|-----|--------------|





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.

SEXO 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-13-00-01 | Versión: | 00 | Fecha de actualización | N/A | Pág. 10 de 25 |
|-------------------|-------------|----------|----|------------------------|-----|---------------|



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-13-00-01 | Versión: | 00 | Fecha de actualización | N/A | Pág. 11 de 25 |
|-------------------|-------------|----------|----|------------------------|-----|---------------|





VI.- INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

| INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE CERCANÍA CIUDADANA | | | |
|---|-------------------------------|---|--------|
| CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO | CANTIDAD DE TRAMITES EN RETYS | NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO | PÁGINA |
| PC-13-00-01 | Procedimiento interno | De Cerca se Trabaja Mejor | 13 |
| PC-13-00-02 | Procedimiento interno | Eventos Generales | 16 |
| PC-13-00-03 | Procedimiento interno | Recepción, revisión y seguimiento de Solicitudes de Servicio | 18 |
| PC-13-00-04 | Procedimiento interno | Seguimiento a Solicitudes de Servicio en Eventos de la Coordinación General de Cercanía Ciudadana | 21 |

| | | | | | | |
|-------------------|-------------|----------|----|------------------------|-----|---------------|
| Código del doc. : | MP-13-00-01 | Versión: | 00 | Fecha de actualización | N/A | Pág. 12 de 25 |
|-------------------|-------------|----------|----|------------------------|-----|---------------|





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

| IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL | | CUADRO DE CONTROL | |
|---|--|---------------------------|-------------|
| Dependencia o Coordinación: | Coordinación General de Cercanía Ciudadana | Código del procedimiento: | PC-13-00-01 |
| Dirección de Área: | N/A | Fecha de Emisión: | 27-Oct-2022 |
| Unidad Departamental: | N/A | Fecha de Actualización: | N/A |
| Nombre del Procedimiento: | De Cerca se Trabaja Mejor | Versión: | 00 |
| Objetivo del Procedimiento: | Recorrer las calles de cada una de las colonias de Zapopan para analizar las necesidades en cuanto a Servicios Municipales se refiere y acelerar su resolución, posicionando así a la Coordinación de Cercanía Ciudadana | | |
| Enlace externo que elaboro: | Julieta Esquivel Pérez | | |
| Enlace de mejora regulatoria que reviso: | Adriana Elizabeth Nuñez Macias | | |
| Responsable del procedimiento que autorizo: | Ana Isaura Amador Nieto | | |

| DATOS DE MAPEO | | | |
|-----------------------------|--|---|-----------------|
| Descripción de la actividad | | Área | Software |
| 1. | Solicita la propuesta de ruta de la colonia a visitar al Agente de Cercanía por medio de un mapa, marcando el punto de la ruta inicial y final a trabajar con base a las necesidades de la comunidad. | Coordinación General de Cercanía Ciudadana | My Maps |
| 2. | Agenda el scouting por medio de "Google Calendar" a todas las partes involucradas, las cuales son enteradas y de la misma manera tienen la opción de aceptar o rechazar la invitación si fuera el caso. | Coordinación General de Cercanía Ciudadana, Dirección de Zonas | Google Calendar |
| 3. | Planea y agenda ruta de socialización de la Coordinación de Cercanía Ciudadana en colonia a ser intervenida. | Unidad de Análisis de Datos | N/A |
| 4. | Acuerdan las partes involucradas reunirse en el punto inicial de la propuesta de recorrido | Dependencias Involucradas | N/A |
| 5. | Realiza el recorrido por las calles de la zona señalada en mapa, al mismo tiempo se toma nota de cada necesidad a resolver y en algunas ocasiones se llega a algunos domicilios de los vecinos para que sean también ellos quienes expongan sus necesidades. | Coordinación General de Cercanía Ciudadana Dirección de Zonas y Unidad de Vinculación | N/A |
| 6. | Realiza levantamiento de solicitud de servicio por parte de la Unidad de Vinculación de la ruta que se realice. | Unidad de Vinculación | Zapopan Cercano |
| 7. | Gestiona los folios, solicitando el apoyo a las dependencias correspondientes para darles solución. | Unidad de Vinculación | Zapopan Cercano |
| 8. | Diseña el material digital para la difusión y socialización de la intervención así como de los mapas que se utilizan el día del evento. | Unidad de Enlace | N/A |
| 9. | Imprime el material para la socialización y los mapas de la zona. | Coordinación General de Cercanía Ciudadana | N/A |
| 10. | Elabora mapa de ruta para socialización de las intervenciones que contemplan un De Cerca Se Trabaja Mejor. | Coordinación General de Cercanía Ciudadana | My Maps |
| 11. | Socializa en la ruta mencionando día, fecha y lugar de evento final para presentación de intervenciones, dos días antes del evento. | Coordinación General de Cercanía Ciudadana | My Maps |
| 12. | Instala en el punto inicial del recorrido banners y rota folios con mapas marcando el recorrido que llevarán a cabo. | Coordinación General de Cercanía Ciudadana | N/A |
| 13. | Instala módulo para atención ciudadana y levantamiento de reportes por parte de la comunidad vecinal. | Coordinación General de Cercanía Ciudadana | N/A |

| | | | | | | |
|-------------------|-------------|----------|----|------------------------|-----|---------------|
| Código del doc. : | MP-13-00-01 | Versión: | 00 | Fecha de actualización | N/A | Pág. 13 de 25 |
|-------------------|-------------|----------|----|------------------------|-----|---------------|



| | | | |
|---|---|---|-----|
| 14. | Inicia el recorrido el Presidente | Coordinación de Cercanía Ciudadana y Dependencias involucradas. | N/A |
| 15. | Mencionan las intervenciones que se realizaron en esa colonia personal de la Coordinación de Cercanía Ciudadana en compañía de la comitiva del Presidente y/o su representante. | Coordinación de Cercanía Ciudadana y Dependencias involucradas. | N/A |
| 16. | Interactúa el Presidente Municipal durante el recorrido, llegando a los domicilios de algunos vecinos para escuchar sus necesidades. | Coordinación de Cercanía Ciudadana y Dependencias involucradas. | N/A |
| 17. | Realiza al final del recorrido una reunión con los vecinos, donde el Presidente Municipal o su representante logra acuerdos en beneficio para la colonia en general. | Coordinación General de Cercanía Ciudadana | N/A |
| 18. | Evalúa la convocatoria del evento final. | Coordinación General de Cercanía Ciudadana | N/A |
| 19. | Da seguimiento y gestiona los folios y peticiones realizadas durante el evento por parte de la colonia intervenida y termina el procedimiento. | Coordinación General de Cercanía Ciudadana | N/A |
| Producto final: | | Levantamiento de folios y su atención y solución. | |
| Documentación complementaria del procedimiento: | | N/A | |

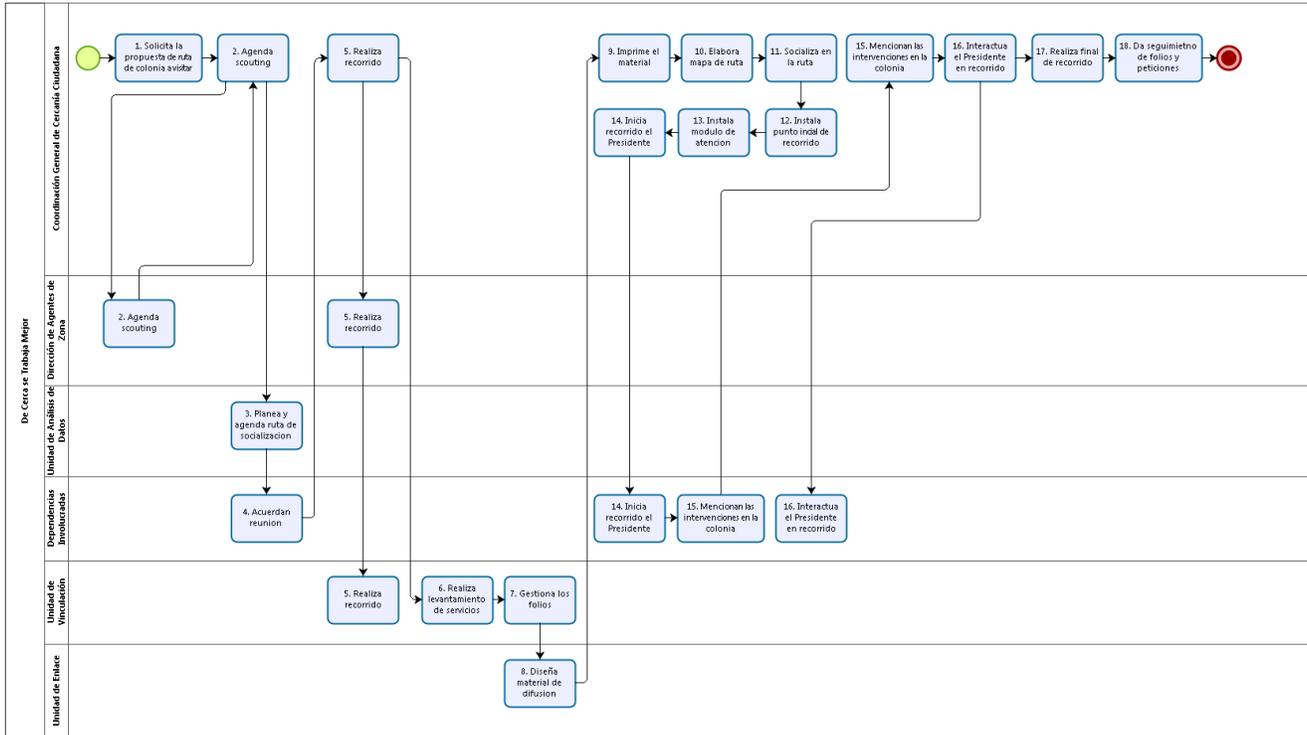
| | |
|--------------|-------|
| Política(s): | • N/A |
|--------------|-------|

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

| | | | | | | |
|-------------------|-------------|----------|----|------------------------|-----|---------------|
| Código del doc. : | MP-13-00-01 | Versión: | 00 | Fecha de actualización | N/A | Pág. 14 de 25 |
|-------------------|-------------|----------|----|------------------------|-----|---------------|



DIAGRAMA DE FLUJO



| | | | | | | |
|--------------------------|-------------|-----------------|----|-------------------------------|-----|---------------|
| Código del doc. : | MP-13-00-01 | Versión: | 00 | Fecha de actualización | N/A | Pág. 15 de 25 |
|--------------------------|-------------|-----------------|----|-------------------------------|-----|---------------|

Formato usado
FO-09-06-02 v00





| IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL | | CUADRO DE CONTROL | |
|---|---|---------------------------|-------------|
| Dependencia o Coordinación: | Coordinación General de Cercanía Ciudadana | Código del procedimiento: | PC-13-00-02 |
| Dirección de Área: | N/A | Fecha de Emisión: | 27-Oct-2022 |
| Unidad Departamental: | N/A | Fecha de Actualización: | N/A |
| Nombre del Procedimiento: | Eventos Generales | Versión: | 00 |
| Objetivo del Procedimiento: | Posicionar el nombre de la Coordinación de Cercanía ciudadana en todas las colonias de Zapopan y dar a conocer a su personal en campo, así como sus atribuciones. | | |
| Enlace externo que elaboro: | Julieta Esquivel Pérez. | | |
| Enlace de mejora regulatoria que reviso: | Adriana Elizabeth Nuñez Macias | | |
| Responsable del procedimiento que autorizo: | Ana Isaura Amador Nieto | | |

| DATOS DE MAPEO | | |
|--|--|-------------------|
| Descripción de la actividad | Área | Software |
| 1. Planea fecha y hora de scoutings del evento a realizar. | Coordinación General de Cercanía Ciudadana | N/A |
| 2. Realiza scoutings de espacios propuestos para el evento. | Coordinación General de Cercanía Ciudadana | N/A |
| 3. Elabora la ficha de evento para la Dirección Relaciones públicas, protocolo y eventos. Esta información le permite al equipo de Relaciones Públicas identificar los por menores y requerimientos necesarios para llevar a cabo el evento. | Coordinación General de Cercanía Ciudadana | N/A |
| 4. Elabora y turna oficio para invitados especiales (solicita servicios e instalaciones necesarias, agregar áreas invitadas). | Coordinación General de Cercanía Ciudadana | Word |
| 5. Espera respuesta de las dependencias para la realización de gestiones solicitadas. | Coordinación General de Cercanía Ciudadana | N/A |
| 6. ¿La dependencia puede prestar el servicio requerido? | Coordinación General de Cercanía Ciudadana | N/A |
| En caso de que la dependencia no pueda prestar el servicio requerido, pasa a la actividad 7. | Coordinación General de Cercanía Ciudadana | N/A |
| En caso de que la dependencia si pueda prestar el servicio requerido, pasa a la actividad 9. | Coordinación General de Cercanía Ciudadana | N/A |
| 7. Busca alternativas para cubrir el requerimiento solicitado. | Coordinación General de Cercanía Ciudadana | N/A |
| 8. Elabora orden de compra respectiva para cubrir el requerimiento y pasa a la actividad 9.1 (Procedimiento PC-08-06-01 Adquisición de bienes y servicios). | Coordinación General de Cercanía Ciudadana | ORACLE |
| 9. Recibe los materiales y/o servicios solicitados. | Coordinación General de Cercanía Ciudadana | N/A |
| 10. Realiza material para la difusión y comunicación del evento. | Coordinación General de Cercanía Ciudadana | ADOBE Illustrator |
| 11. Coordina fechas y hora de socialización para el evento. | Coordinación General de Cercanía Ciudadana | N/A |
| 12. Realiza el día del evento el montaje de los materiales y/o servicios necesarios para desarrollar el evento. | Coordinación General de Cercanía Ciudadana | N/A |
| 13. Realiza pruebas de equipo técnico y de sonido necesarias para asegurar el éxito de la operación del evento. | Coordinación General de Cercanía Ciudadana | N/A |
| 14. Desmonta el equipo utilizado en el evento. | Coordinación General de Cercanía Ciudadana | N/A |
| 15. Resguarda el equipo propio en las bodegas del área. | Coordinación General de Cercanía Ciudadana | N/A |

| | | | | | | |
|-------------------|-------------|----------|----|------------------------|-----|---------------|
| Código del doc. : | MP-13-00-01 | Versión: | 00 | Fecha de actualización | N/A | Pág. 16 de 25 |
|-------------------|-------------|----------|----|------------------------|-----|---------------|



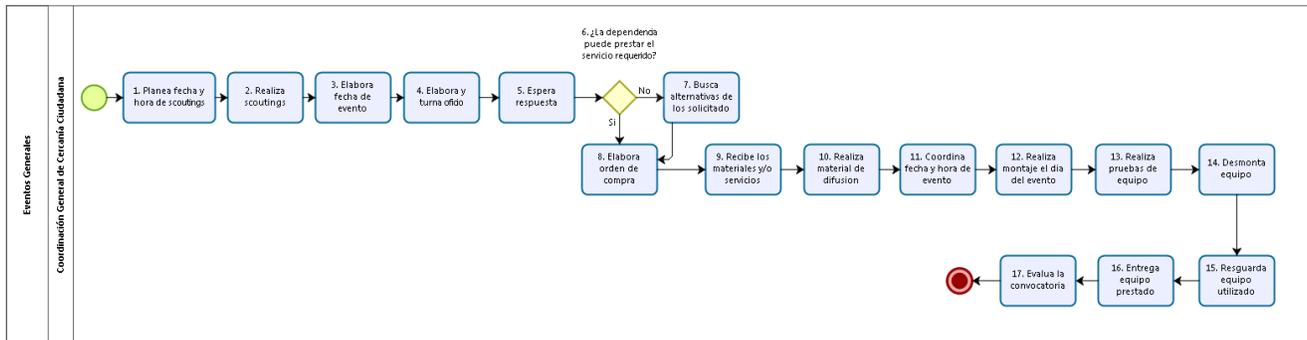


| | | | |
|---|---|--|-------|
| 16. | Entrega el equipo prestado de otras dependencias. | Coordinación General de Cercanía Ciudadana | N/A |
| 17. | Evalúa la convocatoria, dinámica del evento, métricas y termina el procedimiento. | Coordinación General de Cercanía Ciudadana | Excel |
| Producto final: | | El ciudadano conocerá e identificará al personal de la Coordinación de Cercanía ciudadana y tendrá plena confianza en externar sus necesidades al respecto de los servicios que brinda el Municipio. | |
| Documentación complementaria del procedimiento: | | N/A | |

| | |
|--------------|-------|
| Política(s): | • N/A |
|--------------|-------|

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

DIAGRAMA DE FLUJO



| | | | | | | |
|-------------------|-------------|----------|----|------------------------|-----|---------------|
| Código del doc. : | MP-13-00-01 | Versión: | 00 | Fecha de actualización | N/A | Pág. 17 de 25 |
|-------------------|-------------|----------|----|------------------------|-----|---------------|



| IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL | | CUADRO DE CONTROL | |
|---|---|---------------------------|-------------|
| Dependencia o Coordinación: | Coordinación General de Cercanía Ciudadana | Código del procedimiento: | PC-13-00-03 |
| Dirección de Área: | N/A | Fecha de Emisión: | 27-Oct-2022 |
| Unidad Departamental: | Unidad de Vinculación | Fecha de Actualización: | N/A |
| Nombre del Procedimiento: | Recepción, revisión y seguimiento de Solicitudes de Servicio | Versión: | 00 |
| Objetivo del Procedimiento: | Dar seguimiento puntual, desde la creación de la solicitud hasta su resolución que finalizará con la confirmación mediante llamada telefónica con el solicitante. | | |
| Enlace externo que elaboro: | Gilberto Millán Beltrán | | |
| Enlace de mejora regulatoria que reviso: | Adriana Elizabeth Nuñez Macias | | |
| Responsable del procedimiento que autorizo: | Ana Isaura Amador Nieto | | |

| DATOS DE MAPEO | | |
|--|-----------------------|------------------------------|
| Descripción de la actividad | Área | Software |
| 1. Recibe folios por medio de correo electrónico institucional de las distintas áreas de la Coordinación de Cercanía Ciudadana (Brigadas Móviles, Dirección de Zonas, Área de Proyectos, Folios provenientes de la aplicación GuaZap). | Unidad de Vinculación | Gmail Institucional |
| 2. Revisa de manera individual los folios ZAP, verificado que cumplan con la información correcta para la ejecución de servicio: Categoría (Dirección o área de ejecución). Subcategoría (servicio solicitado). Domicilio donde se ejecutará el servicio (calle, entre calles y colonia). | Unidad de Vinculación | Plataforma "Zapopan Cercano" |
| 3. ¿Los folios realizados cuentan con la información requerida para la ejecución del servicio? | Unidad de Vinculación | Plataforma "Zapopan Cercano" |
| En caso de que los folios realizados no cuenten con la información requerida para la ejecución del servicio, pasa a la actividad 4. | Unidad de Vinculación | Plataforma "Zapopan Cercano" |
| En caso de que los folios realizados si cuenten con la información requerida para la ejecución del servicio, pasa a la actividad 7. | Unidad de Vinculación | Plataforma "Zapopan Cercano" |
| 4. Contacta al creador del folio ZAP (Agentes de Cercanía, Brigadas Móviles) para solicitarle completar la información necesaria (edición de folio ZAP en plataforma "Zapopan Cercano". Servicio a ejecutar, calle, entres calles, colonia o cualquier información que sirva de referencia para identificar el lugar de ejecución del servicio). | Unidad de Vinculación | Plataforma "Zapopan Cercano" |
| 5. Solicita complementar la información necesaria para llevar a cabo el servicio. | Unidad de Vinculación | Plataforma "Zapopan Cercano" |
| 6. Revisa en la plataforma de Zapopan Cercano que la información se haya cambiado de manera satisfactoria para dar seguimiento del servicio. | Unidad de Vinculación | Plataforma "Zapopan Cercano" |
| 7. Ingresa a la base de datos para el adecuado control y seguimiento de todas las solicitudes de servicio. | Unidad de Vinculación | Google Sheets |
| 8. Envía folios ZAP para su atención por medio de correo electrónico institucional a los "Enlaces de Dirección" de la Coordinación de Servicios Municipales. | Unidad de Vinculación | Gmail |
| 9. Descarga a diario en plataforma Zapopan Cercano los folios con estatus de "Resuelto" por las Direcciones de Servicios Municipales. | Unidad de Vinculación | Plataforma "Zapopan Cercano" |
| 10. Contacta al solicitante por medio de llamada telefónica para confirmar que su servicio se haya realizado exitosamente. | Unidad de Vinculación | Teléfono Fijo |
| 11. ¿Ciudadano contestó la llamada telefónica? | Unidad de Vinculación | Teléfono Fijo |

| | | | | | | |
|-------------------|-------------|----------|----|------------------------|-----|---------------|
| Código del doc. : | MP-13-00-01 | Versión: | 00 | Fecha de actualización | N/A | Pág. 18 de 25 |
|-------------------|-------------|----------|----|------------------------|-----|---------------|



| | | | |
|---|--|-----------------------|------------------------------|
| | En caso de que el ciudadano no contestó la llamada telefónica, pasa a la actividad 12. | Unidad de Vinculación | Teléfono Fijo |
| | En caso de que el ciudadano si contestó la llamada telefónica, pasa a la actividad 13. | Unidad de Vinculación | Teléfono Fijo |
| 12. | Envía información de Solicitudes de Servicio por medio de Folio ZAP a personal de campo para su confirmación (Agentes de Cercanía, Brigadas Móviles) y termina el procedimiento. | Unidad de Vinculación | Gmail |
| 13. | ¿El solicitante del servicio puede confirmar que su folio ZAP fue atendido con éxito? | Unidad de Vinculación | Teléfono Fijo |
| | En caso de que el solicitante indique que su folio ZAP no ha sido atendido, pasa a la actividad 14. | Unidad de Vinculación | Teléfono Fijo |
| | En caso de que el solicitante indique que su folio ha sido atendido con éxito, pasa a la actividad 17. | Unidad de Vinculación | Plataforma "Zapopan Cercano" |
| 14. | Contacta con el enlace de Dirección (Coordinación de Servicios Municipales) para solicitar evidencia (fotografías, órdenes de trabajo etc.) para comprobar la ejecución de servicio y pasa a la actividad 17. | Unidad de Vinculación | Gmail |
| 15. | ¿El enlace de Dirección puede comprobar la ejecución del servicio? | Unidad de Vinculación | Gmail |
| | En caso de que el Enlace de Dirección no pueda comprobar con evidencia la ejecución del servicio, pasa a la actividad 16. | Unidad de Vinculación | Gmail |
| | En caso de que el Enlace de Dirección compruebe con evidencia la ejecución del servicio, pasa a la actividad 17. | Unidad de Vinculación | Gmail |
| 16. | Realiza personal de la Unidad de Vinculación un nuevo Folio ZAP con la misma solicitud de servicio para la atención de la petición del ciudadano, pasa a la actividad 8. | Unidad de Vinculación | Plataforma "Zapopan Cercano" |
| 17. | Realiza Personal de la Unidad de Vinculación cambio de estatus en la plataforma de "Resuelto" a "Concluido" (Servicio confirmado por solicitante o personal en campo) y termina el procedimiento. | Unidad de Vinculación | Plataforma "Zapopan Cercano" |
| Producto final: | Ser vínculo con la ciudadanía y el Gobierno de Zapopan, orientar en todo momento al ciudadano la vía institucional para todas sus peticiones así como darle seguimiento de su solicitud hasta que pueda ser confirmado por el mismo ciudadano. | | |
| Documentación complementaria del procedimiento: | N/A | | |

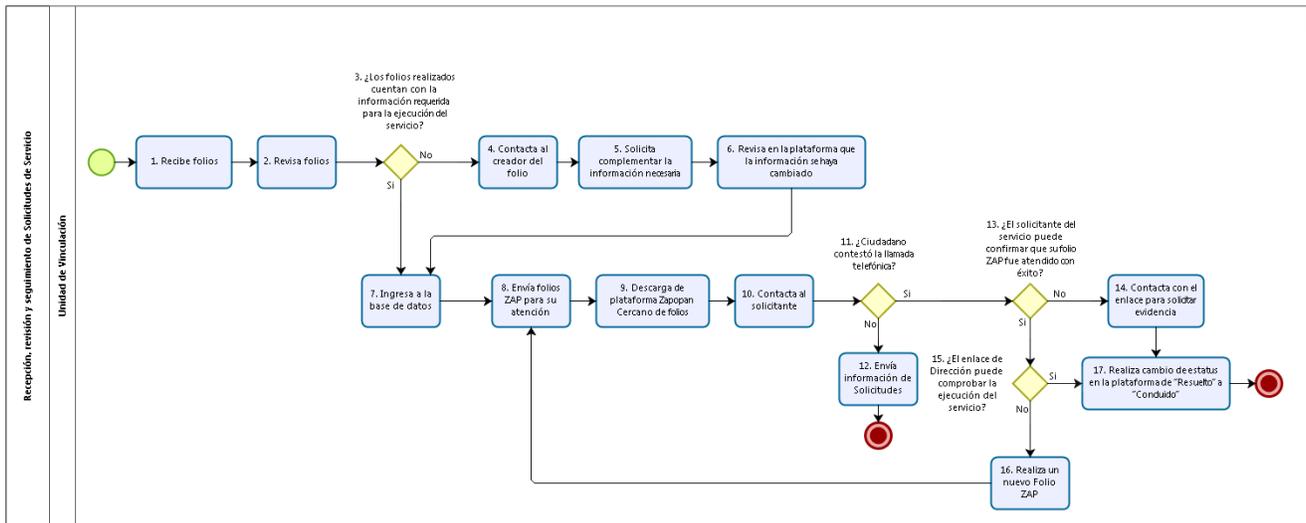
| | |
|--------------|--|
| Política(s): | <ul style="list-style-type: none"> • Todos los folios creados deberán ir con el número de teléfono del solicitante para facilitar la confirmación del servicio. • Solo se les hará la llamada de confirmación del servicio a aquellos ciudadanos que desean ser notificados por medio de llamada telefónica. • Se hará llamada de confirmación de servicio exclusivamente a los folios de la Coordinación de Servicios Municipales. |
|--------------|--|

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

| | | | | | | |
|-------------------|-------------|----------|----|------------------------|-----|---------------|
| Código del doc. : | MP-13-00-01 | Versión: | 00 | Fecha de actualización | N/A | Pág. 19 de 25 |
|-------------------|-------------|----------|----|------------------------|-----|---------------|



DIAGRAMA DE FLUJO



| | | | | | | |
|-------------------|-------------|----------|----|------------------------|-----|---------------|
| Código del doc. : | MP-13-00-01 | Versión: | 00 | Fecha de actualización | N/A | Pág. 20 de 25 |
|-------------------|-------------|----------|----|------------------------|-----|---------------|

Formato usado
FO-09-06-02 v00





| IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL | | CUADRO DE CONTROL | |
|---|--|---------------------------|-------------|
| Dependencia o Coordinación: | Coordinación General de Cercanía Ciudadana | Código del procedimiento: | PC-13-00-04 |
| Dirección de Área: | N/A | Fecha de Emisión: | 27-Oct-2022 |
| Unidad Departamental: | Unidad de Vinculación | Fecha de Actualización: | N/A |
| Nombre del Procedimiento: | Seguimiento a Solicitudes de Servicio en Eventos de la Coordinación General de Cercanía Ciudadana | Versión: | 00 |
| Objetivo del Procedimiento: | Dar seguimiento a las solicitudes de servicio de la ciudadanía provenientes de eventos, desde la creación hasta la confirmación del servicio por medio de llamada telefónica con el solicitante. | | |
| Enlace externo que elaboro: | Gilberto Millán Beltrán | | |
| Enlace de mejora regulatoria que reviso: | Adriana Elizabeth Nuñez Macias | | |
| Responsable del procedimiento que autorizo: | Ana Isaura Amador Nieto | | |

| DATOS DE MAPEO | | |
|---|-----------------------|----------------------------------|
| Descripción de la actividad | Área | Software |
| 1. Realiza un scouting previo en el lugar donde se llevará a cabo el evento donde la Coordinación de Cercanía Ciudadana es anfitriona. | Unidad de Vinculación | N/A |
| 2. Realiza Personal de Dirección de Zonas las solicitudes de Servicio pertinentes previa al evento | Unidad de Vinculación | Plataforma Zapopan Cercano |
| 3. Revisa cada folio ZAP para que cumpla con la información correcta para la ejecución de servicio: Categoría (Dirección o área de ejecución), subcategoría (servicio solicitado), domicilio donde se ejecutará el servicio (calle, entre calles y Colonia). | Unidad de Vinculación | Plataforma Zapopan Cercano |
| 4. ¿Los folios realizados cuentan con la información requerida para la ejecución del servicio? | Unidad de Vinculación | Plataforma Zapopan Cercano |
| En caso de que los folios no cuenten con la información requerida para la ejecución del servicio, pasa a la actividad 5. | Unidad de Vinculación | Plataforma Zapopan Cercano |
| En caso de que los folios cuenten con la información requerida para la ejecución del servicio, pasa a la actividad 8. | Unidad de Vinculación | Plataforma Zapopan Cercano |
| 5. Hace contacto con el creador del folio ZAP (Agentes de Cercanía, Brigadas Móviles) para solicitar completar la información necesaria (edición de folio ZAP en plataforma "Zapopan Cercano". Servicio a ejecutar, calle, entres calles, colonia o cualquier información que sirva de referencia para identificar el lugar de ejecución del servicio). | Unidad de Vinculación | Teléfono |
| 6. Solicita complementar la información necesaria para llevar a cabo el servicio. | Unidad de Vinculación | Plataforma Zapopan Cercano |
| 7. Revisa en la plataforma de Zapopan Cercano que la información se haya cambiado de manera satisfactoria para dar seguimiento del servicio. | Unidad de Vinculación | Plataforma Zapopan Cercano |
| 8. Ingresa a la base de datos interna para el adecuado control y seguimiento de todas las solicitudes de servicio. | Unidad de Vinculación | Google Sheets |
| 9. Envía folios ZAP para su atención por medio de correo electrónico institucional a los "enlaces de Dirección" de la Coordinación de Servicios Municipales. | Unidad de Vinculación | Correo electrónico Institucional |
| 10. Hace contacto con el solicitante por medio de llamada telefónica para confirmar que su servicio se haya realizado exitosamente. | Unidad de Vinculación | Teléfono |
| 11. ¿Ciudadano contestó llamada telefónica? | Unidad de Vinculación | Teléfono |
| En caso de que el ciudadano no conteste llamada telefónica, pasa a la actividad 12. | Unidad de Vinculación | Teléfono |
| En caso de que el ciudadano si conteste llamada telefónica, pasa a la actividad 13. | Unidad de Vinculación | Teléfono |

| | | | | | | |
|-------------------|-------------|----------|----|------------------------|-----|---------------|
| Código del doc. : | MP-13-00-01 | Versión: | 00 | Fecha de actualización | N/A | Pág. 21 de 25 |
|-------------------|-------------|----------|----|------------------------|-----|---------------|



| | | | |
|-----|--|-----------------------|----------------------------------|
| 12. | Envía información de Solicitudes de Servicio por medio de Folio ZAP a personal de campo para su confirmación (Agentes de Cercanía, Brigadas Móviles). | Unidad de Vinculación | Correo electrónico Institucional |
| 13. | ¿Personal de campo puede confirmar servicio? | Unidad de Vinculación | N/A |
| 14. | En caso de que personal de campo confirme que su folio ZAP fue atendido con éxito, pasa a la actividad 17. | Unidad de Vinculación | N/A |
| | En caso de que personal de campo no pueda confirmar el servicio con folio ZAP, pasa a la actividad 16. | Unidad de Vinculación | N/A |
| 15. | ¿El solicitante del servicio puede confirmar que su folio ZAP fue atendido con éxito? | Unidad de Vinculación | Teléfono |
| | En caso de que el solicitante del servicio no confirme que su folio ZAP fue atendido con éxito, pasa a la actividad 16. | Unidad de Vinculación | Teléfono |
| | En caso de que el solicitante del servicio confirme que su folio ZAP fue atendido con éxito, pasa a la actividad 17. | Unidad de Vinculación | Teléfono |
| 16. | Hace contacto con el enlace de Dirección (Coordinación de Servicios Municipales) indicando que el servicio aún no se ha atendido (acompañado con evidencia fotográfica). | Unidad de Vinculación | Correo electrónico Institucional |
| 17. | Realiza personal de la Unidad de Vinculación cambio de estatus en la plataforma de “Resuelto” a “Concluido” (Servicio confirmado por solicitante o personal en campo). | Unidad de Vinculación | Plataforma Zapopan Cercano |
| 18. | Acude personal de Unidad de Vinculación al evento de la Coordinación de Cercanía Ciudadana. | Unidad de Vinculación | N/A |
| 19. | Coordina con el resto del personal de Cercanía Ciudadana (socializadores, Brigadas Móviles, Agentes de Cercanía) que acuda al evento para distribuirse en puntos estratégicos para la recepción de solicitudes provenientes de los ciudadanos asistentes al evento. | Unidad de Vinculación | N/A |
| 20. | Hace personal de la Unidad de Vinculación la concentración de solicitudes que surgieron durante el evento para posterior hacer contacto con el solicitante y darle seguimiento a su solicitud. | Unidad de Vinculación | N/A |
| 21. | Concentra todos los reportes que se obtuvieron en el evento mediante el formato de “Solicitudes de Servicio”. | Unidad de Vinculación | N/A |
| 22. | ¿Las solicitudes pertenecen al orden municipal? | Unidad de Vinculación | N/A |
| | En caso de que las solicitudes no pertenezcan al orden municipal, pasa a la actividad 23. | Unidad de Vinculación | N/A |
| | En caso de que las solicitudes si pertenezcan al orden municipal, pasa a la actividad 24. | Unidad de Vinculación | N/A |
| 23. | Hace contacto con ciudadano por vía telefónica y se orienta en qué dependencia (Estatad o Federal) puede realizar el trámite o solicitud, y se termina el procedimiento con la Unidad de Vinculación. | Unidad de Vinculación | Teléfono |
| 24. | Hace contacto con el solicitante a través de llamada telefónica para confirmar detalles de su solicitud. | Unidad de Vinculación | Teléfono |
| 25. | ¿Ciudadano contesto la llamada telefónica? | Unidad de Vinculación | Teléfono |
| | En caso de que el ciudadano no conteste la llamada telefónica, pasa a la actividad 27. | Unidad de Vinculación | Teléfono |
| | En caso de que el ciudadano si contestó llamada telefónica, pasa a la actividad 26. | Unidad de Vinculación | Teléfono |
| 26. | Asigna un folio ZAP a las solicitudes de servicios que se encuentren dentro de los servicios contemplados en el sistema “Zapopan Cercano” o, en su caso, se turnan las solicitudes a las Direcciones pertinentes (Dependencias ajenas a Servicios Municipales) y pasa a la actividad 28. | Unidad de Vinculación | Plataforma Zapopan Cercano |
| 27. | Hace varios intentos por contactar a través de llamada telefónica en caso de continuar en negativa, se turna a la Dirección de Zonas para que el ciudadano sea visitado en su domicilio por los Agentes de Cercanía. | Unidad de Vinculación | Teléfono |



| | | | |
|---|---|--|----------------------------------|
| 28. | Hace contacto con el solicitante por medio de llamada telefónica para confirmar que su servicio se haya realizado exitosamente. | Unidad de Vinculación | Teléfono |
| 29. | ¿Ciudadano contestó la llamada telefónica? | Unidad de Vinculación | Teléfono |
| | En caso de que el ciudadano si conteste la llamada telefónica, pasa a la actividad 30. | Unidad de Vinculación | Teléfono |
| | En caso de que el ciudadano no conteste la llamada telefónica, pasa a la actividad 32. | Unidad de Vinculación | Teléfono |
| 30. | ¿El solicitante del servicio puede confirmar que su folio ZAP fue atendido con éxito? | Unidad de Vinculación | Teléfono |
| | En caso de que el solicitante del servicio no puede confirme que su folio ZAP fue atendido con éxito, pasa a la actividad 34. | Unidad de Vinculación | Teléfono |
| | En caso de que el solicitante del servicio si puede confirmar que su folio ZAP fue atendido con éxito, pasa a la actividad 31. | Unidad de Vinculación | Teléfono |
| 31. | Realiza personal de la Unidad de Vinculación cambio de estatus en la plataforma de "Resuelto" a "Concluido" (Servicio confirmado por solicitante o personal en campo). | Unidad de Vinculación | Plataforma Zapopan Cercano |
| 32. | Envía información de Solicitudes de Servicio por medio de Folio ZAP a personal de campo para su confirmación (Agentes de Cercanía, Brigadas Móviles) | Unidad de Vinculación | Correo electrónico Institucional |
| 33. | ¿Personal de Campo puede confirmar el folio ZAP ha sido atendido? | Unidad de Vinculación | N/A |
| | En caso de que el personal de campo no puede confirmar que el folio ZAP ha sido atendido, pasa a la actividad 34. | Unidad de Vinculación | N/A |
| | En caso de que el personal de campo si puede confirmar que el folio ZAP ha sido atendido, pasa a la actividad 31. | Unidad de Vinculación | N/A |
| 34. | Hace contacto con el enlace de Dirección (Coordinación de Servicios Municipales) indicando que el servicio aún no se ha atendido (acompañado con evidencia fotográfica) y termina el procedimiento. | Unidad de Vinculación | Correo electrónico Institucional |
| Producto final: | | Ser vínculo con la ciudadanía y el Gobierno de Zapopan, orientar en todo momento al ciudadano la vía institucional para todas sus peticiones así como darle seguimiento de su solicitud hasta que pueda ser confirmado por el mismo ciudadano. | |
| Documentación complementaria del procedimiento: | | Papeletas de Solicitudes de Servicio. | |

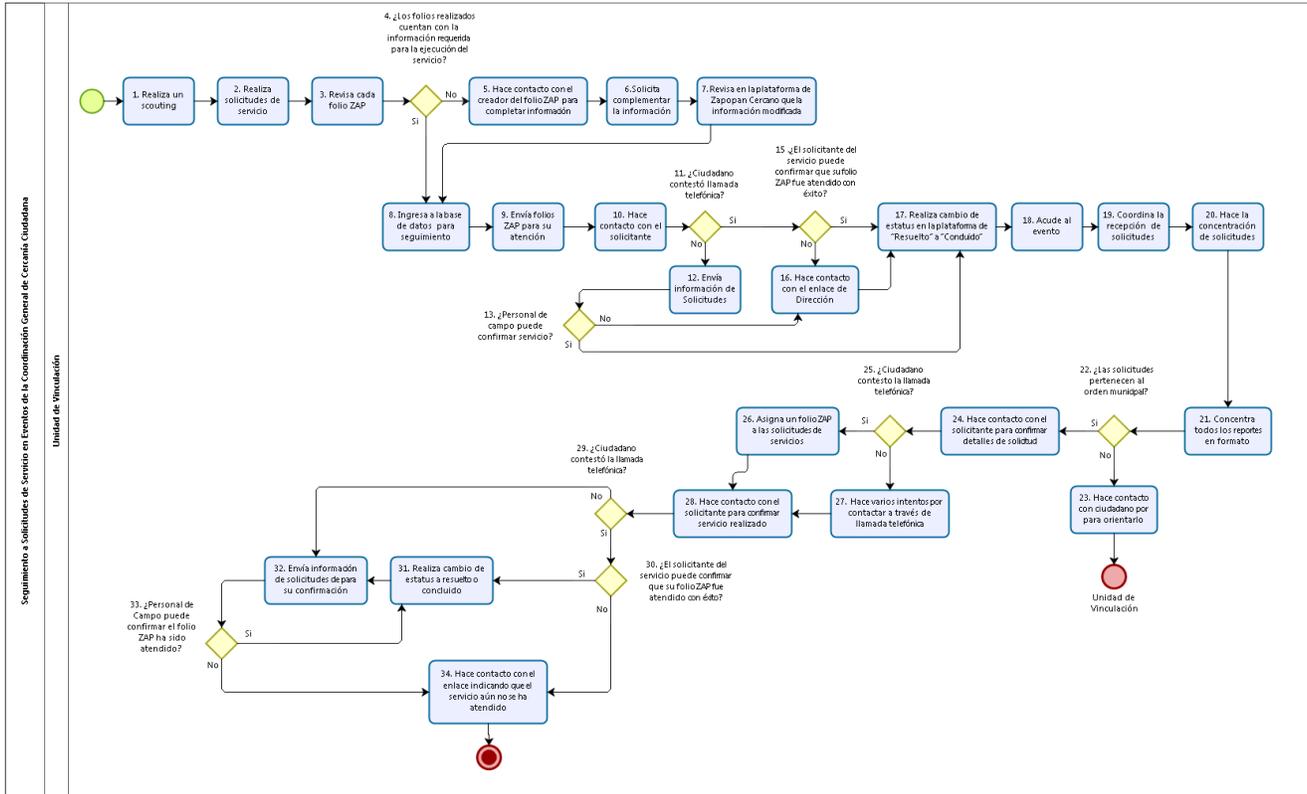
| | |
|--------------|--|
| Política(s): | <ul style="list-style-type: none"> • Todos los folios creados deberán ir con el número de teléfono del solicitante para facilitar la confirmación del servicio. • Solo se les hará la llamada de confirmación del servicio a aquellos ciudadanos que desean ser notificados por medio de llamada telefónica. • Se hará llamada de confirmación de servicio exclusivamente a los folios de la Coordinación de Servicios Municipales. |
|--------------|--|

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

| | | | | | | |
|-------------------|-------------|----------|----|------------------------|-----|---------------|
| Código del doc. : | MP-13-00-01 | Versión: | 00 | Fecha de actualización | N/A | Pág. 23 de 25 |
|-------------------|-------------|----------|----|------------------------|-----|---------------|



DIAGRAMA DE FLUJO



| | | | | | | |
|-------------------|-------------|----------|----|------------------------|-----|---------------|
| Código del doc. : | MP-13-00-01 | Versión: | 00 | Fecha de actualización | N/A | Pág. 24 de 25 |
|-------------------|-------------|----------|----|------------------------|-----|---------------|

Formato usado
FO-09-06-02 v00





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/ezTSguGJZ9laZNAUdyOlfqg8EtXV0hqwnyG+TNvLmsQaLzIQz2sMw
ZZsFnwrlJXc3JlygV2y8qhBjPAiTFGDI4oiUuBUuSBWf5wEau10OukbqKcCspfz6
vTHLE6fRooYjR6OZHupehIAMpMNtMRtvr+Tc4s/XDsPjU=

Juan José Frangie Saade
Presidente Municipal

Autorización

k9g1xx+l8IbuowxQnxDE2tIXzcJYOYCHtbWG/OVssRxdB7XoKd6OI/N9rWMMC
p1jfAJP9wfxU7/WhW93TTaQBrc8RWw+3ASNJI7Kxzc8sN3nCQ1sHldgDQz6gP
aTLR9vi8h1nqC5JSTS/YWOHFSQlq6kczbVX2ifswubJPZq0wA=

Edmundo Antonio Amutio Villa
Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental

Manual propuesto por

58e8L1jmQ4cDPkWMIJudQbiAU3CjPmzggfS6nAUhQE0BSytjSqn7iM88+aDlby
0G26v8e1UTytT5uwXRD36EdqlsXCOWVbLqORcYHmJzrtO7NX3T1k6crDWym
S4yDUyYNKU6OuJz11KOcqq8CgUQF81lwS3nllwDArdOf9RDm9E=

Ana Isaura Amador Nieto
Coordinador General de Cercanía Ciudadana

| | | | | | | |
|--------------------------|-------------|-----------------|----|-------------------------------|-----|---------------|
| Código del doc. : | MP-13-00-01 | Versión: | 00 | Fecha de actualización | N/A | Pág. 25 de 25 |
|--------------------------|-------------|-----------------|----|-------------------------------|-----|---------------|



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

