



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE  
ZONAS.



Gobierno de  
**Zapopan**



# Manual de Procedimientos

Dirección de Zonas





# 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 .....	19

Código del doc. :	MP-13-01-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 2 de 19
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	--------------





## 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-13-01-01
<b>Fecha de Emisión</b>	07-Nov-2022

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Enlace externo</b>	<b>Descripción de cambios</b>
00	07-Nov-2022	José Antonio Muerza Márquez	Alta de manual por cambio de codificación, cambio del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco

<b>Código del doc. :</b>	MP-13-01-01	<b>Versión:</b>	00	<b>Fecha de actualización</b>	N/A	Pág. 3 de 19
--------------------------	-------------	-----------------	----	-------------------------------	-----	--------------





## 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-13-01-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 4 de 19
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	--------------





**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.

**Folio Resuelto:** Estatus del folio ZAP dentro de la plataforma Zapopan Cercano que indica que la dependencia asignada para el trabajo, realizó con éxito la solicitud de servicio.

**Folio Concluido:** Estatus del folio ZAP dentro de la plataforma Zapopan Cercano que indica que la solicitud de servicio se confirmó por medio de llamada telefónica con el solicitante o en campo por parte del personal del Municipio.

**Georreferencia:** es la técnica de posicionamiento espacial de una entidad en una localización geográfica única y bien definida en el Sistema Zapopan Cercano con respecto a la solicitud del ciudadano.

**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.

**Stickers:** calcomanías con representación gráfica de los servicios públicos municipales para reportar.

**Supervisor de Zona:** Superior jerárquico de los Agentes de Cercanía adscrito a la Dirección de Zonas, encargado de coordinar, supervisar y evaluar el trabajo de las zonas a su cargo.

<b>Código del doc. :</b>	MP-13-01-01	<b>Versión:</b>	00	<b>Fecha de actualización</b>	N/A	Pág. 5 de 19
--------------------------	-------------	-----------------	----	-------------------------------	-----	--------------





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-13-01-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 6 de 19
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	--------------



### 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.

<b>Código del doc. :</b>	MP-13-01-01	<b>Versión:</b>	00	<b>Fecha de actualización</b>	N/A	Pág. 7 de 19
--------------------------	-------------	-----------------	----	-------------------------------	-----	--------------





## 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-13-01-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 8 de 19
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	--------------





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-13-01-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 9 de 19
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	--------------





## 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-13-01-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 10 de 19
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



## 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-13-01-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 11 de 19
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



## VI.- INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE ZONAS			
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	CANTIDAD DE TRAMITES EN RETYS	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	PÁGINA
PC-13-01-01	Procedimiento interno	Barrio Cercano	13
PC-13-01-03	Procedimiento interno	Reunión Vecinal	15
PC-13-01-04	Procedimiento interno	Levantamiento de folios en visitas a colonias	17

Código del doc. :	MP-13-01-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 12 de 19
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------





## 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-13-01-01
Dirección de Área:	Dirección de Zonas	Fecha de Emisión:	01-Nov-2022
Unidad Departamental:	N/A	Fecha de Actualización:	N/A
Nombre del Procedimiento:	Barrio Cercano	Versión:	00
Objetivo del Procedimiento:	Invitar a la ciudadanía a dialogar y trabajar en conjunto con el equipo de Zapopan para identificar problemáticas de sus colonias, desarrollar los proyectos que den solución y gestionarlos.		
Enlace externo que elaboro:	José Antonio Muerza Márquez		
Enlace de mejora regulatoria que reviso:	Adriana Elizabeth Nuñez Macias		
Responsable del procedimiento que autorizo:	Vladimir Gerardo Rico Tostado		

DATOS DE MAPEO		
Descripción de la actividad	Área	Software
1. Define la colonia donde se llevará a cabo la reunión vecinal.	Dirección de Zonas	N/A
2. Convoca a Secretaría Particular de Presidencia y Coordinaciones invitadas. La Coordinación de Cercanía Ciudadana envía las fichas correspondientes para agendar la asistencia del Presidente Municipal.	Coordinación de Cercanía Ciudadana	N/A
3. Realiza los Agentes de Cercanía y la Unidad de Análisis de Datos la convocatoria para la reunión vecinal.	Dirección de Zonas/ Unidad de Análisis de Datos de la Dirección de Contacto Ciudadano	N/A
4. Recibe a los vecinos asistentes.	Personal de apoyo de la Coordinación de Cercanía Ciudadana	N/A
5. Presenta el modelo de trabajo a las vecinas y los vecinos asistentes de la dinámica, consistente en pegar el sticker en el mapa de acuerdo a la solicitud requerida.	Personal de apoyo de la Coordinación de Cercanía Ciudadana	N/A
6.		
7. levanta el personal de apoyo las solicitudes de servicio de los ciudadanos que llegan al evento.	Personal de apoyo de la Coordinación de Cercanía Ciudadana	N/A
8. Entrega el personal de apoyo stickers a los vecinos que levantaron solicitudes de servicio para ser pegados en el mapa de la colonia y ver gráficamente las necesidades de la colonia.	Personal de apoyo de la Coordinación de Cercanía Ciudadana	N/A
9. Pega (en el mapa) los vecinos los stickers en los cruces de calles del mapa donde reportaron su solicitud de servicio.	Vecinas y vecinos asistentes	N/A
10. Realiza un concentrado de las solicitudes de las vecinas y los vecinos asistentes, para su seguimiento.	Unidad de Vinculación	N/A
11. Da seguimiento a las solicitudes en el Sistema Zapopan Cercano.	Unidad de Vinculación	N/A
12. Arriba el Presidente Municipal y/o Coordinaciones invitadas.	Presidencia	
13. Realiza la presentación por parte de la autoridad.	Coordinación de Cercanía Ciudadana	N/A
14. Emite un mensaje el Presidente Municipal y termina el procedimiento.	Presidencia	N/A
Producto final:	Folios atendidos de las necesidades de servicio público.	

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

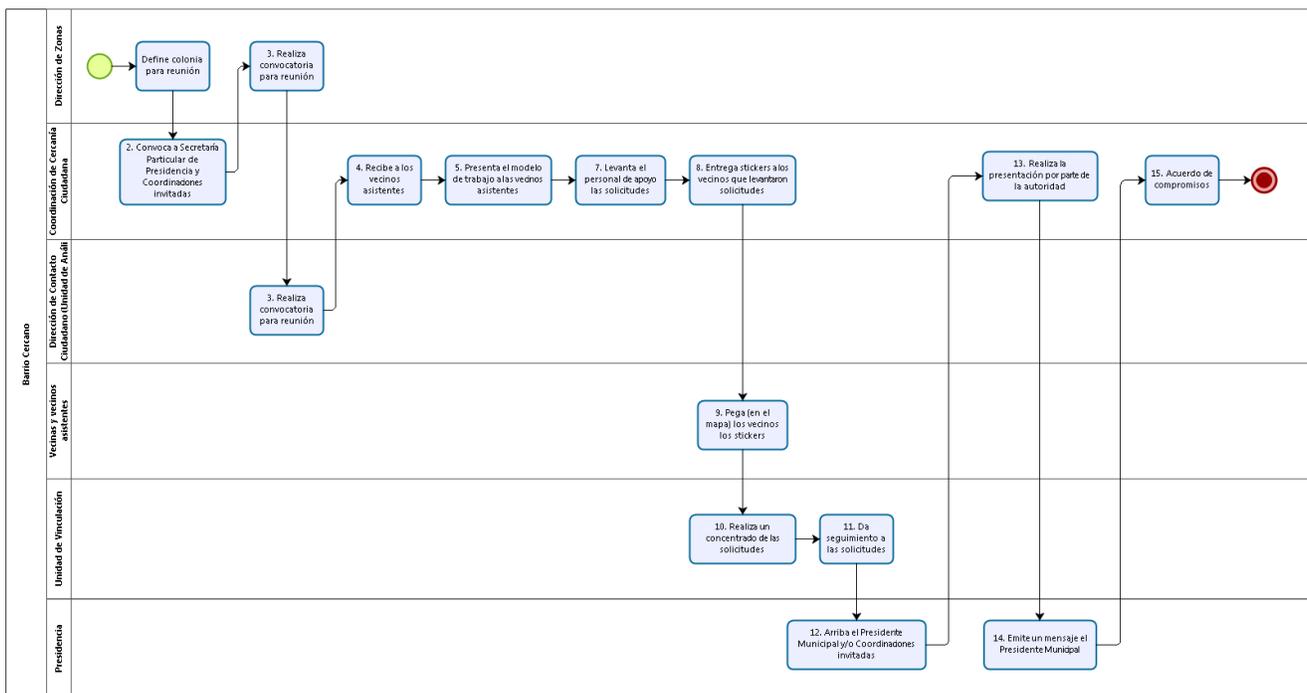


Documentación complementaria del procedimiento:	N/A
---	-----

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-13-01-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 14 de 19
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación:	Coordinación General de Cercanía Ciudadana	Código del procedimiento:	PC-13-01-03
Dirección de Área:	Dirección de Zonas	Fecha de Emisión:	01-Nov-2022
Unidad Departamental:	N/A	Fecha de Actualización:	N/A
Nombre del Procedimiento:	Reunión vecinal	Versión:	00
Objetivo del Procedimiento:	Tener contacto cercano con las zapopanas y los zapopanos para conocer sus necesidades y establecer estrategias de solución.		
Enlace externo que elaboro:	José Antonio Muerza Márquez		
Enlace de mejora regulatoria que reviso:	Adriana Elizabeth Nuñez Macias		
Responsable del procedimiento que autorizo:	Vladimir Gerardo Rico Tostado		

DATOS DE MAPEO		
Descripción de la actividad	Área	Software
1. Define la colonia donde se llevará a cabo la reunión vecinal.	Dirección de Zonas	N/A
2. Agenda la reunión vecinal los Agentes de Cercanía en el Google Calendar compartido para que el Supervisor esté enterado de la reunión.	Dirección de Zonas	Google Calendar
3. Realiza los Agentes de Cercanía convocatoria para la reunión vecinal.	Dirección de Zonas / Mesa Directiva de la Colonia	N/A
4. Da la bienvenida el presidente de la colonia a los asistentes a la reunión.	Presidente colonia	N/A
5. Realiza la presentación los Agentes de Cercanía del modelo de Cercanía, sus funciones y la finalidad de la Coordinación a las vecinas y los vecinos de la colonia.	Dirección de Zonas	N/A
6. Abre espacio para preguntas y respuestas por parte de los asistentes (Diálogo con vecinas y vecinos, resolución de dudas).	Dirección de Zonas / Vecinos	N/A
7. Reciben los Agentes de Cercanía las solicitudes de servicio que los vecinos requieren.	Dirección de Zonas	N/A
8. Captura el Agente de Cercanía la solicitud de servicio en el sistema Zapopan Cercano para la generación de folio.	Dirección de Zonas	Sistema Zapopan Cercano
9. Envía el Agente de Cercanía los folios para seguimiento a la Unidad de Vinculación los folios que capturó en el sistema para seguimiento.	Dirección de Zonas / Unidad de Vinculación	Correo electrónico
10. Da los Agentes de Cercanía seguimiento con Unidad de Vinculación al estatus de las solicitudes de servicios capturadas en el sistema Zapopan Cercano.	Dirección de Zonas y Vinculación	Sistema Zapopan Cercano
11. Reporta La Unidad de Vinculación a la Dirección de Zonas el estatus en que se encuentran los folios del sistema.	Unidad de Vinculación / Dirección de Zonas	Correo Electrónico
12. Retroalimenta y verifica el agente de Cercanía las solicitudes a vecinos, el Agente de Cercanía regresa con los vecinos de la colonia para verificar que el servicio se haya otorgado de forma satisfactoria y termina el procedimiento.	Dirección de Zonas	N/A
Producto final:	Reporte Diario	
Documentación complementaria del procedimiento:	N/A	

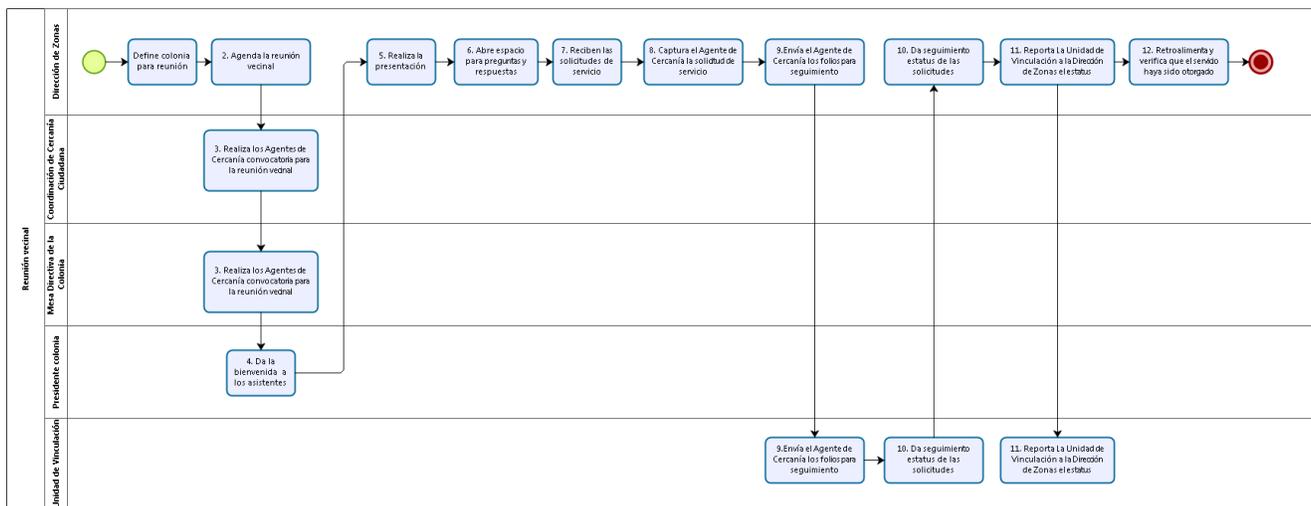
Política(s):	• N/A
--------------	-------

Código del doc. :	MP-13-01-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 15 de 19
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



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-13-01-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 16 de 19
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------

Formato usado  
FO-09-06-02 v00





IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación:	Coordinación General de Cercanía Ciudadana	Código del procedimiento:	PC-13-01-04
Dirección de Área:	Dirección de Zonas	Fecha de Emisión:	01-Nov-2022
Unidad Departamental:	N/A	Fecha de Actualización:	N/A
Nombre del Procedimiento:	Levantamiento de folios en visitas a colonias	Versión:	00
Objetivo del Procedimiento:	Conocer, atender y dar seguimiento a las necesidades de servicios públicos que las colonias del municipio tienen		
Enlace externo que elaboro:	José Antonio Muerza Márquez		
Enlace de mejora regulatoria que reviso:	Adriana Elizabeth Nuñez Macías		
Responsable del procedimiento que autorizo:	Vladimir Gerardo Rico Tostado		

DATOS DE MAPEO		
Descripción de la actividad	Área	Software
1. Agenda visita a colonia para levantamiento de folios; los Agentes de Cercanía Ciudadana agendan la visita a la colonia en el Google Calendar compartido para que el Supervisor esté enterado de la reunión.	Dirección de Zonas	Google Calendar
2. Realiza el Scouting en colonia. Los Agentes de Cercanía realizan un recorrido por la colonia identificando cuales son las necesidades de solicitudes de servicios.	Dirección de Zonas	N/A
3. Realiza los agentes de Cercanía entrevista con vecinos para conocer otras necesidades de servicios que para ellos resulten de importancia en la colonia.	Dirección de Zonas	N/A
4. Realiza el agente de Cercanía realiza la captura de la solicitud de servicio en el sistema Zapopan Cercano para la generación de folio.	Dirección de Zonas	Zapopan Cercano
5. Envía el Agente de Cercanía a su enlace de la Unidad de Vinculación los folios que capturó en el sistema para seguimiento.	Dirección de Zonas / Unidad de Vinculación	Correo electrónico
6. Da seguimiento Agentes de Cercanía con su enlace de la Unidad de Vinculación al estatus de las solicitudes de servicios capturadas en el sistema Zapopan Cercano.	Dirección de Zonas / Unidad de Vinculación	Zapopan Cercano
7. Reporta la Unidad de Vinculación a la Dirección de Zonas el estatus en que se encuentran los folios del sistema.	Unidad de Vinculación	Correo electrónico
8. Retroalimenta y verifica el agente de Cercanía las solicitudes a vecinos. El Agente de Cercanía regresa con los vecinos de la colonia para verificar que el servicio se haya otorgado de forma satisfactoria y termina el procedimiento.	Dirección de Zonas	N/A
Producto final:	Folios atendidos de las necesidades de servicio público	
Documentación complementaria del procedimiento:	N/A	

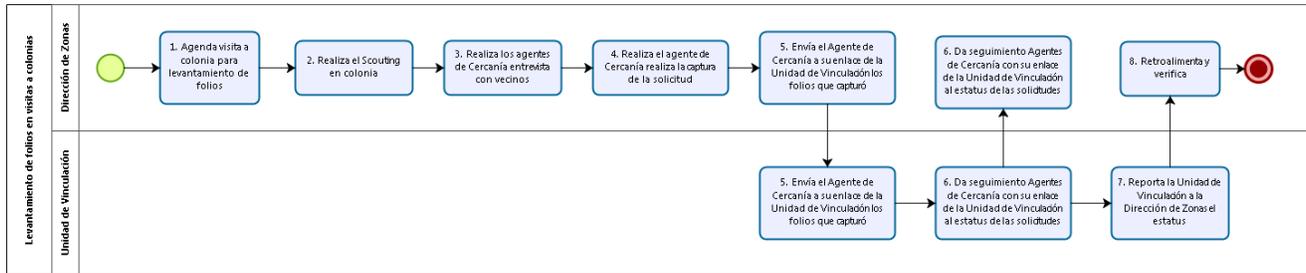
Política(s):	• N/A
--------------	-------

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

Código del doc. :	MP-13-01-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 17 de 19
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



## DIAGRAMA DE FLUJO



<b>Código del doc. :</b>	MP-13-01-01	<b>Versión:</b>	00	<b>Fecha de actualización</b>	N/A	Pág. 18 de 19
--------------------------	-------------	-----------------	----	-------------------------------	-----	---------------



## 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/exWXShkli6BUo0WXGtFWovFO5QExnK73fxfgoqHbjxpNZUIJFcuND  
PLqz6VMOU3iVazkybSOe+kS+srla7xH8yJzjOhGLrCoHLDiMX8eiO3E+1q7a2J2  
oF7rNf3Ln58SUWF6OiWvbQHTLjVRIYs2G8iNBGcGa1mYNM=

Juan José Frangie Saade  
Presidente Municipal

### Autorización

k9g1xx+l8lb33hxT2qbxZHtGeuZWojWhjNT3aGOyNBf+/Am/SiGniX0e8liTqvaP  
GQiQ5lpgilDJTj+odDOCUCNbPZ5ZbKeUF0qUiQEzDExtrke9TTuAtveMlj1JBGiv  
Yd7Bef2MviK3iLUQzTLICl2OZVW1HfLXbCt3RfAewY=

Edmundo Antonio Amutio Villa  
Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental

### Visto Bueno

58e8L1jmQ4dSnNOesKg0HZQwq+VSqpJR2dSA3nE74c/kDY0m53WJSdnYEnq  
b+fkJMM1n7OU9D5QQmawr8Bg2x7iA1Kw3CGnJfx2WDHFOziv4OJu6D3fBIN8  
TAOhDXX7GrZYYgbvU2YBw/kDLt2exfO4sls0Axacj3sawUgqLHKE=

Ana Isaura Amador Nieto  
Coordinador General de Cercanía Ciudadana

### Manual propuesto por

xrm6NaI43nf8qJD7oAiprP8pqj2rmqif6ccrQi15o67/2SqKimeIMxXRH+jO1NwxVf4  
1n2VhfpPFT/a4fJtHEZWUfRBOAsRoK11vql+Sif1BNy2yfO8hTnj3cHsCNCwGJN  
jS+aw5TJ4DJUliA55MW/lrVZbfpRXAuW15+Cbohll=

Vladimir Gerardo Rico Tostado  
Director de Zonas

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

**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**

---

