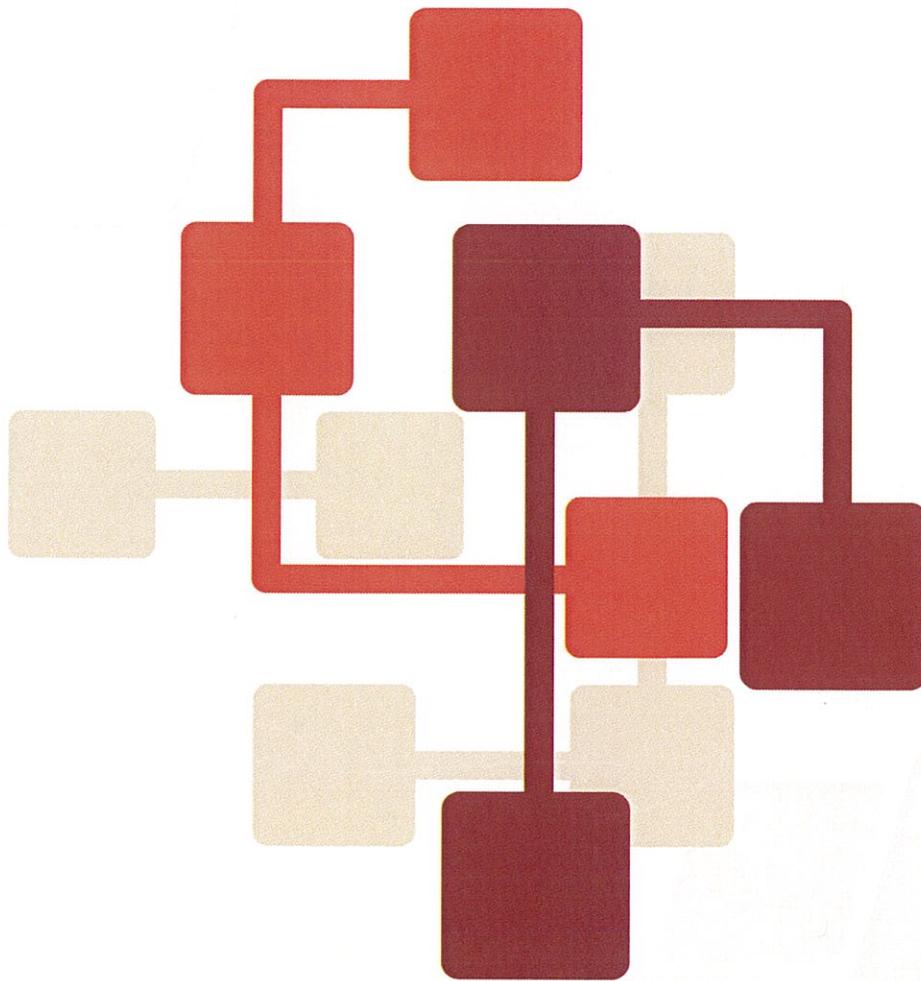


Manual de Procedimientos



ZAPOPAN
GOBIERNO MUNICIPAL
2012-2015

ÍNDICE

	Página
I. Introducción	3
II. Objetivo del manual de procedimientos	4
III. Inventario de subprocesos y procedimientos	5
IV. Descripción narrativa, flujo y anexo de los subprocesos y procedimientos	6
V. Glosario de términos	11
VI. Autorizaciones	12

ELABORÓ:	Dirección de Atención Ciudadana.		
FECHA DE EMISIÓN:	16-FEB-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	00-AC-MP-02	REVISIÓN:	0

I. INTRODUCCIÓN

El presente manual tiene como propósito contar con una guía rápida y específica que incluya la operación y desarrollo de las actividades de las diferentes direcciones generales del Municipio de Zapopan. Así como el de servir como un instrumento de apoyo y mejora institucional.

Incluye en forma ordenada y secuencial las operaciones de los procedimientos a seguir para las actividades laborales, motivando con ello un buen desarrollo administrativo y dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento Interno del Ayuntamiento y la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco.

Además es importante señalar, que este documento está sujeto a 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.

ELABORÓ:	Dirección de Atención Ciudadana.		
FECHA DE EMISIÓN:	16-FEB-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	00-AC-MP-02	REVISIÓN:	0

II. OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El presente manual es un instrumento operativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una dependencia, contiene información en forma metódica y detallada de las operaciones que deben seguirse para la realización de funciones o actividades de una dependencia.

Los objetivos del presente manual son:

- Describir los procedimientos del área.
- Extractar en forma ordenada, secuencial y detallada las actividades que se desarrollan dentro de un procedimiento, indicando los documentos utilizados en la realización de las actividades institucionales.
- El apoyo para la implementación de los métodos y técnicas de trabajo que deben seguirse para la realización de las actividades.
- Determinar responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de las actividades.
- Apoyar en la inducción, en el adiestramiento y capacitación del personal, ya que se describen en forma detallada las actividades.
- Otorgar al servidor público una visión integral de sus funciones al ofrecerle la descripción del procedimiento en su conjunto, así como las interrelaciones de éste con otras unidades de trabajo para la realización de las funciones asignadas.

ELABORÓ:	Dirección de Atención Ciudadana.		
FECHA DE EMISIÓN:	16-FEB-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	00-AC-MP-02	REVISIÓN:	0

III. INVENTARIO DE SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

INVENTARIO DE SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.			
CÓDIGO DEL SUBPROCESO	NOMBRE DEL SUBPROCESO	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
00-AC-SP-01	Atención Ciudadana	00-AC-PC-01	Atención de solicitud de información de servicio o folio de atención ciudadana
		00-AC-PC-02	Atención de solicitud ciudadana a través de oficialía de partes
		00-AC-PC-03	Seguimiento de solicitud ingresada por 072 y web

ELABORÓ:	Dirección de Atención Ciudadana.		
FECHA DE EMISIÓN:	16-FEB-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	00-AC-MP-02	REVISIÓN:	0

IV. DESCRIPCIÓN NARRATIVA, FLUJO Y ANEXO DE LOS SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

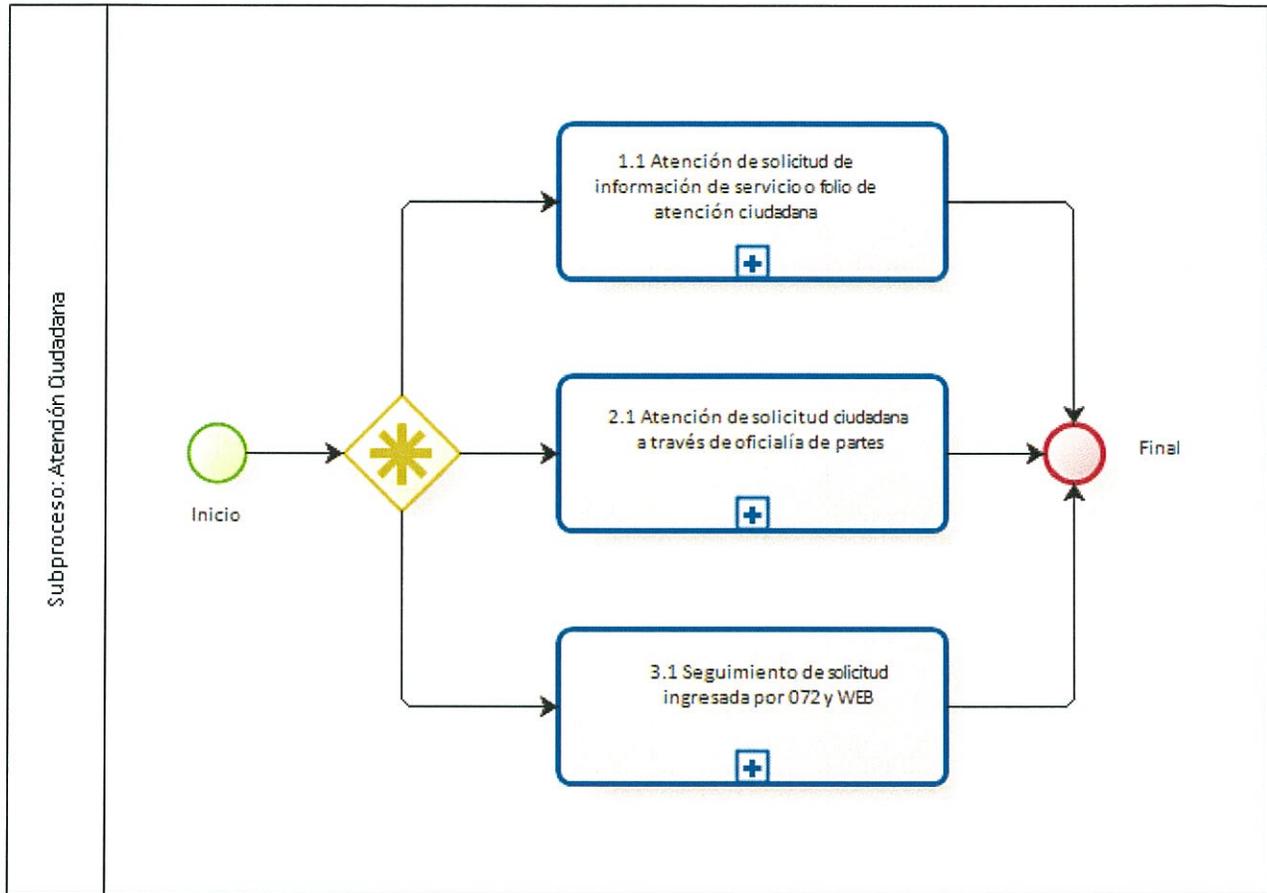
IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dirección General:	Presidencia	Código:	00-AC-SP-01
Dirección de Área:	Dirección de Atención Ciudadana	Fecha de Emisión:	23-ENE-2015
Sub Dirección:	N/A	Fecha de Actualización:	N/A
Jefatura ó Coordinación:	N/A	Revisión:	N/A
Sub proceso:	Atención ciudadana		
DATOS DE MAPEO			
Procedimiento	Descripción de la actividad	Área	
Atención de solicitud de información de servicio o folio de atención ciudadana. 00-AC-PC-01	1.1 Recibe solicitud de información de servicio o solicitud ciudadana, de manera presencial, a través de llamada telefónica o vía web	Dirección de Atención ciudadana	
	1.2 ¿Qué tipo de solicitud es?		
	En caso de solicitud ciudadana por oficio, pasa al procedimiento "Atención de Solicitud ciudadana a través de oficialía de partes" actividad 2.1		
	En caso de solicitud ciudadana por 072 o web, pasa al procedimiento "Seguimiento de folios levantados por 072 o web" actividad 3.1		
	En caso de ser solicitud de información de servicios o folios, pasa a la actividad 1.3		
	1.3 Verifica el tipo de información que requiere	Dirección de Atención ciudadana	
	1.4 ¿Requiere información sobre folio?		
	En caso de que si requiera información sobre un folio, pasa al procedimiento "Seguimiento de folios levantados por 072 o web" actividad 3.5		
	En caso de que no requiera información sobre un folio, pasa a la actividad 1.5		
	1.5 Brinda información	Dirección de Atención ciudadana	
	1.6 ¿Requiere más información?		
	En caso de que si requiera más información, pasa a la actividad 1.7		
Atención de Solicitud ciudadana a través de oficialía de partes. 00-AC-PC-02	1.7 Canaliza llamada a la dependencia	Dirección de Atención ciudadana	
	1.8 Registra llamada en control interno, termina procedimiento	Dirección de Atención ciudadana	
	En caso de que no requiera más información, pasa a la actividad 1.9		
	1.9 Pregunta si requiere levantar una solicitud ciudadana	Dirección de Atención ciudadana	
	1.10 ¿Requiere levantar solicitud ciudadana?		
	En caso de que no requiera levantar solicitud ciudadana, pasa a la actividad 1.11		
	1.11 Registra llamada en control interno, termina procedimiento	Dirección de Atención ciudadana	
	En caso de que si requiera levantar solicitud ciudadana, pasa a la actividad 1.12		
	1.12 Canaliza llamada al 072, pasa al procedimiento "Seguimiento de folios levantados por 072 o web" actividad 3.1	Dirección de Atención ciudadana	
	2.1 Revisa si la solicitud contiene todos los datos necesarios para canalizarla (nombre, teléfono, domicilio, cruces, etc).	Dirección de Atención ciudadana	
2.2 Folia el oficio para su control interno	Dirección de Atención ciudadana		
2.3 Registra los datos del oficio (quien lo envía, fecha, folio) en base de datos	Dirección de Atención ciudadana		
2.4 Determina a que dependencia se debe derivar para su respuesta	Dirección de Atención ciudadana		
2.5 Elabora oficio para derivar la solicitud a la(s) dependencia(s)	Dirección de Atención ciudadana		
2.6 Entrega folio y solicitud a dependencia correspondiente.	Dirección de Atención ciudadana		

ELABORÓ:	Dirección de Atención Ciudadana.		
FECHA DE EMISIÓN:	16-FEB-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	00-AC-MP-02	REVISIÓN:	0

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dirección General:	Presidencia	Código:	00-AC-SP-01
Dirección de Área:	Dirección de Atención Ciudadana	Fecha de Emisión:	23-ENE-2015
Sub Dirección:	N/A	Fecha de Actualización:	N/A
Jefatura ó Coordinación:	N/A	Revisión:	N/A
Sub proceso:	Atención ciudadana		
DATOS DE MAPEO			
Procedimiento	Descripción de la actividad	Área	
	2.7 Archiva hasta que la dependencia envía respuesta.	Dirección de Atención ciudadana	
	2.8 Recibe oficio de respuesta de la dependencia	Dirección de Atención ciudadana	
	2.9 Registra la respuesta en la base de datos (fecha, folio, etc.)	Dirección de Atención ciudadana	
	2.10 Revisa si la respuesta fue de la competencia de la dependencia.	Dirección de Atención ciudadana	
	2.11 ¿Es de su competencia?		
	En caso de que no sea de su competencia, pasa a la actividad 2.4		
	En caso de que si sea de su competencia, pasa a la actividad 2.12		
	2.12 Informa al ciudadano que ya existe respuesta	Dirección de Atención ciudadana	
Seguimiento de solicitud ingresada por 072 y web. 00-AC-PC-03	2.13 Entrega de manera física la respuesta al ciudadano	Dirección de Atención ciudadana	
	3.1 Llena formato de solicitud (nombre, teléfono, domicilio, etc.)	Dirección de Atención ciudadana	
	3.2 Genera folio en el sistema de seguimiento	Dirección de Atención ciudadana	
	3.3 Determina a que dependencia canaliza la solicitud	Dirección de Atención ciudadana	
	3.4 Revisa avance de la solicitudes ingresadas	Dirección de Atención ciudadana	
	3.5 ¿Qué estatus tiene?		
	En caso de que el estatus sea "Sin avance", pasa a la actividad		
	3.6 Cuestiona vía telefónica a la dependencia sobre el avance de la solicitud, pasa a la actividad 3.4	Dirección de Atención ciudadana	
	En caso de que el estatus sea "Atendida", pasa a la actividad 3.7		
	3.7 Verifica vía telefónica con el ciudadano si fue atendida su solicitud	Dirección de Atención ciudadana	
	3.8 ¿Fue atendida?		
	En caso de que si fue atendida, pasa a la actividad 3.12		
	En caso de que no fue atendida, pasa a la actividad 3.9		
	3.9 Cuestiona vía telefónica a la dependencia la respuesta de la solicitud	Dirección de Atención ciudadana	
3.10 Abre de nuevo el folio, pasa a la actividad 3.4	Dirección de Atención ciudadana		
3.11 En caso de que el estatus sea "No corresponde a la dependencia", pasa a la actividad 3.3			
3.12 Elabora reporte por dependencia para seguimiento del POA, termina procedimiento	Dirección de Atención ciudadana		

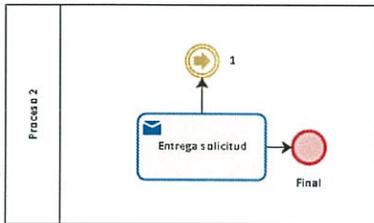
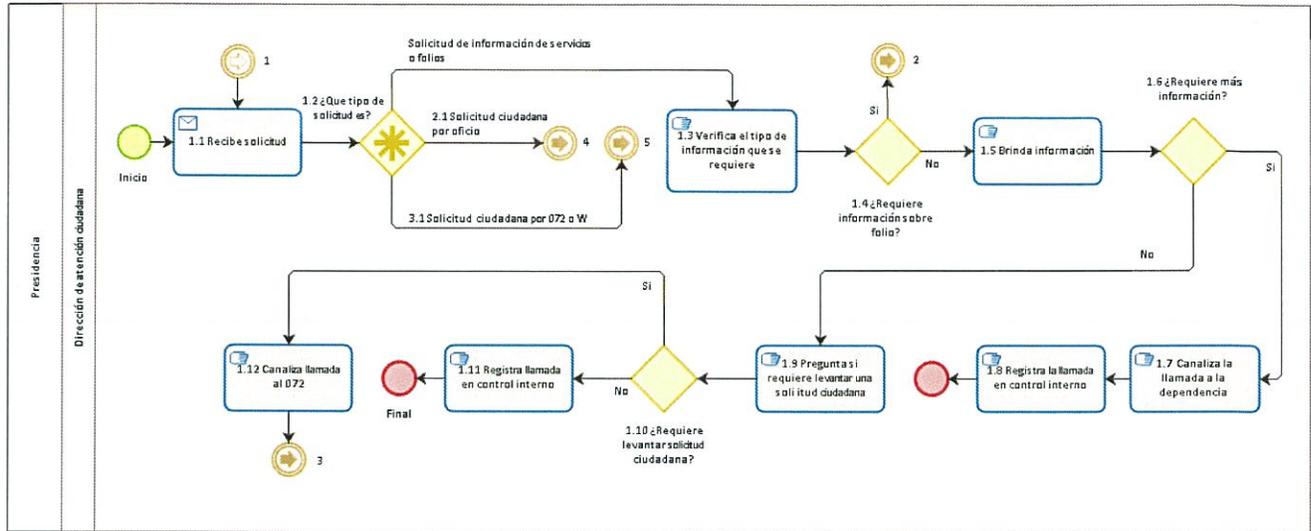
ELABORÓ:	Dirección de Atención Ciudadana.		
FECHA DE EMISIÓN:	16-FEB-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	00-AC-MP-02	REVISIÓN:	0

FLUJO
Índice

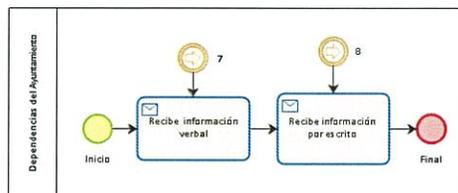
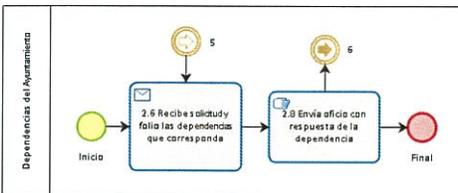
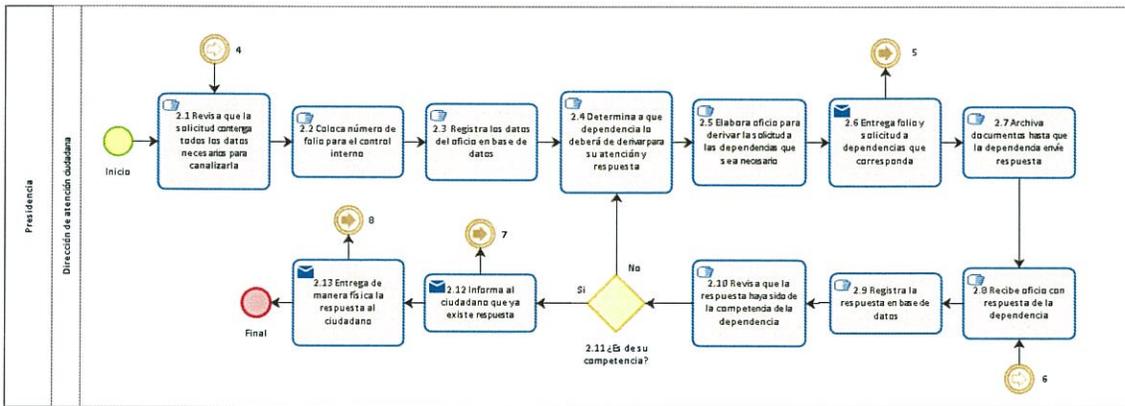


ELABORÓ:	Dirección de Atención Ciudadana.		
FECHA DE EMISIÓN:	16-FEB-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	00-AC-MP-02	REVISIÓN:	0

Atención de solicitud de información de servicio o folio de atención ciudadana

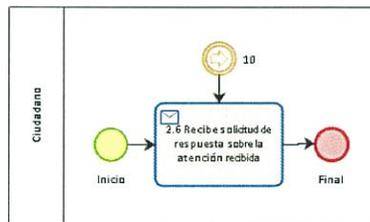
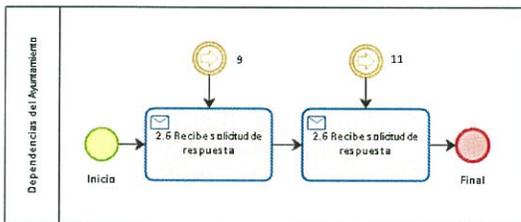
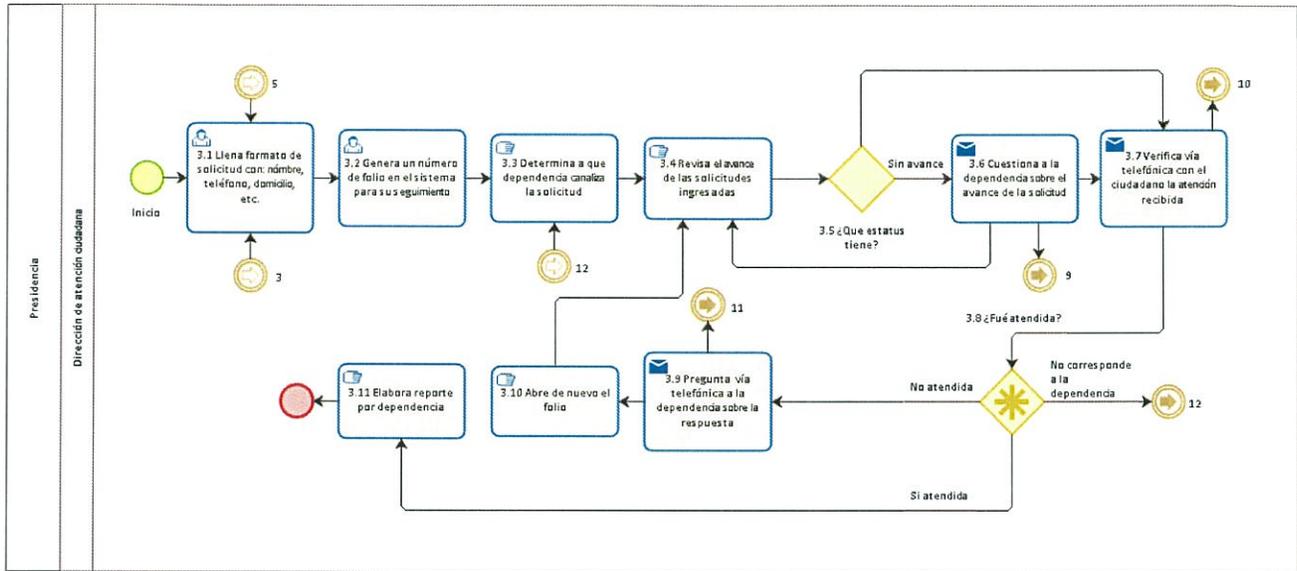


Atención de Solicitud ciudadana a través de oficialía de partes



ELABORÓ:	Dirección de Atención Ciudadana.		
FECHA DE EMISIÓN:	16-FEB-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	00-AC-MP-02	REVISIÓN:	0

Seguimiento de solicitud ingresada por 072 y web



Anexos

Solicitud ciudadana

Políticas

N/A

ELABORÓ:	Dirección de Atención Ciudadana.		
FECHA DE EMISIÓN:	16-FEB-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	00-AC-MP-02	REVISIÓN:	0

V. GLOSARIO DE TÉRMINOS.

Atención.- Recibir y canalizar la(s) solicitud(es) ciudadana(s) a la dependencia correspondiente.

Seguimiento.- Monitorear el avance de la solicitud ciudadana.

Solicitud.- Toda petición de información de los servicios que brinda el H. Ayuntamiento de Zapopan.

Solicitud atendida.- Obtener respuesta de la dependencia correspondiente.

ELABORÓ:	Dirección de Atención Ciudadana.		
FECHA DE EMISIÓN:	16-FEB-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	00-AC-MP-02	REVISIÓN:	0

VI. AUTORIZACIONES

Elaboración	Revisión	Autorización
		
Verónica Soledad Hernández García Auxiliar Administrativo A	Carlos Emilio Laso Villalobos Director de Atención Ciudadana	Dr. Héctor Robles Peiro Presidente Municipal



**DIR. DE ATENCIÓN
CIUDADANA**



**RESIDENCIA
MUNICIPAL**

ELABORÓ:	Dirección de Atención Ciudadana.		
FECHA DE EMISIÓN:	16-FEB-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	00-AC-MP-02	REVISIÓN:	0