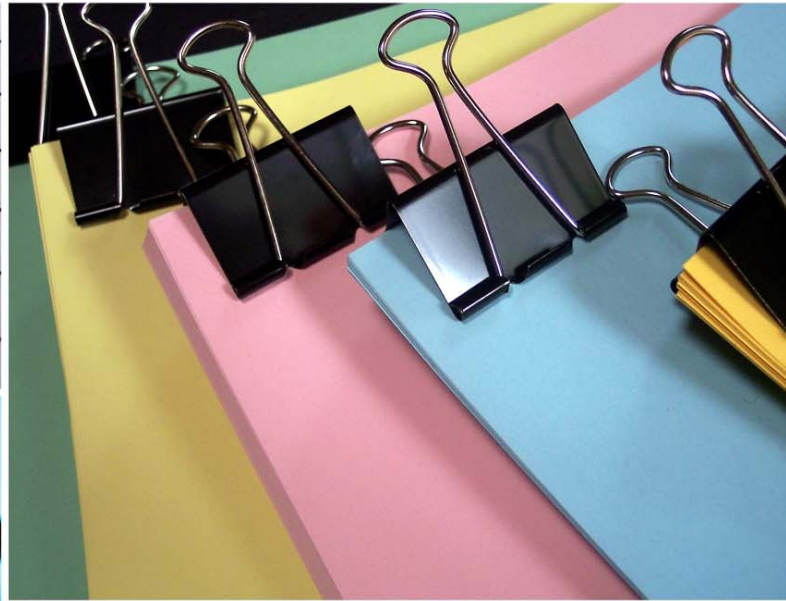
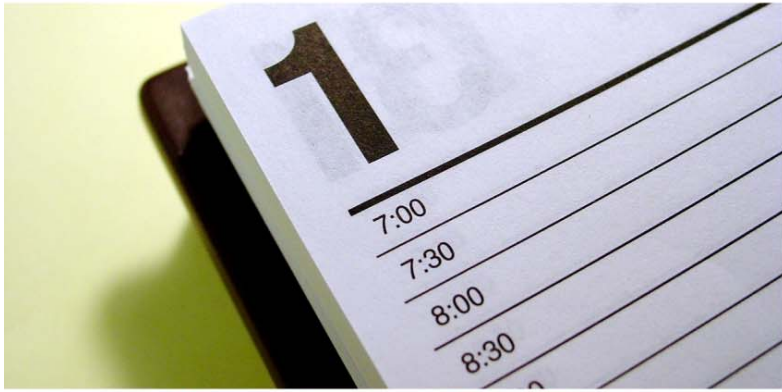


ZAPOPAN UNIDO



Manual para la
Calidad de la **Organización**
y los **Procedimientos**

PROCURADURÍA SOCIAL Y CIUDADANA



GOBIERNO MUNICIPAL DE
ZAPOPAN
2010 - 2012

www.zapopan.gob.mx

1. Índice

Sección	Descripción	Página
1	Índice	2
2	Normatividad	3
3	Organización interna de la dirección	6
4	Procesos	10
5	Trámites y servicios	18
6	Firmas	23

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Procuraduría Social y Ciudadana	Sindicatura	17.8	2

2. Normatividad

2.1 Atribuciones y funciones de la dirección

RIAAPMZ	Atribuciones exclusivas de la dirección	Funciones que se derivan de las atribuciones	
Artículo 111	XIV A través del procurador Social y Ciudadano, dirimir las controversias que puedan suscitarse entre la Administración Pública Municipal y los habitantes del Municipio, motivadas por los actos de la autoridad municipal que presuntamente afecten derechos de particulares, sirviendo de árbitro en los conflictos entre ciudadanos que afecten la vida comunitaria.	111 - XIV - 1	Prever, organizar, dirigir y controlar los procesos administrativos a través de los cuales se canalizan las inconformidades de los ciudadanos, por la actuación deficiente o irregular de las dependencias, proponiendo las innovaciones y mejoras en la mediación, para lograr hacer más eficientes los mecanismos, y generar las soluciones a los conflictos con autoridades municipales en apego irrestricto a los reglamentos municipales.
		111 - XIV - 2	Proponer y diseñar un procedimiento específico para el área de mediación, y sea establecido a través de un reglamento interno; en el que se precisen los términos, tiempos de respuesta, medios de convicción al que deberá sujetarse el proceso administrativo.
		111 - XIV - 3	Difundir las facultades y alcances del proceso de mediación, con los directores de las diferentes dependencias municipales, con la finalidad de hacer de su conocimiento la existencia de un procedimiento administrativo entre ellos y los ciudadanos presuntamente afectados por su actuación con el ánimo de enriquecer y solicitar su cooperación en los informes que se les solicite en tiempo y forma.
		111 - XIV - 4	Proponer ante las instancias municipales correspondientes, la difusión a través de los medios masivos de comunicación de las funciones de mediación encaminadas a dirimir los presuntos actos de autoridad municipal que afecten los derechos de particulares.
		111 - XIV - 5	Planear y definir las metas a corto y mediano plazo del área de mediación, para conducir y orientar los esfuerzos y actividades administrativas al logro de resultados cuantificables.
		111 - XIV - 6	Practicar auditorías internas, a los expedientes y procedimientos para cerciorarse del cumplimiento de los actos y diligencias desahogadas así como las resoluciones o sugerencias emitidas, se apeguen a lo que establecen los reglamentos.
		111 - XIV - 7	Propiciar y gestionar los medios y recursos necesarios para capacitar e incrementar el desarrollo de las actitudes, valores y destrezas del personal de esta área y se reflejen en el producto final traducido este en un servicio eficaz, oportuno y de calidad en beneficio de la ciudadanía.

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Procuraduría Social y Ciudadana	Sindicatura	17.8	3

RIAAPMZ	Atribuciones exclusivas de la dirección		Funciones que se derivan de las atribuciones				
Artículo 111	XIV	A través del procurador Social y Ciudadano, dirimir las controversias que puedan suscitarse entre la Administración Pública Municipal y los habitantes del Municipio, motivadas por los actos de la autoridad municipal que presuntamente afecten derechos de particulares, sirviendo de árbitro en los conflictos entre ciudadanos que afecten la vida comunitaria.	111 - XIV - 8	Periódicamente retroalimentar a las dependencias en base a la información obtenida al dirimir los conflictos, para sugerir el desarrollo de las áreas de oportunidad que nos permitan mejorar el servicio.			
			111 - XIV - 9	Establecer comunicación proactiva con el titular de la Sindicatura para informar el resultado en el cumplimiento de las sugerencias y recomendaciones emitidas.			
			111 - XIV - 10	Procurar y supervisar que el personal que labore en el área de mediación, cuente con la experiencia profesional y el perfil adecuado para integrar el trabajo administrativo con calidad y conocimiento.			
Artículo 12	I	Supervisar que los elementos de la policía entreguen sin demora a los detenidos a la Dirección de Prevención Social y den cuenta debidamente de los servicios de su competencia.	12-I-1	A través de los Defensores de Oficio adscritos a esta Procuraduría Social y Ciudadana; se supervisa que los ciudadanos detenidos por la comisión de alguna infracción flagrante, sean puestos disposición de las direcciones correspondientes. Los cuales a su vez informan al Director de Área de cualquier tipo de incidente o irregularidad en el servicio para que sea informado al Director del área de la Dirección General de Seguridad Pública y Bomberos.			
			II	12-II-2	Corresponde al Procurador Social y Ciudadano, una vez integrado el procedimientos por la denuncia de infracciones no flagrantes previsto por los artículos 55, 57 y 58 del Reglamento de Policía y Buen Gobierno y en los casos en que se acredite la responsabilidad del infractor, turnar el caso al Juez Municipal para que proceda conforme a sus atribuciones.		
				III	12-III-3	Corresponde en primera instancia orientar a los ciudadanos por conducto de los abogados y trabajadoras sociales con los que cuenta la dependencia; y en los casos que amerite se radicará una queja para buscar la solución de los conflictos por la vía pacífica y a través del diálogo y en el caso de los detenidos por comisión de infracción flagrante a través del defensor de oficio en turno.	
					IV	12-IV-4	Corresponde a esta dependencia sensibilizar a los ciudadanos en conflicto, para resarcir el daño ocasionado, fungiendo como mediador entre las partes para alcanzar los acuerdos necesarios, esto a través del procedimiento de queja ventilado en el área de conciliación.
						V	12-V-5

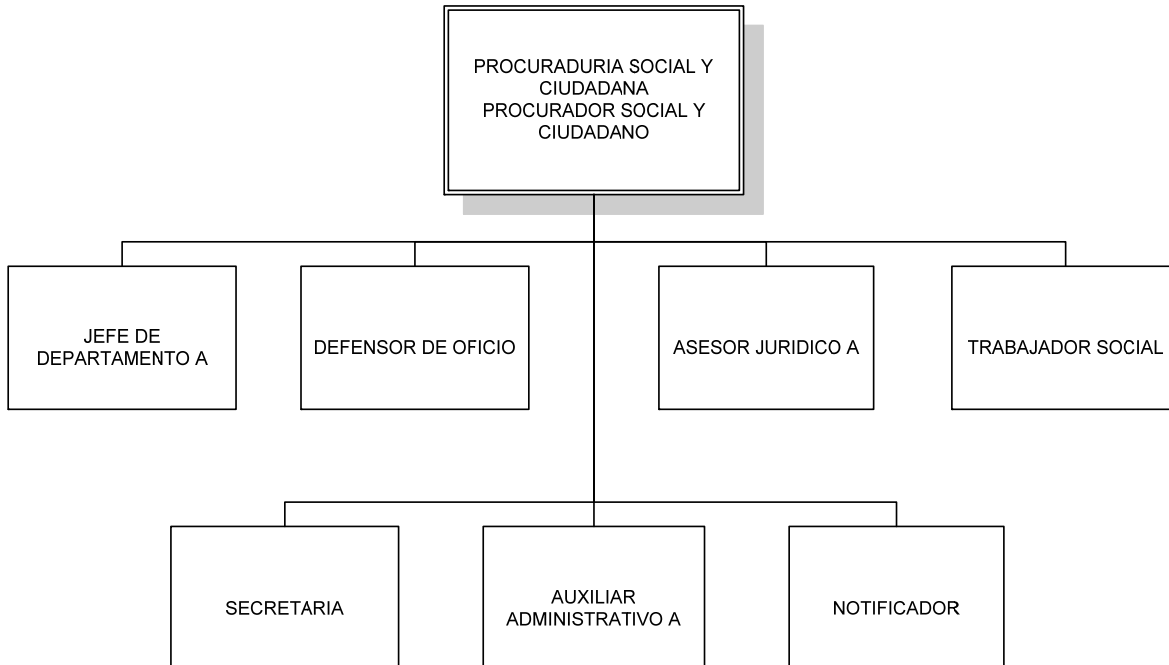
No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Procuraduría Social y Ciudadana	Sindicatura	17.8	4

RIAAPMZ	Atribuciones exclusivas de la dirección		Funciones que se derivan de las atribuciones	
Artículo 12	VI	Representar al ofendido	12-VI-6	Esta función corresponde a todos los que integran esta dependencia, toda vez que la naturaleza de la misma conlleva el apoyo a los ciudadanos para generar confianza y certeza en la vida comunitaria y en el cumplimiento de los derechos y obligaciones.
	X	Expedir copias de las constancias que les soliciten el denunciante, el infractor, o quien tenga interés jurídico;	12-X-10	En cumplimiento además del derecho de petición consagrado en nuestra carta magna, corresponde también vigilar y certificar los documentos solicitados por los ciudadanos, que estos concuerden fielmente con los archivos de la dependencia, que previamente se hayan cubierto el pago de los derechos de conformidad con la Ley de Ingresos Municipal vigente.
Artículo 12	XV	Vigilar y salvaguardar que se respeten los Derechos Humanos y las Garantías Individuales de los infractores y ofendidos	12-XV-15	Es función primordial del Procurador Social y Ciudadano que los Jefes de Área de Conciliación y Mediación, del respectivo personal a su cargo y de los Defensores de Oficio, el vigilar que en los actos de autoridad de otras dependencias municipales o instancias de gobierno, nos se conculquen las garantías y los derechos humanos, entendiendo también esta obligación como un eje rector para que los propios actos que emanen de los procesos asignados a esta dependencia se sujeten invariablemente al respeto de las referidas garantías y derechos humanos, y en el caso que corresponda orientar al afectado para que acuda ante la Comisión Estatal de Derechos Humanos Jalisco.

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Procuraduría Social y Ciudadana	Sindicatura	17.8	5

3. Organización interna de la dirección

3.1 Organigrama oficial de la dirección



3.2 Suplencias

Las ausencias temporales del Director se realizaran conforme a lo dispuesto en el Art. 99 del Reglamento Interno del Ayuntamiento y la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco.

NOTA: Para el buen desempeño de sus funciones la Procuraduría Social y Ciudadana cuenta con personal comisionado, que se integra en las siguientes áreas funcionales: Área de Conciliación y Área de Mediación.

3.2 Tabla de relación: Funciones – Proceso – Responsable

Funciones	Procesos		Puesto Responsable
111 - XIV - 1	17.8.2	Quejas ciudadanas (vecinales, conyugales y familiares)	Jefe de Conciliación y Jefe de Mediación
111 - XIV - 2	17.8.2	Quejas ciudadanas (vecinales, conyugales y familiares)	Jefe de Conciliación y Jefe de Mediación
111 - XIV - 3	17.8.2	Quejas ciudadanas (vecinales, conyugales y familiares)	Jefe de Conciliación y Jefe de Mediación
111 - XIV - 4	17.8.2	Quejas ciudadanas (vecinales, conyugales y familiares)	Jefe de Conciliación y Jefe de Mediación
111 - XIV - 5	17.8.2	Quejas ciudadanas (vecinales, conyugales y familiares)	Jefe de Conciliación y Jefe de Mediación
111 - XIV - 6	17.8.2	Quejas ciudadanas (vecinales, conyugales y familiares)	Jefe de Conciliación y Jefe de Mediación

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Procuraduría Social y Ciudadana	Sindicatura	17.8	6

Funciones	Procesos		Puesto Responsable
111 - XIV - 7	17.8.2	Quejas ciudadanas (vecinales, conyugales y familiares)	Jefe de Conciliación y Jefe de Mediación
111 - XIV - 8	17.8.2	Quejas ciudadanas (vecinales, conyugales y familiares)	Jefe de Conciliación y Jefe de Mediación
111 - XIV - 9	17.8.2	Quejas ciudadanas (vecinales, conyugales y familiares)	Jefe de Conciliación y Jefe de Mediación
111 - XIV - 10	17.8.2	Quejas ciudadanas (vecinales, conyugales y familiares)	Jefe de Conciliación y Jefe de Mediación
12-I-1	17.8.1	Defensoría de oficio	Defensor de Oficio
12-II-2	17.8.2	Quejas ciudadanas (vecinales, conyugales y familiares)	Jefe de Conciliación y Jefe de Mediación
12-III-3	17.8.2	Quejas ciudadanas (vecinales, conyugales y familiares)	Jefe de Conciliación y Jefe de Mediación
	17.8.3	Asesoría Psicológica	Trabajadora Social
12-IV-4	17.8.2	Quejas ciudadanas (vecinales, conyugales y familiares)	Jefe de Conciliación y Jefe de Mediación
12-V-5	17.8.2	Quejas ciudadanas (vecinales, conyugales y familiares)	Jefe de Conciliación y Jefe de Mediación
12-VI-6	17.8.1	Defensoría de oficio	Defensor de Oficio
12-X-10	17.8.4	Solicitud de copias certificadas	Jefe de Conciliación y Jefe de Mediación
12-XV-15	17.8.2	Quejas ciudadanas (vecinales, conyugales y familiares)	Jefe de Conciliación y Jefe de Mediación

3.3 Perfil del funcionario

Nombre del puesto	Procurador Social y Ciudadano
Área	Procuraduría Social y Ciudadana
Jefe Inmediato	Síndico Municipal
Personal a su cargo	Jefe de Mediación, Jefe de Conciliación, Defensores de Oficio, Trabajadoras Sociales, Personal Administrativo.
Responsabilidades funcionales	<p>I. Supervisar que los elementos de la policía entreguen sin demora a los detenidos a la Dirección de Prevención Social y den cuenta debidamente de los servicios de su competencia.</p> <p>II. Remitir al Juez las denuncias en donde se demuestre fehacientemente la responsabilidad del infractor.</p> <p>III. Orientar, atender y brindar apoyo tanto a ofendidos como a infractores o a sus familiares, así como intervenir en conflictos vecinales o familiares con el único fin de conciliar o mediar a las partes.</p> <p>IV. Mediar en la conciliación para la reparación del daño.</p> <p>V. Intervenir a petición de parte, en problemas familiares, conyugales y vecinales.</p> <p>VI. Representar al ofendido.</p> <p>VII. Enviar al Coordinador General de Prevención Social la documentación que se encuentre bajo su resguardo y rendir un informe que contenga los asuntos tratados y las determinaciones que haya tomado.</p> <p>VIII. Acatar y transmitir los lineamientos y criterios de carácter técnico y jurídico que emita el Síndico Municipal y el Coordinador General de Prevención Social.</p> <p>IX. Recibir y resolver sin demora los asuntos que le derive el Síndico o el Coordinador General de Prevención Social.</p> <p>X. Expedir copias de las constancias que les soliciten el denunciante, el infractor, o quien tenga interés jurídico.</p> <p>XI. Dirigir el personal que integra la Procuraduría, el cual estará bajo sus órdenes y responsabilidad.</p> <p>XII. Validar con su firma y sello la documentación que procese en el desempeño de sus funciones.</p> <p>XIII. Prestar apoyo a las personas extraviadas o en su caso canalizarlos a Prevención Social.</p> <p>XIV. Prestar apoyo a los jueces y al Jefe de Prevención Social.</p> <p>XV. Vigilar y salvaguardar que se respeten los Derechos Humanos y las Garantías Individuales de los infractores y ofendidos.</p> <p>XVI. Guardar reserva de los asuntos que lleguen a su conocimiento con</p>

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Procuraduría Social y Ciudadana	Sindicatura	17.8	7

Responsabilidades funcionales	<p>motivo de sus funciones.</p> <p>XVII. Las demás atribuciones que le confiera el Coordinador General de Juzgados y Prevención Social, el presente Reglamento y los otros ordenamientos.</p> <p>Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con su contrato de trabajo.</p>
--------------------------------------	---

Nombre del puesto	Jefe de Conciliación
Área	Conciliación
Jefe inmediato	Procurador Social y Ciudadano
Personal a su cargo	Trabajadoras Sociales, Asesores Jurídicos y Notificador
Responsabilidades funcionales	<p>Radicar e integrar el procedimiento de Queja Ciudadana (Vecinal Conyugal y Familiar).</p> <p>Desahogar las audiencias previstas en el artículo 58 del Reglamento de Policía y Buen Gobierno en las que se busca dirimir las controversias a los conflictos ciudadanos de manera pacífica y mediante el diálogo respetuoso, así como ponderar la intervención de las partes y de la Trabajadora Social que coadyuva en el proceso.</p> <p>Orientar a los ciudadanos en materia jurídica y procedimental, para que puedan tomar las decisiones más pertinentes en la solución de sus controversias, y en su caso derivarlos a otras instancias de gobierno o universidades en donde se les pueda patrocinar el caso de forma gratuita ante los juzgados correspondientes.</p> <p>Elaborar los acuerdos debidamente fundados y motivados, de los escritos presentados por los ciudadanos de forma oportuna, dar contestación a los oficios recibidos en oficialía de partes de esta dependencia.</p> <p>Rendir informes a las autoridades.</p> <p>Coordinar al personal a su cargo, para que el servicio se preste a la ciudadanía de forma eficiente y oportuna, comunicando al Procurador Social y Ciudadano de las irregularidades o deficiencias en el desempeño de las actividades para de manera oportuna identificar las áreas de oportunidad y crecimiento.</p> <p>Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con su contrato de trabajo.</p>

Nombre del puesto	Jefe de Mediación
Área	Mediación
Jefe Inmediato	Procurador Social y Ciudadano
Personal a su cargo	Trabajadoras Sociales, Asesores Jurídicos y Notificador
Responsabilidades funcionales	<p>Radicar e integrar el procedimiento de Queja Ciudadana (Vecinal Conyugal y Familiar).</p> <p>Desahogar las audiencias previstas en el artículo 58 del Reglamento de Policía y Buen Gobierno en las que se busca dirimir las controversias a los conflictos ciudadanos de manera pacífica y mediante el diálogo respetuoso, así como ponderar la intervención de las partes y de la Trabajadora Social que coadyuva en el proceso.</p> <p>Orientar a los ciudadanos en materia jurídica y procedimental, para que puedan tomar las decisiones más pertinentes en la solución de sus controversias, y en su caso derivarlos a otras instancias de gobierno o universidades en donde se les pueda patrocinar el caso de forma gratuita ante los juzgados correspondientes.</p> <p>Elaborar los acuerdos debidamente fundados y motivados, de los escritos presentados por los ciudadanos de forma oportuna, dar contestación a los oficios recibidos en oficialía de partes de esta dependencia.</p> <p>Rendir informes a las autoridades.</p> <p>Coordinar al personal a su cargo, para que el servicio se preste a la ciudadanía de forma eficiente y oportuna, comunicando al Procurador Social y Ciudadano de las irregularidades o deficiencias en el desempeño de las actividades para de manera oportuna identificar las áreas de oportunidad y crecimiento.</p> <p>Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con su contrato de trabajo.</p>

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Procuraduría Social y Ciudadana	Sindicatura	17.8	8

Nombre del puesto	Defensor de Oficio
Área	Defensoría de Oficio
Jefe inmediato	Procurador Social y Ciudadano
Personal a su cargo	Ninguno
Responsabilidades funcionales	<p>Representar y asesorar legalmente al infractor</p> <p>Vigilar y salvaguardar que se protejan las garantías individuales y los derechos humanos del presunto infractor</p> <p>Supervisar que el procedimiento se sujete al presente Reglamento</p> <p>Orientar, atender, y apoyar a los infractores y familiares de los mismos</p> <p>Coadyuvar con los defensores particulares de los presuntos infractores, cuando estos así lo soliciten</p> <p>Promover todo lo conducente a la defensa de los presuntos infractores</p> <p>Guardar reserva de los asuntos que son motivo de su trabajo</p> <p>Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con su contrato de trabajo.</p>

Nombre del puesto	Trabajadora Social
Área	Conciliación y Mediación
Jefe inmediato	Jefe de Conciliación y Jefe de Mediación
Personal a su cargo	Ninguno
Responsabilidades funcionales	<p>Conjuntamente con el Jefe de Conciliación o Jefe de mediación intervenir en el desahogo de las audiencias, para sugerir o emitir una opinión que permita clarificar los roles sociales de las partes, lo cual coadyuva a lograr los acuerdos pacíficos en la solución de los conflictos ciudadanos (vecinales, conyugales y familiares).</p> <p>Entrevista inicial con el o los ciudadanos que requieran el servicio de queja ciudadana (vecinal, conyugal o familiar) para brindar la atención y asesoría y en su caso radicar el procedimiento de queja y elabora el citatorio al ciudadano.</p> <p>Valoración de Trabajo Social en los casos que se requiera, para derivar o integrar algún informe.</p> <p>A través del Programa SICATS (Sistema Interinstitucional de Canalización de Trabajo Social) dependiente del Sistema DIF Jalisco se derivan los casos en los que se considera necesario la intervención inmediata por parte de otras instituciones o instancias de gobierno para solucionar la problemática familiar.</p> <p>Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con su contrato de trabajo.</p>

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Procuraduría Social y Ciudadana	Sindicatura	17.8	9

4. Procesos

4.1 Inventario de procesos, trámites y servicios de la dirección

Objetivo de la Procuraduría Social y Ciudadana			
Contribuir al orden social, fomentando la tolerancia y el respeto entre los ciudadanos del municipio de Zapopan a través de la conciliación y el diálogo con el propósito de prevenir y solucionar problemas de índole vecinal, conyugal y familiar. Dirimir las controversias motivadas por la actuación de las autoridades municipales y que presuntamente afecten los derechos de particulares.			
Procesos		Trámite o servicio	
17.8.1	Defensoría de oficio	648	Asesoría Jurídica / Procuraduría Social y Ciudadana.
17.8.2	Quejas ciudadanas (vecinales, conyugales y familiares)	150	Quejas ciudadanía (familiar, vecinal o conyugal).
		151	Quejas ciudadanía Área de Mediación.
17.8.3	Asesoría Psicológica	649	Asesoría Psicológica / Procuraduría Social y Ciudadana.
17.8.4	Solicitud de copias certificadas	647	Solicitud de Copias Certificadas.

NOTA: Los procesos administrativos y los relacionados con la transparencia y acceso a la información se registrarán por los lineamientos que emitan las Direcciones Responsables de los mismos.

Proceso 17.8.1: Defensoría de oficio

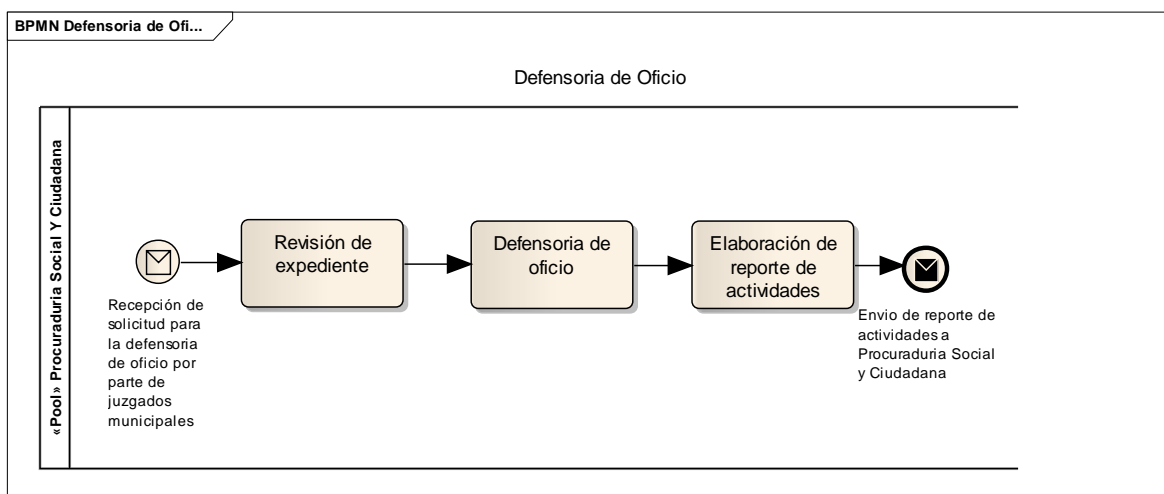
Organización y procesos	Trámite o servicio asociado	648 - Asesoría Jurídica / Procuraduría Social y Ciudadana.
	Políticas del proceso	Representar y asesorar legalmente a las personas que se encuentren detenidas en las celdas municipales por la comisión de infracción flagrante al Reglamento de Policía y Buen Gobierno.
	Objetivo del proceso	Prestar el servicio con calidad y eficiencia vigilando y salvaguardando que se protejan las garantías individuales y los derechos humanos del presunto infractor.
	Insumo del proceso	La defensa del presunto infractor.
	Producto del proceso	Atención ágil y justa del detenido con apego al Reglamento de Policía y Buen Gobierno.
	Indicador del proceso	Indicador 1: Asesorías jurídicas personales. Fórmula: NAJA (Número) Variable 1: NAJA - Número de asesorías jurídicas atendidas (Número)
Sistema de Gestión de Calidad	Documentos relacionados	Expediente del detenido e informe de guardia.
	Alcance o campo de aplicación	Coordinación de Juzgados Municipales, Prevención del Delito.
	Términos y/o definiciones	Presunto infractor.- Persona a la cual se le imputa presuntamente la comisión de una infracción.
		Infractor.- Persona a la que se le acredita fehacientemente la comisión de una infracción prevista en el Reglamento de Policía y Buen Gobierno.
		Flagrancia.- Momento en espacio y tiempo en que la persona comete la falta administrativa y es sorprendido por la autoridad.
		Coadyuvar.- Contribuir, asistir o ayudar a la consecución de la defensa del detenido.
		Salvaguardar.- Defender, amparar, proteger los derechos del detenido.
	Distribución	
	Plazo	Inmediato.
	Responsable del proceso	Defensor de Oficio.
	Elaboró	Procurador Social y Ciudadano
	Aprobó	Procurador Social y Ciudadano
	Fecha de revisión	
Revisó	Dirección de Innovación Gubernamental	
No. de revisión		
Fecha de emisión	Abril 2011	

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Procuraduría Social y Ciudadana	Sindicatura	17.8	10

Descripción narrativa del proceso 17.8.1

Procedimiento	No.	Actividad	Responsable	Área
Recepción de petición de defensoría de oficio	01	01.01 Recibe solicitud por parte de juzgados municipales para la defensoría de oficio.	Defensor de Oficio	Procuraduría Social Y Ciudadana
		01.02 Traslada a celdas.	Defensor de Oficio	Procuraduría Social Y Ciudadana
		01.03 Recibe expediente del detenido.	Defensor de Oficio	Procuraduría Social Y Ciudadana
		01.04 Revisa expediente del detenido.	Defensor de Oficio	Procuraduría Social Y Ciudadana
Defensoría de oficio	02	02.01 En caso de que sea delito.		
		02.02 Orienta al detenido sobre su aprehensión.	Defensor de Oficio	Procuraduría Social Y Ciudadana
		02.03 En caso de que sea infracción.		
		02.04 Corroborar la información del expediente.	Defensor de Oficio	Procuraduría Social Y Ciudadana
		02.05 En caso de que se demuestre la infracción.		
		02.06 Sensibiliza al juez sobre la situación económica y reiteración del detenido para obtener la multa mínima posible.	Defensor de Oficio	Procuraduría Social Y Ciudadana
		02.07 En caso de que no se den los elementos para tipificar la infracción.		
		02.08 Habla con el juez demostrando la improcedencia de la detención de la persona.	Defensor de Oficio	Procuraduría Social Y Ciudadana
Elaboración de reporte de actividades	03	03.01 Anota servicio realizado.	Defensor de Oficio	Procuraduría Social Y Ciudadana
		03.02 Elabora reporte de actividades.	Defensor de Oficio	Procuraduría Social Y Ciudadana

Diagrama de flujo del proceso 17.8.1



No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Procuraduría Social y Ciudadana	Sindicatura	17.8	11

Proceso 17.8.2: Quejas ciudadanas (vecinales, conyugales y familiares)

Organización y procesos	Trámite o servicio asociado	150 - Quejas ciudadanía (familiar, vecinal o conyugal). 151 - Quejas ciudadanía Área de Mediación.		
	Políticas del proceso	Cumplir con los requisitos previstos por el artículo 55 del Reglamento de Policía y Buen Gobierno, y en otros casos a petición del ciudadano quien solicita la intervención, valorar que el caso sea susceptible o por lo menos tenga la posibilidad de ser solucionado de manera pacífica, que no sea constitutivo de un delito, que no haya sido denunciado o demandado previamente ante otra autoridad o instancia de gobierno. Que el ciudadano acredite su interés jurídico o radique en el municipio, ser mayor de edad o bien ser representado por alguno de sus padres o tutor legal.		
	Objetivo del proceso	Obtener acuerdos conciliatorios entre las partes que pongan fin al conflicto. Y de esta manera alcanzar el compromiso o meta anual establecida.		
	Insumo del proceso	El conflicto ciudadano		
	Producto del proceso	Solución del conflicto mediante acuerdo entre las partes		
	Indicador del proceso	Indicador 1: Quejas ciudadanas atendidas en Procuraduría Social y Ciudadana. Fórmula: NQA (Número) Variable 1: NQA - Número de quejas atendidas (Número)		
Sistema de Gestión de Calidad	Documentos relacionados	En algunos casos dictámenes emitidos por otras dependencias municipales		
	Alcance o campo de aplicación	Área de Conciliación y Área Mediación		
	Términos y/o definiciones		Presunto infractor.- Persona a la cual se le imputa presuntamente la comisión de una infracción.	
			Infractor.- Persona a la que se le acredita fehacientemente la comisión de una infracción prevista en el Reglamento de Policía y Buen Gobierno.	
			Flagrancia.- Momento en espacio y tiempo en que la persona comete la falta administrativa y es sorprendido por la autoridad.	
			Mediación.- Medio alternativo para solucionar los conflictos derivados por la deficiencia en la atención por parte de la administración pública municipal que afecte presuntamente los derechos de particulares.	
			Radicar.- Actuación inicial por parte de la autoridad administrativa en el que se da curso al trámite de queja ciudadana y se gira citatorio al presunto infractor o citado.	
			Quejoso.- Ciudadano del municipio quien se considera afectado en sus derechos o posesiones y solicita la intervención de la Procuraduría Social y Ciudadana.	
			Citado.- Persona cuya comparecencia es requerida por parte de la autoridad administrativa para desahogar una diligencia dentro de un proceso, o bien para que con su información prevenir que se vulnere el tejido social.	
			Cédula.- Documento que se fija en el ingreso del domicilio del citado, en los casos en que no atiende al notificador, en que se resume el contenido del auto de radicación, citatorio o acuerdo.	
			Queja.- Acción manifiesta de inconformidad por parte del ciudadano, ante las molestias o daños que otra persona le ocasione, sin que llegue a constituir un delito.	
			Medio de convicción.- Son las pruebas o medios con los cuales los ciudadanos que intervienen en el proceso de queja acreditan su dicho o su defensa, generando en quien representa la autoridad certeza de lo que sostiene.	
			Tolerancia.- Es la aceptación de la diversidad de opinión, social, étnica, política, deportiva, cultural y religiosa. Es la capacidad de escuchar y aceptar a los demás valorando las distintas formas de entender y posicionarse en la vida, siempre que no atente contra los derechos fundamentales de la persona, del grupo o del municipio de Zapopan.	
			Distribución	
			Plazo	De 8 a 30 días hábiles
	Responsable del proceso	Jefe de Conciliación y/o Jefe de Mediación		
	Elaboró	Jefe de Conciliación y/o Jefe de Mediación		
	Aprobó	Procurador Social y Ciudadano		
	Fecha de Revisión			
	Revisó	Dirección de Innovación Gubernamental		
	No. de revisión			
	Fecha de emisión	Abril 2011		

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Procuraduría Social y Ciudadana	Sindicatura	17.8	12

Descripción narrativa del proceso 17.8.2

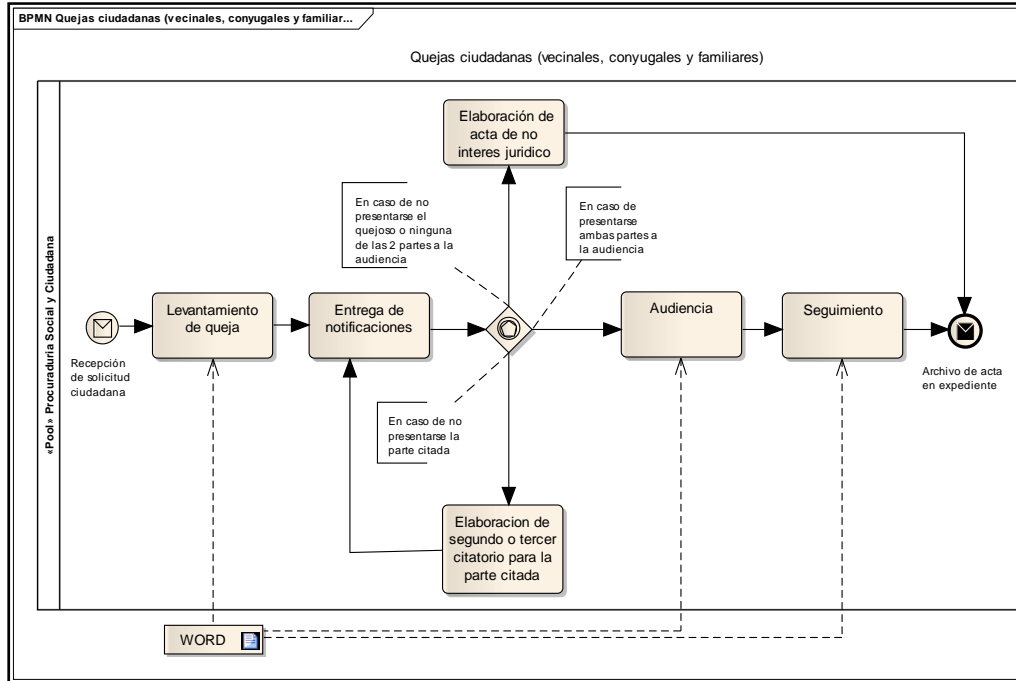
Procedimiento	No.	Actividad	Responsable	Área
Recepción de la queja	01	01.01 Recibe solicitud por parte del ciudadano.	Secretaria	Procuraduría Social y Ciudadana
		01.02 Proporciona información sobre los servicios que presta la procuraduría.	Secretaria	Procuraduría Social y Ciudadana
		01.03 En caso de ser de la competencia de la procuraduría social y ciudadana.		
		01.04 Deriva a trabajadora social.	Secretaria	Procuraduría Social y Ciudadana
		01.05 Realiza entrevista inicial con el ciudadano solicitando los datos para el levantamiento de la queja.	Trabajadora social / abogada	Procuraduría Social y Ciudadana
		01.06 Elabora la queja.	Trabajadora social / abogada	Procuraduría Social y Ciudadana
		01.07 Imprime 3 juegos por persona citada.	Trabajadora social / abogada	Procuraduría Social y Ciudadana
		01.08 Recaba firmas (ciudadano, jefe de conciliación, testigo, director).	Trabajadora social / abogada	Procuraduría Social y Ciudadana
		01.09 Entrega copia al ciudadano, indicando fecha y hora de la audiencia.	Trabajadora social / abogada	Procuraduría Social y Ciudadana
Entrega de notificaciones	02	02.01 Integra expediente de la queja.	Trabajadora social / abogada	Procuraduría Social y Ciudadana
		02.02 Captura registro de notificaciones.	Secretaria	Procuraduría Social y Ciudadana
		02.03 Entrega notificaciones a notificador.	Secretaria	Procuraduría Social y Ciudadana
		02.04 Traslada notificación al domicilio de la parte citada.	Notificador	Procuraduría Social y Ciudadana
		02.05 Entrega notificación, explicando fecha y hora, y motivo de la audiencia.	Notificador	Procuraduría Social y Ciudadana
		02.06 Traslada a oficina de procuraduría social y ciudadana.	Notificador	Procuraduría Social y Ciudadana
		02.07 Entrega acuses de recibo de notificaciones a la secretaria.	Notificador	Procuraduría Social y Ciudadana
		02.08 Captura registro de acuse de recibos.	Secretaria	Procuraduría Social y Ciudadana
		02.09 Turna al área de elaboración para que los acomoden en sus expedientes.	Secretaria	Procuraduría Social y Ciudadana
		02.10 Acomoda acuses de recibo en expedientes correspondientes.	Trabajadora social / abogada	Procuraduría Social y Ciudadana
Casos en que no se realiza la audiencia	03	03.01 En caso de no presentarse el quejoso o ninguna de las 2 partes a la audiencia.		
		03.02 Elabora acta indicando que no existe interés jurídico.	Trabajadora social / abogada / jefe de conciliación	Procuraduría Social y Ciudadana
		03.03 Archiva acta de no interés jurídico.	Trabajadora social / abogada	Procuraduría Social y Ciudadana
		03.04 En caso de no presentarse la parte citada a la audiencia.		
		03.05 Elabora segundo o tercer citatorio para la parte citada.	Trabajadora social / abogada	Procuraduría Social y Ciudadana
		03.06 Turna citatorio a notificador.		
		03.07 Traslada citatorio al domicilio de la parte citada.	Notificador	Procuraduría Social y Ciudadana
		03.08 Entrega citatorio.	Notificador	Procuraduría Social y Ciudadana
		03.09 Traslada a oficina de procuraduría social y ciudadana.	Notificador	Procuraduría Social y Ciudadana
		03.10 Entrega acuse de recibo de citatorio a la secretaria.	Notificador	Procuraduría Social y Ciudadana
Casos en que no se	03	03.11 Captura registro de acuse de recibos.	Secretaria	Procuraduría Social y Ciudadana

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Procuraduría Social y Ciudadana	Sindicatura	17.8	13

Procedimiento	No.	Actividad	Responsable	Área
realiza la audiencia		03.12 Turna al área de elaboración para que los acomoden en sus expedientes.	Secretaria	Procuraduría Social y Ciudadana
		03.13 Acomoda acuses de recibo en expedientes correspondientes.	Trabajadora social / abogada	Procuraduría Social y Ciudadana
Audiencia	04	04.01 En caso de presentarse ambas partes a la audiencia.		
		04.02 Realiza la audiencia.	Trabajadora social / abogada / jefe de conciliación	Procuraduría Social y Ciudadana
		04.03 Elabora acta conciliatoria o no conciliatoria según sea el caso.	Trabajadora social / abogada / jefe de conciliación	Procuraduría Social y Ciudadana
		04.04 Imprime acta de audiencia.	Trabajadora social / abogada / jefe de conciliación	Procuraduría Social y Ciudadana
		04.05 Lee el acta de audiencia a los integrantes de la audiencia.	Trabajadora social / abogada / jefe de conciliación	Procuraduría Social y Ciudadana
		04.06 Recaba firmas para el acta de audiencia.	Trabajadora social / abogada / jefe de conciliación	Procuraduría Social y Ciudadana
		04.07 Entrega el acta de audiencia a los integrantes de la audiencia.	Trabajadora social / abogada / jefe de conciliación	Procuraduría Social y Ciudadana
Seguimiento	05	05.01 En caso de que alguna de las partes se queje que no se esté cumpliendo con los acuerdos firmados.		
		05.02 Se da seguimiento a los acuerdos firmados.	Trabajadora social / abogada / jefe de conciliación	Procuraduría Social y Ciudadana
		05.03 En caso de que se constate que no se están llevando a cabo los acuerdos firmados.		
		05.04 Elabora citatorio de ajuste para hablar con la parte que supuestamente no está cumpliendo los acuerdos firmados.	Trabajadora social / abogada / jefe de conciliación	Procuraduría Social y Ciudadana
		05.05 Turna citatorio de ajuste a notificador.		
		05.06 Traslada citatorio de ajuste al domicilio de la parte citada.	Notificador	Procuraduría Social y Ciudadana
		05.07 Entrega citatorio de ajuste.	Notificador	Procuraduría Social y Ciudadana
		05.08 Traslada a oficina de procuraduría social y ciudadana.	Notificador	Procuraduría Social y Ciudadana
		05.09 Entrega acuse de recibo de citatorio de ajuste a la secretaria.	Notificador	Procuraduría Social y Ciudadana
		05.10 Captura registro de acuse de recibos.	Secretaria	Procuraduría Social y Ciudadana
		05.11 Turna al área de elaboración para que los acomoden en sus expedientes.	Secretaria	Procuraduría Social y Ciudadana
		05.12 Acomoda acuses de recibo en expedientes correspondientes.	Trabajadora social / abogada	Procuraduría Social y Ciudadana

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Procuraduría Social y Ciudadana	Sindicatura	17.8	14

Diagrama de flujo del proceso 17.8.2



Proceso 17.8.3: Asesoría psicológica

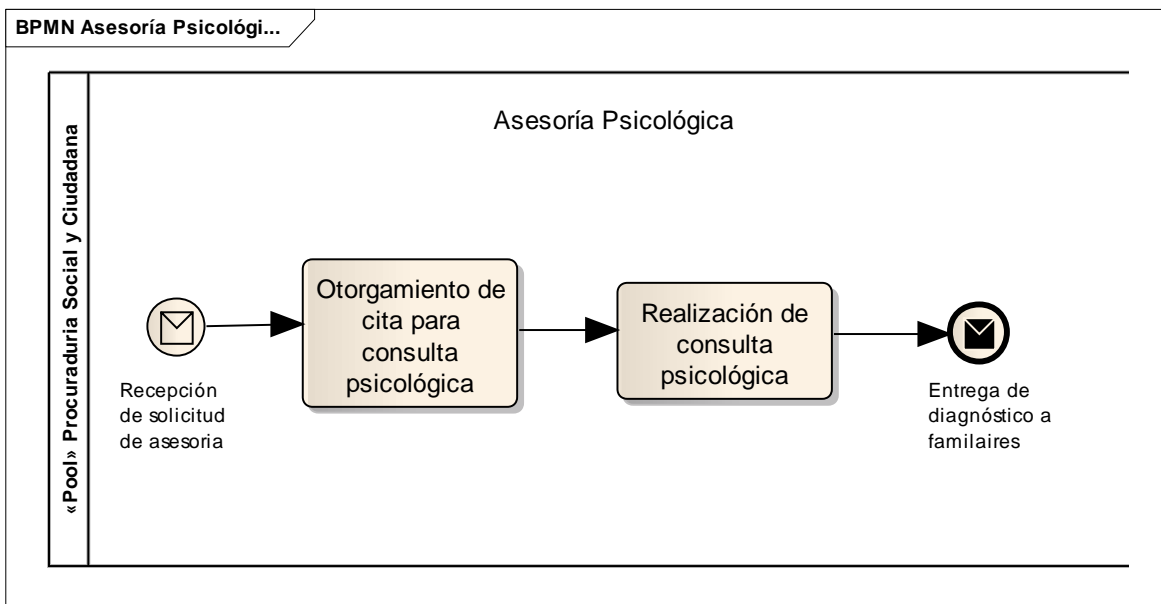
Organización y procesos	Trámite o servicio asociado	649 - Asesoría Psicológica / Procuraduría Social y Ciudadana
	Políticas del proceso	Ser ciudadano del municipio de Zapopan, reservar cita de manera personal o vía telefónica, y en caso de ser menor de edad (de 6 años en adelante) acudir con su padre o tutor.
	Objetivo del proceso	Ofrecer asesorías psicológicas
	Insumo del proceso	Personas solicitantes del servicio
	Producto del proceso	Asesoría psicológica
	Indicador del proceso	Indicador 1: Psicoterapias clínicas de la Procuraduría Social y Ciudadana. Fórmula: NSA (Número) Variable 1: NSA - Número de psicoterapias atendidas (Número)
Sistema de Gestión de Calidad	Documentos relacionados	Expediente interno
	Alcance o campo de aplicación	Ninguno
	Términos y/o definiciones	Ninguno
	Distribución	
	Plazo	Inmediato se señala en el momento cita
	Responsable del proceso	Psicóloga
	Elaboró	Procurador Social y Ciudadano
	Aprobó	Procurador Social y Ciudadano
	Fecha de revisión	
	Revisó	Dirección de Innovación Gubernamental
	No. de revisión	
	Fecha de emisión	Abril 2011

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Procuraduría Social y Ciudadana	Sindicatura	17.8	15

Descripción narrativa del proceso 17.8.3

Procedimiento	No.	Actividad	Responsable	Área
Recepción de Asesoría	01	01.01 Recibe y ofrece asesoría psicológica.	Secretaria y Psicóloga	Procuraduría Social y Ciudadana
Consulta Psicológica	02	02.01 Otorga cita psicológica.	Secretaria	Procuraduría Social y Ciudadana
		02.02 Realiza consulta psicológica.	Psicóloga	Procuraduría Social y Ciudadana
		02.03 Platica sobre el diagnóstico con los familiares.	Psicóloga	Procuraduría Social y Ciudadana

Diagrama de flujo del proceso 17.8.3



Proceso 17.8.4: Solicitud de copias certificadas

Trámite o servicio asociado	647 - Solicitud de Copias Certificadas
Políticas del proceso	Tener acreditada personalidad en el proceso administrativo, o bien demostrar fehacientemente su interés jurídico para solicitarlas. En caso de ser una tercera persona ajena al caso ventilado; estará sujeta su expedición a que no se trate de documentos respecto de los cuales el procurador Social y Ciudadano deba guardar reserva de la información contenida en ellos, artículo 12 fracción XI del Reglamento de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Zapopan. Haber cubierto a la Tesorería Municipal el pago de los derechos que corresponden por su expedición, atento a lo dispuesto por la Ley de Ingresos Vigente del Municipio.
Objetivo del proceso	Proporcionar de manera pronta y expedita, dentro del plazo establecido; las constancias certificadas de las actuaciones que obren en los archivos de esta dependencia.
Insumo del proceso	Las actuaciones que integran los expedientes administrativos.
Producto del proceso	Certificación de las fotocopias copias que concuerdan fielmente con las actuaciones que obran en el al proceso administrativo.
Indicador del proceso	Indicador 1: Número de copias certificadas solicitadas.
	Fórmula: CCS (Número)
	Variable 1: CCS - Copias Certificadas Solicitadas (Número)

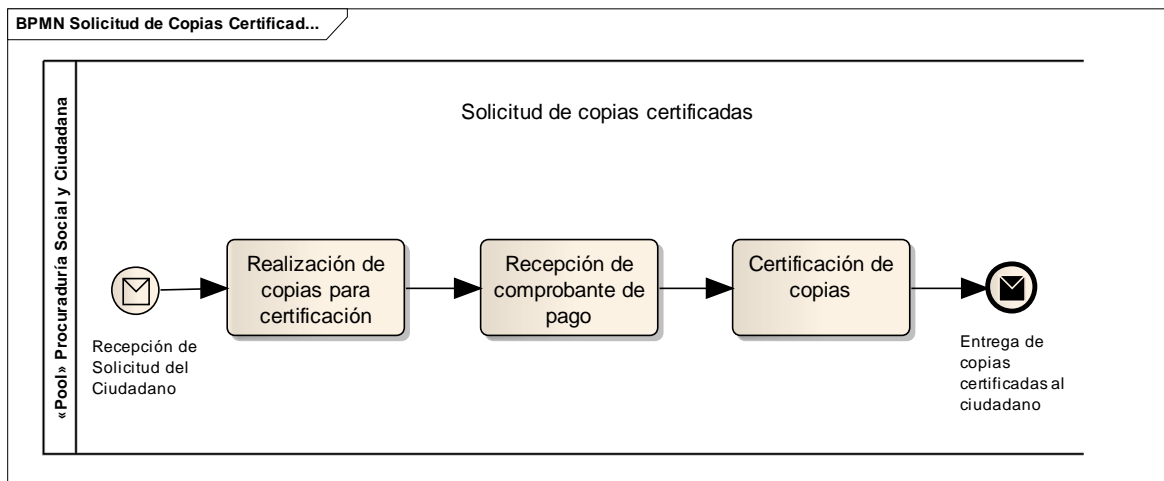
No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Procuraduría Social y Ciudadana	Sindicatura	17.8	16

Sistema de Gestión de Calidad	Documentos relacionados	Recibo Oficial de pago de los derechos expedido por la Tesorería Municipal; recabar la firma del Secretario del H. Ayuntamiento en los términos del artículo 110 fracción V del Reglamento Interno del Ayuntamiento y la Administración Pública Municipal de Zapopan.
	Alcance o campo de aplicación	Procuraduría Social y Ciudadana, Tesorería Municipal y Secretaria del H. Ayuntamiento.
	Términos y/o definiciones	Certificación.- Trámite mediante el cual se hace constar que la copia de un documento es fiel del original que obra agregada en un archivo o expediente.
		Derechos.- Son las contribuciones que se deben de pagar por la certificación de las fotocopias, cuyo monto respectivo se publica en la Ley de Ingresos vigente del Municipio.
	Distribución	
	Plazo	2 a 3 días hábiles
	Responsable del proceso	Procurador Social y Ciudadano
	Elaboró	Procurador Social y Ciudadano
	Aprobó	Procurador Social y Ciudadano
	Fecha de revisión	
	Revisó	Dirección de Innovación Gubernamental
	No. de revisión	
Fecha de emisión	Abril 2011	

Descripción narrativa del proceso 17.8.4

Procedimiento	No.	Actividad	Responsable	Área
Recepción de Solicitud	01	01.01 Recibe solicitud de los ciudadanos con algún interés jurídico.	Secretaria	Procuraduría Social y Ciudadana
		01.02 Verifica que existe expediente.	Secretaria	Procuraduría Social y Ciudadana
Proceso de Copias Certificadas	02	02.01 Saca copias, sella y coloca leyenda de certificación.	Secretaria	Procuraduría Social y Ciudadana
Pago de Derechos	03	03.01 Recibe el comprobante de pago de derechos.	Secretaria	Procuraduría Social y Ciudadana
Verificación de Documentos	04	04.01 Verifica y firma las copias.	Procurador Social y Ciudadana	Procuraduría Social y Ciudadana
		04.02 Envía las copias para certificación.	Notificador	Procuraduría Social y Ciudadana
		04.03 Recibe copias certificadas.	Secretaria	Procuraduría Social y Ciudadana
Entrega de Copias Certificadas	05	05.01 Entrega copias certificadas.	Secretaria	Procuraduría Social y Ciudadana

Diagrama de flujo del proceso 17.8.4



No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Procuraduría Social y Ciudadana	Sindicatura	17.8	17

5. Trámites y servicios

Trámite 648

CÓDIGO:	ID	PERIODO DE VIGENCIA:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
S-PSC-0648	648	2010-2012	Febrero 2011	
DIRECCIÓN GENERAL:	Sindicatura			
DIRECCIÓN DE ÁREA:	Procuraduría Social y Ciudadana			
NOMBRE DEL TRÁMITE:	Asesoría Jurídica			
DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE:	Proporcionar asesoría Jurídica las 24 horas los 7 días de la semana			
DIRIGIDO A:	Todos los ciudadanos de Zapopan			
OFICINA RESPONSABLE:	Procuraduría Social y Ciudadana			
UBICACIÓN:	Avenida Juan Pablo II antes Laureles 252 oficina de la Procuraduría Social y Ciudadana, Colonia Tepeyac			
TELÉFONO(S):	3818-2200 Ext. 1723 y 1781	HORARIO DE ATENCIÓN:	Lunes a Domingo las 24 horas	
REQUISITOS:	Ser ciudadano del Municipio de Zapopan. Necesitar orientación o Asesoría Jurídica. Llamar por teléfono o acudir a la oficina personalmente. Exponer el problema o la duda.			
COSTO:	Gratuito	FORMA DE PAGO:	EFFECTIVO	
			CHEQUE	
			TARJETA DE CRÉDITO	
		OTRA FORMA DE PAGO:		
ÁREA DE PAGO:	N/A.	TIEMPO DE RESPUESTA:	Inmediata	
DOCUMENTO(S) QUE SE OBTIENE(N) CON EL TRÁMITE:		N/A.		
POLÍTICAS:	-			
FUNDAMENTO(S) JURÍDICO-ADMINISTRATIVO(S):	-			
OBSERVACIONES:	,,			
ANEXO:				

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Procuraduría Social y Ciudadana	Sindicatura	17.8	18

Trámite 649

CÓDIGO:	ID	PERIODO DE VIGENCIA:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:
S-PSC-0649	649	2010-2012	Febrero 2011
DIRECCIÓN GENERAL:	Sindicatura		
DIRECCIÓN DE ÁREA:	Procuraduría Social y Ciudadana		
NOMBRE DEL TRÁMITE:	Asesoría Psicológica		
DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE:	Proporcionar Atención y Asesoría Psicológica.		
DIRIGIDO A:	Todos los ciudadanos de Zapopan		
OFICINA RESPONSABLE:	Procuraduría Social y Ciudadana		
UBICACIÓN:	Avenida Juan Pablo II antes Av. Laureles No 204 esq. con la calle Vista Hermosa Col. Tepeyac		
TELÉFONO(S):	3818-2200 Ext. 1783 y 1777	HORARIO DE ATENCIÓN:	Por Citas
REQUISITOS:	Ser ciudadano del Municipio de Zapopan. Previa cita puede ser vía telefónica o personal. En caso de ser menor de edad acudir con padre o tutor y tener mínimo 6 años de edad.		
COSTO:	Gratuito	FORMA DE PAGO:	EFFECTIVO
			CHEQUE
			TARJETA DE CRÉDITO
		OTRA FORMA DE PAGO:	
ÁREA DE PAGO:	N/A.	TIEMPO DE RESPUESTA:	Inmediata
DOCUMENTO(S) QUE SE OBTIENE(N) CON EL TRÁMITE:			
POLÍTICAS:	-		
FUNDAMENTO(S) JURÍDICO-ADMINISTRATIVO(S):	-		
OBSERVACIONES:	De dos a siete días las citas de acuerdo con disponibilidad de agenda.		
ANEXO:			

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Procuraduría Social y Ciudadana	Sindicatura	17.8	19

Trámite 150

CÓDIGO:	ID	PERIODO DE VIGENCIA:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:						
S-PSC-0150	150	2010-2012	Febrero 2011						
DIRECCIÓN GENERAL:	Sindicatura								
DIRECCIÓN DE ÁREA:	Procuraduría Social y Ciudadana								
NOMBRE DEL TRÁMITE:	Quejas ciudadanía (familiar, vecinal o conyugal)								
DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE:	Atención a quejas del ciudadano sobre conflictos familiares, vecinos o conyugales.								
DIRIGIDO A:	Todos los Ciudadanos de Zapopan								
OFICINA RESPONSABLE:	Procuraduría Social y Ciudadana								
UBICACIÓN:	Avenida Juan Pablo II antes Av. Laureles No 204 esq. con la calle Vista Hermosa Col. Tepeyac								
TELÉFONO(S):	3818-2200, extensiones 1718, 1777 y 1783	HORARIO DE ATENCIÓN:	Lunes a viernes de 9:00 a 21:00 horas						
REQUISITOS:	<p>Ser ciudadano del municipio y demostrar interés jurídico. La queja debe ser de particular a particular. Proporcionar nombre completo y domicilio del acusado(a). No tener interpuesta denuncia o demanda alguna contra el acusado(a). Identificación Oficial del quejoso(a). Que los hechos denunciados, constituyan una presunta infracción no flagrante al Reglamento de Policía y Buen Gobierno del Municipio. Presentar los elementos probatorios (fotografías, originales o copias simples de documentos públicos o privados) que avalen la queja.</p>								
COSTO:	Gratis	FORMA DE PAGO:	<table border="1"> <tr> <td>EFFECTIVO</td> <td></td> </tr> <tr> <td>CHEQUE</td> <td></td> </tr> <tr> <td>TARJETA DE CRÉDITO</td> <td></td> </tr> </table>	EFFECTIVO		CHEQUE		TARJETA DE CRÉDITO	
EFFECTIVO									
CHEQUE									
TARJETA DE CRÉDITO									
		OTRA FORMA DE PAGO:							
ÁREA DE PAGO:		TIEMPO DE RESPUESTA:	De 8 a 30 días hábiles						
DOCUMENTO(S) QUE SE OBTIENE(N) CON EL TRÁMITE:		Acuerdo conciliatorio.							
POLÍTICAS:	- Ver anexo 08. - -								
FUNDAMENTO(S) JURÍDICO-ADMINISTRATIVO(S):	- Reglamento de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Zapopan - - -								
OBSERVACIONES:	El tiempo de respuesta depende de la parte acusada, al presentarse desde el primer citatorio.								
ANEXO:	<u>Anexo 08</u>								

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Procuraduría Social y Ciudadana	Sindicatura	17.8	20

Trámite 151

CÓDIGO:	ID	PERIODO DE VIGENCIA:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:						
S-PSC-0151	151	2010-2012	Febrero 2011						
DIRECCIÓN GENERAL:	Sindicatura								
DIRECCIÓN DE ÁREA:	Procuraduría Social y Ciudadana								
NOMBRE DEL TRÁMITE:	Quejas ciudadanía Área de Mediación								
DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE:	Atención a quejas o inconformidades del ciudadano sobre cualquier dependencia de la administración pública municipal en el desempeño de sus funciones.								
DIRIGIDO A:	Todos los Ciudadanos de Zapopan								
OFICINA RESPONSABLE:	Procuraduría Social y Ciudadana								
UBICACIÓN:	Avenida Juan Pablo II antes Av. Laureles No 204 esq. con la calle Vista Hermosa Col. Tepeyac								
TELÉFONO(S):	3818-2200, extensiones 1718, 1777 y 1783.	HORARIO DE ATENCIÓN:	Lunes a viernes de 9:00 a 21:00 horas.						
REQUISITOS:	Que los hechos constitutivos de la queja, sean atribuibles a cualquier dependencia de la Administración Pública del Municipio.								
COSTO:	Gratuito	FORMA DE PAGO:	<table border="1"> <tr> <td>EFFECTIVO</td> <td></td> </tr> <tr> <td>CHEQUE</td> <td></td> </tr> <tr> <td>TARJETA DE CRÉDITO</td> <td></td> </tr> </table>	EFFECTIVO		CHEQUE		TARJETA DE CRÉDITO	
EFFECTIVO									
CHEQUE									
TARJETA DE CRÉDITO									
		OTRA FORMA DE PAGO:							
ÁREA DE PAGO:		TIEMPO DE RESPUESTA:							
DOCUMENTO(S) QUE SE OBTIENE(N) CON EL TRÁMITE:	El acuse de recibo del escrito inicial de la queja y en su caso el resolutivo de la misma.								
POLÍTICAS:	-								
FUNDAMENTO(S) JURÍDICO-ADMINISTRATIVO(S):	- Reglamento de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Zapopan - Reglamento Interno del Ayuntamiento y la Administración Pública Municipal de Zapopan, Artículo 3 fracción II								
OBSERVACIONES:	,,								
ANEXO:									

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Procuraduría Social y Ciudadana	Sindicatura	17.8	21

Trámite 647

CÓDIGO:	ID	PERIODO DE VIGENCIA:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:
S-PSC-0647	647	2010-2012	Enero 2010
DIRECCIÓN GENERAL:	Sindicatura		
DIRECCIÓN DE ÁREA:	Procuraduría Social y Ciudadana		
NOMBRE DEL TRÁMITE:	Solicitud de Copias Certificadas		
DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE:	Los ciudadanos que hayan sido parte en un procedimiento de queja vecinal conyugal o familiar podrán obtener copias certificadas de las constancias que integran el procedimiento.		
DIRIGIDO A:	Público en General		
OFICINA RESPONSABLE:	Procuraduría Social y Ciudadana		
UBICACIÓN:	Avenida Juan Pablo II antes Laureles No. 204 Colonia Tepeyac.		
TELÉFONO(S):	3818-2200 ext. 1777 -1781- 1783	HORARIO DE ATENCIÓN:	Lunes a viernes de 9:00 a 21:00 horas
REQUISITOS:	Acudir personalmente el interesado con una solicitud por escrito e identificación oficial. Que tenga un interés jurídico y haya sido parte en el proceso de queja.		
COSTO:	De 1 a 10 hojas \$ 49.50 De 11 a 30 hojas \$ 98.50	FORMA DE PAGO:	EFFECTIVO
			CHEQUE
		OTRA FORMA DE PAGO:	TARJETA DE CRÉDITO
ÁREA DE PAGO:		TIEMPO DE RESPUESTA:	De 2 a 3 días hábiles
DOCUMENTO(S) QUE SE OBTIENE(N) CON EL TRÁMITE:		Constancias Certificadas de lo actuado	
POLÍTICAS:	-		
FUNDAMENTO(S) JURÍDICO-ADMINISTRATIVO(S):	- Art. 1110 Fracción V del reglamento interno del Ayuntamiento y la Administración pública municipal de Zapopan - Ley de Ingresos vigente Artículo 89 Fracción XXV - Art. 63 de la Ley de Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco - Art. 12 fracción x del reglamento de policía y buen gobierno para el municipio de Zapopan -		
OBSERVACIONES:	,,		
ANEXO:			

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Procuraduría Social y Ciudadana	Sindicatura	17.8	22

6. Firmas

Autorización

C. Héctor Vielma Ordóñez
Presidente Municipal

Visto Bueno

Lic. Elke Tepper García
Síndico Municipal

Elaboración

Lic. Gustavo Covarrubias Arregui
Procurador Social y Ciudadano

No. de Revisión	Fecha	Elaboró	Autorizó	Id. Manual	Página
0	Junio 2011	Procuraduría Social y Ciudadana	Sindicatura	17.8	23