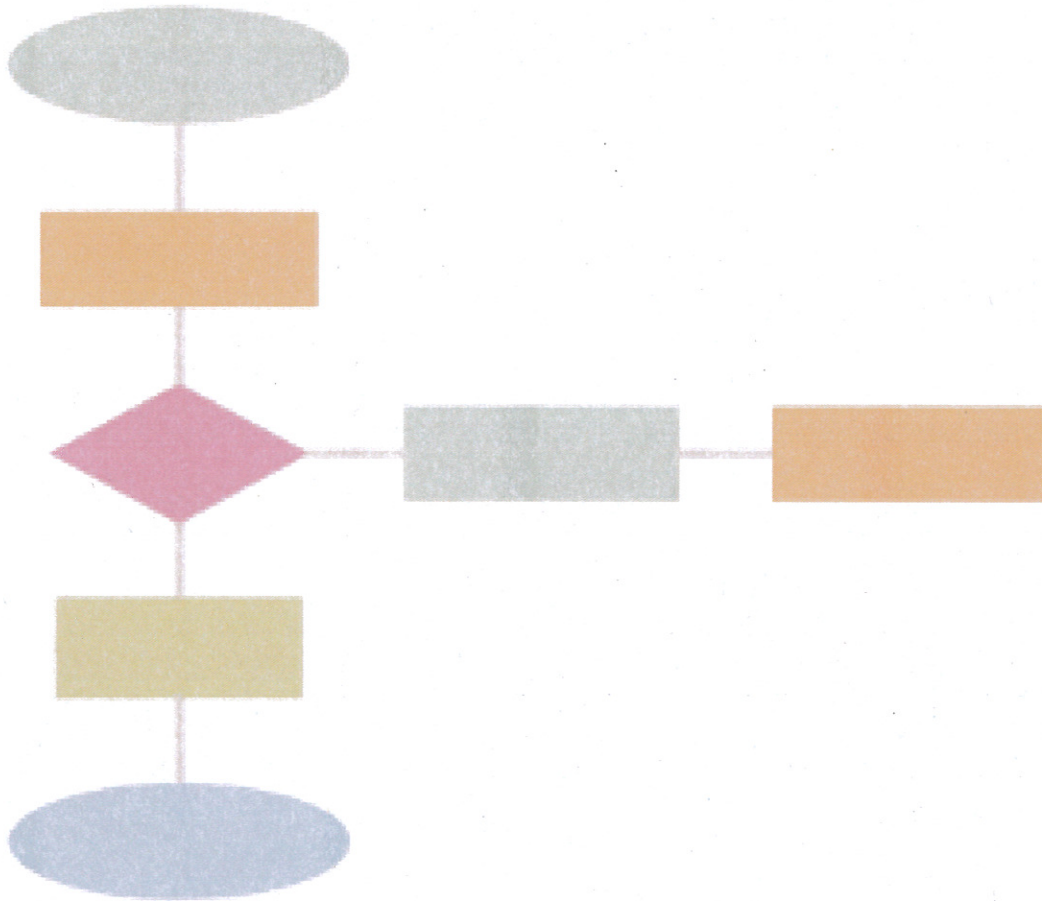


Manual de Procedimientos



Dirección de Atención Ciudadana



ÍNDICE

Sección	Descripción	Página
I	Introducción	3
II	Objetivo del manual de procedimientos	4
III	Inventario de procedimientos	5
IV	Descripción narrativa, flujo y anexo de los procedimientos	6
V	Glosario de términos	12
VI	Autorizaciones	13

Manual de Procedimientos de la Secretaría del Ayuntamiento

ELABORÓ:	Dirección de Atención Ciudadana		
FECHA DE EMISIÓN:	16-FEB-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	09-JUNIO-2017
CÓDIGO:	MP-04-02-00	VERSIÓN:	01

I. INTRODUCCIÓN

El presente manual tiene como propósito ser una guía rápida y específica que incluya la operación y desarrollo de las actividades de ésta Área del Municipio de Zapopan; y así servir como un instrumento de apoyo y mejora institucional.

Los procedimientos incluyen en forma ordenada y secuencial las operaciones a seguir para las actividades laborales, motivando con ello un buen desarrollo administrativo y dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de 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.

Manual de Procedimientos de la Secretaría del Ayuntamiento

ELABORÓ:	Dirección de Atención Ciudadana		
FECHA DE EMISIÓN:	16-FEB-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	09-JUNIO-2017
CÓDIGO:	MP-04-02-00	VERSIÓN:	01





II. OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El presente manual es un instrumento técnico operativo que apoya en las actividades cotidianas de ésta Área, el cual contiene información en forma cronológica y detallada de las actividades que deben seguirse para el cumplimiento de sus atribuciones y funciones.

Los objetivos del presente manual son:

- Describir los procedimientos.
- Mostrar en forma ordenada y secuencial las actividades que se desarrollan dentro de un procedimiento, haciendo referencia a otros documentos utilizados en la realización de las actividades institucionales.
- Ser 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.
- Otorgar al servidor público una visión integral de sus funciones con la descripción de los procedimientos, así como con las interrelaciones de éstos con otras unidades de trabajo para la realización de las funciones asignadas.

Manual de Procedimientos de la Secretaría del Ayuntamiento

ELABORÓ:	Dirección de Atención Ciudadana		
FECHA DE EMISIÓN:	16-FEB-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	09-JUNIO-2017
CÓDIGO:	MP-04-02-00	VERSIÓN:	01

III. INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
MP-04-07- 00	Atención Ciudadana

Manual de Procedimientos de la Secretaría del Ayuntamiento

ELABORÓ:	Dirección de Atención Ciudadana		
FECHA DE EMISIÓN:	16-FEB-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	09-JUNIO-2017
CÓDIGO:	MP-04-02-00	VERSIÓN:	01

IV. DESCRIPCIÓN NARRATIVA, FLUJO Y ANEXO DE LOS PROCEDIMIENTOS

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Secretaría de Ayuntamiento	Código:	MP-04-07- 00
Dirección de Área:	Dirección de Atención Ciudadana	Fecha de Actualización:	9-Junio-2017
Unidad:	N/A	Fecha de Emisión:	16-Feb-2015
Departamento:	N/A	Versión:	01
Nombre del Procedimiento:	Atención ciudadana		
DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
1.- Atención de peticiones ciudadanas	1.1 Recibe petición ciudadana de información general de programas sociales, servicios públicos y trámites que ofrece el Gobierno Municipal, así como otras instancias gubernamentales.	Dirección de Atención Ciudadana	N/A
	1.2 ¿Es seguimiento a petición?	Dirección de Atención Ciudadana	N/A
	En caso de si ser seguimiento a petición, pasa al inciso 4.1	N/A	N/A
	En caso de no ser seguimiento a petición, pasa al inciso 1.3	N/A	N/A
	1.3 ¿La petición es recibida de manera presencial?	Dirección de Atención Ciudadana	N/A
	En caso de si ser presencial ya sea en campo o en oficina, pasa al inciso 1.7	N/A	N/A
	En caso de no ser presencial, pasa al inciso 1.4	N/A	N/A
	1.4 ¿La petición es recibida por Oficialía de Partes?	Dirección de Atención Ciudadana	N/A
	En caso de si ser recibida a través de Oficialía de Partes, pasa al inciso 2.1	N/A	N/A
	En caso de no ser recibida a través de Oficialía de Partes, pasa al inciso 1.5	N/A	N/A
	1.5 ¿La petición es recibida vía telefónica?	Dirección de Atención Ciudadana	N/A
	En caso de si ser recibida la petición vía telefónica, pasa al inciso 1.7	N/A	N/A
	En caso de no recibir la petición vía telefónica, pasar al inciso 1.6	N/A	N/A
	1.6 ¿La petición es recibida vía Web?	Dirección de Atención Ciudadana	N/A
	En caso de si haber recibido la petición vía web, pasa al inciso 3.1	N/A	N/A
	En caso de no haber recibido la petición vía web, pasa al inciso 1.7	N/A	N/A
	1.7 Brinda información al ciudadano.	Dirección de Atención Ciudadana	N/A
	1.8 ¿Se encuentra conforme el ciudadano?	Dirección de Atención Ciudadana	N/A
	En caso de si estar satisfecho, pasa al inciso 1.9.	N/A	N/A
En caso de no estar satisfecho, pasa al inciso 1.10.	N/A	N/A	
1.9 Registra en base de datos (nombre domicilio,	Dirección de	Plataforma web	

Manual de Procedimientos de la Secretaría del Ayuntamiento

ELABORÓ:	Dirección de Atención Ciudadana		
FECHA DE EMISIÓN:	16-FEB-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	09-JUNIO-2017
CÓDIGO:	MP-04-02-00	VERSIÓN:	01

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Secretaría de Ayuntamiento	Código:	MP-04-07- 00
Dirección de Área:	Dirección de Atención Ciudadana	Fecha de Actualización:	9-Junio-2017
Unidad:	N/A	Fecha de Emisión:	16-Feb-2015
Departamento:	N/A	Versión:	01
Nombre del Procedimiento:	Atención ciudadana		
DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
	asunto, datos en general requeridos) y termina el procedimiento.	Atención Ciudadana	
	1.10 Registra en base de datos, los datos del ciudadano, pasa al inciso 1.11.	Dirección de Atención Ciudadana	Excel
	1.11 Canaliza a la dependencia correspondiente para solicitar información más detallada .	Dirección de Atención Ciudadana	N/A
	1.12 ¿Requiere folio de atención ciudadana?	Dirección de Atención Ciudadana	N/A
	En caso de si, pasa al inciso 1.13	N/A	N/A
	En caso de que no, termina procedimiento.	N/A	N/A
	1.13 Solicita datos al ciudadano para registro en el sistema.	Dirección de Atención Ciudadana	Plataforma web
	1.14 Genera folio de sistema de atención ciudadana para su seguimiento.	Dirección de Atención Ciudadana	Plataforma web
	1.15 Informa al ciudadano el número de folio y termina procedimiento.	Dirección de Atención Ciudadana	N/A
2.- Atención en Oficialía de Partes de peticiones ciudadanas.	2.1 Recibe petición ciudadana por escrito.	Dirección de Atención Ciudadana	N/A
	2.2 Revisa que contenga los datos necesarios para canalizar la petición.	Dirección de Atención Ciudadana	N/A
	2.3 Imprime folio en el oficio para su control interno.	Dirección de Atención Ciudadana	N/A
	2.4 Entrega acuse al peticionario.	Dirección de Atención Ciudadana	N/A
	2.5 Registra los datos de la petición (quién lo envía, fecha, folio, etc.) en base de datos.	Dirección de Atención Ciudadana	Excel
	2.6 Determina a qué dependencia compete su atención.	Dirección de Atención Ciudadana	N/A
	2.7 Elabora oficio para derivar petición a la(s) dependencia(s).	Dirección de Atención Ciudadana	Word
	2.8 Entrega oficio de petición a dependencia o instancia gubernamental.	Dirección de Atención Ciudadana	N/A
	2.9 ¿Será atendida la petición?	Dirección de Atención Ciudadana	N/A
	En caso de sí, para la inciso 2.10	N/A	N/A
En caso de que no, pasa al inciso 4.12	N/A	N/A	
2.10 Entrega copia simple de la respuesta al ciudadano o del oficio de recomendaciones	Dirección de Atención Ciudadana	N/A	
3. Atención vía web "Línea Zapopan" de peticiones	3.1 Recibe petición ciudadana a través de la Plataforma Web.	Dirección de Atención Ciudadana	Plataforma web
	3.2 Revisa información recibida.	Dirección de Atención Ciudadana	Plataforma web

Manual de Procedimientos de la Secretaría del Ayuntamiento

ELABORÓ:	Dirección de Atención Ciudadana		
FECHA DE EMISIÓN:	16-FEB-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	09-JUNIO-2017
CÓDIGO:	MP-04-02-00	VERSIÓN:	01



Gobierno de
Zapopan

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROLIFICACIÓN ORGANIZACIONAL	
Dependencia o Coordinación General:	Secretaría de Ayuntamiento	Código:	MP-04-07- 00
Dirección de Área:	Dirección de Atención Ciudadana	Fecha de Actualización:	9-Junio-2017
Unidad:	N/A	Fecha de Emisión:	16-Feb-2015
Departamento:	N/A	Versión:	01
Nombre del Procedimiento:	Atención ciudadana		

DATOS DE MAPEO

Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
ciudadanas.	3.3 ¿Es correcta la información?	Dirección de Atención Ciudadana	N/A
	En caso de no ser correcta la información, pasa al inciso 3.4.	N/A	N/A
	En caso de si ser correcta la información, pasa al inciso 3.7.	N/A	N/A
	3.4 Contacta e informa al ciudadano la situación de su petición.	N/A	Herramientas Informáticas
	3.5 Realiza las correcciones correspondientes a la petición levantada por el ciudadano en la plataforma web	Dirección de Atención Ciudadana	N/A
	3.6 Informa al ciudadano que su petición fue corregida.	Dirección de Atención Ciudadana	N/A
	3.7 Canaliza al área correspondiente y termina el procedimiento.	Dirección de Atención Ciudadana	Plataforma web
4. Seguimiento de peticiones ciudadanas	4.1 Recibe solicitud para dar seguimiento a petición.	Dirección de Atención Ciudadana	N/A
	4.2 Revisa el estatus de la petición en el sistema.	Dirección de Atención Ciudadana	Plataforma web
	4.3 ¿Registra avance?	Dirección de Atención Ciudadana	N/A
	En caso de que si registre avance, pasa al inciso 4.4.	N/A	N/A
	En caso de que no registre avance, pasa al inciso 4.5.	N/A	N/A
	4.4 Informa al solicitante sobre el avance de su petición y termina el procedimiento.	Dirección de Atención Ciudadana	N/A
	4.5 Pregunta vía telefónica a la dependencia.	Dirección de Atención Ciudadana	N/A
	4.6 ¿La petición será atendida?	Dirección de Atención Ciudadana	N/A
	En caso de que la petición no vaya a ser atendida, pasa al inciso 4.7.	N/A	N/A
	En caso de que su petición si vaya a ser atendida, pasa al inciso 4.8.	N/A	N/A
	4.7 Asesora al ciudadano, pasa al inciso 4.9.	Dirección de Atención Ciudadana	N/A
	4.8 Informa si su petición será atendida, pasa al inciso 4.10.	Dirección de Atención Ciudadana	N/A
	4.9 Elabora reporte por dependencia del seguimiento y termina el procedimiento.	Dirección de Atención Ciudadana	N/A
4.10 ¿Se recibió respuesta de la dependencia?	N/A	N/A	

Manual de Procedimientos de la Secretaría del Ayuntamiento

ELABORÓ:	Dirección de Atención Ciudadana		
FECHA DE EMISIÓN:	16-FEB-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	09-JUNIO-2017
CÓDIGO:	MP-04-02-00	VERSIÓN:	01



Gobierno de Zapopan

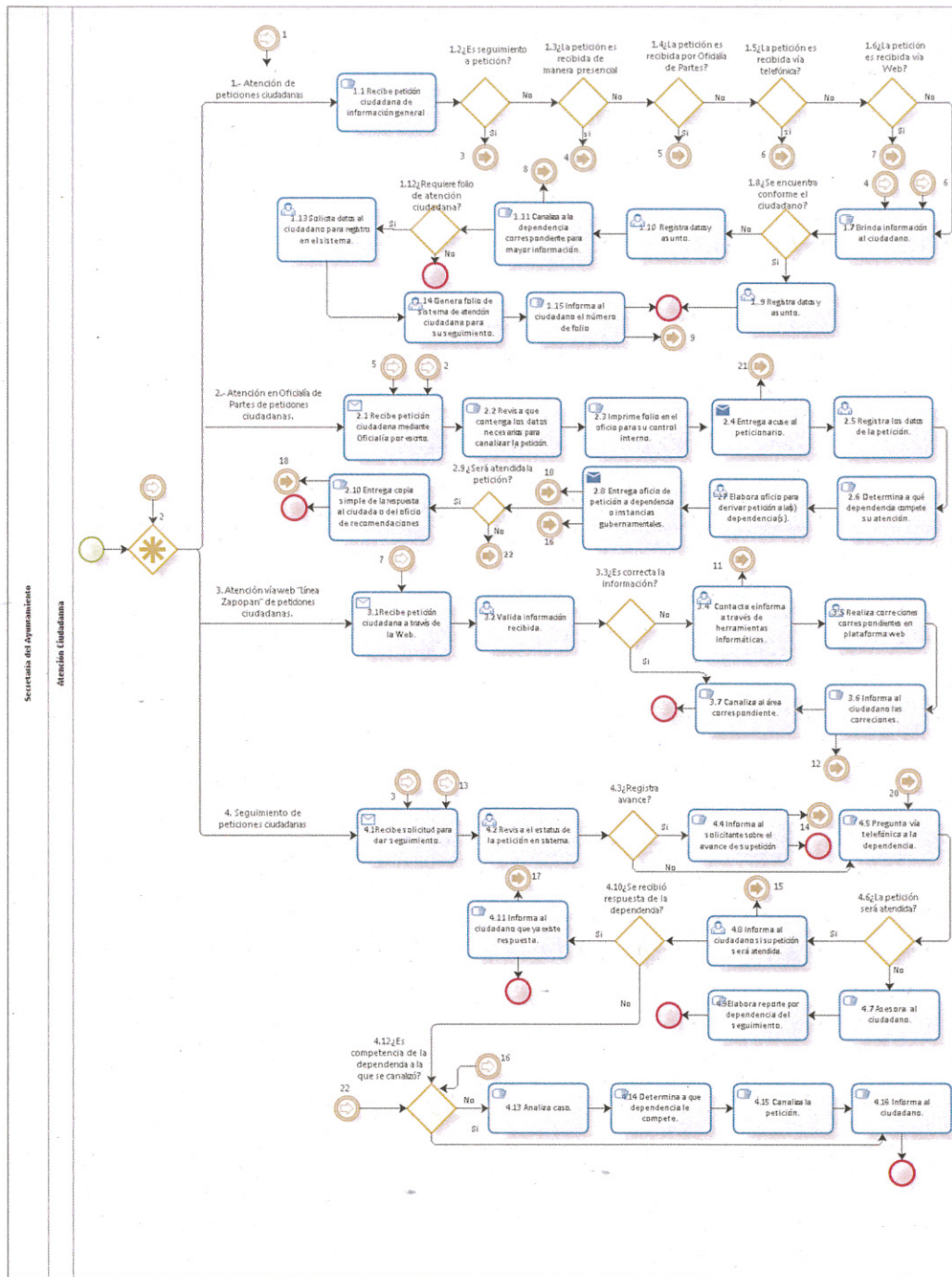
IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Secretaría de Ayuntamiento	Código:	MP-04-07- 00
Dirección de Área:	Dirección de Atención Ciudadana	Fecha de Actualización:	9-Junio-2017
Unidad:	N/A	Fecha de Emisión:	16-Feb-2015
Departamento:	N/A	Versión:	01
Nombre del Procedimiento:	Atención ciudadana		

DATOS DE MAPEO

Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
	En caso de si haber recibido la respuesta de la dependencia, pasa al inciso 4.11.	N/A	N/A
	En caso de no haber recibido respuesta de la dependencia, pasa al inciso 4.12.	N/A	N/A
4.11	Informa al ciudadano que ya existe respuesta y termina procedimiento	Dirección de Atención Ciudadana	N/A
4.12	¿Es competencia de la dependencia a la que se canalizó?	Dirección de Atención Ciudadana	N/A
	En caso de que no sea competencia de la dependencia a la que se canalizó, pasa al inciso 4.13.	N/A	N/A
	En caso de que si sea competencia de la dependencia a la que se canalizó, pasa al inciso 4.16.	N/A	N/A
4.13	Analiza caso.	Dirección de Atención Ciudadana	N/A
4.14	Determina a que dependencia le compete.	Dirección de Atención Ciudadana	N/A
4.15	Canaliza la petición.	Dirección de Atención Ciudadana	N/A
4.16	Informa al ciudadano y termina el procedimiento.	Dirección de Atención Ciudadana	N/A

Manual de Procedimientos de la Secretaría del Ayuntamiento

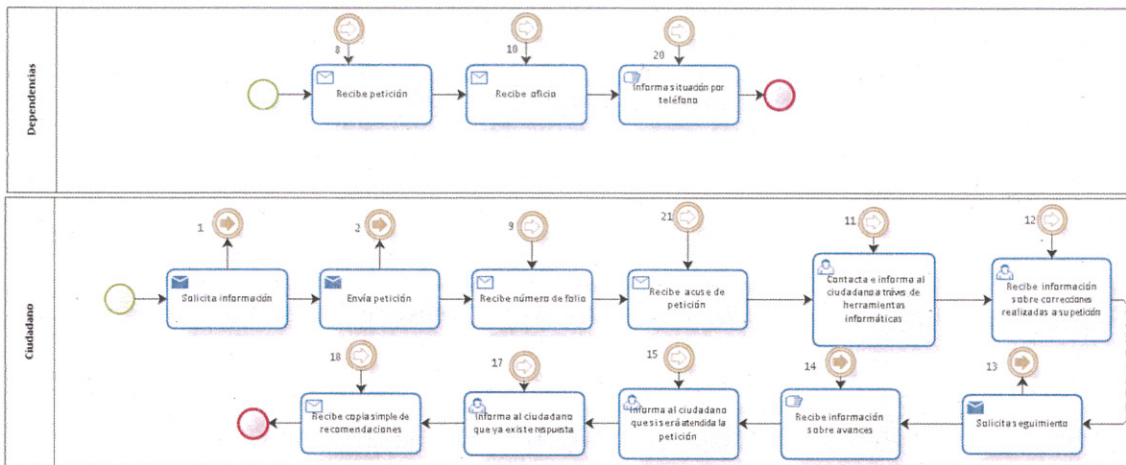
ELABORÓ:	Dirección de Atención Ciudadana		
FECHA DE EMISIÓN:	16-FEB-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	09-JUNIO-2017
CÓDIGO:	MP-04-02-00	VERSIÓN:	01



Manual de Procedimientos de la Secretaría del Ayuntamiento

ELABORÓ:	Dirección de Atención Ciudadana		
FECHA DE EMISIÓN:	16-FEB-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	09-JUNIO-2017
CÓDIGO:	MP-04-02-00	VERSIÓN:	01

Flujo



Manual de Procedimientos de la Secretaría del Ayuntamiento

ELABORÓ:	Dirección de Atención Ciudadana		
FECHA DE EMISIÓN:	16-FEB-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	09-JUNIO-2017
CÓDIGO:	MP-04-02-00	VERSIÓN:	01

V. GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

Canalizar: Dirigir la petición ciudadana a la instancia que compete para su atención.

Línea Zapopan: Sistema de atención integral para el ciudadano, conformado por la atención estandarizada a través de los canales presencial, telefónica y portal web que permite al ciudadano acercarse al Municipio, en función de sus necesidades y disponibilidades (Gaceta Municipal Volumen XXI N°. 36, Segunda Época, fecha de publicación 26 de Septiembre de 2014, Artículo 4, fracción VII, página 4).

Oficialía de Partes: Canal a través del cual se recibe y canaliza la petición ciudadana, que se presenta de manera escrita en la Dirección de Atención Ciudadana.

Petición atendida.- Obtener respuesta de la dependencia correspondiente.

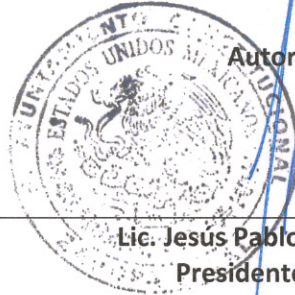
Petición ciudadana: Solicitud que realiza uno o varios ciudadanos, en cuanto a información general de programas sociales, servicios públicos y trámites del Ayuntamiento de Zapopan.

Seguimiento: Observación y vigilancia detallada del curso que guarda la petición ciudadana, desde su recepción hasta la obtención de una respuesta por parte de la instancia correspondiente.

Manual de Procedimientos de la Secretaría del Ayuntamiento

ELABORÓ:	Dirección de Atención Ciudadana		
FECHA DE EMISIÓN:	16-FEB-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	09-JUNIO-2017
CÓDIGO:	MP-04-02-00	VERSIÓN:	01

VI. AUTORIZACIONES



Autorización

Lic. Jesús Pablo Lemus Navarro
Presidente Municipal

**PRESIDENCIA
MUNICIPAL**

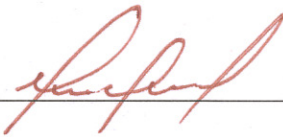


Autorización

Lic. Edmundo Antonio Amutio Villa
Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental



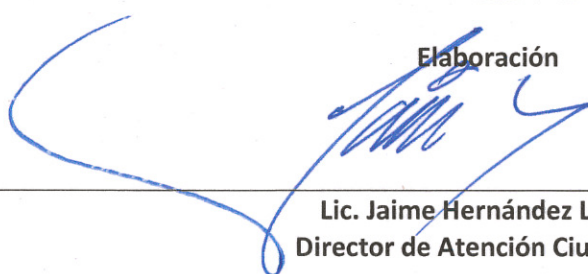
Visto Bueno




**SECRETARIA DEL
AYUNTAMIENTO**

Secretario del Ayuntamiento
Lic. Rafael Martínez Ramírez

Elaboración




**DIRECCIÓN DE
ATENCIÓN CIUDADANA**

Lic. Jaime Hernández Lamas
Director de Atención Ciudadana

Manual de Procedimientos de la Secretaría del Ayuntamiento

ELABORÓ:	Dirección de Atención Ciudadana		
FECHA DE EMISIÓN:	16-FEB-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	09-JUNIO-2017
CÓDIGO:	MP-04-02-00	VERSIÓN:	01