



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Dirección de
Socialización y Proyectos

ÍNDICE

Sección	Descripción	Página
I	Introducción	3
II	Objetivo del manual de procedimientos	4
III	Fundamento Jurídico del manual de procedimientos	5
IV	Inventario de procedimientos	9
V	Descripción narrativa, flujo y anexo de los procedimientos	10
VI	Glosario de términos	21
VII	Autorizaciones	22

ELABORÓ:	Dirección de Socialización y Proyectos		
FECHA DE EMISIÓN:	07-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	27-AGO-2020
CÓDIGO:	MP-07-07-00	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.

ELABORÓ:	Dirección de Socialización y Proyectos		
FECHA DE EMISIÓN:	07-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	27-AGO-2020
CÓDIGO:	MP-07-07-00	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.

ELABORÓ:	Dirección de Socialización y Proyectos		
FECHA DE EMISIÓN:	07-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	27-AGO-2020
CÓDIGO:	MP-07-07-00	VERSIÓN:	01

III. FUNDAMENTO JURÍDICO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Los ordenamientos jurídicos que sustentan la elaboración de los manuales de organización son los siguientes:

A. 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:

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;

III. Los reglamentos y disposiciones administrativas que fueren necesarios para cumplir los fines señalados en el párrafo tercero del artículo 27 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;

B. 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.

ELABORÓ:	Dirección de Socialización y Proyectos		
FECHA DE EMISIÓN:	07-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	27-AGO-2020
CÓDIGO:	MP-07-07-00	VERSIÓN:	01

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.

C. Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco.

Título Quinto
Coordinaciones Generales
Capítulo I
Disposiciones Comunes

Artículo 43. 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 establecerán las atribuciones que corresponden al resto de las dependencias y organismos adscritos a las dependencias de primer nivel, 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.

CUARTO 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 180 días, para quedar en concordancia con este instrumento.

ELABORÓ:	Dirección de Socialización y Proyectos		
FECHA DE EMISIÓN:	07-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	27-AGO-2020
CÓDIGO:	MP-07-07-00	VERSIÓN:	01

D. 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;

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

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;

ELABORÓ:	Dirección de Socialización y Proyectos		
FECHA DE EMISIÓN:	07-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	27-AGO-2020
CÓDIGO:	MP-07-07-00	VERSIÓN:	01

F. 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:

I. La establecida por la Ley y la Ley General;

G. Reglamento de Firma Electrónica Avanzada del Municipio de Zapopan, Jalisco.

Capítulo I
Disposiciones Generales

Artículo 9. Las dependencias del Municipio, determinarán en las disposiciones administrativas o manuales que rijan sus procedimientos, los actos en los que se deberá usarse la E.FIRMA, especificándolo en cada etapa del proceso que corresponda.

Capítulo VI
De la Firma Electrónica Avanzada (E.FIRMA)

Artículo 40. La E.FIRMA tiene respecto de la información establecida en el mensaje de datos, el mismo valor que la firma autógrafa, con relación a los datos señalados en documento electrónico, y en consecuencia, tendrá el mismo valor probatorio que las disposiciones aplicables les otorgan a éstos.

Artículo 42. El documento impreso electrónicamente, producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos impresos con firma autógrafa, teniendo siempre el mismo valor probatorio.

ELABORÓ:	Dirección de Socialización y Proyectos		
FECHA DE EMISIÓN:	07-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	27-AGO-2020
CÓDIGO:	MP-07-07-00	VERSIÓN:	01

IV. INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SOCIALIZACION Y PROYECTOS		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	PÁGINA
PC-07-07-01	Atención al ciudadano	10
PC-07-07-02	Seguimiento	13
PC-07-07-03	Atención a llamadas del buzón de la línea Zapopan 24/7	15
PC-07-07-04	Desarrollo de estrategias de Socialización	18

ELABORÓ:	Dirección de Socialización y Proyectos		
FECHA DE EMISIÓN:	07-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	27-AGO-2020
CÓDIGO:	MP-07-07-00	VERSIÓN:	01

V. DESCRIPCIÓN NARRATIVA, FLUJO Y ANEXO DE LOS PROCEDIMIENTOS

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales	Código:	PC-07-07-01
Dirección de Área:	Dirección de Socialización y Proyectos	Fecha de Actualización:	08-MAY-2020
Unidad Departamental:	Unidad 24/7	Fecha de Emisión:	07-FEB-2017
Nombre del Procedimiento:	Atención al ciudadano	Versión:	01
Objetivo del Procedimiento:	Brindar atención telefónica a los ciudadanos que soliciten realizar un reporte relacionado con los servicios públicos municipales		

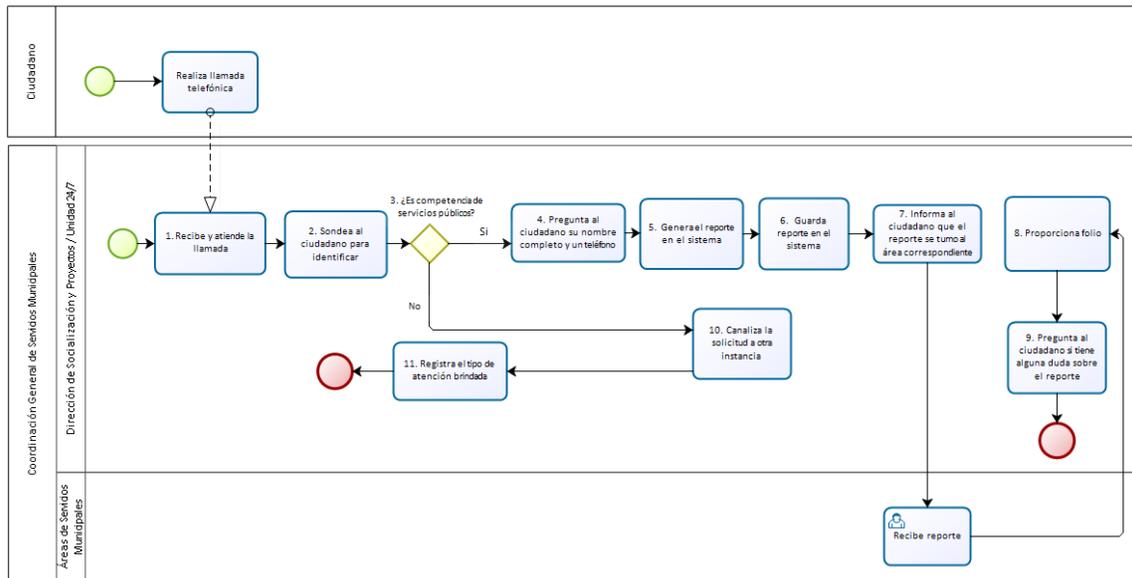
DATOS DE MAPEO		
Descripción de la actividad	Área	Sistema
1.- Recibe y atiende la llamada telefónica por parte del Ciudadano.	Unidad 24/7	N/A
2.- Sondea al Ciudadano para identificar cuál es su solicitud.	Unidad 24/7	N/A
3.- ¿Es competencia de servicios públicos?	Unidad 24/7	N/A
En caso de que si sea competencia, continúa en el paso 4.	N/A	N/A
En caso de que no sea competencia, continúa en el paso 10.	N/A	N/A
4. Pregunta al Ciudadano su nombre completo y un teléfono	Unidad 24/7	N/A
5.- Genera el reporte en el sistema "Mejora tu Ciudad MTX" solicitando la calle, entre calles, colonia y alguna referencia para ubicar el lugar donde se requiere el servicio.	Unidad 24/7	"Mejora tu Ciudad MTX".
6. Guarda el reporte en el sistema "Mejora tu Ciudad MTX".	Unidad 24/7	"Mejora tu Ciudad MTX".
7. Informa al Ciudadano que el reporte ya fue turnado al área correspondiente.	Unidad 24/7	N/A
8. Proporciona el folio correspondiente del reporte.	Unidad 24/7	N/A
9. Pregunta al Ciudadano si tiene alguna duda sobre el reporte y termina procedimiento.	Unidad 24/7	N/A
10. Canaliza la solicitud a otra instancia correspondiente informando al Ciudadano.	Unidad 24/7	N/A
11. Registra el tipo de atención brindada en el Formulario para seguimientos (google drive) y termina procedimiento.	Unidad 24/7	Formulario para seguimientos (Google Drive)

ELABORÓ:	Dirección de Socialización y Proyectos		
FECHA DE EMISIÓN:	07-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	27-AGO-2020
CÓDIGO:	MP-07-07-00	VERSIÓN:	01

Políticas:	Internas: <ul style="list-style-type: none"> • Atender de manera amable y respetuosa a la ciudadanía. • Proporcionar información a los ciudadanos referentes a los servicios públicos. • Servir como interlocutor entre la ciudadanía y la coordinación de servicios públicos municipales. • Limpieza en el espacio de trabajo. • Reducir el uso de papel no reciclado.
	Externas: <ul style="list-style-type: none"> • Artículo 47 del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, fracciones: XI : Supervisar y dar seguimiento a los trámites y solicitudes de requerimientos de la ciudadanía en materia de servicios públicos; XIX: Coadyuvar con las dependencias que forman parte de la administración pública municipal en la prestación de los servicios públicos y ampliar su capacidad de respuesta; LII: Desarrollar una cultura de calidad en el servicio, basada en principios éticos y sociales, así como la promoción e implementación de la mejora continua en trámites y servicios, métodos y procesos; LV: Promover y coordinar la modernización de los procesos con el fin de ofrecer mayor agilidad, calidad y accesibilidad al ciudadano.
	Producto final: Reportes generados
Trámite/Trámite Ciudadano:	ZAP-CGSM-105 Reporte de fallas en Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Socialización y Proyectos		
FECHA DE EMISIÓN:	07-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	27-AGO-2020
CÓDIGO:	MP-07-07-00	VERSIÓN:	01

FLUJO



ELABORÓ:	Dirección de Socialización y Proyectos		
FECHA DE EMISIÓN:	07-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	27-AGO-2020
CÓDIGO:	MP-07-07-00	VERSIÓN:	01

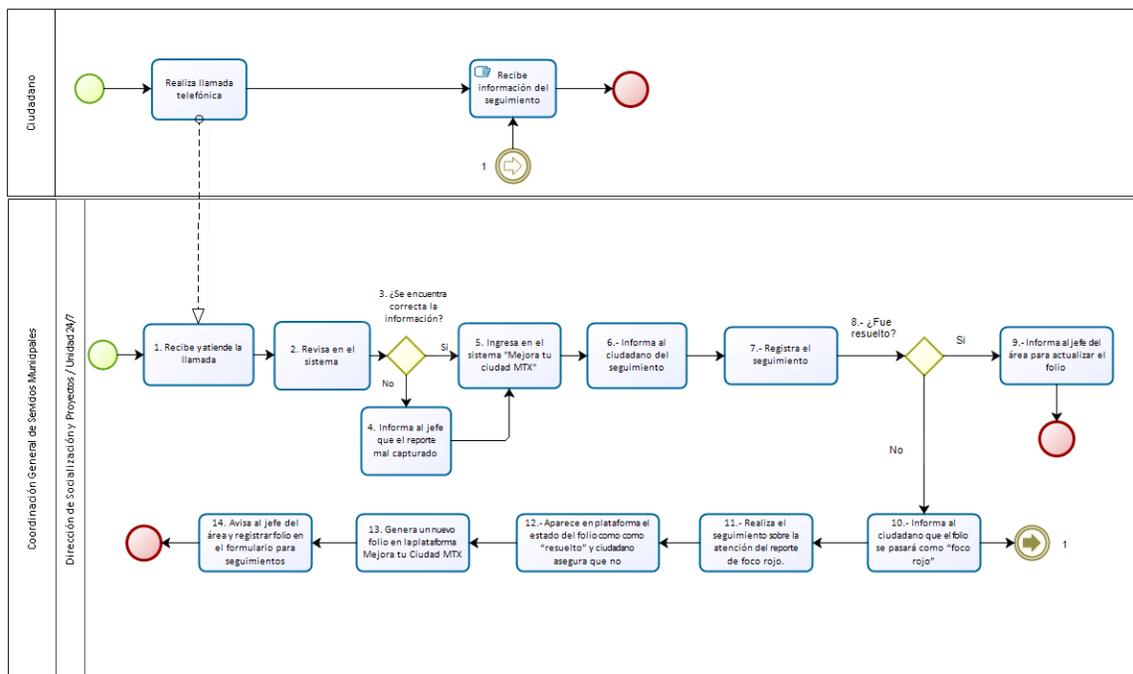
IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales	Código:	PC-07-07-02
Dirección de Área:	Dirección de Socialización y Proyectos	Fecha de Actualización:	08-MAY-2020
Unidad Departamental:	Unidad 24/7	Fecha de Emisión:	07-FEB-17
Nombre del Procedimiento:	Seguimiento	Versión:	01
Objetivo del Procedimiento:	Realizar un monitoreo del estatus en el que se encuentran los reportes generados en la plataforma, siendo el interlocutor entre el ciudadano y las dependencias involucradas.		

DATOS DE MAPEO		
Descripción de la actividad	Área	Sistema
1.- Recibe llamadas telefónicas de los Ciudadanos para dar seguimiento a sus reportes.	Unidad 24/7	N/A
2.- Revisa en el sistema "Mejora tu Ciudad MTX" el folio, fecha de elaboración, el estatus del reporte y si se verifica con el Ciudadano que la información es correcta.	Unidad 24/7	"Mejora tu Ciudad MTX".
3.- ¿Se encuentra correcta la información?	Unidad 24/7	N/A
En caso de que la información del reporte sea correcta, continuar en la actividad 5.	N/A	N/A
En caso de que la información del reporte no sea correcta, pasa a actividad 4.	N/A	N/A
4.- Informa al Jefe que el reporte no está debidamente capturado o faltan datos para poder realizar la atención del mismo y continúa en la actividad 5.	Unidad 24/7	N/A
5.- Ingresa en sistema "Mejora tu Ciudad MTX" una nota de trabajo en donde indica que el ciudadano solicita el seguimiento a su reporte y continúa la actividad 6.	Unidad 24/7	"Mejora tu Ciudad MTX"
6.- Informa al Ciudadano del seguimiento realizado a su petición.	Unidad 24/7	N/A
7.- Registra el seguimiento	Unidad 24/7	Formulario para seguimientos (google drive)
8.- ¿Fue resuelto?	Unidad 24/7	N/A
En caso de que si sea resuelto, continúa en la actividad 9.	N/A	N/A
En caso de que no sea resuelto, continuar en la actividad 10.	N/A	N/A
9.- Informa al Jefe de Área para actualizar el folio en plataforma "Mejora tu Ciudad MTX" y termina procedimiento.	Unidad 24/7	Mejora tu Ciudad MTX
10.- Informa al ciudadano que el folio se pasará como "foco rojo" en caso que el folio tenga más de 2 semanas abierto	Unidad 24/7	N/A
11.- Realiza el seguimiento sobre la atención del reporte de foco rojo.	Unidad 24/7	Formulario para seguimientos (Google Drive)
12.- Aparece en plataforma el estado del folio como como "resuelto" o "solucionado" y el Ciudadano asegura que el servicio no fue realizado	Unidad 24/7	N/A
13. Genera un nuevo folio en la plataforma Mejora tu Ciudad MTX, poniendo la leyenda: "Con referencia al folio ZAPMX... que fue cerrado sin atender"	Unidad 24/7	N/A
14. Avisas al Jefe de Área y registra folio en el formulario para seguimientos (google drive). Y termina procedimiento.	Unidad 24/7	Formulario para seguimientos (Google Drive)

ELABORÓ:	Dirección de Socialización y Proyectos		
FECHA DE EMISIÓN:	07-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	27-AGO-2020
CÓDIGO:	MP-07-07-00	VERSIÓN:	01

Políticas:	Internas:
	<ul style="list-style-type: none"> • Atender de manera amable y respetuosa a la ciudadanía. • Proporcionar seguimiento a los ciudadanos referentes a los servicios públicos. • Servir como interlocutor entre la ciudadanía y la coordinación de servicios públicos municipales. • Limpieza en el espacio de trabajo. • Reducir el uso de papel no reciclado.
	Externas:
	<ul style="list-style-type: none"> • Artículo 47 del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, fracciones: XI : Supervisar y dar seguimiento a los trámites y solicitudes de requerimientos de la ciudadanía en materia de servicios públicos; XIX: Coadyuvar con las dependencias que forman parte de la administración pública municipal en la prestación de los servicios públicos y ampliar su capacidad de respuesta; LII: Desarrollar una cultura de calidad en el servicio, basada en principios éticos y sociales, así como la promoción e implementación de la mejora continua en trámites y servicios, métodos y procesos; LV: Promover y coordinar la modernización de los procesos con el fin de ofrecer mayor agilidad, calidad y accesibilidad al ciudadano.
Producto final:	Reportes atendidos
Trámite/Trámite Ciudadano:	N/A

FLUJO



ELABORÓ:	Dirección de Socialización y Proyectos		
FECHA DE EMISIÓN:	07-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	27-AGO-2020
CÓDIGO:	MP-07-07-00	VERSIÓN:	01

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales	Código:	PC-07-07-03
Dirección de Área:	Dirección de Socialización y Proyectos	Fecha de Actualización:	08-MAY-2020
Unidad Departamental:	Unidad 24/7	Fecha de Emisión:	07-FEB-17
Nombre del Procedimiento:	Atención a llamadas del buzón de la línea Zapopan 24/7	Versión:	01
Objetivo del Procedimiento:	Brindar atención a los ciudadanos que dejan mensaje en el buzón de llamadas		

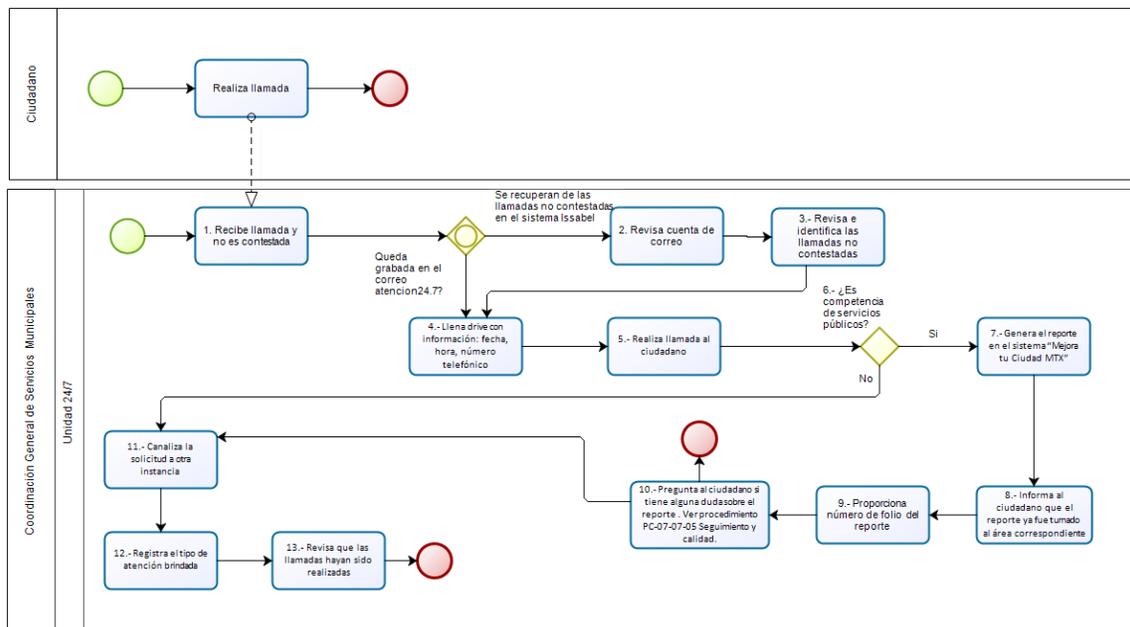
DATOS DE MAPEO		
Descripción de la actividad	Área	Sistema
1.- Recibe llamada y no es contestada	Unidad 24/7	Internet
¿Queda grabada en el correo atencion24.7@zapopan.gob.mx? ir al paso 4.	N/A	N/A
Se recuperan de las llamadas no contestadas en el sistema Issabel. Ir al paso 2	N/A	N/A
2.- Revisa cuenta de correo	Unidad 24/7	Internet
3.- Revisa e identifica las llamadas no contestadas que se registraron en el sistema Issabel	Unidad 24/7	Issabel
4.- Llena drive con información: fecha, hora, número telefónico	Unidad 24/7	Gmail
5.- Realiza llamada al Ciudadano	Unidad 24/7	N/A
6.- ¿Es competencia de servicios públicos?	Unidad 24/7	N/A
En caso de que si sea competencia, continúa en el paso 7.	N/A	N/A
En caso de que no sea competencia, continúa en el paso 11.	N/A	N/A
7.- Genera el reporte en el sistema "Mejora tu Ciudad MTX" tomando el número telefónico y nombre del ciudadano., solicitando la calle, domicilio, entre calles, colonia y alguna referencia para ubicar el lugar donde se requiere el servicio.	Unidad 24/7	Mejora tu Ciudad MTX
8.- Informa al Ciudadano que el reporte ya fue turnado al área correspondiente.	Unidad 24/7	N/A
9.- Proporciona número de folio del reporte y le informa que fue turnado al área correspondiente.	Unidad 24/7	N/A
10.- Pregunta al Ciudadano si tiene alguna duda sobre el reporte y termina procedimiento. Ver procedimiento PC-07-07-02 Seguimiento y calidad.	Unidad 24/7	N/A
11.- Canaliza la solicitud a otra instancia correspondiente informando al ciudadano	Unidad 24/7	N/A
12.- Registra el tipo de atención brindada en el formulario para seguimientos (google drive)	Unidad 24/7	Formulario para seguimientos (google drive)
13.- Revisa que las llamadas hayan sido realizadas y que los datos queden registrados en el formulario para seguimientos (google drive) y termina procedimiento.	Unidad 24/7	Formulario para seguimientos (google drive)

ELABORÓ:	Dirección de Socialización y Proyectos		
FECHA DE EMISIÓN:	07-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	27-AGO-2020
CÓDIGO:	MP-07-07-00	VERSIÓN:	01

Políticas:	<p>Internas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atender de manera amable y respetuosa a la ciudadanía. • Proporcionar información a los Ciudadanos referentes a los servicios públicos. • Servir como interlocutor entre la ciudadanía y la coordinación de servicios públicos municipales. • Limpieza en el espacio de trabajo. • Reducir el uso de papel no reciclado <p>Externas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Artículo 47 del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, fracciones: XI : Supervisar y dar seguimiento a los trámites y solicitudes de requerimientos de la ciudadanía en materia de servicios públicos; XIX: Coadyuvar con las dependencias que forman parte de la administración pública municipal en la prestación de los servicios públicos y ampliar su capacidad de respuesta; LII: Desarrollar una cultura de calidad en el servicio, basada en principios éticos y sociales, así como la promoción e implementación de la mejora continua en trámites y servicios, métodos y procesos; LV: Promover y coordinar la modernización de los procesos con el fin de ofrecer mayor agilidad, calidad y accesibilidad al ciudadano. 	
	<p>Producto final:</p>	Reportes Generados
	<p>Trámite/Trámite Ciudadano:</p>	ZAP-CGSM-105 Reporte de fallas en Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Socialización y Proyectos		
FECHA DE EMISIÓN:	07-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	27-AGO-2020
CÓDIGO:	MP-07-07-00	VERSIÓN:	01

FLUJO



ELABORÓ:	Dirección de Socialización y Proyectos		
FECHA DE EMISIÓN:	07-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	27-AGO-2020
CÓDIGO:	MP-07-07-00	VERSIÓN:	01

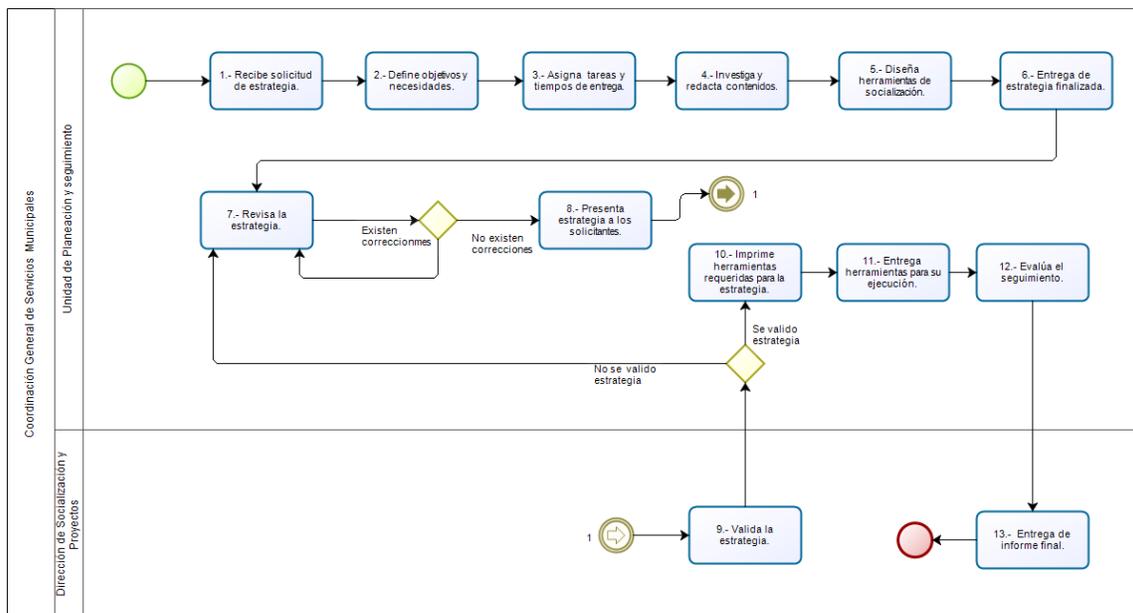
IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales	Código:	PC-07-07-04
Dirección de Área:	Dirección de Socialización y Proyectos	Fecha de Actualización:	08-MAY-2020
Unidad Departamental:	Unidad de Planeación y seguimiento	Fecha de Emisión:	07-FEB-17
Nombre del Procedimiento:	Desarrollo de estrategias de socialización	Versión:	01
Objetivo del Procedimiento:	Realizar modelos de socialización de los proyectos generados por la dependencia de acuerdo a los objetivos de la Coordinación General de Servicios Municipales		

DATOS DE MAPEO		
Descripción de la actividad	Área	Sistema
1.- Recibe solicitud de estrategia.	Unidad de Planeación y seguimiento	Formulario de solicitud (Google Drive)
2.- Define objetivos y necesidades.	Unidad de Planeación y seguimiento	N/A
3.- Asigna tareas y tiempos de entrega.	Unidad de Planeación y seguimiento	N/A
4.- Investiga y redacta contenidos.	Unidad de Planeación y seguimiento	N/A
5.- Diseña herramientas de socialización.	Unidad de Planeación y seguimiento	N/A
6.- Entrega de estrategia finalizada.	Unidad de Planeación y seguimiento	N/A
7.- Revisa la estrategia.	Unidad de Planeación y seguimiento	N/A
En caso que no existan correcciones internas, continúa con el paso 8.	Unidad de Planeación y seguimiento	N/A
En caso que existan correcciones internas, continúa con el paso 7.	Unidad de Planeación y seguimiento	N/A
8.- Presenta estrategia a los solicitantes.	Unidad de Planeación y seguimiento	N/A
9.- Valida la estrategia.	Dirección de Socialización y Proyectos	N/A
En caso que la estrategia se valide, continúa con el paso 10.	N/A	N/A
En caso que no se valide, continúa con el paso 7.	N/A	N/A
10.- Imprime herramientas requeridas para la estrategia.	Unidad de Planeación y seguimiento	N/A
11.- Entrega herramientas para su ejecución.	Unidad de Planeación y seguimiento	N/A
12.- Evalúa el seguimiento.	Unidad de Planeación y seguimiento	N/A
13.- Entrega de informe final y termina procedimiento.	Dirección de Socialización y Proyectos	N/A

ELABORÓ:	Dirección de Socialización y Proyectos		
FECHA DE EMISIÓN:	07-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	27-AGO-2020
CÓDIGO:	MP-07-07-00	VERSIÓN:	01

Políticas:	<p>Internas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apegarse a los tiempos de entrega establecidos. • Minimizar el uso del papel. • Manejarse con respeto entre los compañeros. • Limpieza en el área laboral. • Documentarse lo mejor posible sobre cualquier proyecto a elaborar. <p>Externas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Artículo 47 del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan. Fracción XXIV: Implementar y ejecutar campañas por si, y en conjunto con la población, de salvaguarda de la salud pública y de aseo correspondientes, encaminadas a sanear espacios públicos abiertos, fuentes, glorietas, monumentos, áreas privadas y públicas y/o espacios susceptibles de albergar agua estancada y demás sustancias o materiales que sean considerados insalubres hacia la población o que puedan propiciar la propagación de enfermedades, ya sea de manera directa o por agentes alternos;
Producto final:	Estrategias de socialización
Trámite/Trámite Ciudadano:	N/A

FLUJO



ELABORÓ:	Dirección de Socialización y Proyectos		
FECHA DE EMISIÓN:	07-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	27-AGO-2020
CÓDIGO:	MP-07-07-00	VERSIÓN:	01

ANEXOS

Procedimiento: Atención al ciudadano

N/A

Procedimiento: Seguimiento

N/A

Procedimiento: Atención a llamadas del buzón de la línea Zapopan 24/7

N/A

Procedimiento: Desarrollo de estrategias de Socialización

N/A

ELABORÓ:	Dirección de Socialización y Proyectos		
FECHA DE EMISIÓN:	07-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	27-AGO-2020
CÓDIGO:	MP-07-07-00	VERSIÓN:	01

VI. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Foco Rojo: Folio o petición ciudadana que tiene tiempo considerable sin ser atendido y/o que el ciudadano ha sido insistente en su solución. También se consideran las peticiones de urgencia.

Google drive: Servicio de almacenamiento de datos en una nube de la red que nos facilita el Gobierno de Zapopan.

Mejora tu ciudad: Sistema electrónico utilizado por el Gobierno de Zapopan para realizar el registro de las peticiones ciudadanas para su atención.

Sistema Issabel: Programa operado por el Gobierno de Zapopan en donde se registran las llamadas recibidas en el área 24/7.

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

ELABORÓ:	Dirección de Socialización y Proyectos		
FECHA DE EMISIÓN:	07-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	27-AGO-2020
CÓDIGO:	MP-07-07-00	VERSIÓN:	01

VII AUTORIZACIONES

Con fundamento en los artículos 39 Bis de la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco; 43 del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco; así como 9, 40 y 42 del Reglamento de Firma Electrónica Avanzada del Municipio de Zapopan, Jalisco, se firma y autoriza el presente Manual de Procedimientos a través de la E.FIRMA.

Autorización

DiNcj+AT/eyqfWef4fdH3PpLFYHaog7be9GGIzcxP6d2vVKjJJ/leDVTySoY8SRnSnIGYAATdSUs0CGXz3hM373PhW7B283S+trT9k9+Q0DCBQFb8Wt1ZZfjeizd05dsfkhyVUCzK5fw8YU6QGd+dpilvMI3ePGgxfOukDsv68=

Lic. Jesús Pablo Lemus Navarro
Presidente Municipal

Autorización

k9g1xx+I8IbuowxQnxDE2kfMt4x7yOmGgCM+SgmXQiG0dyWTWrqQIGXLsHQIH2qEGLCf+fzcN+stCBENh1PkVaKQaA4URHF8KAqY0CGdTU4Botk8oSQebS0OjXgwh/746S4kfB282eUSsvDNEHJt2Zq4YFIGcOXsfTPxxwkg4Cw=

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

Visto Bueno

hBwGpPr6XNzdGj4W+4YwgEF9/FiaOY+dr/MDNdiXFt+YWZBTEAgM2SLqnrB5epowtLt3VtBJfbO6WpQLHH1htAIHrR+yQBrEAFzp4PUfuS0tIHZN+Q/rvFVv1BQKvEOOnLT+0Ci49ZB00cRuxdwxo819qQB7EAY8SxZam4Ro=

Ing. Jesús Alejandro Félix Gastelum
Coordinación General de Servicios Municipales

Manual propuesto por:

2xttcfepglA6kq/qeZVFmq60ubLUkKNV0HjY9zPu2nXoEn9tRgFue3o7ua4YX7DDIBHc5AGod0upGaMJ9dxUhYoLjTaNS35OE B3n2+IWMqKHb5LzqYQN0n5kEx9slnpi2v8g+Zq9BZiJP8CTEPveh5+eDiyLNwWTL8GtuNfZQ=

Mtro. José Antonio González Orozco
Director de Socialización y Proyectos

ELABORÓ:	Dirección de Socialización y Proyectos		
FECHA DE EMISIÓN:	07-FEB-2017	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	27-AGO-2020
CÓDIGO:	MP-07-07-00	VERSIÓN:	01