



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Dirección de Control de
Calidad de los Servicios
Municipales

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	22
VII	Autorizaciones	23

ELABORÓ:	Dirección de Control de Calidad de los Servicios Municipales		
FECHA DE EMISIÓN:	15-SEP-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-14-00	VERSIÓN:	00

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 Control de Calidad de los Servicios Municipales		
FECHA DE EMISIÓN:	15-SEP-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-14-00	VERSIÓN:	00

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 Control de Calidad de los Servicios Municipales		
FECHA DE EMISIÓN:	15-SEP-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-14-00	VERSIÓN:	00

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 Control de Calidad de los Servicios Municipales		
FECHA DE EMISIÓN:	15-SEP-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-14-00	VERSIÓN:	00

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 Control de Calidad de los Servicios Municipales		
FECHA DE EMISIÓN:	15-SEP-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-14-00	VERSIÓN:	00

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 Control de Calidad de los Servicios Municipales		
FECHA DE EMISIÓN:	15-SEP-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-14-00	VERSIÓN:	00

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 Control de Calidad de los Servicios Municipales		
FECHA DE EMISIÓN:	15-SEP-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-14-00	VERSIÓN:	00

IV. INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE CONTROL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	PÁGINA
PC-07-14-01	Brigadas de calidad: Programa permanente de consulta sobre satisfacción ciudadana.	10
PC-07-14-02	Capacitación emocional, revisión de procesos y mejora continua al interior de las dependencias de la Coordinación.	17

ELABORÓ:	Dirección de Control de Calidad de los Servicios Municipales		
FECHA DE EMISIÓN:	15-SEP-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-14-00	VERSIÓN:	00

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-07-14-01
Dirección de Área:	Dirección de Control de calidad de los servicios municipales	Fecha de Actualización:	N/A
Unidad Departamental:	N/A	Fecha de Emisión:	28-Jul-2020
Nombre del Procedimiento:	Brigadas de calidad: Programa permanente de consulta sobre satisfacción ciudadana.	Versión:	00
Objetivo del Procedimiento:	Propiciar una cultura de reporte ciudadano y Calidad en el servicio público		

DATOS DE MAPEO			
Etapas	Descripción de la actividad	Área	Sistema
1.- Levantamiento de reportes en campo. (colonias)	1.1 Atiende a las prioridades estadísticas conforme a los servicios que han sido requeridos previamente.	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	Excel, Google Maps, CiudApp
	1.2 Programa la actividad en campo.	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	Excel, Google Maps, CiudApp
	1.3 Despliega supervisores de calidad a las diferentes colonias del Municipio.	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	Auto oficial.
	1.4 Explica el Supervisor de Calidad a los Ciudadanos la importancia de su participación en la generación de reportes sobre los servicios públicos.	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	N/A
	1.5 Levanta las solicitudes de servicio que los Ciudadanos reclamen.	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	Solicitud impresa
	1.6 Explica a los ciudadanos la problemática que complica el otorgamiento de servicios municipales en su colonia.	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	N/A
	1.7 Informa al ciudadano sobre el mecanismo para darle seguimiento a su solicitud poniendo a su disposición la línea 24/7 y la plataforma "CiudApp" Ver procedimiento PC-07-07-03 Atención a llamadas del buzón de la línea Zapopan 24/7.	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	N/A
	1.8 Entrega físicamente las solicitudes de servicio al área de control y seguimiento para la asignación de folio ZAPMX	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	Solicitud, CiudApp
2.- Reuniones ciudadanas con representantes de colonia.	2.1 Atiende a las prioridades estadísticas conforme a los servicios que han sido requeridos previamente.	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	N/A
	2.2 Programa la actividad en campo con el representante de colonia o interesado.	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	N/A
	2.3 Explica el Servidor Público encargado, generalmente el Director de Calidad acompañado de Supervisores de la misma área y Autoridad Municipal a los ciudadanos la importancia de su participación en la generación de reportes sobre los Servicios Públicos.	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	N/A
	2.4 Levanta las solicitudes de servicio que los ciudadanos reclamen.	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	N/A
	2.5 Explica a los ciudadanos la problemática que complica el otorgamiento de servicios municipales en su colonia.	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	N/A

ELABORÓ:	Dirección de Control de Calidad de los Servicios Municipales		
FECHA DE EMISIÓN:	15-SEP-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-14-00	VERSIÓN:	00

DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
	2.6 Informa a los ciudadanos presentes sobre el mecanismo para darle seguimiento a su solicitud poniendo a su disposición la línea 24/7 y la plataforma "CiudApp"	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	N/A
	2.7 Genera compromisos de seguimiento y comprobación de Calidad sobre los Servicios Municipales impactados, atendiendo a los reclamos ciudadanos.	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	N/A
	2.8 Entrega físicamente las solicitudes de servicio al área de control y seguimiento para la asignación de folio ZAPMX	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	Solicitud, CiudApp
3.- Control y seguimiento de reportes	3.1 Recibe las solicitudes de servicio generadas en campo por parte de los supervisores de calidad.	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	N/A
	3.2 Verifica que las solicitudes cumplan con los mínimos de información requerida para procesar un folio ZAPMX en la plataforma "CiudApp". Serán rechazadas las solicitudes de servicio que no reúnan el mínimo de información y éstas deberán recabarse de nueva cuenta por el Supervisor de Calidad.	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	N/A
	3.3 Verifica rubros son: Ubicación exacta donde se debe realizar el servicio, servicio impactado, especificaciones sobre materiales y medios de que deberán disponer las Direcciones para solventar dicho servicio y los datos de contacto de la persona que requiere el servicio para una mejor retroalimentación.	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	N/A
	3.4 Vacía la información contenida en la solicitud de servicio a una base de datos respaldada de forma electrónica.	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	Excel
	3.5 Genera un folio ZAPMX en la plataforma CiudApp.	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	CiudApp, Internet
	3.6 Mantiene contacto telefónico con el ciudadano que hizo la solicitud de servicio para medir el progreso o tiempos de solución.	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	N/A
	3.7 Confirma que efectivamente fueron atendidos los folios ZAPMX que aparecen en la plataforma como RESUELTOS.	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	Excel, CiudApp
4.- Seguimiento estadístico y archivo de reportes ciudadanos.	4.1 Recibe las solicitudes de servicio en físico para su final resguardo.	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	N/A
	4.2 Confirma que obren la totalidad de solicitudes recabadas con la base de datos creada en control y seguimiento.	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	Excel, formato de inventario.
	4.3 Clasifica las solicitudes de servicio por colonia, tanto de manera física como electrónica.	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	Excel, formato de inventario, Internet
	4.4 Genera reportes que totalizan por colonias las solicitudes de servicio hechas.	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	Excel
	4.5 Verifica los reportes marcados como solucionados, tanto en CiudApp como en nuestra base de datos interna para generar un reporte totalizado y por colonia.	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	Excel, CiudApp
	4.6 Realiza reporte de efectividad de cada Dirección que ministra servicios públicos municipales, contrastando los reportes recabados con los que fueron efectivamente solucionados. Este reporte tiene un margen de temporalidad de una semana, un mes y lo que va del año.	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	Excel, CiudApp
	4.7 Realiza gráficas que ilustran los resultados.	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	Excel

ELABORÓ:	Dirección de Control de Calidad de los Servicios Municipales		
FECHA DE EMISIÓN:	15-SEP-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-14-00	VERSIÓN:	00

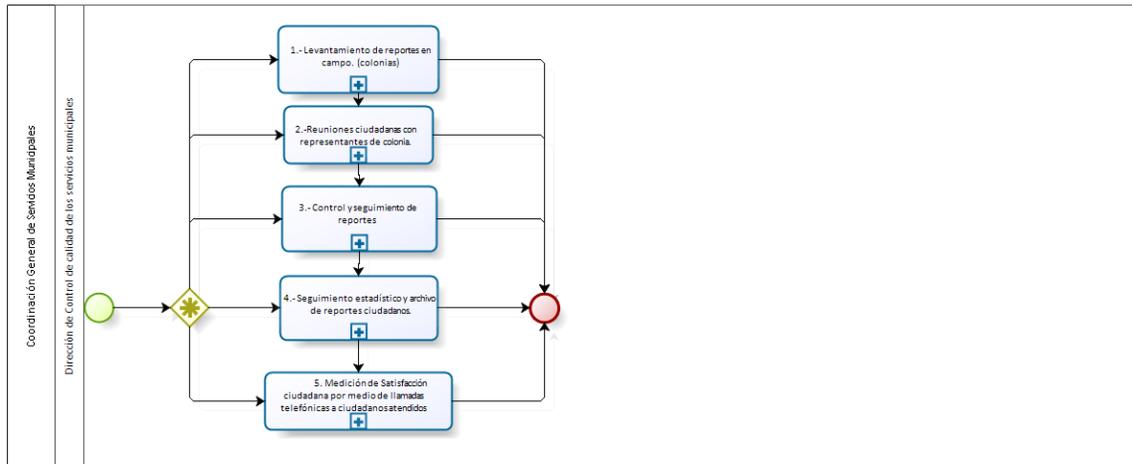
DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
	4.8 Comunica oportunamente los resultados obtenidos para una mejor planeación en las actividades en campo.	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	N/A
5. Medición de Satisfacción ciudadana por medio de llamadas telefónicas a ciudadanos atendidos	5.1 Saluda y se presenta	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	N/A
	5.2 Confirma la identidad del ciudadano y el número de solicitud de servicio.	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	N/A
	5.3 Demuestra empatía y amabilidad con el ciudadano, así como agradecer el reporte realizado.	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	N/A
	5.4 Resalta el valor del servicio que se le presta al ciudadano para concientizarlo.	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	N/A
	5.5 Delimita expectativa de solución. No comprometerse con un tiempo estimado ya que no compete a esta Dirección la resolución del reporte.	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	N/A
	5.6 Se despide de forma cordial informando sobre el aviso de privacidad integral.	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	N/A
	5.7 Genera un reporte de llamada que deberá contener los datos de identificación del reporte y el estado que guarda el mismo.	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	CiudApp

ELABORÓ:	Dirección de Control de Calidad de los Servicios Municipales		
FECHA DE EMISIÓN:	15-SEP-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-14-00	VERSIÓN:	00

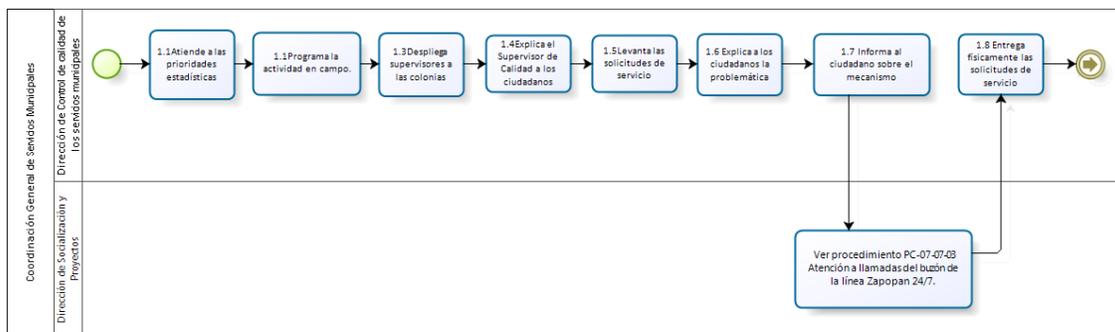
Políticas:	<p>Internas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Los Servidores Públicos que acudan a las colonias en busca de solicitudes de servicio, deberán portar en todo momento su gafete y playera oficial. Los Servidores Públicos deberán identificarse con los ciudadanos, haciéndoles saber el motivo de su visita y a qué Dirección del Ayuntamiento se encuentran adscritos. El manejo de la información captada por medio de las solicitudes de servicio, deberá mantenerse a resguardo físico y electrónico por medio de persona designada por el Director. Esta información deberá fluir a través de equipos de cómputo propios del Ayuntamiento y nunca en equipos ajenos. Toda la información reservada o sensible que se trate, deberá ser enviada y recibida de manera electrónica a través de la dirección de correo institucional asignada a los Servidores Públicos involucrados en dicha tarea. La información personal que se recabe de los ciudadanos que decidan participar como voluntarios en el programa “Vecino Responsable” en ningún caso deberá ser mayor a la que se recaba para captar una solicitud de servicio. <p>Externas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Los Servidores Públicos en campo deberán en todo tiempo cuidar el uso de lenguaje y mantener la cordialidad con el ciudadano a pesar de las inconformidades que éstos puedan manifestar sobre el estado actual de los servicios municipales. Los Servidores Públicos en campo tienen la obligación de proyectar una imagen profesional y confiable ante la ciudadanía, así como hacer extensiva esa confiabilidad hacia los servicios municipales en general. Antes de captar una solicitud de servicio, deberán informar al ciudadano sobre el AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO (que se encuentra impreso en la solicitud), a fin de que, si así lo desean se impongan de su contenido en su versión completa y sean conscientes de que los datos personales necesarios para levantar la solicitud de servicio quedarán a resguardo del Ayuntamiento de Zapopan. Los Servidores Públicos en campo, se abstendrán de hacer promesas sobre soluciones a las solicitudes de servicio, informando al ciudadano que tendrá a su disposición un número telefónico de atención y la plataforma “Mejora tu ciudApp” para darle seguimiento a su reporte. 	
	Producto final:	Solicitudes de servicio y estadística de cumplimiento.
	Trámite/Trámite Ciudadano:	N/A

ELABORÓ:	Dirección de Control de Calidad de los Servicios Municipales		
FECHA DE EMISIÓN:	15-SEP-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-14-00	VERSIÓN:	00

Índice

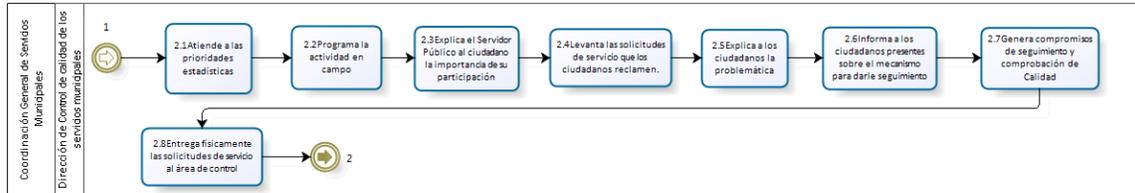


Etapa 1.- Levantamiento de reportes en campo. (Colonias)

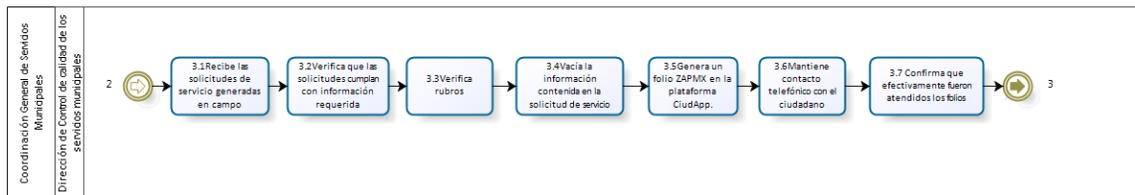


ELABORÓ:	Dirección de Control de Calidad de los Servicios Municipales		
FECHA DE EMISIÓN:	15-SEP-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-14-00	VERSIÓN:	00

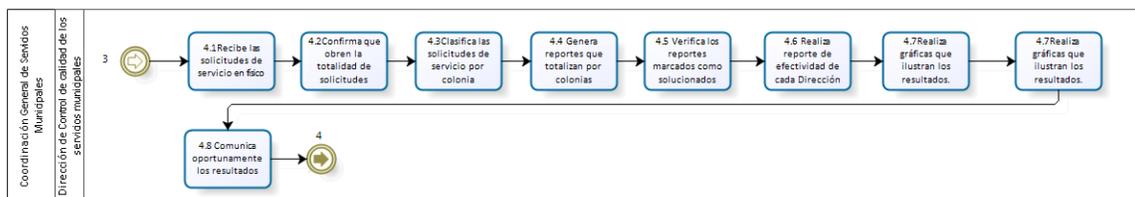
Etapa 2.-Reuniones ciudadanas con representantes de colonia.



Etapa 3.- Control y seguimiento de reportes

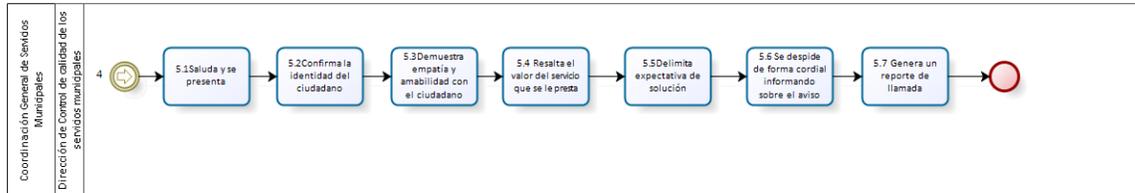


Etapa 4.- Seguimiento estadístico y archivo de reportes ciudadanos.



ELABORÓ:	Dirección de Control de Calidad de los Servicios Municipales		
FECHA DE EMISIÓN:	15-SEP-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-14-00	VERSIÓN:	00

Etapa 5. Medición de Satisfacción ciudadana por medio de llamadas telefónicas a ciudadanos atendidos



ELABORÓ:	Dirección de Control de Calidad de los Servicios Municipales		
FECHA DE EMISIÓN:	15-SEP-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-14-00	VERSIÓN:	00

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Coordinación General de Servicios Municipales	Código:	PC-07-14-02
Dirección de Área:	Dirección de Control de calidad de los servicios municipales	Fecha de Actualización:	N/A
Unidad Departamental:	N/A	Fecha de Emisión:	28-Jul-2020
Nombre del Procedimiento:	Capacitación emocional, revisión de procesos y mejora continua al interior de las Dependencias de la Coordinación.	Versión:	00
Objetivo del Procedimiento:	Verificar la correcta aplicación de los manuales en cada Dirección		

DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
1.- Capacitación emocional de Servidores Públicos.	1.1 Entrevista periódicamente con Servidores Públicos adscritos a la Coordinación de Servicios Municipales para documentar sus motivos de estrés y frustración en el desempeño de sus actividades.	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	N/A
	1.2 Genera estadística para evidenciar coincidencias en cuanto a los motivos de estrés y frustración.	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	Excel, Google.
	1.3 Diseña un curso corto enfocado en el aspecto emocional en el desempeño de las labores como Servidor Público, para ayudar a reducir el nivel de estrés sufrido y mejorar la calidad en el desempeño de las labores.	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	Power point, material de psicología.
	1.4 Evalúa las impresiones de los Servidores Públicos sobre el curso impartido.	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	N/A
	1.5 Mide a través de encuestas de seguimiento, el progreso en el desempeño de los Servidores Públicos participantes.	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	Excel, encuestas.
2.-Revisión de procesos internos en las dependencias que integran la Coordinación General de Servicios Municipales.	2.1 Revisa detalladamente los Manuales de Organización de cada dependencia para conocer sus atribuciones.	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	Página oficial de Zapopan / Internet
	2.2 Realiza comparación jurídica entre el Manual de Organización y el reglamento de la dependencia	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	Página oficial de Zapopan / Internet
	2.3 Revisa detalladamente los Manuales de Procedimientos de cada Dependencia para conocer sus lineamientos operativos.	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	Página oficial de Zapopan / Internet
	2.4 Realiza comparación jurídica entre el Manual de Procedimientos y el reglamento de la dependencia.	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	Página oficial de Zapopan / Internet
	2.5 Realiza visitas en campo en cada dependencia para medir el nivel de aplicación de los manuales y normatividad aplicable.	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	N/A
	2.6 Genera estadística para contrastar los comportamientos seguidos por los Servidores Públicos y los establecidos en la normatividad y manuales.	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	Excel, encuestas

ELABORÓ:	Dirección de Control de Calidad de los Servicios Municipales		
FECHA DE EMISIÓN:	15-SEP-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-14-00	VERSIÓN:	00

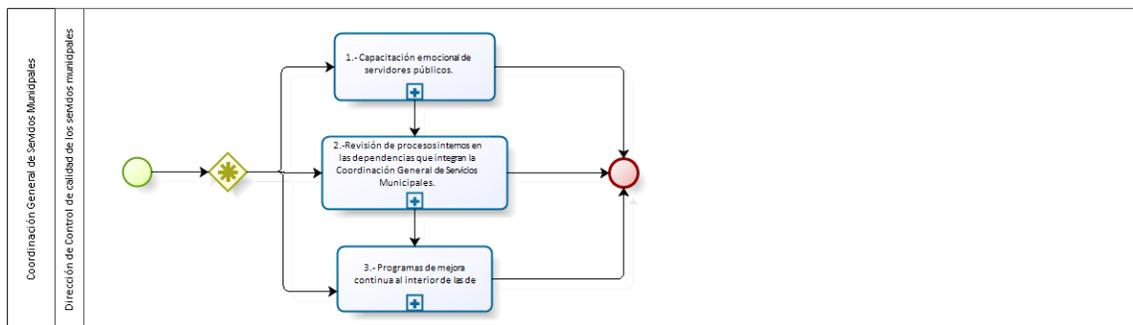
DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
	2.7 Determina y enlista procesos impactados por la falta de cumplimiento de la normatividad y manuales.	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	N/A
3.- Programas de mejora continua al interior de las dependencias que integran la Coordinación General de Servicios Municipales.	3.1 Genera recomendaciones a las diferentes Dependencias con respecto a los hallazgos a que hace referencia el punto 2.5	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	N/A
	3.2 Evalúa la respuesta de las dependencias a dichas recomendaciones.	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	N/A
	3.3 Toma nota de las observaciones que hagan los titulares de dichas dependencias o su personal.	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	N/A
	3.4 Mide efectividad de las recomendaciones a partir de los tiempos de respuesta a las solicitudes ciudadanas de servicio, empleando como principal herramienta la plataforma "Mejora tu CiudadApp".	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	Excel
	3.5 Mide productividad de la dependencia con respecto a los reportes generados en la plataforma "Mejora tu CiudadApp".	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	CiudadApp, Internet
	3.6 Mide productividad de la dependencia con respecto a los reportes generados a través de comunicaciones internas o medios de comunicación.	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	CiudadApp
	3.7 Combina los últimos dos indicadores para obtener una calificación de productividad que será arrojada de forma mensual para conocimiento exclusivo de la dependencia evaluada, acompañada de nuevas recomendaciones para una mejora continua real y termina procedimiento.	Dirección de Control de calidad de los Servicios Municipales	CiudadApp

ELABORÓ:	Dirección de Control de Calidad de los Servicios Municipales		
FECHA DE EMISIÓN:	15-SEP-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-14-00	VERSIÓN:	00

Políticas:	<p>Internas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se deberá estudiar y analizar toda la reglamentación jurídica que envuelve a la dependencia que se va a evaluar. Se deberá diseñar un programa de intervención personalizado conforme a las actividades de la dependencia a evaluar. Los Servidores Públicos del área de Capacitación y procesos de la Dirección de Calidad son los únicos facultados para evaluar el desempeño de las dependencias y para emitir recomendaciones por escrito al Director de ésta. <p>Externas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Los Servidores Públicos que visiten dependencias para su evaluación, deberán hacerlo previa cita y a través de oficio dirigido al responsable de la dependencia a evaluar. Deberán los evaluadores comparecer a la dependencia debidamente identificados con su credencial oficial y portando el oficio previamente enviado al responsable de la dependencia. El trato con los Servidores Públicos con quien se lleve a cabo la evaluación deberá ser de respeto y decoro, con prohibición expresa para usar lenguaje informal o referirse a cualidades personales de quienes lo atienden. Se abstendrán los Servidores Públicos de corregir in situ las desviaciones que puedan presenciar, reservando sus observaciones para el oficio correspondiente que se dirija al Director de la dependencia evaluada.
Producto final:	Sesiones de capacitación emocional y recomendaciones por escrito para la mejora continua de la dependencia evaluada.
Trámite/Trámite Ciudadano:	N/A

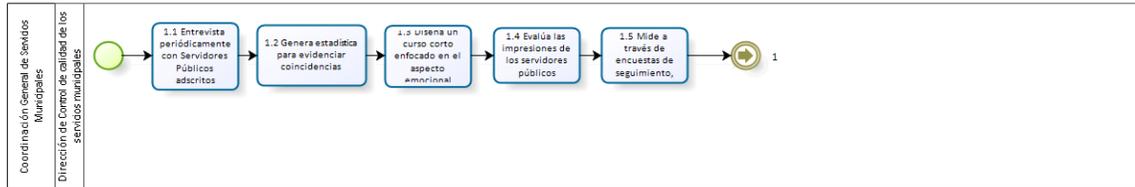
FLUJO

Índice

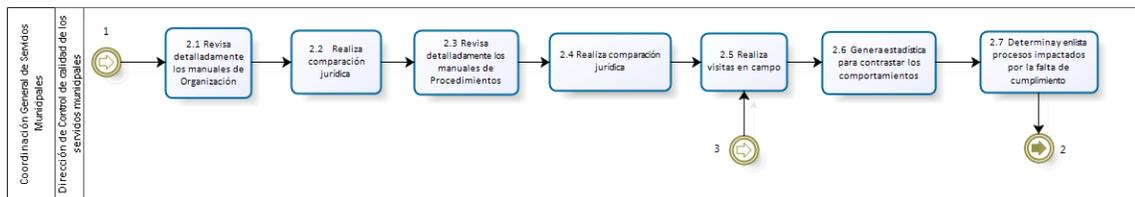


ELABORÓ:	Dirección de Control de Calidad de los Servicios Municipales		
FECHA DE EMISIÓN:	15-SEP-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-14-00	VERSIÓN:	00

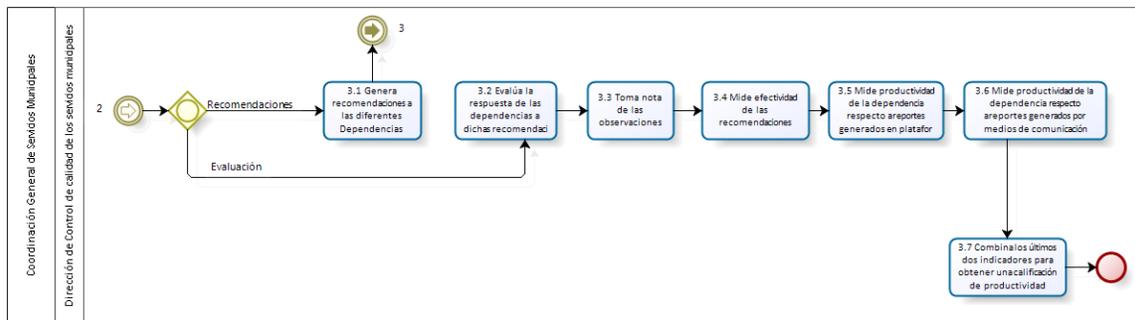
Etapa 1.- Capacitación emocional de Servidores Públicos.



Etapa 2.-Revisión de procesos internos en las dependencias que integran la Coordinación General de Servicios Municipales.



Etapa 3.- Programas de mejora continua al interior de las dependencias que integran la Coordinación General de Servicios Municipales.



ELABORÓ:	Dirección de Control de Calidad de los Servicios Municipales		
FECHA DE EMISIÓN:	15-SEP-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-14-00	VERSIÓN:	00

ANEXOS

Procedimiento: Brigadas de calidad: Programa permanente de consulta sobre satisfacción ciudadana

N/A

Procedimiento: Capacitación emocional, Revisión de procesos y mejora continua al interior de las dependencias de la Coordinación.

N/A

ELABORÓ:	Dirección de Control de Calidad de los Servicios Municipales		
FECHA DE EMISIÓN:	15-SEP-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-14-00	VERSIÓN:	00

VI. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Aviso de privacidad simplificado:** Es la versión resumida de nuestro aviso de privacidad en la que el Ciudadano podrá advertir la liga informática en que podrá consultar el aviso de privacidad integral.
- **Aviso de privacidad integral:** Es el documento público por medio del cual este Ayuntamiento se compromete a mantener privados los datos sensibles que se recaben de los ciudadanos con motivo de las actividades propias de las dependencias que lo componen.
- **Capacitación emocional:** Proceso que consiste en la enseñanza de técnicas pre diseñadas para reducir el estrés laboral y mejorar la resiliencia de los Servidores Públicos.
- **CiudApp:** Es la plataforma/ aplicación móvil, por medio de la cual tanto ciudadanos como Servidores Públicos pueden crear solicitudes de servicio y darles el oportuno seguimiento.
- **Datos personales:** Se entiende como la información captada por el servidor público en el ejercicio de sus funciones y que pertenece a los ciudadanos, puede contener nombre, dirección, teléfono y edad.
- **Manual de Organización:** Documento público en el que se enuncian las atribuciones legales de cada dependencia conforme a su reglamento o legislación que le dio origen.
- **Manual de Operaciones:** Documento que enuncia los procedimientos previamente aprobados por cada dependencia conforme a los cuales deben llevarse a cabo las actividades diarias y el otorgamiento de servicios públicos.
- **Solicitud de Servicio.** - Es el formato escrito que emplea la Dirección de Calidad para captar los reportes ciudadanos recibidos en actividad de campo.
- **Supervisor de Calidad:** Es el servidor público adscrito a la Dirección de Control de Calidad de los Servicios Municipales que acude directamente a las colonias para recabar solicitudes de servicio y dar el seguimiento debido a esos reportes.
- **Resguardo Digital:** Se trata de la base de información creada por el Área de Control y seguimiento con la finalidad de generar datos estadísticos que permitan analizar el nivel de respuesta de las Direcciones que otorgan servicios municipales, así como las tendencias en la requisición de servicios para poder prever las necesidades de cada zona en un futuro mediano.
- **Resguardo Físico:** Es el compilado de información personal captada a través de las solicitudes de servicio, mismo que deberá destruirse previa autorización de la Dirección de Archivo General Municipal.
- **Vecino Responsable:** Aquel ciudadano que de forma voluntaria asume las tareas de coordinación de uno o más vecindados con la intención de facilitar la comunicación entre los ciudadanos y los Servidores Públicos de esta Dirección.

ELABORÓ:	Dirección de Control de Calidad de los Servicios Municipales		
FECHA DE EMISIÓN:	15-SEP-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-14-00	VERSIÓN:	00

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/leBvUOigHr9zzk5SDJfySYVzMVHy3K7MMn/gqcl7waFt7Z3rYC4MwyzNuSDftZEKjhEhX70uW5C3MJf/0ZUpxxLFOSMSIEL0N2588KyjCKPkQPPMogmaxls=

Lic. Jesús Pablo Lemus Navarro
Presidente Municipal

Autorización

k9g1xx+I8Ib33hxT2qbxZG+Hfzg2G7M/ynbD18WWrf1RK7bGxQppQ2k9HVvxU0KuDimLRrcXaM6800je/6n9GV1czZu0upXVebBzSHT0X97M0vdmEWwoGFs4u+eclktVNZQ18vfC1tvoKPstDirl/wRt0DVZolAZgDQdzoSgu6o=

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

Visto Bueno

hBwGpPr6XNycrpFfHw8U6zy6VNNqTRbl1tUglm1Z8QGhYR2MwzJAAbFOI4u75yJW/WQ95YH5rEFMCaAPjxp2v7IjR0v1zdoSPvyskRzYffRqjAw222oHJQCbwTcVSDHMoppRb5F0qr00/IDPf5tn6neKdIM2zwmwkoanyshUeEI0=

Ing. Jesús Alejandro Félix Gastelum
Coordinador General de Servicios Municipales

Manual propuesto por:

A2iISw9Yb6IH3OWGs16nenZGy2KJTX4bYdOciQxAza3cUd7ZXNxpKkNPU5f7fyFY1UQ8VgJZ01AK+nbPtlMhluJZB1xRML49FnLV9JisW09Cmr5Jh/uBYmYZx0IXiNO2Sceq+ej2g/XV+MOBvc+Wt5whOzXt+AqSthZHPlarPc=

C. Fabián Aceves Dávalos
Director de Control de Calidad de los Servicios Municipales

ELABORÓ:	Dirección de Control de Calidad de los Servicios Municipales		
FECHA DE EMISIÓN:	15-SEP-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-07-14-00	VERSIÓN:	00