



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Dirección Atención Ciudadana

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	18
VII	Autorizaciones	19

ELABORÓ:	Dirección de Atención Ciudadana		
FECHA DE EMISIÓN:	16/Febrero/2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	02/Diciembre/2020
CÓDIGO:	MP-04-07-00	VERSIÓN:	02

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 Atención Ciudadana		
FECHA DE EMISIÓN:	16/Febrero/2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	02/Diciembre/2020
CÓDIGO:	MP-04-07-00	VERSIÓN:	02

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 Atención Ciudadana		
FECHA DE EMISIÓN:	16/Febrero/2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	02/Diciembre/2020
CÓDIGO:	MP-04-07-00	VERSIÓN:	02

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 Atención Ciudadana		
FECHA DE EMISIÓN:	16/Febrero/2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	02/Diciembre/2020
CÓDIGO:	MP-04-07-00	VERSIÓN:	02

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 Atención Ciudadana		
FECHA DE EMISIÓN:	16/Febrero/2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	02/Diciembre/2020
CÓDIGO:	MP-04-07-00	VERSIÓN:	02

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 Atención Ciudadana		
FECHA DE EMISIÓN:	16/Febrero/2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	02/Diciembre/2020
CÓDIGO:	MP-04-07-00	VERSIÓN:	02

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 Atención Ciudadana		
FECHA DE EMISIÓN:	16/Febrero/2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	02/Diciembre/2020
CÓDIGO:	MP-04-07-00	VERSIÓN:	02

IV. INVENTARIO DE PROCEDIMIENTO

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	PÁGINA
MP-04-07-01	Atención ciudadana	10

ELABORÓ:	Dirección de Atención Ciudadana		
FECHA DE EMISIÓN:	16/Febrero/2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	02/Diciembre/2020
CÓDIGO:	MP-04-07-00	VERSIÓN:	02

V. DESCRIPCIÓN NARRATIVA, FLUJO Y ANEXO DE LOS PROCEDIMIENTOS

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Secretaría de Ayuntamiento	Código:	MP-04-07- 01
Dirección de Área:	Dirección de Atención Ciudadana	Fecha de Actualización:	07-Octubre-2020
Unidad Departamental:	N/A	Fecha de Emisión:	16-Febrero-2015
Nombre del Procedimiento:	Atención ciudadana	Versión:	02
Objetivo del Procedimiento:	Recibir, canalizar y dar seguimiento puntual a las peticiones ciudadanas recibidas por cualquiera de los canales establecidos por la Dirección de Atención Ciudadana (presencial, telefónico y herramientas informáticas).		

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 en campo o en las oficinas?	Dirección de Atención Ciudadana	N/A
	En caso de si haber sido recibida la petición de manera presencial ya sea en campo o en oficina, entonces pasa al inciso 1.7	N/A	N/A
	En caso de no haber sido recibida la petición de manera presencial ya sea en campo o en oficina, entonces 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 ser recibida la petición vía telefónica, pasa 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

ELABORÓ:	Dirección de Atención Ciudadana		
FECHA DE EMISIÓN:	16/Febrero/2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	02/Diciembre/2020
CÓDIGO:	MP-04-07-00	VERSIÓN:	02

	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, colonia, asunto, datos en general requeridos) y termina el procedimiento.	Dirección de Atención Ciudadana	Excel
	1.10 Registra en base de datos, los datos del ciudadano y 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 que si requiera folio de atención ciudadana, entonces pasa al inciso 1.13	N/A	N/A
	En caso de que no requiera folio de atención ciudadana, entonces termina este 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 el 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 le compete brindar atención.	Dirección de Atención Ciudadana	N/A

ELABORÓ:	Dirección de Atención Ciudadana		
FECHA DE EMISIÓN:	16/Febrero/2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	02/Diciembre/2020
CÓDIGO:	MP-04-07-00	VERSIÓN:	02

	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 que si será atendida la petición, entonces pasa al inciso 2.10	N/A	N/A
		En caso de que no será atendida la petición, entonces 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 ciudadanas	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
	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	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 atendida.	Dirección de Atención Ciudadana	N/A
3.7	Canaliza solicitud 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

ELABORÓ:	Dirección de Atención Ciudadana		
FECHA DE EMISIÓN:	16/Febrero/2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	02/Diciembre/2020
CÓDIGO:	MP-04-07-00	VERSIÓN:	02

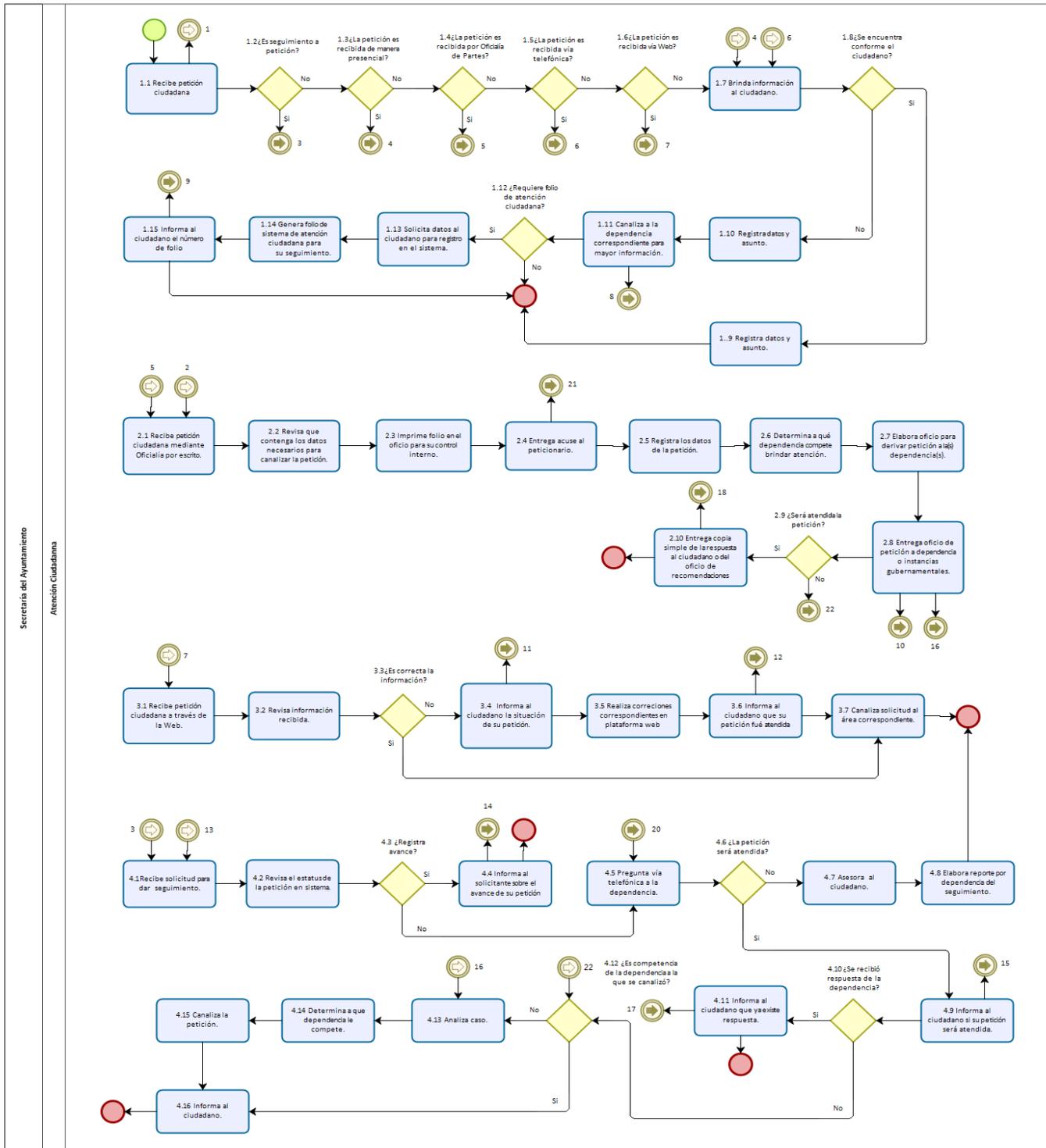
4.5	Pregunta vía telefónica a la dependencia.	Dirección de Atención Ciudadana	N/A
4.6	¿La petición será atendida?	Dirección de Atención Ciudadana	N/A
	En caso de que la petición no será atendida, pasa al inciso 4.7	N/A	N/A
	En caso de que la petición si será atendida, pasa al inciso 4.9	N/A	N/A
4.7	Asesora al ciudadano.	Dirección de Atención Ciudadana	N/A
4.8	Elabora reporte por dependencia del seguimiento y termina el procedimiento.	Dirección de Atención Ciudadana	N/A
4.9	Informa si su petición será atendida, pasa al inciso 4.10	Dirección de Atención Ciudadana	N/A
4.10	¿Se recibió respuesta de la dependencia?	N/A	N/A
	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

ELABORÓ:	Dirección de Atención Ciudadana		
FECHA DE EMISIÓN:	16/Febrero/2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	02/Diciembre/2020
CÓDIGO:	MP-04-07-00	VERSIÓN:	02

Políticas:	Internas: <ul style="list-style-type: none"> • Que el (la) peticionario(a) proporcione la información requerida para su atención. Externas: <ul style="list-style-type: none"> • N/A
Producto final:	Ciudadano atendido Ciudadano informado
Trámite/Trámite Ciudadano:	N/A

ELABORÓ:	Dirección de Atención Ciudadana		
FECHA DE EMISIÓN:	16/Febrero/2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	02/Diciembre/2020
CÓDIGO:	MP-04-07-00	VERSIÓN:	02

FLUJO

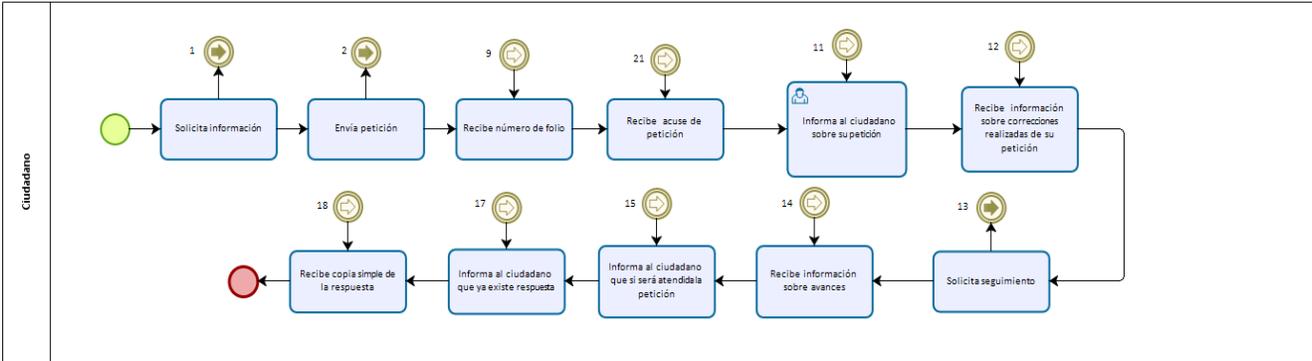
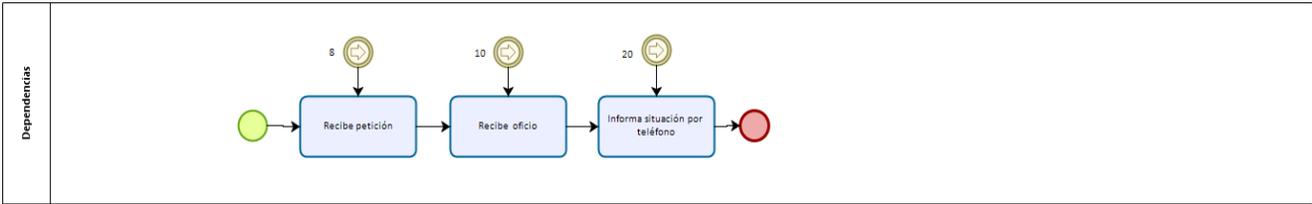


Secretaría del Ayuntamiento

Atención Ciudadana

ELABORÓ:	Dirección de Atención Ciudadana		
FECHA DE EMISIÓN:	16/Febrero/2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	02/Diciembre/2020
CÓDIGO:	MP-04-07-00	VERSIÓN:	02





ELABORÓ:	Dirección de Atención Ciudadana		
FECHA DE EMISIÓN:	16/Febrero/2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	02/Diciembre/2020
CÓDIGO:	MP-04-07-00	VERSIÓN:	02

ANEXOS

N/A

ELABORÓ:	Dirección de Atención Ciudadana		
FECHA DE EMISIÓN:	16/Febrero/2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	02/Diciembre/2020
CÓDIGO:	MP-04-07-00	VERSIÓN:	02

VI. 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.

ELABORÓ:	Dirección de Atención Ciudadana		
FECHA DE EMISIÓN:	16/Febrero/2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	02/Diciembre/2020
CÓDIGO:	MP-04-07-00	VERSIÓN:	02

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

ENr9mrRXwAZrMjUz0c1sikS6SbQn3y57rEYUM2k1C9k/CdsY1pWsjzczEujwpE
ZjTigEV/F82HapkoCqm2KU7xo461J0zY58ch+i8benEmfJKqveWd5lwqmYAYHA
Pn35bnaBE/fMA4rjf47g0w5oIvoWeoweLrELUfHrFS4rRU=

Graciela De Obaldía Escalante
Presidenta Interina

Autorización

k9g1xx+l8IbuowxQnxDE2h0Z/L2VxBYhWfFa6wT04No4QVB5zJ1cLK79FC9YkP
TliTCyaiWDMwsxlvpvDSfPvkvWzEd8mn4QNxy3syeX3BZ8aJS05+Rk/kGcyDQy
LzDZMDbldgOZvBI1vT1bns7b25YEZZjJfBstUFuGc0yu0Pwc=

Edmundo Antonio Amutio Villa
Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental

Visto Bueno

AZtxKYIsWWnyYsoabi0MzZj+L6lLzM9nVm9xKyQxx0mRmWGGDSaWMkNTEg
6x2fX05uwDURAOWlvNhPd932n5VoQ2Izm7xajQg2SlryaaN+1BHspJzMxvEyY
u04BEqmNzF4J/0MZsORGVVxBZ/q1teDIUgnAFrkNRIT+0THk2HZI=

Rafael Martínez Ramírez
Síndico Municipal y Secretario del Ayuntamiento de Zapopan, Jalisco

Manual propuesto por

K9oFfasuzrhZk8lrExIsz8WCmwS5Cq0OAJBSLfkOyhXUBGh9TQ1tM5KdiCJdIP
45uh++B7cyOnsbmDHHyy/wu+1XVIGAGEDtFRt5q5R33fNOFSqO59Dq+vHmY
BjaNFec5tipCu1dAshqLX7m8bqW1Dgq+Hw3ngO8OXU/XGdww/l=

Adrián Jacob Martínez Rubio
Director de Atención Ciudadana

ELABORÓ:	Dirección de Atención Ciudadana		
FECHA DE EMISIÓN:	16/Febrero/2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	02/Diciembre/2020
CÓDIGO:	MP-04-07-00	VERSIÓN:	02