

PROGRAMAS DE MEJORA REGULATORIA APROBADOS POR EL CONSEJO MUNICIPAL EL 12 DE MAYO DE 2022

No.	Dependencia	Área	Nombre del programa	Problemática	Situación deseada/Objetivo	Categoría
1	Contraloría Ciudadana	Dirección de Investigación	SISTEMA DE EXPEDIENTE DIGITAL DE LA DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN	Carencia de herramientas tecnológicas, para el control, registro, seguimiento y de los procedimientos de Investigación Administrativa generados por presuntas faltas administrativas y/o hechos de corrupción.	El escenario ideal consiste en contar con un sistema tecnológico que permita monitorear el control, registro, seguimiento de procedimientos de investigación, en cual se pueda constatar el estatus en el que se encuentra dicho procedimiento, y que además bajo términos previamente establecidos vaya dando la pauta para que cada abogado genere las actuaciones que correspondan a la etapa procesal en que se encuentre, permitiendo estandarizar los procedimientos internos desde su llegada y hasta resolución, pero que además sirva de apoyo consultivo y de medición de eficacia.	Sistema informático.
2	Contraloría Ciudadana	Dirección de Responsabilidades Administrativas	EXPEDIENTE DIGITAL DE LA DIRECCIÓN DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS	Carencia de herramientas tecnológicas para dar seguimiento a los procedimientos de presunta responsabilidad administrativa, como puede ser una plataforma, que actualice la etapa procesal de los asuntos que conozca esta Dirección.	El objetivo principal de esta plataforma que se quiere implantar consiste en que, los expedientes que contienen los procedimientos de presunta responsabilidad administrativa, sean localizables con mayor facilidad, con sólo teclear el número de expediente y conocer la etapa procesal en la que se encuentra, esto en virtud de que la Dirección cuenta con 3 abogados, 1 persona auxiliar administrativo y la suscrita, mismos que se encargan de substanciar procedimientos asignados en lo particular a cada uno de ellos, y se desconoce la etapa procesal que guardan los asuntos de los compañeros.	Sistema informático.
3	Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental	Dirección de Conservación de Inmuebles	Procedimiento para la contratación de Obra Pública	Necesidad de incluir el procedimiento para la contratación de obra pública en inmuebles municipales.	Generar el procedimiento para la contratación de obra pública en los inmuebles municipales	Creación y/o modificación de lineamientos y/o políticas administrativas
4	Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental	Dirección de Mejora Regulatoria	Lineamientos de Servicios para el Centro Integral de Servicios Zapopan	No existe un documento en donde se especifique las dependencias responsables de la organización de los espacios de ventanillas y servicios en el CISZ	Armonizar las acciones de gestión pública municipal dentro del Centro Integral de Servicios Zapopan y asegurar la prestación de un servicio de excelencia a los usuarios del mismo	Creación y/o modificación de lineamientos y/o políticas administrativas
5	Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental	Dirección de Recursos Humanos	Actualización de Políticas Administrativas de la Dirección de Recursos Humanos	Modificación de los procesos administrativos derivado de la búsqueda de eficientar los mismos para obtener resultados mas óptimos.	Armonizar y regular los procesos administrativos llevados a cabo por la Dirección de Recursos Humanos, mediante la actualización de los lineamientos para la administración del recurso humano	Creación y/o modificación de lineamientos y/o políticas administrativas
6	Coordinación General de Construcción de Comunidad	Dirección de Cultura	Mejoramiento del servicio y trámites	Mejorar tramites: Hacer la recepción de documentos más ágil, practica y eficiente, que la información de revisión documentaria fluya en tiempo y forma.	Avanzar y superar los objetivos de la Coordinación y Dirección de Cultura, alcanzar las estadísticas que regularicen y posiciones al Municipio con la sociedad.	Optimización de trámites y servicios
7	Coordinación General de Construcción de Comunidad	Dirección de Participación Ciudadana	Mejora en el servicio a la ciudadanía	La atención que la Dirección de Participación Ciudadana brinda a los zapopanos requiere mejoras, ya que se han recibido varias quejas y comentarios al respecto, sobre todo sobre los trámites que se realizan en ventanilla.	"Disminuir el número de quejas recibidas sobre la atención en ventanilla Mejorar la percepción de la ciudadanía sobre la atención recibida por parte del personal de la Dirección de Participación Ciudadana."	Optimización de trámites y servicios
8	Coordinación General de Desarrollo Económico y Combate a la Desigualdad	Dirección de Padrón y Licencias	Digitalización y Almacenamiento Digital de expedientes de tramites de Licencias de Giro	Archivo de conservación y crecimiento permanente, con limites físicos de espacio para almacenamiento, búsquedas y extracción y reinserción lentas con posibles perdidas o maltrato de documentación	Digitalización Almacenamiento y Administración digital del expediente de tramite de licencia de giro, generado por la ventanillas de tramites, para realizar cualquier tipo de movimiento de licencia de giro (Altas, Anexos, Bajas, etc.)	Optimización de trámites y servicios

PROGRAMAS DE MEJORA REGULATORIA APROBADOS POR EL CONSEJO MUNICIPAL EL 12 DE MAYO DE 2022

No.	Dependencia	Área	Nombre del programa	Problemática	Situación deseada/Objetivo	Categoría
9	Coordinación General de Desarrollo Económico y Combate a la Desigualdad	Dirección de Padrón y Licencias	Generación y Almacenamiento digital de Licencias de Giro	Una sola serie de formas valoradas, repartidas entre las diferentes recaudadoras del Ayuntamiento. Uso no secuencial de dichos folios, impidiendo el control para la entrega de los mismos. Las entregas de las copias de dichas licencias con diferentes rangos de tiempo, impidiendo responder de manera inmediata a alguna petición de consulta. Folios perdidos, mal impresos o mutilados, que impiden contestar solicitudes de consulta. Tiempos de consulta en ocasiones fuera de termino por alguno de los motivos anteriores	Generar digitalmente y almacenar las licencias de giro, emitidas por cada cajero de las diferentes recaudadoras y las tramitadas a través de los portales WEB	Optimización de trámites y servicios
10	Coordinación General de Desarrollo Económico y Combate a la Desigualdad	Dirección de Turismo y Centro Histórico	Optimización de logística para eventos	Deficiencia en la planeación de los eventos programados.	* Generar con anticipación la agenda de actividades de cada evento. * Contar con la coordinación con todos los actores para la programación y planeación de cada evento. * Generar los acuerdos con las autoridades pertinentes, ante los trámites permitidos en caso de cambios o ajustes de la agenda de actividades, unos días antes o durante cada evento.	Creación y/o modificación de lineamientos y/o políticas administrativas
11	Coordinación General de Servicios Municipales	Dirección de Alumbrado Público	SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN ÚNICA DE PUNTOS LUZ DEL ALUMBRADO PÚBLICO	Imprecisión de datos en la captura de reportes del sistema de recepción de reportes.	Se prevea en la reglamentación aplicable en la materia que nos ocupa, un sistema que identifique todos los puntos de luz de alumbrado público en el municipio y la obligación de la actualización.	Modificación Reglamentaria Optimización de trámites y servicios
12	Coordinación General de Servicios Municipales	Dirección de Cementerios Municipales	Sistema integral de Cementerios	Falta de sistema de control de información de los cementerios municipales, falta de conocimiento de los pagos realizados en la recaudadora u otro sistema de pago, dependemos del ciudadano para que nos compruebe su pago realizado.	Contar con un sistema digital, disminuir el uso de formatos de servicio, conocimiento de pagos diarios reales, disminuir el tiempo del ciudadano para realizar el servicio.	Optimización de trámites y servicios Sistema informático.
13	Coordinación General de Servicios Municipales	Dirección de Pavimentos	Eficientar la atención de reportes	Se generan mas números de reportes por parte de la ciudadanía, por distintos factores como: el crecimiento del parque vehicular, el tiempo de vida de los pavimentos, las obras de infraestructura, causando con ello que la Dirección tenga mas reportes de los que se puede atender	Atención y reducción de reportes para que el ciudadano se sienta conforme con la atención y así evitar se generen más reportes ciudadanos	Organización, logística
14	Jefatura de Gabinete	Dirección de Evaluación y Seguimiento	1. Lineamientos para los Enlaces Generales de Planeación	1. Rotación constante en las funciones del personal que funge como enlace / sub enlace de planeación en las dependencias del Gobierno Municipal, lo que ocasiona que el ciclo de la curva de aprendizaje comience en repetidas ocasiones, pudiendo afectar la calidad de la información que nos proporcionan las dependencias	1. Contar con lineamientos para dotar de responsabilidades al personal que cuenta con la figura de enlaces de planeación en las dependencias.	Creación y/o modificación de lineamientos y/o políticas administrativas
15	Jefatura de Gabinete	Dirección de Evaluación y Seguimiento	2. Guía para la elaboración del Informe Anual de Actividades	No existe un documento institucional que facilite la capacitación a los enlaces de las dependencias, donde se especifiquen los lineamientos para el llenado de las fichas del informe de gobierno; además no existe homologación en la documentación de los anexos.	2. Contar con una guía que formalice y permita socializar la metodología para la elaboración del Informe Anual de Actividades.	Creación y/o modificación de lineamientos y/o políticas administrativas
16	Jefatura de Gabinete	Dirección de Evaluación y Seguimiento	3. Implementación del Sistema de Planeación Estratégica Institucional (SIPLAN)	3. Existen dos sistemas informáticos independientes con información de indicadores, por un lado los referentes al PBR y por el otro el sistema de indicadores Zapopan (SIZ) que contiene los referentes al Plan Municipal a los Planes Institucionales y a los propuestos por el Observatorio Ciudadano Jalisco Cómo Vamos.	3. Contar con un sistema que permita concentrar y operar de manera integral los indicadores del Gobierno Municipal, facilitando la transparencia, la toma de decisiones y la rendición de cuentas a la ciudadanía.	Sistema informático.
17	Jefatura de Gabinete	Dirección de Evaluación y Seguimiento	4. Actualización del Reglamento de Planeación Participativa para el Municipio de Zapopan	2. Actualización de reglamentos ya que la nomenclatura de la Dirección de Evaluación y Seguimiento se modificó y en el Reglamento de Planeación Participativa para el Municipio de Zapopan sigue reflejándose como Dirección de Procesos Ciudadanos y Evaluación y Seguimiento. Ver artículos 21, 32 fracc. II, III 33 34 fracc. III e) y f) 38	4. Contar con un marco legal actualizado que permita legalmente el desempeño de las atribuciones señaladas.	Modificación Reglamentaria
18	Secretaría	Coordinación Municipal de Protección Civil y Bomberos	Simplificación de trámites en materia de Protección Civil y Gestión Integral de Riesgos de Desastres vía Web.	No se cuenta con un sistema de trámites relacionados a la facilitación de trámites de Planes Internos, Inspecciones y capacitación en materia de Gestión Integral de Riesgos de Desastres (GIRD) vía web.	Facilitar los procesos en materia de Protección Civil y Gestión Integral de Riesgos de Desastres vía Web.	Optimización de trámites y servicios Sistema informático.

PROGRAMAS DE MEJORA REGULATORIA APROBADOS POR EL CONSEJO MUNICIPAL EL 12 DE MAYO DE 2022

No.	Dependencia	Área	Nombre del programa	Problemática	Situación deseada/Objetivo	Categoría
19	Sindicatura	Dirección de Justicia Municipal	Reestructuración de la Dirección de Justicia Municipal	<p>1. No se cuenta con una sala de mediación acondicionada de acuerdo al lineamiento del IJA.</p> <p>2. El centro de mediación no se encuentra acreditado ante el Instituto de Justicia Alternativa del Estado Jalisco.</p> <p>3. El personal adscrito a la misma no cuenta con capacitación de actualización y aun no se certifica ante el IJA para poder ofrecer los servicios de Mediación y Conciliación de forma profesional y dentro de la Norma correspondiente para poder elaborar convenios que logren elevarse a la categoría de sentencia ejecutoriada.</p> <p>4.-Se encontraron 32 cajas de archivo con convenios o acuerdos que datan desde el año 2002, los cuales no han sido registrados en electrónico, ni se realizó el protocolo correspondiente para enviarlos al archivo municipal.</p> <p>5. Las guardias de los abogados defensores de oficio no se encuentran cubiertas en su totalidad, hay un turno de guardia acéfala. (24x48).</p> <p>6 Realizar cambios en el reglamento de policía y buen gobierno, de acuerdo a la</p>	A través de la debida acreditación de esta Dirección y capacitación de su personal, Acercar los Métodos Alternos de Solución de Conflictos a los Ciudadanos del Municipio con el propósito de incidir en la convivencia pacífica de la comunidad Zapopana y generar certidumbre legal de los convenios entre particulares.	Organización, logística Modificación Reglamentaria
20	Tesorería	Dirección de Catastro	Atención eficiente del Catastro	<p>Con el objetivo de conocer la percepción de los ciudadanos sobre la calidad de atención que reciben, los aspectos que le causan mayor malestar / bienestar, y el nivel de satisfacción respecto al servicio que brinda la Dirección de Catastro, se realizó una encuesta de opinión ciudadana sobre la atención recibida en las ventanillas de catastro, en julio de 2021, identificando los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ Tiempos de espera largos para brindar atención a los ciudadanos; ☞ Información que proporciona el personal no corresponde al problema que desean resolver los ciudadanos; ☞ El personal de ventanilla no atiende conforme al turno que corresponde; ☞ Los requisitos que solicitan son considerados por los ciudadanos difíciles de conseguir; 	Lograr la satisfacción de los usuarios de Catastro (ciudadanos, peritos y notarios), otorgando una atención de calidad en la recepción y entrega de los productos que se derivan de los trámites catastrales, así como, proporcionando a la ciudadanía orientación sobre los trámites e información oportuna sobre el seguimiento de las solicitudes que presentan.	Elaboración de lineamientos Capacitación
21	Tesorería	Dirección de Catastro	Optimización de la presentación de los trámites ciudadanos de Catastro	Los ciudadanos consideran que los requerimientos para los trámites catastrales son difíciles de conseguir y que existen diferentes tipos de trámites, que generan confusión sobre la gestión o solicitud de servicio que deben de realizar para tener certeza jurídica sobre el derecho de propiedad adquirido.	Mejorar la presentación de la información de los trámites catastrales hacia los ciudadanos, homologando las modalidades o tipo de trámite con iguales documentos y costos por derechos requeridos por la presentación del servicio.	Optimización de trámites y servicios
22	Tesorería	Dirección de Glosa	SIDTE (Sistema Integral de Digitalización de la Tesorería)	Esta Dirección lleva a cabo la digitalización de la documentación correspondiente a la totalidad de la comprobación de los egresos e ingresos del Municipio de Zapopan y tiene como herramienta fundamental de trabajo la carpeta "ZapopanDigital5 (Visualizador)", la cual opera como una Carpeta Compartida en Red, lo que significa que otros equipos conectados a la red local pueden acceder a los archivos presentes en ella, por lo que al estar en un servidor compartido, el titular de la información se sitúa en un estado de vulnerabilidad dados los múltiples accesos a la visualización de tal información, aún por áreas que no forman parte de estos procesos, pero que para sus necesidades operativas son usuarios de la carpeta "ZapopanDigital5 (Visualizador)", así como también se corre el riesgo de que dichos archivos por un error involuntario puedan ser manipulados o eliminados por cualquier otra persona que tenga	El desarrollo de una plataforma o base de datos institucional, en el cual exista un manejo oportuno de la información, y asimismo se cumpla con las disposiciones establecidas en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Jalisco y sus Municipios.	Optimización de trámites y servicios Sistema informático.
23	Tesorería	Dirección de Ingresos	Fomento del uso de la plataforma "Web Notarios"	Se presentan inconsistencias al realizar el pago de los avisos de Transmisión Patrimonial directo en ventanilla, como es el caso de la devolución de cheques, alta afluencia de gestores de notaría en la Oficina Recaudadora de la Unidad Administrativa CISZ, existencia de avisos de transmisión que ingresaron en la Dirección de Catastro y no han realizado el pago correspondiente, así como la acumulación de avisos de Transmisión Patrimonial que presentan los gestores y no concluyen el trámite.	Difusión, socialización, Comunicación	Optimización de trámites y servicios Difusión, socialización, Comunicación

PROGRAMAS DE MEJORA REGULATORIA APROBADOS POR EL CONSEJO MUNICIPAL EL 12 DE MAYO DE 2022

No.	Dependencia	Área	Nombre del programa	Problemática	Situación deseada/Objetivo	Categoría
24	Tesorería	Dirección de Ingresos	Implementación de Firma Electrónica en la documentación oficial. (Formato de descuentos del programa EDUCAVIAL).	El proceso para la obtención del acuerdo del descuento transita por varias etapas, por lo cual, se genera una gran demora en la entrega de dicho formato al contribuyente. Así mismo, el proceso para la obtención del descuento señalado, concluye con la firma de la Tesorera, lo cual, le requiere mucho tiempo a dicha funcionaria.	Agilizar la firma de documentos de forma electrónica, para poder realizar los acuerdos de descuento del programa EDUCAVIAL, con la finalidad de que el contribuyente pueda realizar el pago de las infracciones de estacionómetros, por medio de pago digital, de acuerdo a la Ley de Firma Electrónica Avanzada para el Estado de Jalisco y sus municipios.	Optimización de trámites y servicios Sistema informático.
25	Tesorería	Dirección de Ingresos	Modificación en el Reglamento de Tianguis y Comercio en Espacios Públicos en el Artículo 100, así como la reforma de cobro y la toma de asistencia.	boleto personalizado, de manera que el personal de la Oficina Recaudadora número 5, realiza el cobro de forma manual y No siendo óptimo llevar con ellos el ingreso a toda la ruta, esto en consecuencia puede generar alguna situación ajena al personal y el ingreso puede caer en manos de la delincuencia, así como también las distancias y los tiempos que es de las cuestiones más importantes hace que el personal llegue a realizar el cobro cuando algunos comerciantes ya se están retirando y otros ya no están, de este modo el Municipio deja de percibir el Ingreso.	Que los derechos por la utilización de la vía Pública, se realicen mediante el cobro de Tarjeta Prepago y cualquier otra Plataforma	Optimización de trámites y servicios Sistema informático. Modificación Reglamentaria
26	Tesorería	Dirección de Ingresos	Recibo Digital Oficial	Uso excesivo de papel al emitir el recibo oficial en un forma valorada	Eliminar la utilización de formas valoradas para disminuir el uso de papel en las Oficinas Recaudadoras al emitir los recibos oficiales de manera tradicional, por lo que se propone la emisión de recibos oficiales electrónicos, con la opción de imprimir o enviar por correo electrónico por cualquiera de los medios en los que el ciudadano realice el pago.	Optimización de trámites y servicios Sistema informático.
27	Tesorería	Dirección de Ingresos	Regularización de Antenas de Telecomunicación	Se detecto que las antenas de telecomunicaciones instaladas en predios privados del municipio de Zapopan no están regularizadas por la autoridad municipal, y únicamente cuentan con los permisos federales de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.	Identificar y regularizar todas las antenas de telecomunicaciones instaladas en predios privados del municipio de Zapopan para generar certidumbre y eliminar ese vacío en el marco regulatorio municipal.	Optimización de trámites y servicios Sistema informático. Modificación Reglamentaria
28	Tesorería	Dirección de Ingresos	Simplificar el pago de Conceptos de Ingresos Diversos por medio de Pagos Externos y Kioscos.	Alta afluencia de Usuarios en las Oficinas Recaudadoras Municipales, que liquidan sus pagos por concepto de Derecho de Agua Municipal, Cementerios Municipales, Actas de Reglamentos, Academias Municipales, Servicios de Rastro Municipal, Registro Civil, Áreas de Cesión y Regularización.	Desarrollar los aplicativos necesarios en el SIR para que se puedan pagar todos los conceptos de contribuciones por conceptos diversos que obedecen a trámites que los Contribuyentes realizan ante otras Coordinaciones, con la finalidad de reducir el papeleo que los mismos tienen que presentar ante las Oficinas Recaudadoras y que a su vez, se puedan pagar por medio de la página web, medios externos, APP y Kioscos, mediante una referencia de pago generada automáticamente que contenga un QR y Código de Barras para el pago mediante todos los medios externos con que cuenta el Municipio.	Optimización de trámites y servicios Sistema informático.
29	Tesorería	Dirección de Ingresos	Sistema de identidad digital para descuentos especiales	Que los contribuyentes asistan a las Oficinas Recaudadoras a realizar el trámite de sus descuentos especiales.	Generar un módulo mediante el cual los contribuyentes se autentiquen por medio de la creación de un usuario y contraseña, el cual será validado por el personal de la Dirección de Ingresos mediante los documentos que le serán solicitados en formato PDF mediante el desarrollo de la solicitud en línea, así mismo una vez autenticado los documentos solicitados como requisito serán validados para dar de alta su beneficio correspondiente.	Optimización de trámites y servicios Sistema informático.

PROGRAMAS DE MEJORA REGULATORIA APROBADOS POR EL CONSEJO MUNICIPAL EL 12 DE MAYO DE 2022

No.	Dependencia	Área	Nombre del programa	Problemática	Situación deseada/Objetivo	Categoría
30	Tesorería	Dirección de Ingresos	Sistema de verificación de predios para descuentos en predial	Emisión de dictámenes por parte de otras coordinaciones para la obtención de descuentos para predios con características de Jardín Ornamental, Uso Agropecuario, Histórico Relevante, Asociación Educativa, Asociación Civil, Asociación Religiosa y Ecotecnologías, en donde la Dirección de Ingresos ha detectado mediante el aplicativo Google earth y Google maps, que no contienen las características necesarias estipuladas en la Ley de Ingresos vigente, para la aplicación del descuento correspondiente. Así mismo, la falta de seguimiento de un trámite por no contar con el expediente completo digitalizado, para estar en posibilidad de verificarlo desde la solicitud hasta la emisión del acuerdo del descuento.	Que la Dirección de Ingresos, tenga acceso mediante un sistema electrónico, para darle seguimiento a un expediente digitalizado desde la solicitud hasta la emisión del acuerdo por los descuentos solicitados por los contribuyentes, para predios con las denominaciones que se señalan a continuación; así mismo, mediante una Georreferenciación, llevar a cabo una revisión por medio de aplicativos digitales en línea (Google Heart, Maps, entre otros) que permitan la revisión minuciosa de las condiciones físicas de dichos predios, los cuales sean denominados como: - Jardín Ornamental -Uso Agropecuario -Histórico Relevante -Asociación Educativa -Asociación Civil -Asociación Religiosa	Optimización de trámites y servicios Sistema informático.
31	Tesorería	Dirección de Ingresos	Sistema para la gestión de fianzas	Deposito y control de Fianzas ingresadas al municipio de Zapopan, Jalisco.	Al implementar un manual de procedimientos y un sistema electrónico para el control de las fianzas que ingresan al municipio de Zapopan, Jalisco, se incrementará el control de las fianzas derivadas por tramites de la Dirección de Obras Públicas e Infraestructura, las de Espectáculos Públicos, Convenios de pagos en parcialidades, etc., y será posible darle un seguimiento exacto, desde su ingreso hasta su ejecución, devolución o en su caso renovación de la misma.	Optimización de trámites y servicios Sistema informático.
32	Tesorería	Tesorería	Implementación de sistema de gestión de correspondencia exclusivo para Tesorería	En el manejo de oficialía de partes el ingreso, control y seguimiento de folios se duplican actividades.	1. Implantar un sistema digital de control de correspondencia adaptado a las necesidades del Despacho de Tesorería y la UEAJT 2. Disminuir el tiempo de respuesta de solicitudes 3. Mantener una sola base de datos para las diferentes áreas de la UEAJT.	Optimización de trámites y servicios Sistema informático.

PROGRAMAS DE MEJORA REGULATORIA APROBADOS POR EL CONSEJO MUNICIPAL EL 12 DE MAYO DE 2022

No.	Dependencia	Area	Nombre del programa	Problemática	Situación deseada/Objetivo	Categoría
1	Contraloría Ciudadana	Dirección de Investigación	SISTEMA DE EXPEDIENTE DIGITAL DE LA DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN	Carencia de herramientas tecnológicas para el control, registro, seguimiento y de los procedimientos de Investigación Administrativa generados por presuntas faltas administrativas y/o hechos de corrupción.	El escenario ideal consiste en contar con un sistema tecnológico que permita monitorear el control, registro, seguimiento de procedimientos de investigación, en el cual se pueda consultar el estatus en el que se encuentra dicho procedimiento, y que además bajo términos previamente establecidos vaya dando la pauta para que cada abogado genere las actuaciones que correspondan a la etapa procesal en que se encuentre, permitiendo estandarizar los procedimientos internos desde su llegada y hasta resolución, pero que además sirva de apoyo consultivo y de medición de eficacia.	Sistema informático.
2	Contraloría Ciudadana	Dirección de Responsabilidades Administrativas	EXPEDIENTE DIGITAL DE LA DIRECCIÓN DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS	Carencia de herramientas tecnológicas para dar seguimiento a los procedimientos de presunta responsabilidad administrativa, como puede ser una plataforma, que actualice la etapa procesal de los asuntos que conozca esta Dirección.	El objetivo principal de esta plataforma que se quiere implantar consiste en que, los expedientes que contienen los procedimientos de presunta responsabilidad administrativa, sean localizables con mayor facilidad, con sólo teclear el número de expediente y conocer la etapa procesal en la que se encuentra, esto en virtud de que la Dirección cuenta con 3 abogados, 1 persona auxiliar administrativo y la suscrita, mismos que se encargan de substanciar procedimientos asignados en lo particular a cada uno de ellos, y se desconoce la etapa procesal que guardan los asuntos de los compañeros.	Sistema informático.
3	Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental	Dirección de Conservación de Inmuebles	Procedimiento para la contratación de Obra Pública	Necesidad de incluir el procedimiento para la contratación de obra pública en inmuebles municipales.	Generar el procedimiento para la contratación de obra pública en los inmuebles municipales.	Creación y/o modificación de lineamientos y/o políticas administrativas.
4	Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental	Dirección de Mejora Regulatoria	Lineamientos de Servicios para el Centro Integral de Servicios Zapopan	No existe un documento en donde se especifique las dependencias responsables de la organización de los espacios de ventanillas y servicios en el CISZ	Armonizar las acciones de gestión pública municipal dentro del Centro Integral de Servicios Zapopan y asegurar la prestación de un servicio de excelencia a los usuarios del mismo	Creación y/o modificación de lineamientos y/o políticas administrativas.
5	Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental	Dirección de Recursos Humanos	Actualización de Políticas Administrativas de la Dirección de Recursos Humanos	Modificación de los procesos administrativos derivado de la búsqueda de eficiencia los mismos para obtener resultados más óptimos.	Armonizar y regular los procesos administrativos llevados a cabo por la Dirección de Recursos Humanos, mediante la actualización de los lineamientos para la administración del recurso humano.	Creación y/o modificación de lineamientos y/o políticas administrativas.
6	Coordinación General de Construcción de Comunidad	Dirección de Cultura	Mejoramiento del servicio y trámites	Mejorar trámites: Hacer la recepción de documentos más ágil, práctica y eficiente, que la información de revisión documental fluya en tiempo y forma.	Avanzar y superar los objetivos de la Coordinación y Dirección de Cultura, alcanzar las estadísticas que regulen y posicionen al Municipio con la sociedad.	Optimización de trámites y servicios
7	Coordinación General de Construcción de Comunidad	Dirección de Participación Ciudadana	Mejora en el servicio a la ciudadanía	La atención que la Dirección de Participación Ciudadana brinda a los zapopanenses requiere mejoras, ya que se han recibido varias quejas y comentarios al respecto, sobre todo sobre los trámites que se realizan en ventanilla.	Disminuir el número de quejas recibidas sobre la atención en ventanilla. Mejorar la percepción de la ciudadanía sobre la atención recibida por parte del personal de la Dirección de Participación Ciudadana.	Optimización de trámites y servicios.
8	Coordinación General de Desarrollo Económico y Combate a la Desigualdad	Dirección de Padrón y Licencias	Digitalización y Almacenamiento Digital de expedientes de trámites de Licencias de Giro	Archivo de conservación y crecimiento permanente, con límites físicos de espacio para almacenamiento, búsquedas y extracción y reinserción lentas con posibles pérdidas o maltrato de documentación	Digitalización Almacenamiento y Administración digital del expediente de trámite de licencia de giro, generado por la ventanillas de trámites, para realizar cualquier tipo de movimiento de licencia de giro (Altas, Anexos, Bajas, etc.)	Optimización de trámites y servicios



PROGRAMAS DE MEJORA REGULATORIA APROBADOS POR EL CONSEJO MUNICIPAL EL 12 DE MAYO DE 2022

No.	Dependencia	Área	Nombre del programa	Problemática	Situación deseada/Objetivo	Categoría
9	Coordinación General de Desarrollo Económico y Combate a la Desigualdad	Dirección de Padrón y Licencias	Generación y Almacenamiento digital de Licencias de Giro	Una sola serie de formas validadas, repartidas entre las diferentes recaudadoras del Ayuntamiento. Uso no secuencial de dichos folios, impidiendo el control para la entrega de los mismos. Las entregas de las copias de dichas licencias con diferentes rangos de tiempo, impidiendo responder de manera inmediata a alguna petición de consulta. Folios perdidos, mal impresos o cambiados, que impiden contestar solicitudes de consulta. Tiempos de consulta en ocasiones fuera de término por alguno de los motivos anteriores.	Generar digitalmente y almacenar las licencias de giro, emitidas por cada cajero de las diferentes recaudadoras y las tramitadas a través de los portales WEB	Optimización de trámites y servicios
10	Coordinación General de Desarrollo Económico y Combate a la Desigualdad	Dirección de Turismo y Centro Histórico	Optimización de logística para eventos	Deficiencia en la planeación de los eventos programados.	* Generar con anticipación la agenda de actividades de cada evento. * Contar con la coordinación con todos los actores para la programación y planeación de cada evento. * Generar los acuerdos con las autoridades pertinentes, ante los trámites permitidos en caso de cambios o ajustes de la agenda de actividades, unos días antes o durante cada evento.	Creación y/o modificación de lineamientos y/o políticas administrativas
11	Coordinación General de Servicios Municipales	Dirección de Alumbrado Público	SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN ÚNICA DE PUNTOS LUZ DEL ALUMBRADO PÚBLICO	Imprecisión de datos en la captura de reportes del sistema de recepción de reportes.	Se prevé en la reglamentación aplicable en la materia que nos ocupa, un sistema que identifique todos los puntos de luz de alumbrado público en el municipio y la obligación de la actualización.	Modificación Reglamentaria Optimización de trámites y servicios
12	Coordinación General de Servicios Municipales	Dirección de Cementerios Municipales	Sistema integral de Cementerios	Falta de sistema de control de información de los cementerios municipales, falta de conocimiento de los pagos realizados en la recaudadora u otro sistema de pago, dependemos del ciudadano para que nos compruebe su pago realizado.	Contar con un sistema digital, disminuir el uso de formatos de servicio, conocimiento de pagos diarios reales, disminuir el tiempo del ciudadano para realizar el servicio.	Optimización de trámites y servicios Sistema informático.
13	Coordinación General de Servicios Municipales	Dirección de Pavimentos	Eficientar la atención de reportes	Se generan más números de reportes por parte de la ciudadanía, por distintos factores como el crecimiento del parque vehicular, el tiempo de vida de los pavimentos, las obras de infraestructura, causando con ello que la Dirección tenga más reportes de los que se puede atender.	Atención y reducción de reportes para que el ciudadano se sienta conforme con la atención y así evitarse generen más reportes ciudadanos.	Creación y/o modificación de políticas administrativas
14	Jefatura de Gabinete	Dirección de Evaluación y Seguimiento	1. Lineamientos para los Enlaces Generales de Planeación	1. Rotación constante en las funciones del personal que funge como enlace / sub enlace de planeación en las dependencias del Gobierno Municipal, lo que ocasiona que el ciclo de la curva de aprendizaje comience en repetidas ocasiones, pudiendo afectar la calidad de la información que nos proporcionan las dependencias.	1. Contar con lineamientos para dotar de responsabilidades al personal que cuenta con la figura de enlaces de planeación en las dependencias.	Creación y/o modificación de políticas administrativas
15	Jefatura de Gabinete	Dirección de Evaluación y Seguimiento	2. Guía para la elaboración del Informe Anual de Actividades	No existe un documento institucional que facilite la capacitación a los enlaces de las dependencias, donde se especifiquen los lineamientos para el llenado de las fichas del informe de gobierno; además no existe homologación en la documentación de los anexos.	2. Contar con una guía que formalice y permita socializar la metodología para la elaboración del Informe Anual de Actividades.	Creación y/o modificación de políticas administrativas
16	Jefatura de Gabinete	Dirección de Evaluación y Seguimiento	3. Implementación del Sistema de Planeación Estratégica Institucional (SIPLAN)	3. Existen dos sistemas informáticos independientes con información de indicadores, por un lado los referentes al PBR y por el otro el sistema de indicadores Zapopan (SIZ) que contiene los referentes al Plan Municipal a los Planes Institucionales y a los propuestos por el Observatorio Ciudadano Jalisco Cómo Vamos.	3. Contar con un sistema que permita concentrar y operar de manera integral los indicadores del Gobierno Municipal, facilitando la transparencia, la toma de decisiones y la rendición de cuentas a la ciudadanía.	Sistema informático.
17	Jefatura de Gabinete	Dirección de Evaluación y Seguimiento	4. Actualización del Reglamento de Planeación Participativa para el Municipio de Zapopan	2. Actualización de reglamentos ya que la nomenclatura de la Dirección de Evaluación y Seguimiento se modificó y en el Reglamento de Planeación Participativa para el Municipio de Zapopan sigue reflejándose como Dirección de Procesos Ciudadanos y Evaluación y Seguimiento. Ver artículos 21, 32 fracc. II, III, 33, 34 fracc. III e) y B, 38.	4. Contar con un marco legal actualizado que permita legalmente el desempeño de las atribuciones señaladas.	Modificación Reglamentaria
18	Secretaría	Coordinación Municipal de Protección Civil y Bomberos	Simplificación de trámites en materia de Protección Civil y Gestión Integral de Riesgos de Desastres vía Web.	No se cuenta con un sistema de trámites relacionados a la facilitación de trámites de Planes Internos, Inspecciones y capacitación en materia de Gestión Integral de Riesgos de Desastres (GIRD) vía web.	Facilitar los procesos en materia de Protección Civil y Gestión Integral de Riesgos de Desastres vía Web.	Optimización de trámites y servicios Sistema informático.



PROGRAMAS DE MEJORA REGULATORIA APROBADOS POR EL CONSEJO MUNICIPAL EL 12 DE MAYO DE 2022

No.	Dependencia	Área	Nombre del programa	Problemática	Situación deseada/Objetivo	Categoría
19	Sindicatura	Dirección de Justicia Municipal	Reestructuración de la Dirección de Justicia Municipal	<ol style="list-style-type: none"> 1. No se cuenta con una sala de mediación a condicionada de acuerdo al lineamiento del IIA. 2. El centro de mediación no se encuentra acreditado ante el Instituto de Justicia Alternativa del Estado Jalisco. 3. El personal adscrito a la misma no cuenta con capacitación de actualización y a uno se certifica ante el IIA para poder ofrecer los servicios de Mediación y Conciliación de forma profesional y dentro de la Norma correspondiente para poder elaborar convenios que logren elevarse a la categoría de sentencia ejecutoriada. 4. Se encontraron 32 cajas de archivo con convenios o acuerdos que datan desde el año 2007, los cuales no han sido registrados en electrónico, ni se realizó el protocolo correspondiente para enviarlos al archivo municipal. 5. Las guardias de los abogados defensores de oficio no se encuentran cubiertas en su totalidad; hay un turno de guardia a cáfila. (24x48). 6. Realizar cambios en el reglamento de policía y buen gobierno, de acuerdo a la 	A través de la debida acreditación de esta Dirección y capacitación de su personal, Acercar los Métodos Alternos de Solución de Conflictos a los Ciudadanos del Municipio con el propósito de incidir en la convivencia pacífica de la comunidad Zapopana y generar certidumbre legal de los convenios entre particulares.	Organización, logística Modificación Reglamentaria
20	Tesorería	Dirección de Catastro	Atención eficiente del Catastro	<p>Con el objetivo de conocer la percepción de los ciudadanos sobre la calidad de atención que reciben, los aspectos que le causan mayor malestar / bienestar, y el nivel de satisfacción respecto al servicio que brinda la Dirección de Catastro, se realizó una encuesta de opinión ciudadana sobre la atención recibida en las ventanillas de catastro, en julio de 2021, identificando los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ☒ Tiempos de espera largos para brindar atención a los ciudadanos; ☒ Información que proporciona el personal no corresponde al problema que desean resolver los ciudadanos; ☒ El personal de ventanilla no atiende conforme al turno que corresponde; ☒ Los requisitos que solicitan son considerados por los ciudadanos difíciles de conseguir; 	Lograr la satisfacción de los usuarios de Catastro (ciudadanos, peritos y notarios), otorgando una atención de calidad en la recepción y entrega de los productos que se derivan de los trámites catastrales, así como, proporcionando a la ciudadanía orientación sobre los trámites e información oportuna sobre el seguimiento de las solicitudes que presentan.	Elaboración de lineamientos Capacitación
21	Tesorería	Dirección de Catastro	Optimización de la presentación de los trámites ciudadanos de Catastro	<p>Los ciudadanos consideran que los requerimientos para los trámites catastrales son difíciles de conseguir y que existen diferentes tipos de trámites, que generan confusión sobre la gestión o solicitud de servicio que deben de realizar para tener certeza jurídica sobre el derecho de propiedad adquirido.</p> <p>Esta Dirección lleva a cabo la digitalización de la documentación correspondiente a la totalidad de la comprobación de los egresos e ingresos del Municipio de Zapopan y tiene como herramienta fundamental de trabajo la carpeta "ZapopanDigitalIS (Visualizador)", la cual opera como una Carpeta Compartida en Red, lo que significa que otros equipos conectados a la red local pueden acceder a los archivos presentes en ella, por lo que al estar en un servidor compartido, el titular de la información se sitúa en un estado de vulnerabilidad dados los múltiples accesos a la visualización de tal información, aún por áreas que no forman parte de estos procesos, pero que para sus necesidades operativas son usuarios de la carpeta "ZapopanDigitalIS (Visualizador)", así como también se corre el riesgo de que dichos archivos por un error involuntario puedan ser manipulados o eliminados por cualquier otra persona que tenga</p>	Mejorar la presentación de la información de los trámites catastrales hacia los ciudadanos, homologando las modalidades o tipo de trámite con iguales documentos y costos por derechos requeridos por la presentación del servicio.	Optimización de trámites y servicios
22	Tesorería	Dirección de Glosa	SIDTE (Sistema Integral de Digitalización de la Tesorería)	<p>de presentan inconsistencias en realizar el pago de los avisos de Transmisión Patrimonial directo en ventanilla, como es el caso de la devolución de cheques, alta afluencia de gestores de notarias en la Oficina Recaudadora de la Unidad Administrativa EISZ, existencia de avisos de transmisión que ingresaron en la Dirección de Catastro y no han realizado el pago correspondiente, así como la acumulación de avisos de Transmisión Patrimonial que presentan los gestores y no concluyen el trámite.</p>	El desarrollo de una plataforma o base de datos institucional, en el cual exista un manejo oportuno de la información, y asimismo se cumpla con las disposiciones establecidas en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Jalisco y sus Municipios.	Optimización de trámites y servicios Sistema informático.
23	Tesorería	Dirección de Ingresos	Fomento del uso de la plataforma "Web Notarios"	<p>de presentan inconsistencias en realizar el pago de los avisos de Transmisión Patrimonial directo en ventanilla, como es el caso de la devolución de cheques, alta afluencia de gestores de notarias en la Oficina Recaudadora de la Unidad Administrativa EISZ, existencia de avisos de transmisión que ingresaron en la Dirección de Catastro y no han realizado el pago correspondiente, así como la acumulación de avisos de Transmisión Patrimonial que presentan los gestores y no concluyen el trámite.</p>	Difusión, socialización, Comunicación	Optimización de trámites y servicios Difusión, socialización, Comunicación



PROGRAMAS DE MEJORA REGULATORIA APROBADOS POR EL CONSEJO MUNICIPAL EL 12 DE MAYO DE 2022

No.	Dependencia	Área	Nombre del programa	Problemática	Situación deseada/Objetivo	Categoría
24	Tesorería	Dirección de Ingresos	Implementación de Firma Electrónica en la documentación oficial. (Formato de descuentos del programa EDUCAVIAL)	El proceso para la obtención del acuerdo del descuento transita por varias etapas, por lo cual, se genera una gran demora en la entrega de dicho formato al contribuyente. Así mismo, el proceso para la obtención del descuento señalado, concluye con la firma de la Tesorera, lo cual, le requiere mucho tiempo a dicha funcionaria.	Agilizar la firma de documentos de forma electrónica, para poder realizar los acuerdos de descuento del programa EDUCAVIAL, con la finalidad de que el contribuyente pueda realizar el pago de las infracciones de estacionómetros, por medio de pago digital, de acuerdo a la Ley de Firma Electrónica Avanzada para el Estado de Jalisco y sus municipios.	Optimización de trámites y servicios Sistema informático.
25	Tesorería	Dirección de Ingresos	Modificación en el Reglamento de Tianguis y Comercio en Espacios Públicos en el Artículo 100, así como la reforma de cobro y la toma de asistencia.	Boleto personalizado, de manera que el personal de la Oficina Recaudadora número 5, realiza el cobro de forma manual y no siendo óptimo llevar con ellos el ingreso a toda la ruta, esto en consecuencia puede generar alguna situación ajena al personal y el ingreso puede caer en manos de la delincuencia, así como también las distancias y los tiempos que es de las cuestiones, no son importantes, hace que el personal llegue a realizar el cobro cuando algunos comerciantes ya se están retirando y otros ya no están, de este modo el Municipio deja de percibir el ingreso.	Que los derechos por la utilización de la Vía Pública, se realicen mediante el cobro de Tarjeta Prepago y cualquier otra Plataforma	Optimización de trámites y servicios Sistema informático Modificación Reglamentaria
26	Tesorería	Dirección de Ingresos	Recibo Digital Oficial	Uso excesivo de papel al emitir el recibo oficial en un forma valorada	Eliminar la utilización de formas valoradas para disminuir el uso de papel en las Oficinas Recaudadoras al emitir los recibos oficiales de manera tradicional, por lo que se propone la emisión de recibos oficiales electrónicos, con la opción de imprimir o enviar por correo electrónico por cualquiera de los medios en los que el ciudadano realice el pago.	Optimización de trámites y servicios Sistema informático.
27	Tesorería	Dirección de Ingresos	Regularización de Antenas de Telecomunicación	Se detectó que las antenas de telecomunicaciones instaladas en predios privados del municipio de Zapopan no están regularizadas por la autoridad municipal, y únicamente cuentan con los permisos federales de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.	Identificar y regularizar todas las antenas de telecomunicaciones instaladas en predios privados del municipio de Zapopan para generar certidumbre y eliminar ese vacío en el marco regulatorio municipal.	Optimización de trámites y servicios Sistema informático Modificación Reglamentaria
28	Tesorería	Dirección de Ingresos	Simplifica el pago de Conceptos de Ingresos Diversos por medio de Pagos Externos y Kioscos.	Alta afluencia de Usuarios en las Oficinas Recaudadoras Municipales, que liquidan sus pagos por concepto de Derecho de Agua Municipal, Cementerios Municipales, Actas de Reglamentos, Academias Municipales, Servicios de Pasto Municipal, Registro Civil, Áreas de Casón y Regularización.	Desarrollar los aplicativos necesarios en el SIR para que se puedan pagar todos los conceptos de contribuciones por conceptos diversos que obedecen a trámites que los Contribuyentes realizan ante otras Coordinaciones, con la finalidad de reducir el papeleo que los mismos tienen que presentar ante las Oficinas Recaudadoras y que a su vez, se puedan pagar por medio de la página web, medios externos, APP y Kioscos, mediante una referencia de pago generada automáticamente que contenga un QR y Código de Barras para el pago mediante todos los medios externos con que cuenta el Municipio.	Optimización de trámites y servicios Sistema informático.
29	Tesorería	Dirección de Ingresos	Sistema de identidad digital para descuentos especiales	Que los contribuyentes asistan a las Oficinas Recaudadoras a realizar el trámite de sus descuentos especiales.	generar un módulo mediante el cual los contribuyentes se autentican por medio de la creación de un usuario y contraseña, el cual será validado por el personal de la Dirección de Ingresos mediante los documentos que le serán solicitados en formato PDF mediante el desarrollo de la solicitud en línea, y si mismo una vez autenticado los documentos solicitados como requisito serán validados para dar de alta su beneficio correspondiente.	Optimización de trámites y servicios Sistema informático.



PROGRAMAS DE MEJORA REGULATORIA APROBADOS POR EL CONSEJO MUNICIPAL EL 12 DE MAYO DE 2022

No.	Dependencia	Area	Nombre del programa	Problemática	Situación deseada/Objetivo	Categoría
30	Tesorería	Dirección de Ingresos	Sistema de verificación de predios para descuentos en predial	Emisión de dictámenes por parte de otras coordinaciones para la obtención de descuentos para predios con características de Jardín Ornamental, Uso Agropecuario, Histórico Relevante, Asociación Educativa, Asociación Civil, Asociación Religiosa y Ecotecnologías, en donde la Dirección de Ingresos ha detectado mediante el aplicativo Google earth y Google maps, que no contienen las características necesarias estipuladas en la Ley de Ingresos vigente, para la aplicación del descuento correspondiente. Así mismo, la falta de seguimiento de un trámite por no contar con el expediente completo digitalizado, para estar en posibilidad de verificarlo desde la solicitud hasta la emisión del acuerdo del descuento.	Que la Dirección de Ingresos, tenga acceso mediante un sistema electrónico, para darle seguimiento a un expediente digitalizado desde la solicitud hasta la emisión del acuerdo por los descuentos solicitados por los contribuyentes, para predios con las denominaciones que se señalan a continuación; así mismo, mediante una Georreferenciación, llevar a cabo una revisión por medio de aplicativos digitales en línea (Google Heart, Maps, entre otros) que permitan la revisión minuciosa de las condiciones físicas de dichos predios, los cuales sean denominados como: - Jardín Ornamental -Uso Agropecuario -Histórico Relevante -Asociación Educativa -Asociación Civil -Asociación Religiosa	Optimización de trámites y servicios Sistema informático.
31	Tesorería	Dirección de Ingresos	Sistema para la gestión de fianzas	Deposito y control de Fianzas ingresadas al municipio de Zapopan, Jalisco.	Al implementar un manual de procedimientos y un sistema electrónico para el control de las fianzas que ingresan al municipio de Zapopan, Jalisco, se incrementará el control de las fianzas derivadas por trámites de la Dirección de Obras Públicas e Infraestructura, las de Espectáculos Públicos, Convenios de pagos en parcialidades, etc., y será posible darle un seguimiento exacto, desde su ingreso hasta su ejecución, devolución o en su caso renovación de la misma.	Optimización de trámites y servicios Sistema informático.
32	Tesorería	Tesorería	Implementación de sistema de gestión de correspondencia exclusivo para Tesorería	En el manejo de oficialía de partes el ingreso, control y seguimiento de folios se duplican actividades.	1. Implantar un sistema digital de control de correspondencia adaptado a las necesidades del Despacho de Tesorería y la UEAJT. 2. Disminuir el tiempo de respuesta de solicitudes. 3. Mantener una sola base de datos para las diferentes áreas de la UEAJT.	Optimización de trámites y servicios Sistema informático.

