



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE  
CONTACTO CIUDADANO.



Gobierno de  
**Zapopan**



# Manual de Procedimientos

Dirección de Contacto Ciudadano





# ÍNDICE

Sección	Página
I.- BITÁCORA DE CAMBIOS	3
II.- GLOSARIO DE TÉRMINOS	4
III.- OBJETIVO	8
IV.- ALCANCE DE APLICACIÓN	8
V.- FUNDAMENTO JURÍDICO	9
VI.- INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS	13
VII.- DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES, DOCUMENTACION COMPLEMENTARIA Y SUS DIAGRAMAS DE FLUJO	14
VIII.- AUTORIZACIONES	37

Código del doc. :	MP-13-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 2 de 37
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	--------------





## I.- BITÁCORA DE CAMBIOS

Las disposiciones integradas en este documento, están sujetas a revisión continua y 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, con la finalidad de que sea un instrumento actualizado y eficiente.

<b>Código del documento</b>	MP-13-02-01
<b>Fecha de Emisión</b>	03-Nov-2022

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Enlace externo</b>	<b>Descripción de cambios</b>
00	03-Nov-2022	Luis Aarón Quiroga Morales	Alta de manual por cambio de codificación, cambio del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco

<b>Código del doc. :</b>	MP-13-02-01	<b>Versión:</b>	00	<b>Fecha de actualización</b>	N/A	Pág. 3 de 37
--------------------------	-------------	-----------------	----	-------------------------------	-----	--------------





## II.- GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para efectos de este manual de procedimientos se utilizarán los siguientes conceptos:

**Actividad:** Conjunto de acciones o tareas que se realizan para llevar a cabo un procedimiento.

**Autorizaciones:** Resolución que emite una autoridad en relación a un trámite, servicio y/o petición ciudadana.

**Diagrama de flujo:** Representación gráfica de un procedimiento que incluye sus pasos, etapas, decisiones, y el flujo de la información.

**Documentación complementaria del procedimiento:** Documento de soporte necesario para aplicar los procedimientos, que contiene información auxiliar para la aplicación del presente manual.

**Enlace de mejora regulatoria:** Persona en la Dirección de Mejora Regulatoria que tiene asignada una dependencia, coordinación o dirección para brindarle asesoría en la elaboración de sus manuales de organización y procedimientos.

**Enlace externo:** Persona en la dependencia, coordinación o dirección que tiene asignada la responsabilidad de dar seguimiento a la elaboración de sus manuales de organización y manual de procedimientos y otro tipo de documentos relacionados con la mejora regulatoria.

**Inventario de procedimientos:** Información resumida de los procedimientos del respectivo manual en forma de listado. Dichos procedimientos deben estar alineados a las atribuciones y funciones previamente establecidas en el manual de organización.

**Políticas:** Conjunto de principios de aplicación general que facilitan la toma de decisiones para lograr el objetivo de un procedimiento. Es una orientación clara hacia dónde deben dirigirse las actividades ante cada situación.

**Procedimiento:** Secuencia de pasos, trabajos y/o actividades fijas. Nos dice, paso a paso en detalle **cómo hacer las funciones** entre dos o más personas en una dependencia, coordinación o dirección. La forma de asegurar la mejora continua es documentándolos, para que así puedan ser estandarizados, analizados y depurados de una manera consistente.

**RETYS:** Registro Municipal de Trámites y Servicios, Es la plataforma oficial del municipio de Zapopan para publicar los trámites y servicios que se ofrecen a la ciudadanía. <https://tramites.zapopan.gob.mx/Ciudadano>.

**Software:** Conjunto de programas para ejecutar ciertas actividades en una computadora.

**Barrio Cercano:** Programa para vincular a la ciudadanía con el Gobierno Municipal para eficientar la prestación de los servicios municipales.

Código del doc. :	MP-13-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 4 de 37
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	--------------





**De Cerca se Trabaja Mejor (DCSTM):** Proyecto de la Coordinación General de Cercanía Ciudadana donde el Presidente Municipal de la mano de las vecinas y los vecinos, realizan un recorrido por las colonias para identificar necesidades de servicios municipales.

**Chat:** Comunicación en tiempo real que realiza el usuario para solicitar un servicio por medio de GuaZap utilizando un dispositivo conectado a una red.

**Folio Zap:** Es el número de solicitud que se le otorga al interesado para darle seguimiento y atención a sus necesidades, el cual está compuesto por 3 partes, la primera es la clave de Municipio, en el caso de Zapopan es ZAP, después sigue la Zona, que es un número de dos caracteres fijos, el cual puede ser desde 00 en caso de no pertenecer a un sector de zona, hasta la 20 que es la última zona disponible. Al final se anexa un valor de seis dígitos fijos los cuales indican el identificador de solicitud que puede ser desde el 000001 hasta el 999999.  
**Folio Resuelto:** Estatus del folio ZAP dentro de la plataforma Zapopan Cercano que indica que la dependencia asignada para el trabajo, realizó con éxito la solicitud de servicio.

**Folio Concluido:** Estatus del folio ZAP dentro de la plataforma Zapopan Cercano que indica que la solicitud de servicio se confirmó por medio de llamada telefónica con el solicitante o en campo por parte del personal del Municipio.

**Google Drive:** Servicio de almacenamiento de datos en una nube de la red del Gobierno de Zapopan.

**GuaZap:** Canal de solicitudes de servicios municipales, mediante un sistema de mensajería instantánea el cual permite a los Municipios de Guadalajara y Zapopan, recibir reportes para la atención en la prestación de servicios en el ámbito de su competencia.

**Levantamiento de solicitud:** Captura de solicitud de servicio en la plataforma Zapopan Cercano.

**Línea 24/7:** Es una línea telefónica especializada en la recepción de solicitudes los 365 días del año y las 24 horas del día por fallas en los distintos servicios públicos que ofrece el Municipio de Zapopan.

**Llamada contestada:** Aquella llamada que fue recibida en el área de 24/7 y atendida por el personal y/o enlazada al área correspondiente para su atención.

**Llamada fallida:** Llamadas no enlazadas por error de la línea del remitente o emisor.

**Llamada no contestada:** Llamada no enlazada.

**Llamada ocupada:** Llamada entrante cuando todas las líneas del área se encuentran abiertas/llamada/ocupadas.

**Scouting:** Acción de recorrer una colonia para conocer y/o identificar su problemática y los servicios públicos municipales que deben atenderse.

**Sistema Zapopan Cercano:** Herramienta tecnológica donde se concentra, canaliza y procesan todas las solicitudes generadas por los interesados, las cuales se reciben a través de los distintos medios con los que cuenta el Municipio.

<b>Código del doc. :</b>	MP-13-02-01	<b>Versión:</b>	00	<b>Fecha de actualización</b>	N/A	Pág. 5 de 37
--------------------------	-------------	-----------------	----	-------------------------------	-----	--------------



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

**Solicitud de Servicio:** Petición formal del interesado a través de los distintos medios con los que cuenta el Municipio para la atención de un servicio municipal.

**Verificaciones:** Es la visita por las Unidades de Reporte Móvil a la ubicación exacta del domicilio para revisar el estatus del folio.

<b>Código del doc. :</b>	MP-13-02-01	<b>Versión:</b>	00	<b>Fecha de actualización</b>	N/A	Pág. 6 de 37
--------------------------	-------------	-----------------	----	-------------------------------	-----	--------------

Formato usado  
FO-09-06-02 v00



**Mejora Regulatoria**  
Administración e  
Innovación Gubernamental



Gobierno de  
**Zapopan**

Ciudad de las  
**niñas y niños**



Simbología de la diagramación de este manual:

Estándar BPMN 2.0

Símbolo	Descripción
	Contenedor: Espacio del diagrama donde se almacena un procedimiento.
	Carril: Definen los equipos de personas (áreas, roles) que realizan actividades y estos deben estar dentro de un contenedor.
	Línea de secuencia: Secuencia del flujo del procedimiento.
	Evento de inicio: Inicio de un procedimiento.
	Evento de fin simple: Un final temporal del procedimiento.
	Evento terminador: Final total del procedimiento.
	Evento de tiempo: Periodo de tiempo de espera en el procedimiento (cualquier unidad de tiempo).
	Evento de mensaje: Espera en un procedimiento, detonado por un mensaje de entrada o salida.
	Evento de enlace: Conector desde una actividad hacia otra actividad localizada en otra parte del procedimiento sin perder el orden lógico de su secuencia.
	Evento de condición: Espera en un procedimiento, hasta ser detonado por el cumplimiento de una condición.
	Actividad: Actividades que se realizan en un procedimiento.
	Compuerta exclusiva: Punto del procedimiento donde aparecen dos o más rutas alternativas y solo una de ellas es válida.
	Compuerta inclusiva: Punto del procedimiento donde aparecen dos o más rutas alternativas y puede ser válida una, varias o la totalidad de ellas.
	Compuerta paralela: Punto del procedimiento donde aparecen dos o más rutas que se activan de manera obligatoria en cualquier orden.

Código del doc. :	MP-13-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 7 de 37
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	--------------





### III.- OBJETIVO

Este manual tiene como propósito describir sus procedimientos y las actividades que los conforman de forma ordenada y secuencial, otorgando una visión integral con sus respectivas interrelaciones con otras unidades de trabajo.

De esta manera servir de apoyo para la implementación de los métodos de trabajo, procesos de inducción de su personal y capacitación continua del mismo.

### IV.- ALCANCE DE APLICACIÓN

El manual es de aplicación municipal, comprendiendo la dependencia, coordinación o dirección en cuestión.

Los procedimientos deberán reflejar fielmente las atribuciones que se derivan del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco, así como las correspondientes funciones y demás normatividad aplicable.

<b>Código del doc. :</b>	MP-13-02-01	<b>Versión:</b>	00	<b>Fecha de actualización</b>	N/A	Pág. 8 de 37
--------------------------	-------------	-----------------	----	-------------------------------	-----	--------------





## V.- FUNDAMENTO JURÍDICO

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

### A. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

#### Título Quinto

**Artículo 115.** Los estados adoptarán, para su régimen interior, la forma de gobierno republicano, representativo, democrático, laico y popular, teniendo como base de su división territorial y de su organización política y administrativa, el municipio libre, conforme a las bases siguientes:

II. Los municipios estarán investidos de personalidad jurídica y manejarán su patrimonio conforme a la ley.

Los ayuntamientos tendrán facultades para aprobar, de acuerdo con las leyes en materia municipal que deberán expedir las legislaturas de los Estados, los bandos de policía y gobierno, los reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones, que organicen la administración pública municipal, regulen las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia y aseguren la participación ciudadana y vecinal.

### B. 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;

### C. 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:

Código del doc. :	MP-13-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 9 de 37
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	--------------





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;

#### **D. 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.

##### 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.

#### **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

Código del doc. :	MP-13-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 10 de 37
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------





## 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;

## F. Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco.

Título Quinto  
Coordinaciones Generales  
Capítulo I  
Disposiciones Comunes

**Artículo 41.** 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 de primer nivel de la estructura organizacional establecerán las atribuciones que corresponden al resto de las dependencias y organismos adscritos a ellas, 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.

**SEXO 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 12 meses, para quedar en concordancia con este instrumento.

Código del doc. :	MP-13-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 11 de 37
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



## G. 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:

1. La establecida por la Ley y la Ley General.

## H. Reglamento de Línea Zapopan y del Uso de Medios Electrónicos del Municipio de Zapopan, Jalisco

Título III  
Capítulo I  
Del uso de medios electrónicos

Artículo 27. El titular de la Dirección de Innovación Gubernamental debe establecer mecanismos tecnológicos que permitan recibir, por medios de comunicación electrónica, las promociones o solicitudes que se les formulen en la gestión de los procedimientos administrativos que aquéllas determinen, para lo cual consideran que dichos mecanismos representen mejoras en los tiempos de atención, disminución de costos, oportunidad para elevar la eficiencia y transparencia, incrementar la productividad o mejorar la calidad de los servicios que se prestan.

## I. Acuerdo del Consejo Municipal de Mejora Regulatoria

Mediante Acta de fecha 5 de marzo de 2020, el Consejo Municipal de Mejora Regulatoria aprobó el Plan de Acción de Mejora Regulatoria y Gobernanza Digital y el acuerdo de acción específica “política cero papel”, en concordancia con el artículo 5 fracción 5 del Reglamento para la Mejora Regulatoria y Gobernanza Digital del Municipio de Zapopan, Jalisco.

Código del doc. :	MP-13-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 12 de 37
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



## VI.- INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE CONTACTO CIUDADANO			
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	CANTIDAD DE TRAMITES EN RETYS	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	PÁGINA
PC-13-02-01	Procedimiento interno	Socialización de Proyectos	14
PC-13-02-02	Procedimiento interno	Participación De Cerca Se Trabaja Mejor	16
PC-13-02-03	Procedimiento interno	Captura de Encuestas y estadísticas	18
PC-13-02-04	Procedimiento interno	Cobertura de evento Barrio Cercano	19
PC-13-02-05	Procedimiento interno	Levantamiento de folios	20
PC-13-02-06	Procedimiento interno	Apoyo en eventos	22
PC-13-02-07	Procedimiento interno	Verificaciones	23
PC-13-02-08	1	Atención a las solicitudes recibidas vía telefónica de las zapopanas y zapopanos en servicios municipales que brinda el Gobierno de Zapopan (24/7)	25
PC-13-02-09	Procedimiento interno	Atención a seguimiento de las solicitudes recibidas vía telefónica de las zapopanas y zapopanos en servicios municipales que brinda el Gobierno de Zapopan (24/7)	26
PC-13-02-10	Procedimiento interno	Identificación de solicitudes repetidas vía telefónica de las zapopanas y zapopanos en servicios municipales que brinda el Gobierno de Zapopan	28
PC-13-02-11	Procedimiento interno	Identificación de solicitudes con estatus de concluidas vía telefónica de las zapopanas y zapopanos en servicios municipales que brinda el Gobierno de Zapopan que no han sido atendidas	29
PC-13-02-12	Procedimiento interno	Atención a llamadas efectivas donde se brinda información a las zapopanas y zapopanos sobre las dependencias de servicios municipales que pertenecen el Gobierno de Zapopan	31

Código del doc. :	MP-13-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 13 de 37
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



PC-13-02-13	1	Atención a las solicitudes recibidas vía chat (GuaZap) de las zapopanas y zapopanos en servicios municipales que brinda el Gobierno de Zapopan	32
PC-13-02-14	Procedimiento interno	Atención a seguimiento de las solicitudes recibidas vía chat (GuaZap) de las zapopanas y zapopanos en servicios municipales que brinda el Gobierno de Zapopan	34
PC-13-02-15	Procedimiento interno	Atención a chats efectivas donde se brinda información a las zapopanas y zapopanos sobre las dependencias de servicios municipales que pertenecen el Gobierno de Zapopan	35

## VII.- DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES, DOCUMENTACION COMPLEMENTARIA Y SUS DIAGRAMAS DE FLUJO

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación:	Coordinación General de Cercanía Ciudadana	Código del procedimiento:	PC-13-02-01
Dirección de Área:	Dirección de Contacto Ciudadano	Fecha de Emisión:	01-Nov-2022
Unidad Departamental:	Análisis de Datos	Fecha de Actualización:	N/A
Nombre del Procedimiento:	Socialización de Proyectos	Versión:	00
Objetivo del Procedimiento:	Socializar los distintos proyectos que la Coordinación General de Cercanía Ciudadana o cualquier Dependencia del Gobierno de Zapopan soliciten para ser conocido por los ciudadanos de una forma rápida, efectiva y certera		
Enlace externo que elaboro:	Luis Aarón Quiroga Morales		
Enlace de mejora regulatoria que reviso:	Adriana Elizabeth Nuñez Macias		
Responsable del procedimiento que autorizo:	Daniela Díaz de León Abbadié		

DATOS DE MAPEO		
Descripción de la actividad	Área	Software
1. Recibe la solicitud de socialización del proyecto vía electrónica o verbal de cualquier Dependencia del Gobierno de Zapopan.	Dirección de Contacto Ciudadano	Google Drive
2. Hace llegar por parte de la Unidad el formato y listado de los requisitos para socialización al área que lo requiere.	Dependencias Involucradas	Google Calendar
3. Regresa el formato a la Unidad con los requisitos completos (fecha, lugar y hora de la socialización, material de apoyo)	Análisis de Datos	N/A
4. Capacita al equipo con el tema a socializar, así como la cantidad de socializadores a cubrir, rutas y temporalidad.	Análisis de Datos	N/A
5. Confirma fecha de inicio.	Dependencias Involucradas	Google Calendar
6. Da salida a socialización con las especificaciones del punto 3 al 5, considerando el proceso de actividades diarias.	Análisis de Datos	N/A
7. Entrega resumen a la Jefatura de la Unidad.	Dirección de Contacto Ciudadano	Google Drive
8. Elabora la presentación con estadísticas y ficha metodológica y termina el procedimiento.	Dirección de Contacto Ciudadano	Google Drive

Código del doc. :	MP-13-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 14 de 37
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



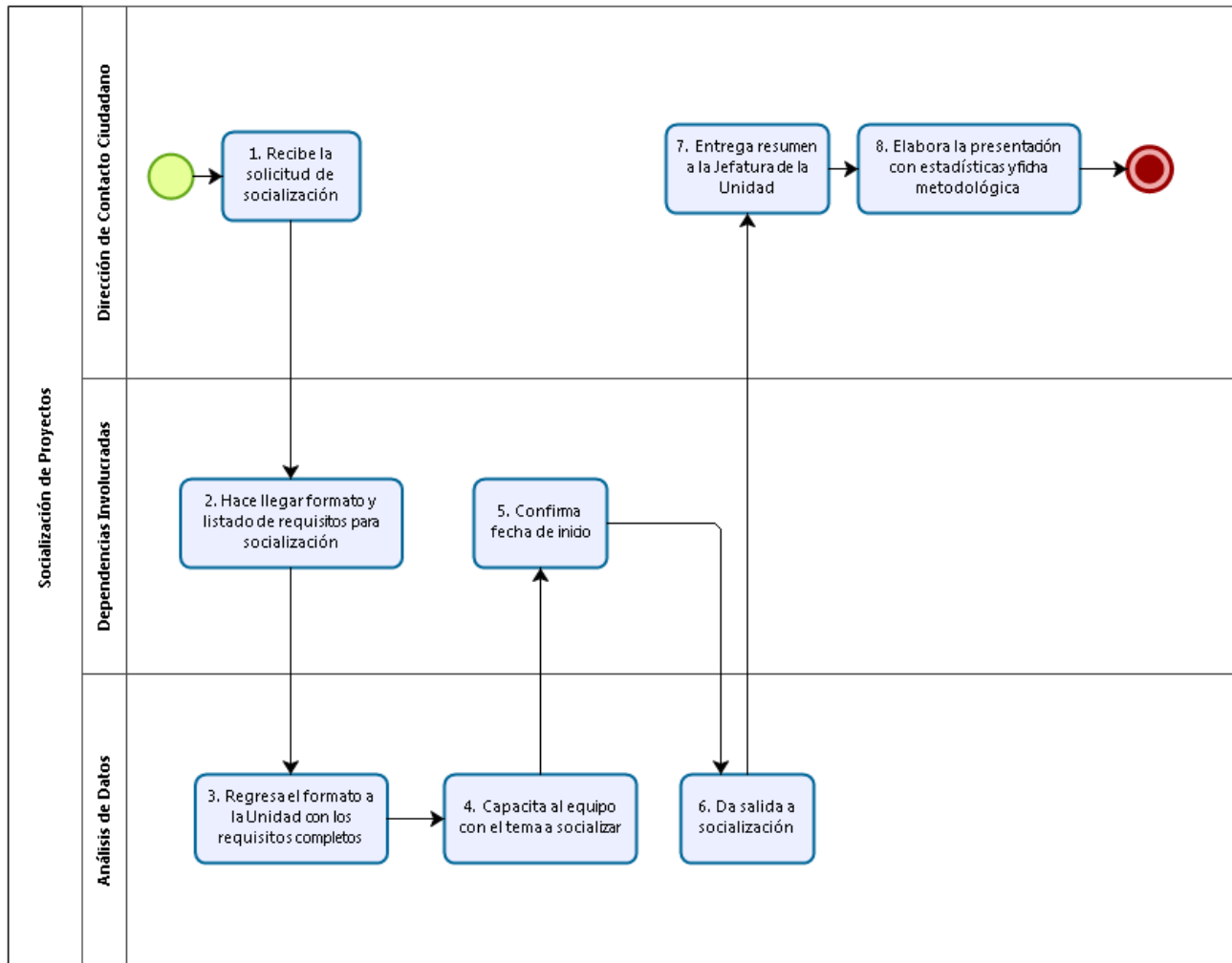


Producto final:	Orientación de los distintos proyectos para que los zapopanas y zapopanos puedan tener un mejor acceso a los servicios públicos del municipio.
Documentación complementaria del procedimiento:	Formato de Socialización (control Interno) facilitado por la Unidad de Análisis de Datos

Política(s):	<ul style="list-style-type: none"> <li>Para poder socializar los distintos proyectos que la Coordinación General de Cercanía Ciudadana o cualquier Dependencia del Gobierno de Zapopan se tendrá que recibir en tiempo y forma la solicitud correspondiente para ese fin.</li> </ul>
--------------	--

TRÁMITES Y SERVICIOS VINCULADOS AL PROCEDIMIENTO	
Homoclave del RETYS	Nombre oficial del trámite o servicio
N/A	Procedimiento interno

## DIAGRAMA DE FLUJO



Código del doc. :	MP-13-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 15 de 37
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------





IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación:	Coordinación General de Cercanía Ciudadana	Código del procedimiento:	PC-13-02-02
Dirección de Área:	Dirección de Contacto Ciudadano	Fecha de Emisión:	01-Nov-2022
Unidad Departamental:	Análisis de Datos	Fecha de Actualización:	N/A
Nombre del Procedimiento:	Participación De Cerca Se Trabaja Mejor	Versión:	00
Objetivo del Procedimiento:	Participar en el programa De Cerca Se Trabaja Mejor colaborando con el scouting, socialización y aplicación de encuestas en las colonias designadas.		
Enlace externo que elaboro:	Luis Aarón Quiroga Morales		
Enlace de mejora regulatoria que reviso:	Adriana Elizabeth Núñez Macías		
Responsable del procedimiento que autorizo:	Daniela Díaz de León Abbadié		

DATOS DE MAPEO		
Descripción de la actividad	Área	Software
1. Recibe la Unidad el correo electrónico donde se informa por parte del área de proyectos estratégicos de la Coordinación General de Cercanía Ciudadana, todo lo relacionado con el programa De Cerca Se Trabaja Mejor (fecha y horario).	Dirección de Contacto Ciudadano	Google Drive
2. Solicita a la Coordinación General de Cercanía Ciudadana el material que será utilizado para la socialización del proyecto (flyers, volantes, etc).	Dependencias Involucradas	Google Calendar
3. Define al equipo a participar, así como, la cantidad de rutas y temporalidad.	Análisis de Datos	N/A
4. Confirma fecha de inicio.	Dependencias Involucradas	Google Calendar
5. Da salida al scouting con las especificaciones de la actividad 2, 3 y 4.	Análisis de Datos	N/A
6. Arriba al lugar señalado para socialización, entregando al ciudadano material genérico de la Coordinación, informando en qué consiste el proyecto De Cerca Se Trabaja Mejor.	Análisis de Datos	N/A
7. Atiende al ciudadano captando su queja y/o reporte de servicios.	Dirección de Contacto Ciudadano	Google Drive
8. Termina la visita al lugar del programa De Cerca Se Trabaja Mejor, se entregan las fichas de reportes al supervisor correspondiente a la zona.	Dirección de Contacto Ciudadano	Google Drive
9. Define la ruta de la encuesta posterior al DCSTM con 300 instrumentos (encuestas).	Dirección de Contacto Ciudadano	Google Drive
10. Aplica la encuesta a vecinos de los alrededores, de preferencia en la zona donde se socializó el DCSTM.	Dirección de Contacto Ciudadano	Google Drive
11. Termina la aplicación de la encuesta se capturan los resultados y se realiza estadística de la encuesta.	Dirección de Contacto Ciudadano	Google Drive
12. Entrega resumen a la Jefatura de la Unidad, así como, a la Dirección de Contacto Ciudadano.	Dirección de Contacto Ciudadano	Google Drive
13. Elabora la presentación con estadísticas y ficha metodológica y termina el procedimiento.	Dirección de Contacto Ciudadano	Google Drive
Producto final:	Orientación para que los zapopanos y zapopanas puedan tener un mejor acceso a los servicios públicos del municipio a través del programa De Cerca Se Trabaja Mejor	
Documentación complementaria del procedimiento:	N/A	

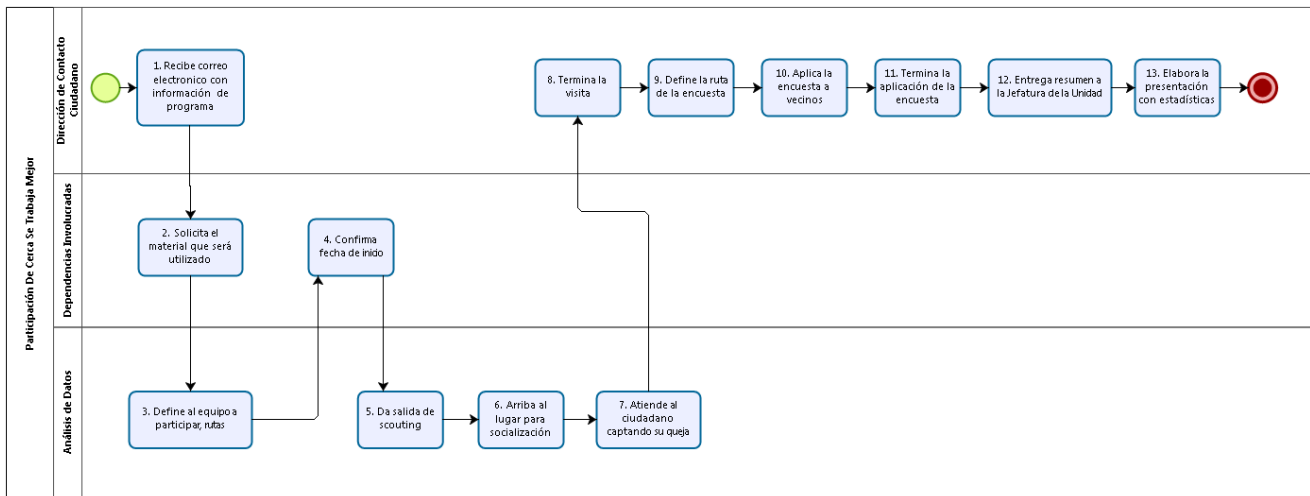
Política(s):	<ul style="list-style-type: none"> <li>Para poder participar en el programa De Cerca Se Trabaja Mejor colaborando con el scouting, socialización y aplicación de encuestas en las colonias designadas. se tendrá que recibir en tiempo y forma la solicitud correspondiente para ese fin vía electrónica por el área de proyectos.</li> </ul>
--------------	---

Código del doc. :	MP-13-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 16 de 37
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



TRÁMITES Y SERVICIOS VINCULADOS AL PROCEDIMIENTO	
Homoclave del RETYS	Nombre oficial del trámite o servicio
N/A	Procedimiento interno

## DIAGRAMA DE FLUJO



Código del doc. :	MP-13-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 17 de 37
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------

Formato usado  
FO-09-06-02 v00





IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación:	Coordinación General de Cercanía Ciudadana	Código del procedimiento:	PC-13-02-03
Dirección de Área:	Dirección de Contacto Ciudadano	Fecha de Emisión:	01-Nov-2022
Unidad Departamental:	Análisis de Datos	Fecha de Actualización:	N/A
Nombre del Procedimiento:	Captura de Encuestas y Estadísticas	Versión:	00
Objetivo del Procedimiento:	Capturar encuestas y generar reportes estadísticos de los distintos levantamientos generados por el área.		
Enlace externo que elaboro:	Luis Aarón Quiroga Morales		
Enlace de mejora regulatoria que reviso:	Adriana Elizabeth Núñez Macías		
Responsable del procedimiento que autorizo:	Daniela Díaz de León Abbadié		

DATOS DE MAPEO		
Descripción de la actividad	Área	Software
1. Recibe material o instrumento que será capturado.	Análisis de Datos	N/A
2. Procede a la captura de los resultados de las mismas.	Análisis de Datos	N/A
3. Elabora drive con documento en hoja de cálculo que contenga la totalidad de preguntas de la encuesta aplicada.	Análisis de Datos	Google Drive
4. Captura la encuesta realizada por la unidad de estadística especializada y/o socializadores.	Análisis de Datos	Google Drive
5. Asigna un número de folio a cada encuesta, en donde la información contenida en el drive y las encuestas en físico correspondan en sus datos.	Análisis de Datos	Google Drive
6. Procede a la elaboración de estadística para plasmar resultados con gráficos amables a la vista y de fácil comprensión.	Análisis de Datos	Power Point, Word
7. Entrega a la Dirección de Contacto Ciudadano para su posterior uso y aplicación y termina el procedimiento.	Análisis de Datos	Adobe
Producto final:	Análisis de Datos y documentos estadísticos de información de interés para la ciudadanía.	
Documentación complementaria del procedimiento:	N/A	

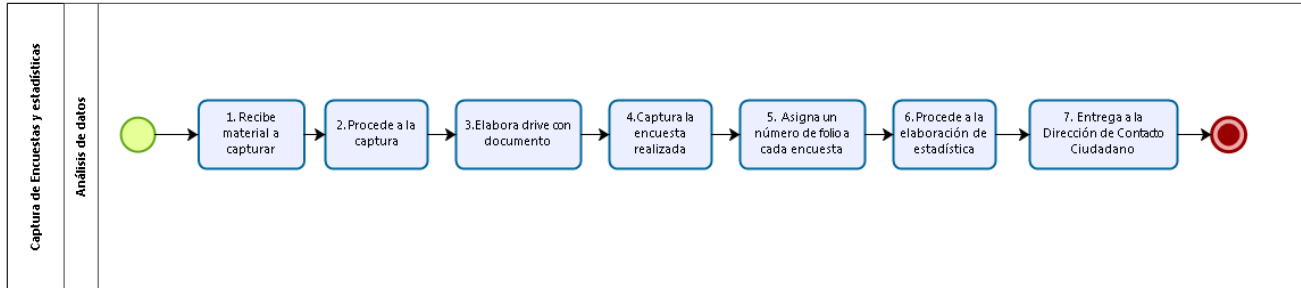
Política(s):	<ul style="list-style-type: none"> <li>Para poder capturar encuestas y generar reportes estadísticos de los distintos levantamientos generados por el área o distintas dependencias. se tendrá que recibir en tiempo y forma la solicitud correspondiente para ese fin vía electrónica.</li> </ul>
--------------	--

TRÁMITES Y SERVICIOS VINCULADOS AL PROCEDIMIENTO	
Homoclave del RETYS	Nombre oficial del trámite o servicio
N/A	Procedimiento interno

Código del doc. :	MP-13-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 18 de 37
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



## DIAGRAMA DE FLUJO



IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación:	Coordinación General de Cercanía Ciudadana	Código del procedimiento:	PC-13-02-04
Dirección de Área:	Dirección de Contacto Ciudadano	Fecha de Emisión:	01-Nov-2022
Unidad Departamental:	Análisis de Datos	Fecha de Actualización:	N/A
Nombre del Procedimiento:	Cobertura de Evento Barrio Cercano	Versión:	00
Objetivo del Procedimiento:	Cubrir el evento Barrio Cercano para atender al ciudadano captando su queja y/o reporte de servicios.		
Enlace externo que elaboro:	Luis Aarón Quiroga Morales		
Enlace de mejora regulatoria que reviso:	Adriana Elizabeth Núñez Macías		
Responsable del procedimiento que autorizo:	Daniela Díaz de León Abbadié		

DATOS DE MAPEO		
Descripción de la actividad	Área	Software
1. Recibe de la Dirección de Zonas la solicitud del evento Barrio Cercano a participar.	Análisis de Datos	Correo/oficio
2. Define la cantidad de socializadores a cubrir el evento.	Análisis de Datos	Google Drive
3. Programa la salida para lograr la cobertura del Barrio Cercano y estar en el sitio con un mínimo de 30 minutos previos.	Análisis de Datos	Google Drive
4. Arriba al lugar y se atiende al ciudadano captando su queja y/o reporte de servicios.	Análisis de Datos	N/A
5. Toma evidencia fotográfica de los reportes para mejor referencia.	Análisis de Datos	Google Drive
6. Entrega los reportes o quejas de servicios al supervisor de zona correspondiente y termina procedimiento.	Análisis de Datos	Google Drive
Producto final:	Orientación para que los zapopanas y zapopanos puedan tener un mejor acceso a los servicios públicos del municipio a través del Barrio Cercano.	
Documentación complementaria del procedimiento:	N/A	

Política(s):	<ul style="list-style-type: none"> <li>Para poder participar en cubrir el evento Barrio Cercano para atender al ciudadano colaborando con el scouting, socialización y aplicación de encuestas en las colonias designadas. se tendrá que recibir en</li> </ul>
--------------	--

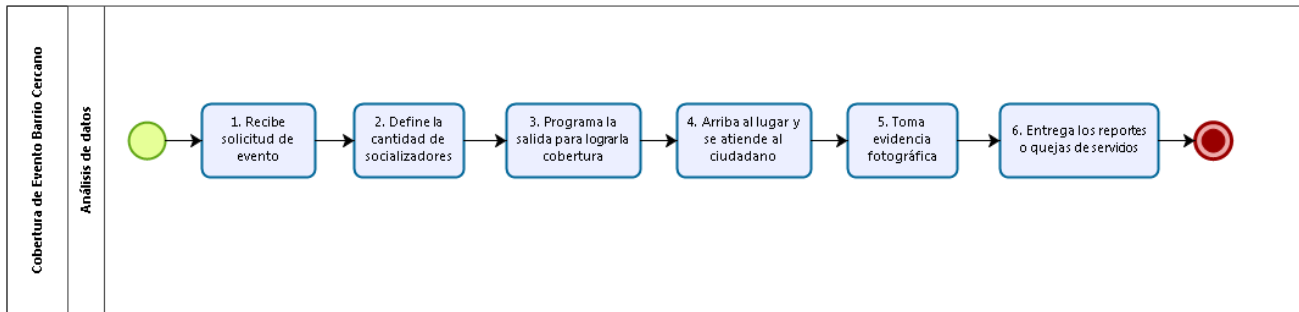
Código del doc. :	MP-13-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 19 de 37
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



tiempo y forma la solicitud correspondiente para ese fin vía electrónica.

TRÁMITES Y SERVICIOS VINCULADOS AL PROCEDIMIENTO	
Homoclave del RETYS	Nombre oficial del trámite o servicio
N/A	Procedimiento interno

## DIAGRAMA DE FLUJO



IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación:	Coordinación General de Cercanía Ciudadana	Código del procedimiento:	PC-13-02-05
Dirección de Área:	Dirección de Contacto Ciudadano	Fecha de Emisión:	01-Nov-2022
Unidad Departamental:	Unidad de Reporte Móvil	Fecha de Actualización:	N/A
Nombre del Procedimiento:	Levantamiento de folios	Versión:	00
Objetivo del Procedimiento:	Levantar folios en situaciones que pongan en riesgo a la ciudadanía de algún servicio en específico.		
Enlace externo que elaboro:	Luis Aarón Quiroga Morales		
Enlace de mejora regulatoria que reviso:	Adriana Elizabeth Núñez Macías		
Responsable del procedimiento que autorizo:	Daniela Díaz de León Abbadié		

DATOS DE MAPEO		
Descripción de la actividad	Área	Software
1. Verifica la ruta asignada en su día a día tiene la capacidad y obligación para levantar un folio prioritario, se toman en cuenta situaciones que pongan en riesgo a la ciudadanía de algún servicio en específico.	Unidad de Reporte Móvil	N/A
2. Ingresar al Sistema de Zapopan Cercano y llenar los siguientes datos: Se describe el servicio que se solicita, se registra la dirección del servicio solicitado, entre cruces, sitios cercanos que funcionen como referencia, se cargan imágenes en caso de ser necesario.	Unidad de Reporte Móvil	Sistema Zapopan Cercano

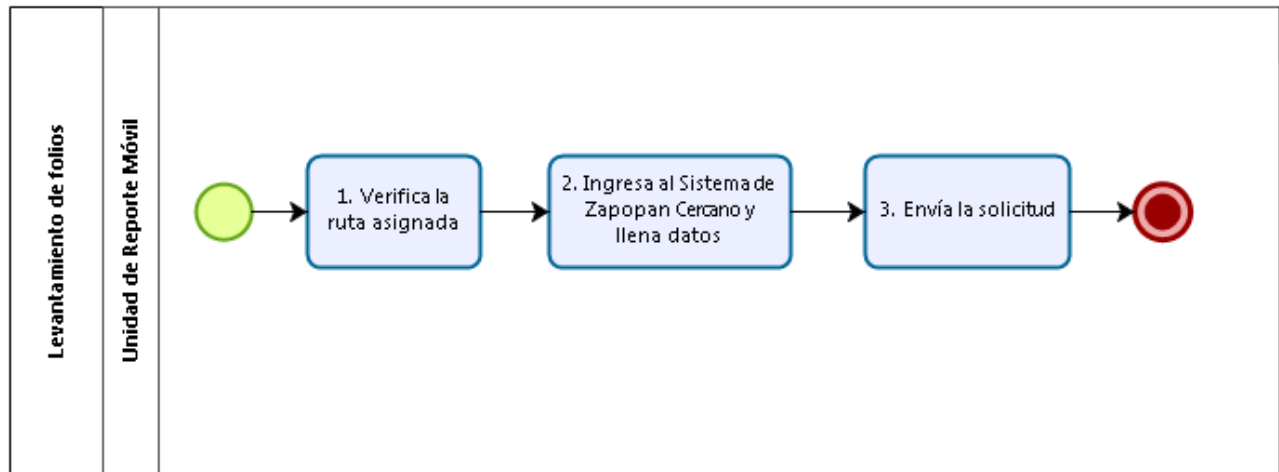


3. Envía la solicitud y termina el procedimiento.	Unidad de Reporte Móvil	Sistema Zapopan Cercano
Producto final:	Orientación sobre el levantamiento de folios para que los zapopanas y zapopanos puedan tener un mejor acceso a los servicios públicos del municipio.	
Documentación complementaria del procedimiento:	N/A	

Política(s):	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los folios creados deberán ir con los datos necesarios (calle, cruces, colonia, referencias sobre el lugar) para generar la solicitud de servicio en el Sistema Zapopan Cercano.</li> </ul>
--------------	--

TRÁMITES Y SERVICIOS VINCULADOS AL PROCEDIMIENTO	
Homoclave del RETYS	Nombre oficial del trámite o servicio
N/A	Procedimiento interno

## DIAGRAMA DE FLUJO



Código del doc. :	MP-13-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 21 de 37
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación:	Coordinación General de Cercanía Ciudadana	Código del procedimiento:	PC-13-02-06
Dirección de Área:	Dirección de Contacto Ciudadano	Fecha de Emisión:	01-Nov-2022
Unidad Departamental:	Unidad de Reporte Móvil	Fecha de Actualización:	N/A
Nombre del Procedimiento:	Apoyo en Eventos	Versión:	00
Objetivo del Procedimiento:	Apoyar en los distintos eventos que la Coordinación General de Cercanía Ciudadana o cualquier Dependencia del Gobierno de Zapopan soliciten para ser conocido por los ciudadanos de una forma rápida, efectiva y certera.		
Enlace externo que elaboro:	Luis Aarón Quiroga Morales		
Enlace de mejora regulatoria que reviso:	Adriana Elizabeth Núñez Macías		
Responsable del procedimiento que autorizo:	Daniela Díaz de León Abbadié		

DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad		Área	Software
1.	Recibe la solicitud de socialización del proyecto vía electrónica o verbal de cualquier dependencia del Gobierno de Zapopan.	Dirección de Contacto Ciudadano	Correo /oficio
2.	Calendariza el tipo de evento a cubrir.	Coordinación Cercanía Ciudadana	Google Drive
3.	Agenda, programa y se convoca al personal para cubrir el evento.	Unidad de Reporte Móvil	Google Drive
4.	Genera el día del evento una ruta de verificaciones cerca del evento a cubrir.	Unidad de Reporte Móvil	Google Drive
5.	Asigna el día del evento el suficiente material para comunicar y posicionar la Coordinación de Cercanía Ciudadana.	Unidad de Reporte Móvil	N/A
6.	Apoya el día del evento en la organización de la ciudadanía en el evento.	Unidad de Reporte Móvil	N/A
7.	Resuelven el día del evento las dudas de la ciudadanía con relación a Servicios Públicos Municipales.	Unidad de Reporte Móvil	N/A
8.	Genera el día del evento las solicitudes de servicios por atender de los Servicios Públicos.	Unidad de Reporte Móvil	N/A
9.	Entrega las solicitudes generadas el día del evento al Supervisor de la colonia de la Dirección de Zonas.	Unidad de Reporte Móvil	Google Drive
10.	Termina el evento y se guarda el stand en sus empaques para ser entregados a la Dirección de Zonas y/o equipo de proyectos.	Unidad de Reporte Móvil	N/A
Producto final:	Orientación sobre información de la Coordinación General de Cercanía Ciudadana o cualquier Dependencia del Gobierno de Zapopan para que los zapopanos y zapopanas puedan tener un mejor acceso a los servicios públicos del municipio.		
Documentación complementaria del procedimiento:	N/A		

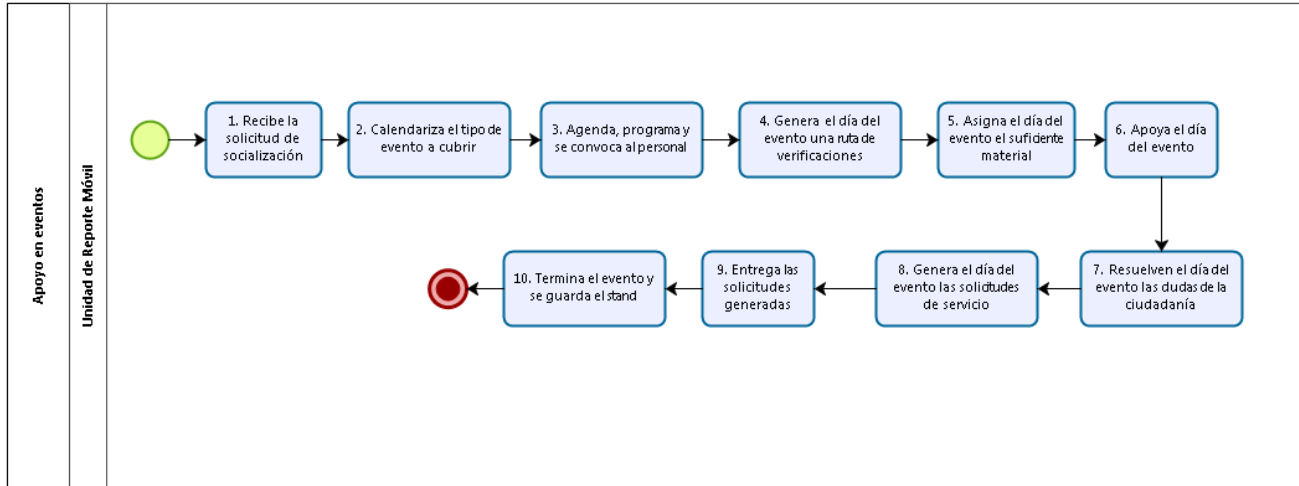
Política(s):	<ul style="list-style-type: none"> <li>Para poder participar en los distintos eventos que la Coordinación General de Cercanía Ciudadana o cualquier Dependencia del Gobierno de Zapopan soliciten para ayudar a los ciudadanos de una forma rápida, efectiva y certera. Se tendrá que recibir en tiempo y forma la solicitud correspondiente para ese fin vía electrónica.</li> </ul>
--------------	---

TRÁMITES Y SERVICIOS VINCULADOS AL PROCEDIMIENTO	
Homoclave del RETYS	Nombre oficial del trámite o servicio
N/A	Procedimiento interno

Código del doc. :	MP-13-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 22 de 37
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



## DIAGRAMA DE FLUJO



IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación:	Coordinación General de Cercanía Ciudadana	Código del procedimiento:	PC-13-02-07
Dirección de Área:	Dirección de Contacto Ciudadano	Fecha de Emisión:	01-Nov-2022
Unidad Departamental:	Unidad de Reporte Móvil	Fecha de Actualización:	N/A
Nombre del Procedimiento:	Verificaciones	Versión:	00
Objetivo del Procedimiento:	Verificar vía domiciliaria las distintas solicitudes reportadas en el Sistema Zapopan Cercano con estatus de concluidas en las distintas colonias del municipio correspondientes a servicios municipales.		
Enlace externo que elaboro:	Luis Aarón Quiroga Morales		
Enlace de mejora regulatoria que reviso:	Adriana Elizabeth Núñez Macías		
Responsable del procedimiento que autorizo:	Daniela Díaz de León Abbadié		

DATOS DE MAPEO			
	Descripción de la actividad	Área	Software
1.	Recibe las distintas solicitudes reportadas en el Sistema Zapopan Cercano con estatus de concluidas a verificar.	Dirección de Contacto Ciudadano	Sistema Zapopan Cercano
2.	Calendariza y se programan las distintas rutas a cubrir.	Unidad de Reporte Móvil	Google Drive
3.	Agenda, programa y se convoca al personal para llevar a cabo las verificaciones en distintas zonas del municipio.	Unidad de Reporte Móvil	Google Drive
4.	Deriva un listado de folios de una o varias zonas para cada Unidad.	Unidad de Reporte Móvil	N/A
5.	Planean con las georreferencias y la ruta impresa con direcciones y descripción de los folios a verificar.	Unidad de Reporte Móvil	N/A
6.	Visita las distintas rutas programadas.	Unidad de Reporte Móvil	N/A

Código del doc. :	MP-13-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 23 de 37
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



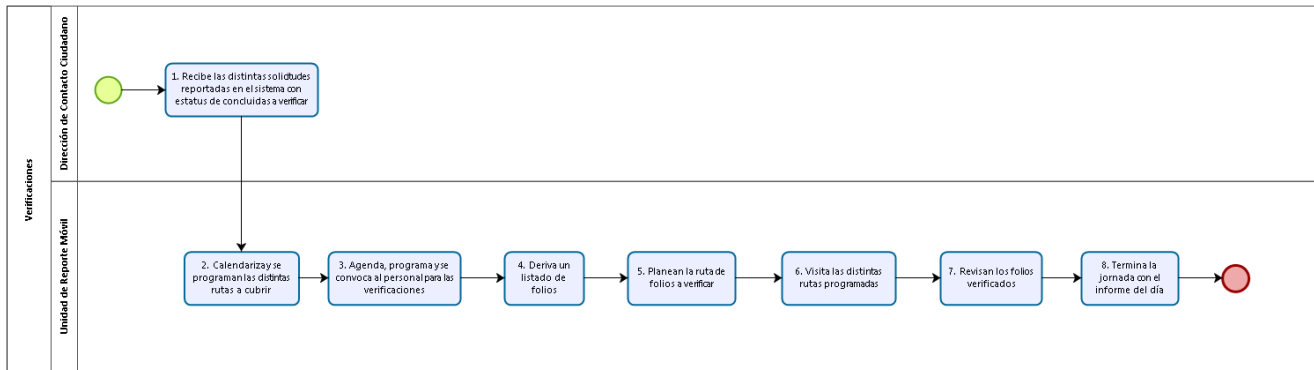


7.	Revisan los folios verificados con toda la información necesaria y se valida la verificación.	Unidad de Reporte Móvil	N/A
8.	Termina la jornada con el informe del día y las observaciones pertinentes detectadas en las actividades de la verificación y termina el procedimiento.	Unidad de Reporte Móvil	Google Drive
Producto final:		Verificación vía domiciliaria de las distintas solicitudes reportadas en el Sistema Zapopan Cercano con estatus de concluidas en las distintas colonias del municipio correspondientes a servicios municipales.	
Documentación complementaria del procedimiento:		N/A	

Política(s):	<ul style="list-style-type: none"> <li>Para poder participar verificar es necesario el listado de los folios a verificar por parte de la Dirección de Contacto Ciudadano.</li> </ul>
--------------	--

TRÁMITES Y SERVICIOS VINCULADOS AL PROCEDIMIENTO	
Homoclave del RETYS	Nombre oficial del trámite o servicio
N/A	Procedimiento interno

## DIAGRAMA DE FLUJO



Código del doc. :	MP-13-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 24 de 37
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación:	Coordinación General de Cercanía Ciudadana	Código del procedimiento:	PC-13-02-08
Dirección de Área:	Dirección de Contacto Ciudadano	Fecha de Emisión:	01-Nov-2022
Unidad Departamental:	Atención Digital	Fecha de Actualización:	N/A
Nombre del Procedimiento:	Atención a las solicitudes recibidas vía telefónica de las zapopanas y zapopanos en servicios municipales que brinda el Gobierno de Zapopan (24/7)	Versión:	00
Objetivo del Procedimiento:	Atender las solicitudes recibidas vía telefónica de las zapopanas y zapopanos en servicios municipales que brinda el Gobierno de Zapopan (24/7)		
Enlace externo que elaboro:	Luis Aarón Quiroga Morales		
Enlace de mejora regulatoria que reviso:	Adriana Elizabeth Nuñez Macias		
Responsable del procedimiento que autorizo:	Daniela Díaz de León Abbadié		

DATOS DE MAPEO		
Descripción de la actividad	Área	Software
1. Recibe la llamada a través de la línea telefónica del 24/7, se escucha grabación de aviso de privacidad y protección de datos, y que la llamada está siendo grabada y monitoreada con fines de calidad.	Atención Digital	N/A
2. Menciona diálogo de bienvenida y detecta que sea una llamada efectiva o improcedente.	Atención Digital	N/A
3. ¿Es una llamada efectiva?	Atención Digital	N/A
4. En caso de ser una llamada efectiva, pasa a la actividad 4.	N/A	N/A
5. En caso de no ser una llamada efectiva, pasa a la actividad 11.	N/A	N/A
6. ¿La información está completa y correcta?	Atención Digital	N/A
7. En caso de que sí, pasa a la actividad 5.	N/A	N/A
8. En caso de que no, pasa a la actividad 10.	N/A	N/A
9. Pregunta al ciudadano su nombre y en qué se le puede ayudar.	Atención Digital	N/A
10. Registra los datos necesarios (calle, cruces, colonia, referencias sobre el lugar) para generar la solicitud de servicio en el Sistema Zapopan Cercano.	Atención Digital	Sistema Zapopan Cercano
11. Genera el folio de la solicitud del servicio y se le proporciona a la persona que lo solicitó.	Atención Digital	Sistema Zapopan Cercano
12. Pregunta si se le puede ayudar con alguna otra cosa.	Atención Digital	N/A
13. Implementa diálogo de oferta de servicios adicionales.	Atención Digital	N/A
14. Cierra la llamada con diálogo de despedida.	Atención Digital	N/A
15. Menciona la siguiente información: Le recordamos que al incurrir en el mal uso de esta línea puede ser acreedor de una sanción, su llamada se registra para efectos de calidad y monitoreo. No se brinda datos personales o internos del área, escuchar la información que la persona le brinde y anotar el número de teléfono si se visualiza en el identificador de llamadas.	Atención Digital	N/A
16. Cuelga la llamada y se da aviso al Jefe Inmediato para agregar el número de teléfono a la lista negra para bloquearlo y termina Procedimiento.	Atención Digital	Drive
Producto final:	Atención al ciudadano para levantar el reporte correspondiente y se otorguen servicios públicos de manera eficiente.	
Documentación complementaria del procedimiento:	N/A	

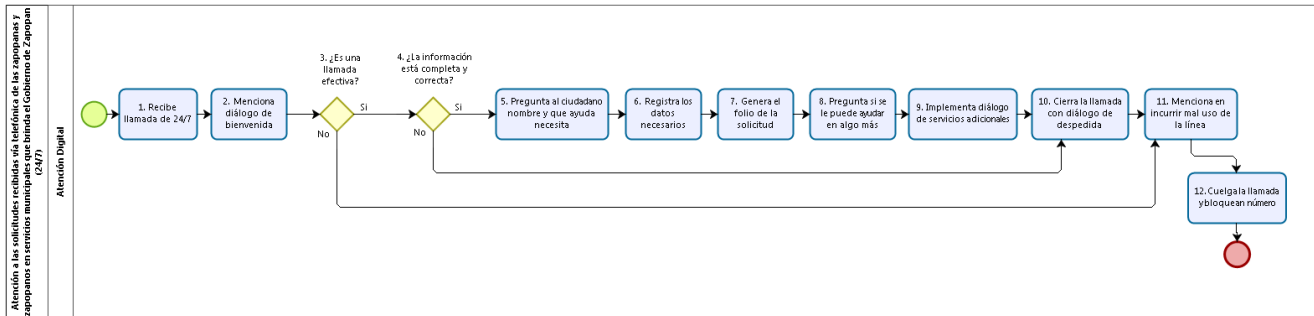
Código del doc. :	MP-13-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 25 de 37
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



Política(s):	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los folios creados deberán ir con los datos necesarios (calle, cruces, colonia, referencias sobre el lugar) para generar la solicitud de servicio en el Sistema Zapopan Cercano.</li> </ul>
--------------	--

TRÁMITES Y SERVICIOS VINCULADOS AL PROCEDIMIENTO	
Homoclave del RETYS	Nombre oficial del trámite o servicio
ZAP-CGCEC-01	Solicitud de Servicio Público Municipal

## DIAGRAMA DE FLUJO



IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación:	Coordinación General de Cercanía Ciudadana	Código del procedimiento:	PC-13-02-09
Dirección de Área:	Dirección de Contacto Ciudadano	Fecha de Emisión:	01-Nov-2022
Unidad Departamental:	Atención Digital	Fecha de Actualización:	N/A
Nombre del Procedimiento:	Atención a seguimiento de las solicitudes recibidas vía telefónica de las zapopanas y zapopanos en servicios municipales que brinda el Gobierno de Zapopan (24/7)	Versión:	00
Objetivo del Procedimiento:	Darle seguimiento de las solicitudes recibidas vía telefónica de las zapopanas y zapopanos en servicios municipales que brinda el Gobierno de Zapopan (24/7)		
Enlace externo que elaboro:	Luis Aarón Quiroga Morales		
Enlace de mejora regulatoria que reviso:	Adriana Elizabeth Nuñez Macias		
Responsable del procedimiento que autorizo:	Daniela Díaz de León Abbadié		

DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad		Área	Software
1.	Recibe la llamada a través de la línea telefónica del 24/7.	Atención Digital	N/A
2.	Implementa diálogo de bienvenida y detecta que sea una llamada efectiva o improcedente.	Atención Digital	N/A
3.	¿Es una llamada efectiva?	Atención Digital	N/A
4.	En caso de ser una llamada efectiva, pasa a la actividad 4.	N/A	N/A

Código del doc. :	MP-13-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 26 de 37
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------

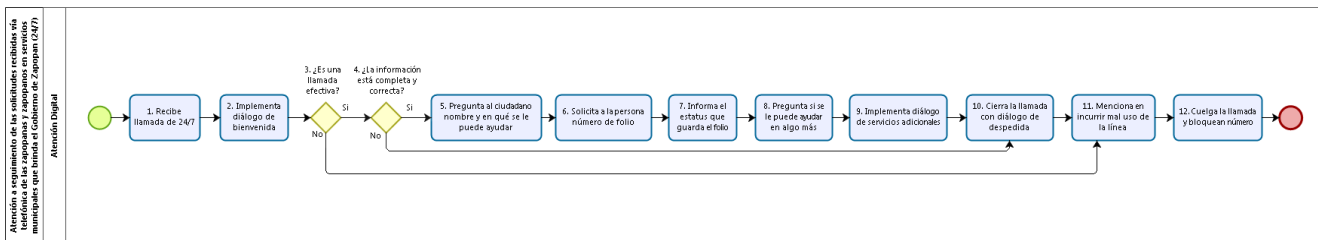


5.	En caso de no ser una llamada efectiva, pasa a la actividad 11.	N/A	N/A
6.	¿La información está completa y correcta?	Atención Digital	N/A
7.	En caso de que sí, pasa a la actividad 5.	N/A	N/A
8.	En caso de que no, pasa a la actividad 10.	N/A	N/A
9.	Pregunta al ciudadano su nombre y en qué se le puede ayudar.	Atención Digital	N/A
10.	Solicita a la persona que proporcione el número de folio al cual quiere dar seguimiento.	Atención Digital	Sistema Zapopan Cercano
11.	Informa el estatus que guarda el folio del cual solicita información.	Atención Digital	Sistema Zapopan Cercano
12.	Pregunta si se le puede ayudar con alguna otra cosa.	Atención Digital	N/A
13.	Implementa diálogo de oferta de servicios adicionales.	Atención Digital	N/A
14.	Cierra la llamada con diálogo de despedida.	Atención Digital	N/A
15.	Menciona la siguiente información: Le recordamos que al incurrir en el mal uso de esta línea puede ser acreedor de una sanción, su llamada se registra para efectos de calidad y monitoreo. No se brinda datos personales o internos del área, escuchar la información que la persona le brinde y anotar el número de teléfono si se visualiza en el identificador de llamadas.	Atención Digital	N/A
16.	Cuelga la llamada y se da aviso al Jefe Inmediato para agregar el número de teléfono a la lista negra para bloquearlo y termina Procedimiento.	Atención Digital	Drive
Producto final:		Atención al ciudadano para darle seguimiento al reporte correspondiente y se otorguen servicios públicos de manera eficiente.	
Documentación complementaria del procedimiento:		N/A	

Política(s):	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los folios para su seguimiento deberán ir con el número de teléfono del solicitante para facilitar la confirmación del servicio.</li> <li>• Solo se les hará la llamada de confirmación del servicio a aquellos ciudadanos que desean ser notificados por medio de llamada telefónica.</li> <li>• Se hará llamada de confirmación de servicio exclusivamente a los folios de la Coordinación de Servicios Municipales.</li> </ul>
--------------	--

TRÁMITES Y SERVICIOS VINCULADOS AL PROCEDIMIENTO	
Homoclave del RETYS	Nombre oficial del trámite o servicio
N/A	Procedimiento interno

## DIAGRAMA DE FLUJO



Código del doc. :	MP-13-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 27 de 37
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación:	Coordinación General de Cercanía Ciudadana	Código del procedimiento:	PC-13-02-10
Dirección de Área:	Dirección de Contacto Ciudadano	Fecha de Emisión:	01-Nov-2022
Unidad Departamental:	Atención Digital	Fecha de Actualización:	N/A
Nombre del Procedimiento:	Identificación de solicitudes repetidas vía telefónica de las zapopanas y zapopanos en servicios municipales que brinda el Gobierno de Zapopan	Versión:	00
Objetivo del Procedimiento:	Identificar las solicitudes repetidas vía telefónica de las zapopanas y zapopanos en servicios municipales que brinda el Gobierno de Zapopan.		
Enlace externo que elaboro:	Luis Aarón Quiroga Morales		
Enlace de mejora regulatoria que reviso:	Adriana Elizabeth Nuñez Macias		
Responsable del procedimiento que autorizo:	Daniela Díaz de León Abbadié		

DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad		Área	Software
1.	Recibe la llamada a través de la línea telefónica del 24/7.	Atención Digital	N/A
2.	Implementa diálogo de bienvenida y detecta que sea una llamada efectiva o improcedente.	Atención Digital	N/A
3.	¿Es una llamada efectiva?	Atención Digital	N/A
4.	En caso de ser una llamada efectiva, pasa a la actividad 4.	N/A	N/A
5.	En caso de no ser una llamada efectiva, pasa a la actividad 11.	N/A	N/A
6.	¿La información está completa y correcta?	Atención Digital	N/A
7.	En caso de que sí, pasa a la actividad 5.	N/A	N/A
8.	En caso de que no, pasa a la actividad 10.	N/A	N/A
9.	Pregunta al ciudadano su nombre y en qué se le puede ayudar.	Atención Digital	N/A
10.	Identifica que la solicitud que requiere el ciudadano ya es existente en la plataforma y está exactamente en el mismo domicilio, se agrega en el apartado de observaciones del folio que ya se generó inicialmente, que la persona (nombre y teléfono de la persona que está en la actual llamada) requiere el mismo servicio y se pone la fecha en la que la persona lo solicita nuevamente.	Atención Digital	Sistema Zapopan Cercano
11.	Informa a la persona que la solicitud fue reiterada y cuál es el estatus que guarda.	Atención Digital	Sistema Zapopan Cercano
12.	Pregunta si se le puede ayudar con alguna otra cosa.	Atención Digital	N/A
13.	Implementa diálogo de oferta de servicios adicionales.	Atención Digital	N/A
14.	Cierra la llamada con diálogo de despedida.	Atención Digital	N/A
15.	Menciona la siguiente información: Le recordamos que al incurrir en el mal uso de esta línea puede ser acreedor de una sanción, su llamada se registra para efectos de calidad y monitoreo. No se brinda datos personales o internos del área, escuchar la información que la persona le brinde y anotar el número de teléfono si se visualiza en el identificador de llamadas.	Atención Digital	N/A
16.	Cuelga la llamada y se da aviso al Jefe Inmediato para agregar el número de teléfono a la lista negra para bloquearlo y termina procedimiento.	Atención Digital	Drive
Producto final:	Atención al ciudadano para identificar reportes repetidos y se otorguen servicios públicos de manera eficiente.		
Documentación complementaria del procedimiento:	N/A		

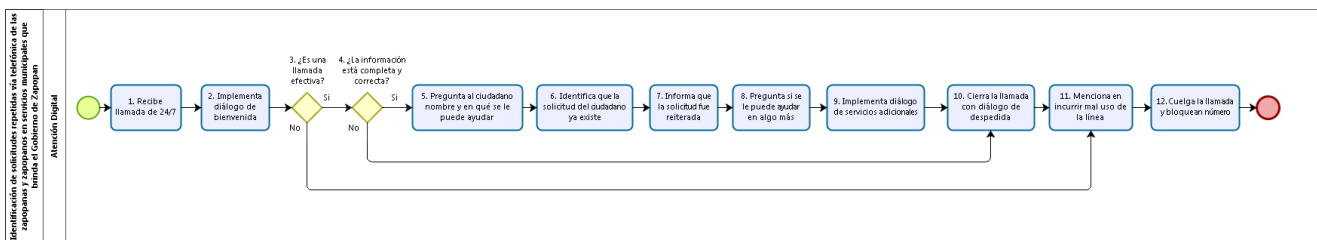
Código del doc. :	MP-13-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 28 de 37
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



Política(s):	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los folios para poder ser identificados como repetidos tendrán que ser validados mediante la plataforma del Sistema Zapopan cercano.</li> </ul>
--------------	--

TRÁMITES Y SERVICIOS VINCULADOS AL PROCEDIMIENTO	
Homoclave del RETYS	Nombre oficial del trámite o servicio
N/A	Procedimiento interno

## DIAGRAMA DE FLUJO



IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación:	Coordinación General de Cercanía Ciudadana	Código del procedimiento:	PC-13-02-11
Dirección de Área:	Dirección de Contacto Ciudadano	Fecha de Emisión:	01-Nov-2022
Unidad Departamental:	Atención Digital	Fecha de Actualización:	N/A
Nombre del Procedimiento:	Identificación de solicitudes con estatus de concluidas vía telefónica de las zapopanas y zapopanos en servicios municipales que brinda el Gobierno de Zapopan que no han sido atendidas	Versión:	00
Objetivo del Procedimiento:	Identificar solicitudes con estatus de concluidas vía telefónica de las zapopanas y zapopanos en servicios municipales que brinda el Gobierno de Zapopan que no han sido atendidas.		
Enlace externo que elaboro:	Luis Aarón Quiroga Morales		
Enlace de mejora regulatoria que reviso:	Adriana Elizabeth Núñez Macías		
Responsable del procedimiento que autorizo:	Daniela Díaz de León Abbadié		

DATOS DE MAPEO		
Descripción de la actividad	Área	Software
1. Recibe la llamada a través de la línea telefónica del 24/7.	Atención Digital	N/A
2. Implementa diálogo de bienvenida y detecta que sea una llamada efectiva o improcedente.	Atención Digital	N/A
3. ¿Es una llamada efectiva?	N/A	N/A

Código del doc. :	MP-13-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 29 de 37
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



4.	En caso de ser una llamada efectiva, pasa a la actividad 4.	N/A	N/A
5.	En caso de no ser una llamada efectiva, pasa a la actividad 11.	N/A	N/A
6.	¿La información está completa y correcta?	Atención Digital	N/A
7.	En caso de que sí, pasa a la actividad 5.	N/A	N/A
8.	En caso de que no, pasa a la actividad 10.	N/A	N/A
9.	Pregunta al ciudadano su nombre y en qué se le puede ayudar.	Atención Digital	N/A
10.	Solicita a la persona que proporcione el número de folio al cual quiere dar seguimiento.	Atención Digital	Sistema Zapopan Cercano
11.	¿El folio ha sido concluido o resuelto?	N/A	N/A
12.	En caso de que el folio no ha sido resuelto pasa a la actividad 8.	N/A	N/A
13.	En caso de que el folio ha sido concluido o resuelto pasa a la actividad 9.	N/A	N/A
14.	Genera un nuevo folio anexando el número de solicitud anterior a manera de antecedente y pasa a la actividad 9.	Atención Digital	Sistema Zapopan Cercano
15.	Pregunta si se le puede ayudar con alguna otra cosa.	Atención Digital	N/A
16.	Implementa diálogo de oferta de servicios adicionales.	Atención Digital	N/A
17.	Cierra la llamada con diálogo de despedida.	Atención Digital	N/A
18.	Menciona la siguiente información: Le recordamos que al incurrir en el mal uso de esta línea puede ser acreedor de una sanción, su llamada se registra para efectos de calidad y monitoreo. No se brinda datos personales o internos del área, escuchar la información que la persona le brinde y anotar el número de teléfono si se visualiza en el identificador de llamadas.	Atención Digital	N/A
19.	Cuelga la llamada y se da aviso al Jefe Inmediato para agregar el número de teléfono a la lista negra para bloquearlo y termina Procedimiento.	Atención Digital	Drive
Producto final:		Atención al ciudadano para verificar que el reporte correspondiente ha sido atendido y se otorguen servicios públicos de manera eficiente.	
Documentación complementaria del procedimiento:		N/A	

Política(s):	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los folios para poder ser identificados como concluidos tendrán que ser validados mediante la plataforma del Sistema Zapopan cercano</li> </ul>
--------------	--

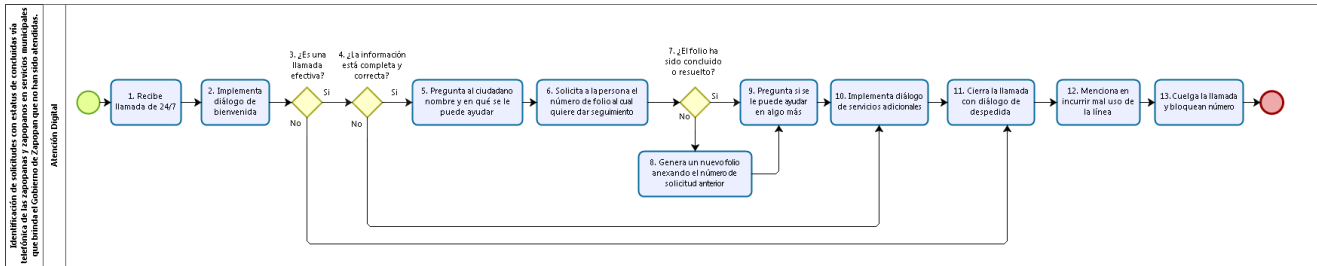
TRÁMITES Y SERVICIOS VINCULADOS AL PROCEDIMIENTO	
Homoclave del RETYS	Nombre oficial del trámite o servicio
N/A	Procedimiento interno

Código del doc. :	MP-13-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 30 de 37
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------





## DIAGRAMA DE FLUJO



IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación:	Coordinación General de Cercanía Ciudadana	Código del procedimiento:	PC-13-02-12
Dirección de Área:	Dirección de Contacto Ciudadano	Fecha de Emisión:	01-Nov-2022
Unidad Departamental:	Atención Digital	Fecha de Actualización:	N/A
Nombre del Procedimiento:	Atención a llamadas efectivas donde se brinda información a las zapopanas y zapopanos sobre las dependencias de servicios municipales que pertenecen al Gobierno de Zapopan	Versión:	00
Objetivo del Procedimiento:	Atender a llamadas efectivas donde se brinda información a las zapopanas y zapopanos sobre las dependencias de servicios municipales que pertenecen al Gobierno de Zapopan.		
Enlace externo que elaboro:	Luis Aarón Quiroga Morales		
Enlace de mejora regulatoria que reviso:	Adriana Elizabeth Núñez Macías		
Responsable del procedimiento que autorizo:	Daniela Díaz de León Abbadié		

DATOS DE MAPEO		
Descripción de la actividad	Área	Software
1. Recibe la llamada a través de la línea telefónica del 24/7.	Atención Digital	N/A
2. Implementa diálogo de bienvenida y detecta que sea una llamada efectiva o improcedente.	Atención Digital	N/A
3. Pregunta al ciudadano su nombre y en qué se le puede ayudar.	Atención Digital	N/A
4. Realiza varias preguntas a la persona para identificar a qué dependencia se canaliza su petición.	Atención Digital	Sistema Zapopan Cercano
5. Brinda los datos que solicita el ciudadano y el número telefónico de la dependencia que necesita. No amerita folio por no ser una solicitud de servicio.	Atención Digital	Sistema Zapopan Cercano
6. Pregunta si se le puede ayudar con alguna otra cosa.	Atención Digital	N/A
7. Implementa diálogo de oferta de servicios adicionales.	Atención Digital	N/A
8. Cierra la llamada con diálogo de despedida.	Atención Digital	N/A
9. Transfiere a la dependencia solicitada y termina procedimiento.	Atención Digital	Drive
Producto final:	Atención al ciudadano para informar sobre las dependencias de servicios municipales que pertenecen al Gobierno de Zapopan.	

Código del doc. :	MP-13-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 31 de 37
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



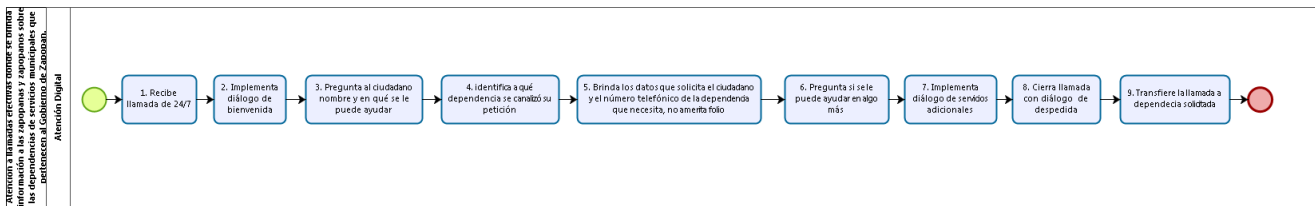


Documentación complementaria del procedimiento:	N/A
---	-----

Política(s):	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todas las llamadas que sean canalizadas tendrán que tener la petición para ese fin por parte del ciudadano interesado.</li> </ul>
--------------	--

TRÁMITES Y SERVICIOS VINCULADOS AL PROCEDIMIENTO	
Homoclave del RETYS	Nombre oficial del trámite o servicio
N/A	Procedimiento interno

## DIAGRAMA DE FLUJO



IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación:	Coordinación General de Cercanía Ciudadana	Código del procedimiento:	PC-13-02-13
Dirección de Área:	Dirección de Contacto Ciudadano	Fecha de Emisión:	01-Nov-2022
Unidad Departamental:	Atención Digital	Fecha de Actualización:	N/A
Nombre del Procedimiento:	Atención a las solicitudes recibidas vía chat (GuaZap) de las zapopanas y zapopanos en servicios municipales que brinda el Gobierno de Zapopan	Versión:	00
Objetivo del Procedimiento:	Atender las solicitudes recibidas vía chat (GuaZap) de las zapopanas y zapopanos en servicios municipales que brinda el Gobierno de Zapopan.		
Enlace externo que elaboro:	Luis Aarón Quiroga Morales		
Enlace de mejora regulatoria que reviso:	Adriana Elizabeth Núñez Macías		
Responsable del procedimiento que autorizo:	Daniela Díaz de León Abbadié		

DATOS DE MAPEO		
Descripción de la actividad	Área	Software
1. Recibe el chat a través de Landbot (GuaZap).	Atención Digital	Landbot
2. Envía plantilla de presentación y se pregunta ¿En qué se le puede apoyar?	Atención Digital	Landbot
3. Detecta si va a reportar un servicio no ofertado en el menú de Chat Bot.	Atención Digital	N/A

Código del doc. :	MP-13-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 32 de 37
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------

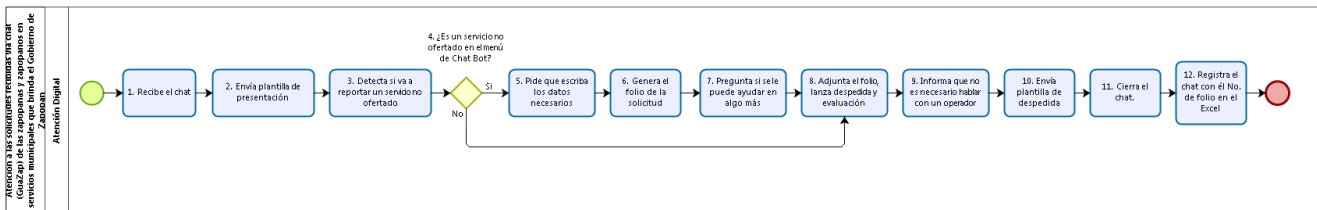


4.	¿Es un servicio no ofertado en el menú de Chat Bot?	N/A	N/A
5.	En caso de que sí, pasa a la actividad 5.	N/A	N/A
6.	En caso de que no, pasa a la actividad 8.	N/A	N/A
7.	Pide que escriba los datos necesarios (calle, cruces, colonia, referencias sobre el lugar) para generar la solicitud de servicio en el Sistema Zapopan Cercano.	N/A	N/A
8.	Genera el folio de la solicitud del servicio solicitado.	Atención Digital	Sistema Zapopan Cercano
9.	Pregunta si se le puede ayudar con alguna otra cosa.	Atención Digital	Sistema Zapopan Cercano
10.	Adjunta el folio en Landbot en "Variables" después se envía dando clic en el emoji "robot" donde se lanza el folio junto con una plantilla de despedida, así como la evaluación de la atención.	Atención Digital	Landbot
11.	Informa que no es necesario hablar con un operador, se le da las instrucciones para que ellos puedan levantar el reporte para otra ocasión.	Atención Digital	Landbot
12.	Envía plantilla de despedida.	Atención Digital	Landbot
13.	Cierra el chat.	Atención Digital	Landbot
14.	Registra el chat con el No. de folio en el Excel y termina el procedimiento.	Atención Digital	Excel/Drive
Producto final:		Atención al ciudadano para levantar el reporte correspondiente y se otorguen servicios públicos de manera eficiente.	
Documentación complementaria del procedimiento:		N/A	

Política(s):	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los folios creados deberán ir con los datos necesarios (calle, cruces, colonia, referencias sobre el lugar) para generar la solicitud de servicio en el Sistema Zapopan Cercano.</li> </ul>
--------------	--

TRÁMITES Y SERVICIOS VINCULADOS AL PROCEDIMIENTO	
Homoclave del RETYS	Nombre oficial del trámite o servicio
ZAP-CGCEC-01	Solicitud de Servicio Público Municipal

## DIAGRAMA DE FLUJO



Código del doc. :	MP-13-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 33 de 37
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------

Formato usado  
FO-09-06-02 v00





IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación:	Coordinación General de Cercanía Ciudadana	Código del procedimiento:	PC-13-02-14
Dirección de Área:	Dirección de Contacto Ciudadano	Fecha de Emisión:	01-Nov-2022
Unidad Departamental:	Atención Digital	Fecha de Actualización:	N/A
Nombre del Procedimiento:	Atención a seguimiento de las solicitudes recibidas vía chat (GuaZap) de las zapopanas y zapopanos en servicios municipales que brinda el Gobierno de Zapopan.	Versión:	00
Objetivo del Procedimiento:	Darle seguimiento de las solicitudes recibidas vía chat (GuaZap) de las zapopanas y zapopanos en servicios municipales que brinda el Gobierno de Zapopan		
Enlace externo que elaboro:	Luis Aarón Quiroga Morales		
Enlace de mejora regulatoria que reviso:	Adriana Elizabeth Núñez Macías		
Responsable del procedimiento que autorizo:	Daniela Díaz de León Abbadié		

DATOS DE MAPEO		
Descripción de la actividad	Área	Software
1. Recibe el chat a través de Landbot (GuaZap).	Atención Digital	Landbot
2. Envía plantilla de presentación y se pregunta ¿En qué se le puede apoyar?	Atención Digital	Landbot
3. Detecta si va a revisar el estatus del folio o dar seguimiento con un operador.	Atención Digital	N/A
4. Solicita a la persona que proporcione el número de folio al cual quiere dar seguimiento	N/A	N/A
5. Informa el estatus que guarda el folio del cual solicita información.	Atención Digital	Sistema Zapopan Cercano
6. Pregunta si se le puede ayudar con alguna otra cosa.	Atención Digital	Landbot
7. Comenta que no es necesario hablar con un operador para revisar solamente el estatus de folio, se le explica que en la opción 2 del menú principal de Chat Bot puede verificar el mismo.	Atención Digital	Landbot
8. Envía plantilla de despedida.	Atención Digital	Landbot
9. Cierra el chat.	Atención Digital	Landbot
10. Registra el chat con él No. de folio en el formulario y termina el procedimiento.	Atención Digital	Landbot
Producto final:	Atención al ciudadano para darle seguimiento al reporte correspondiente y se otorguen servicios públicos de manera eficiente.	
Documentación complementaria del procedimiento:	N/A	

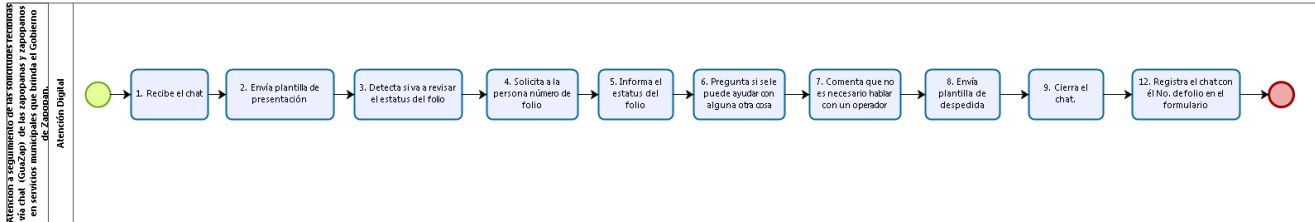
Política(s):	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los folios para su seguimiento deberán contar con el reporte ZAP correspondiente.</li> </ul>
--------------	---

TRÁMITES Y SERVICIOS VINCULADOS AL PROCEDIMIENTO	
Homoclave del RETYS	Nombre oficial del trámite o servicio
N/A	Procedimiento interno

Código del doc. :	MP-13-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 34 de 37
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



## DIAGRAMA DE FLUJO



IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación:	Coordinación General de Cercanía Ciudadana	Código del procedimiento:	PC-13-02-15
Dirección de Área:	Dirección de Contacto Ciudadano	Fecha de Emisión:	01-Nov-2022
Unidad Departamental:	Atención Digital	Fecha de Actualización:	N/A
Nombre del Procedimiento:	Atención a chats efectivos donde se brinda información a las zapopanas y zapopanos sobre las dependencias de servicios municipales que pertenecen el Gobierno de Zapopan	Versión:	00
Objetivo del Procedimiento:	Dar seguimiento a los chats recibidas (GuaZap) de las zapopanas y zapopanos donde se brinda información a las zapopanas y zapopanos sobre las dependencias de servicios municipales que pertenecen el Gobierno de Zapopan.		
Enlace externo que elaboro:	Luis Aarón Quiroga Morales		
Enlace de mejora regulatoria que reviso:	Adriana Elizabeth Núñez Macías		
Responsable del procedimiento que autorizo:	Daniela Díaz de León Abbadié		

DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad		Área	Software
1.	Recibe el chat a través de Landbot (GuaZap).	Atención Digital	Landbot
2.	Envía diálogo de presentación y se pregunta ¿En qué se le puede apoyar?	Atención Digital	Landbot
3.	Realiza varias preguntas a la persona para identificar a qué dependencia se canaliza su petición.	Atención Digital	Landbot/Directorio
4.	Brinda los datos que requiere, el número telefónico, domicilio y nombre de la dependencia.	Atención Digital	Landbot
5.	Pregunta si se le puede ayudar con alguna otra cosa.	Atención Digital	Landbot
6.	Envía plantilla de despedida.	Atención Digital	Landbot
7.	Cierra el chat.	Atención Digital	Landbot
8.	Registra el chat con él No. de folio en el formulario y termina el procedimiento.	Atención Digital	Formulario/ Drive

Código del doc. :	MP-13-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 35 de 37
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------

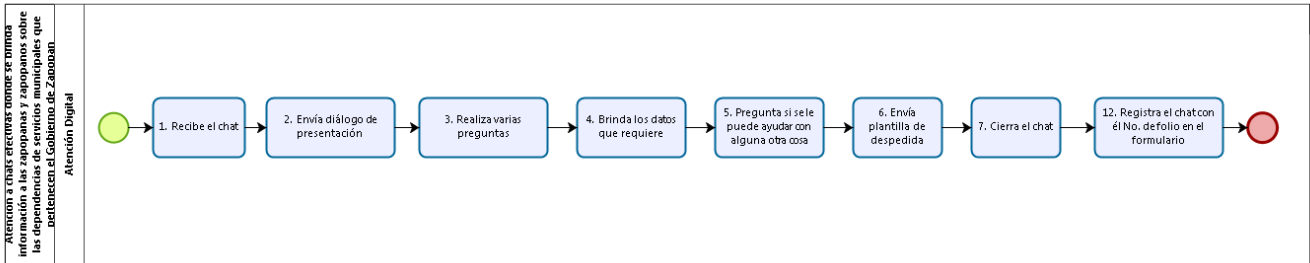


Producto final:	Atención al ciudadano para informar sobre las dependencias de servicios municipales que pertenecen al Gobierno de Zapopan.
Documentación complementaria del procedimiento:	N/A

Política(s):	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los chats que sean canalizadas tendrán que tener la petición para ese fin por parte del ciudadano interesado.</li> </ul>
--------------	---

TRÁMITES Y SERVICIOS VINCULADOS AL PROCEDIMIENTO	
Homoclave del RETYS	Nombre oficial del trámite o servicio
ZAP-CGCEC-01	Solicitud de Servicio Público Municipal

## DIAGRAMA DE FLUJO



Código del doc. :	MP-13-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 36 de 37
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



## VIII.- AUTORIZACIONES

Con fundamento en los artículos 39 Bis de la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco; 41 del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco; así como 27 del Reglamento de Línea Zapopan y del Uso de Medios Electrónicos del Municipio de Zapopan, Jalisco, se signa y autoriza el presente Manual de Procedimientos a través de la tecnología de sellos digitales.

### Autorización

DiNcj+AT/ey3sOW3EJcGsKFvLZu5NjVXRmDCF00C3vvB5NmOElocALFt4fxIV  
TqjbPWjZ9ERcmmWuhKvi7d/q5B0uo0+c3raTBRgXJsa+qiXdd2ZZopdY0R7M47  
cxXfQkKjMu8r113GoHg/t8Bt6Wr0BPb7NK9Mq+BV34YPrOE=

Juan José Frangie Saade  
Presidente Municipal

### Autorización

k9g1xx+l8lbuowxQnxDE2mOxPnC8meFQtvhLT76HeFXRHBH1vIrtKv8GCAS5b  
VN uutJUB8epnNTr88w7O98m+iS07FjeSGuardf63DUxoe+rDaWUYBIYSBR4iiQ  
ujnLxeHapTKEunMiwrVZqPg2tbsMmph2UZx7g0pM2FJKtevM=

Edmundo Antonio Amutio Villa  
Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental

### Visto Bueno

58e8L1jmQ4cDPkWMIJudQSh3hmxzhNFyk1mNDtgZ/0hoekyLZYx5Auzyybguz  
G3aDsUnDhp4N4/poeIVK5YBX2+XN6PrZBg/Fujpl+NnmvKZToFgBHEqUr8loLR  
Qf3TPYWylaPkfc1SJIGvDeDEBnKH0IHu5VYNaoKt05PKvHYQ=

Ana Isaura Amador Nieto  
Coordinador General de Cercanía Ciudadana

### Manual propuesto por

76k2dxY5faZ6gjGWPETo1Bzt3p7Zy+TfAnUYCv1KSKJe1cgxhV0Tt5LD5A5a8T  
F2utU134B30ju0o/Q14QWzpzfzZo//d/RzD7Z2gdp++F19Eb/X+g/BO4lolh+jAjmA  
KXtmGA4T/YGMY+GKoWnrEL6mPBB7ahG8pyG7L6vPZQ8=

Daniela Díaz de León Abbadié  
Director de Contacto Ciudadano

Código del doc. :	MP-13-02-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 37 de 37
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



**Presidente Municipal Juan José Frangie Saade**

(Rúbrica)

Regidor y Síndico Manuel Rodrigo Escoto Leal

Regidora Ana Luisa Ramírez Ramírez

Regidor Omar Antonio Borboa Becerra

Regidora Dulce Sarahí Cortés Vite

Regidor Iván Ricardo Chávez Gómez

Regidora Melina Alatorre Núñez

Regidora Sandra Graciela Vizcaíno Meza

Regidora Nancy Naral González Ramírez

Regidor Fabian Aceves Dávalos

Regidora Cindy Blanco Ochoa

Regidora Gabriela Alejandra Magaña Enríquez

Regidor Claudio Alberto De Angelis Martínez

Regidor José Miguel Santos Zepeda

Regidora Estefanía Juárez Limón

Regidor Alberto Uribe Camacho

Regidora Karla Azucena Díaz López

Regidor Emmanuel Alejandro Puerto Covarrubias

Regidor José Pedro Kumamoto Aguilar

Secretario del Ayuntamiento Graciela de Obaldía Escalante

