



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE  
JUSTICIA CÍVICA MUNICIPAL.



Gobierno de  
**Zapopan**



# Manual de Procedimientos

Dirección de Justicia  
Cívica Municipal





# ÍNDICE

Sección	Página
I.- BITÁCORA DE CAMBIOS.....	3
II.- GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	4
III.- OBJETIVO.....	6
IV.- ALCANCE DE APLICACIÓN .....	6
V.- FUNDAMENTO JURÍDICO.....	7
VI.- INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS .....	11
VII.- DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES, DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA Y SUS DIAGRAMAS DE FLUJO	12
VIII.- AUTORIZACIONES .....	21

Código del doc. :	MP-04-05-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 2 de 21
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	--------------





## 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-04-05-01
<b>Fecha de Emisión</b>	05-Ene-2023

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Enlace externo</b>	<b>Descripción de cambios</b>
00	05-Ene-2023	Guillermo Gómez Luna Zepeda	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se actualizaron procedimientos.</li><li>• Se actualizaron formatos, códigos del manual y de los procedimientos</li><li>• Se actualizaron diagramas de flujo bajo nuevo estándar.</li></ul>

<b>Código del doc. :</b>	MP-04-05-01	<b>Versión:</b>	00	<b>Fecha de actualización</b>	N/A	Pág. 3 de 21
--------------------------	-------------	-----------------	----	-------------------------------	-----	--------------



## 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.

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

Simbología de la diagramación de este manual:

Estándar BPMN 2.0

Código del doc. :	MP-04-05-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 4 de 21
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	--------------



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.

Código del doc. :	MP-04-05-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 5 de 21
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	--------------



Compuerta paralela: Punto del procedimiento donde aparecen dos o más rutas que se activan de manera obligatoria en cualquier orden.

### 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.

Código del doc. :	MP-04-05-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 6 de 21
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	--------------





## 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-04-05-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 7 de 21
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	--------------



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

Código del doc. :	MP-04-05-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 8 de 21
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	--------------



Capítulo I  
De la Información Fundamental

Artículo 8. Información Fundamental — General

1. Es información fundamental, obligatoria para todos los sujetos obligados, la siguiente:

IV. La información sobre la planeación estratégica gubernamental aplicable al y por el sujeto obligado, que comprende:

- c) Los manuales de organización;
- d) Los manuales de operación;
- e) Los manuales de procedimientos;
- f) Los manuales de servicios;

Artículo 15. Información fundamental — Ayuntamientos

1. Es información pública fundamental de los ayuntamientos:

VI. Los reglamentos internos, manuales y programas operativos anuales de toda dependencia o entidad pública municipal vigentes y de cuando menos los tres años anteriores;

**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-04-05-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 9 de 21
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	--------------



## 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-04-05-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 10 de 21
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



## VI.- INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE JUSTICIA CÍVICA MUNICIPAL			
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	CANTIDAD DE TRAMITES EN RETYS	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	PÁGINA
PC-04-05-01	1	Defensoría de oficio	12
PC-04-05-02	1	Quejas ciudadanas (vecinales conyugales y familiares)	15
PC-04-05-03	1	Mediación y Conciliación	18

Código del doc. :	MP-04-05-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 11 de 21
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------





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

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación:	Sindicatura	Código del procedimiento:	PC-04-05-01
Dirección de Área:	Dirección de Justicia Cívica Municipal	Fecha de Emisión:	05-Ene-2023
Unidad Departamental:	N/A	Fecha de Actualización:	N/A
Nombre del Procedimiento:	Defensoría de Oficio	Versión:	00
Objetivo del Procedimiento:	Asesorar y representar jurídicamente al detenido para que sea tratado conforme a la ley.		
Enlace externo que elaboro:	Guillermo Gómez Luna Zepeda		
Enlace de mejora regulatoria que reviso:	Manuel Sotomayor Domínguez		
Responsable del procedimiento que autorizo:	Verónica Vázquez Murillo		

DATOS DE MAPEO		
Descripción de la actividad	Área	Software
1. Solicita por parte de los Juzgados Cívicos Municipales se apersona el Defensor de Oficio en la sala de audiencias para el desahogo de una audiencia en donde fue nombrado como Defensor de los presuntos infractores.	Dirección de Juzgados Cívicos Municipales	N/A
2. Recibe y revisa, el defensor de oficio, el informe de policía del o los presuntos infractores.	Dirección de Justicia Cívica Municipal	N/A
3. Representa el defensor de oficio, al presunto infractor en la audiencia, con la presencia del Juez y el Secretario	Dirección de Justicia Cívica Municipal	N/A
4. Se le toma declaración al presunto infractor con la presencia del Defensor de Oficio	Dirección de Juzgados Cívicos Municipales	N/A
5. ¿Declara el Juez, al presunto infractor responsable de la falta que se le imputa?	Dirección de Juzgados Cívicos Municipales	N/A
No se declara al presunto infractor responsable de la falta, pasa a inciso 11	Dirección de Juzgados Cívicos Municipales	N/A
Sí se declara al presunto infractor responsable de la falta, pasa al inciso 6	Dirección de Juzgados Cívicos Municipales	N/A
6. ¿El infractor puede pagar la multa de inmediato?	Dirección de Juzgados Cívicos Municipales	N/A
Sí puede pagar la multa de inmediato, pasa a inciso 11	Dirección de Juzgados Cívicos Municipales	N/A
No puede pagar la multa de inmediato, pasa a inciso 7	Dirección de Juzgados Cívicos Municipales	N/A
7. ¿El Infractor es menor o mayor de edad?	Dirección de Juzgados Cívicos Municipales	N/A
En caso que el infractor sea menor de edad, pasa al inciso 8.	Dirección de Juzgados Cívicos Municipales	N/A
En caso que el infractor sea mayor de edad, pasa al inciso 9.	Dirección de Juzgados Cívicos Municipales	N/A
8. Supervisa el Defensor de Oficio que el menor infractor sea trasladado a las instalaciones del centro de atención para menores, en espera de ser entregado a su padre o tutor. Pasa al inciso 11.	Dirección de Justicia Cívica Municipal	N/A
9. Supervisa el defensor de oficio, que el detenido sea trasladado a la estancia correspondiente a cumplir su sanción.	Dirección de Justicia Cívica Municipal	N/A
10. Vigila el defensor de oficio, que el detenido sea tratado adecuadamente duran-	Dirección de Justicia	N/A

Código del doc. :	MP-04-05-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 12 de 21
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



DATOS DE MAPEO		
Descripción de la actividad	Área	Software
te su estadía en la celda, y que la Trabajadora Social le brinde las facilidades para avisar a sus familiares de su situación jurídica	Cívica Municipal	
11. Vigila el defensor de oficio, que el detenido sea puesto en libertad inmediatamente, si la detención es improcedente, al cumplir con sus horas de arresto o después de cumplir con el pago de la multa correspondiente.	Dirección de Justicia Cívica Municipal	N/A
12. Elabora el defensor de oficio, reporte de actividades al término de la jornada laboral.	Dirección de Justicia Cívica Municipal	Word
Producto final:	Persona liberada	
Documentación complementaria del procedimiento:	N/A	

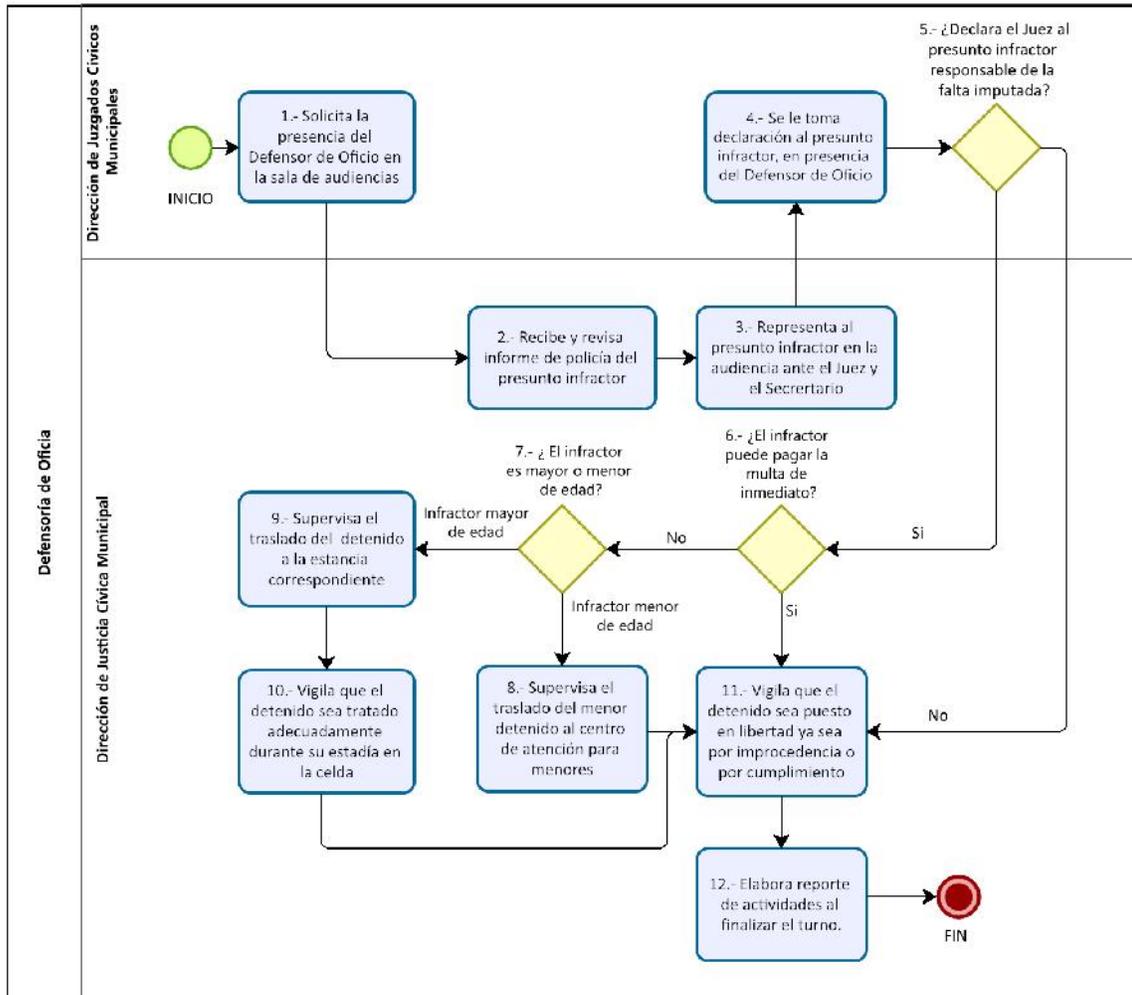
Política(s):	<ul style="list-style-type: none"> <li>No se representa a nadie si no es solicitada la asesoría por escrito.</li> <li>No se podrá asesorar o representar a nadie en el caso de no contar con el expediente.</li> </ul>
--------------	--

TRÁMITES Y SERVICIOS VINCULADOS AL PROCEDIMIENTO	
Homoclave del RETYS	Nombre oficial del trámite o servicio
ZAP-DJUSM-003	Defensoría de Oficio

Código del doc. :	MP-04-05-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 13 de 21
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



## DIAGRAMA DE FLUJO



Código del doc. :	MP-04-05-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 14 de 21
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación:	Sindicatura	Código del procedimiento:	PC-04-05-02
Dirección de Área:	Dirección de Justicia Cívica Municipal	Fecha de Emisión:	05-Ene-2023
Unidad Departamental:	N/A	Fecha de Actualización:	N/A
Nombre del Procedimiento:	Quejas Ciudadanas (Vecinales, Conyugales y Familiares)	Versión:	00
Objetivo del Procedimiento:	Llegar a un acuerdo conciliatorio entre las partes.		
Enlace externo que elaboró:	Guillermo Gómez Luna Zepeda		
Enlace de mejora regulatoria que revisó:	Manuel Sotomayor Domínguez		
Responsable del procedimiento que autorizó:	Verónica Vázquez Murillo		

DATOS DE MAPEO		
Descripción de la actividad	Área	Software
1. Se recibe y atiende al ciudadano en recepción	Dirección de Justicia Cívica Municipal	N/A
2. ¿Procede el asunto como queja ciudadana?		
Sí procede como queja. Pasa al inciso 4		
No procede como queja. Pasa al inciso 3		
3. Registra el servicio como asesoría al ciudadano.	Dirección de Justicia Cívica Municipal	N/A
4. Entrevista al ciudadano y en su caso solicita datos para el levantamiento de la queja	Dirección de Justicia Cívica Municipal	N/A
5. Elabora queja con datos proporcionados por el ciudadano	Dirección de Justicia Cívica Municipal	Word
6. Recaba firmas de quejoso y autoridad	Dirección de Justicia Cívica Municipal	N/A
7. Integra expediente de queja	Dirección de Justicia Cívica Municipal	N/A
8. Notifica en domicilio a la parte citada para que se presente a audiencia	Dirección de Justicia Cívica Municipal	N/A
9. Realiza audiencia	Dirección de Justicia Cívica Municipal	N/A
10. ¿Se presentó el quejoso?		
En caso de No presentarse el quejoso a la audiencia, pasa al inciso 11		
En caso de Sí presentarse el quejoso a la audiencia, pasa al inciso 12		
11. Elabora acta indicando que no existe interés jurídico y termina el procedimiento.	Dirección de Justicia Cívica Municipal	Word
12. ¿Se presentó parte citada?		
En caso de no presentarse la parte citada a la audiencia, entonces pasa al inciso 13		
En caso de si presentarse la parte citada a la audiencia, entonces pasa al inciso 16		
13. ¿Es la segunda vez que falta a la cita?		
No es la segunda vez que falta a la cita, pasa al inciso 14		
Sí es la segunda vez que falta a la cita, pasa al inciso 18		
14. Elabora segundo citatorio, para la parte citada	Dirección de Justicia Cívica Municipal	Word
15. Turna citatorio al notificador, pasa a actividad 8	Dirección de Justicia Cívica Municipal	N/A
16. Desahoga audiencia de pruebas y alegatos.	Dirección de Justicia	N/A

Código del doc. :	MP-04-05-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 15 de 21
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



DATOS DE MAPEO		
Descripción de la actividad	Área	Software
	Cívica Municipal	
17. ¿Existen las condiciones para llegar a una conciliación?		
No existen las condiciones, pasa al inciso 18		
Sí existen las condiciones, pasa al inciso 21		
18. Determina si existe o no, responsabilidad de la parte citada.	Dirección de Justicia Cívica Municipal	N/A
19. ¿Existe responsabilidad de la parte citada?		
Sí existe responsabilidad de la parte citada, pasa a inciso 20		
No existe responsabilidad de la parte citada. Termina procedimiento.		
20. Remite al Juez Municipal para la imposición de la sanción correspondiente. Termina procedimiento.	Dirección de Justicia Cívica Municipal	N/A
21. Elabora acta conciliatoria.	Dirección de Justicia Cívica Municipal	Word
22. Recaba firmas en acta.	Dirección de Justicia Cívica Municipal	N/A
23. Archiva expediente de queja y termina procedimiento.	Dirección de Justicia Cívica Municipal	N/A
Producto final:	Conciliación por escrito y firmada entre las partes involucradas.	
Documentación complementaria del procedimiento:	N/A	

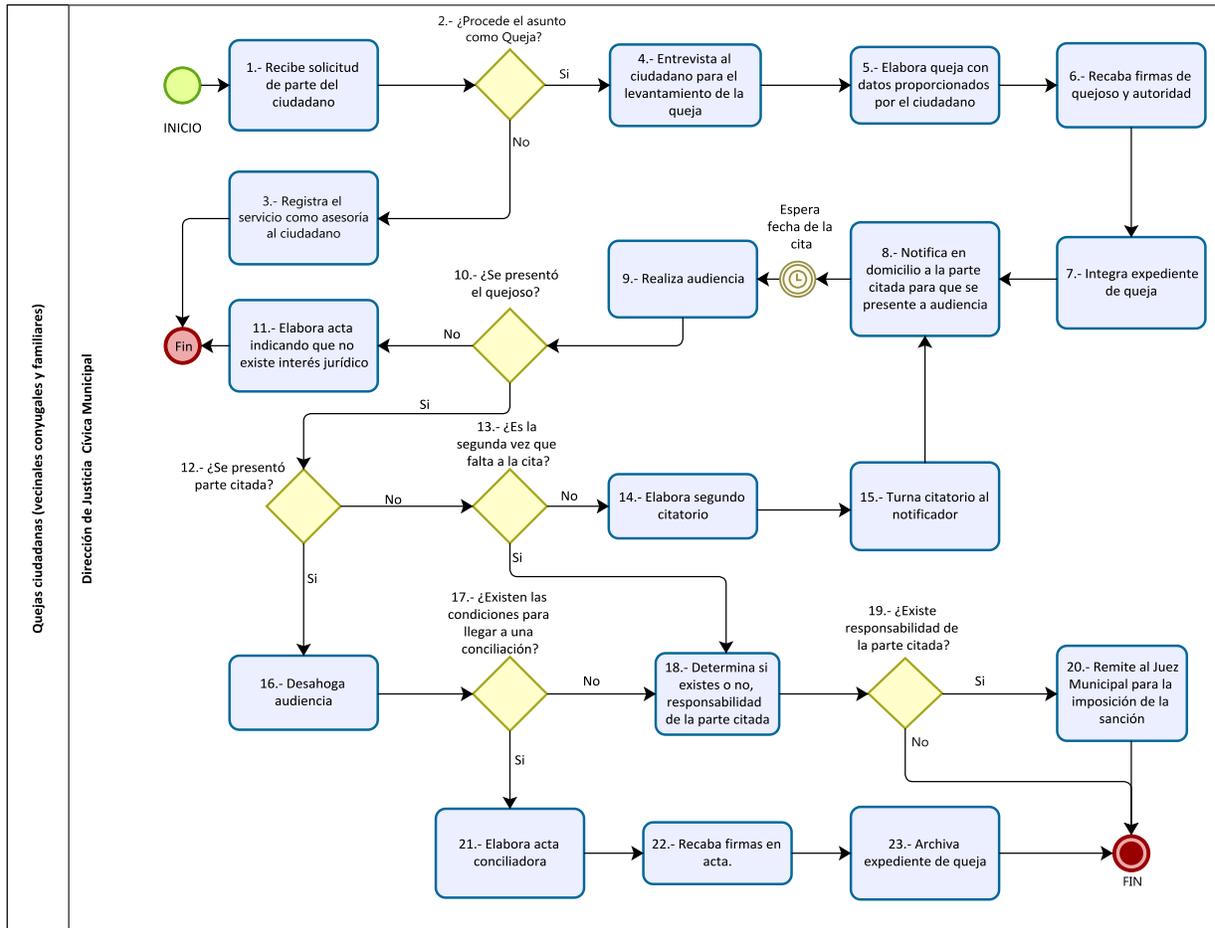
Política(s):	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solo se notificará a las partes interesadas si existe queja firmada por el quejoso interesado y la autoridad.</li> </ul>
--------------	---

TRÁMITES Y SERVICIOS VINCULADOS AL PROCEDIMIENTO	
Homoclave del RETYS	Nombre oficial del trámite o servicio
ZAP-DJUSM-001	Queja Ciudadana

Código del doc. :	MP-04-05-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 16 de 21
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



## DIAGRAMA DE FLUJO



Código del doc. :	MP-04-05-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 17 de 21
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación:	Sindicatura	Código del procedimiento:	PC-04-05-03
Dirección de Área:	Dirección de Justicia Cívica Municipal	Fecha de Emisión:	05-Ene-2023
Unidad Departamental:	N/A	Fecha de Actualización:	N/A
Nombre del Procedimiento:	Mediación y Conciliación	Versión:	00
Objetivo del Procedimiento:	Buscar la resolución de conflictos, vecinales, conyugales y familiares de manera pacífica		
Enlace externo que elaboró:	Guillermo Gómez Luna Zepeda		
Enlace de mejora regulatoria que revisó:	Manuel Sotomayor Domínguez		
Responsable del procedimiento que autorizó:	Verónica Vázquez Murillo		

DATOS DE MAPEO		
Descripción de la actividad	Área	Software
1. Recibe petición de parte del interesado mediante solicitud escrita.	Dirección de Justicia Cívica Municipal	N/A
2. Revisa prestador del servicio que la solicitud este correcta y completa (Descripción del conflicto que se pretenda resolver, nombre y domicilio de la parte solicitante del servicio y de la persona con la que se tenga la controversia)	Dirección de Justicia Cívica Municipal	N/A
3. Verifica el prestador del servicio que la parte solicitante se encuentre en pleno goce de su capacidad de ejercicio	Dirección de Justicia Cívica Municipal	N/A
4. ¿El asunto es susceptible de ser resuelto mediante métodos alternativos?	Dirección de Justicia Cívica Municipal	N/A
Sí es susceptible de ser resuelto mediante métodos alternativos, pasa a la actividad 5.		
No es susceptible de ser resuelto mediante métodos alternativos. Termina procedimiento.		
5. Asigna el prestador de servicio, número consecutivo que le corresponda.	Dirección de Justicia Cívica Municipal	N/A
6. Realiza el prestador de servicio, registro en el libro respectivo.	Dirección de Justicia Cívica Municipal	N/A
7. Genera invitaciones a entrevista inicial.	Dirección de Justicia Cívica Municipal	N/A
8. Notifica a los interesados.	Dirección de Justicia Cívica Municipal	N/A
9. Registra la notificación dejando constancia de ello.	Dirección de Justicia Cívica Municipal	N/A
10. ¿La parte complementaria se presenta a la cita?	Dirección de Justicia Cívica Municipal	N/A
Sí se presenta a la cita la parte complementaria, pasa a la actividad 13		
No se presenta a la cita la parte complementaria, pasa a actividad 11		
11. Envía una segunda invitación a petición expresa de la parte interesada.	Dirección de Justicia Cívica Municipal	N/A
12. ¿Las partes interesadas se presentan a la cita?	Dirección de Justicia Cívica Municipal	N/A
Sí se presentan a la cita las partes interesadas, pasa a la actividad 13		
No se presentan a la cita alguna de las partes interesadas, se da por terminado procedimiento.		
13. Realiza la entrevista inicial con las partes interesadas		
14. ¿Las partes están de acuerdo con el método?	Dirección de Justicia Cívica Municipal	N/A
Sí están de acuerdo con el método, pasa a la actividad 15		

Código del doc. :	MP-04-05-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 18 de 21
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



DATOS DE MAPEO		
Descripción de la actividad	Área	Software
No está de acuerdo con el método alguna de las partes, se da por terminado el procedimiento		
15. Firma acuerdo inicial y pacto de confidencialidad	Dirección de Justicia Municipal	N/A
16. Desarrolla proceso de mediación o conciliación.	Dirección de Justicia Municipal	N/A
17. ¿Advierte la existencia de algún hecho delictivo derivado del conflicto que se pretende solucionar?	Dirección de Justicia Municipal	N/A
No se advierte de algún hecho delictivo, pasa a la actividad 19		
Sí se advierte de algún hecho delictivo, pasa a la actividad 18		
18. Da vista al Ministerio Público. Termina procedimientos		
19. ¿Existen las condiciones para resolver el conflicto?	Dirección de Justicia Municipal	N/A
Sí existen las condiciones para resolver el conflicto, pasa a la actividad 20		
No existen las condiciones para resolver el conflicto, da por terminado el procedimiento.		
20. Redacta y firma resumen de los acuerdos alcanzados.	Dirección de Justicia Municipal	Word
21. Recaba firmas de las partes interesadas del acuerdo de voluntades o convenio moral.	Dirección de Justicia Municipal	N/A
22. ¿El acuerdo o convenio es sancionable?	Dirección de Justicia Municipal	N/A
Sí es sancionable el acuerdo o convenio, pasa a la actividad 24.		
No es sancionable el acuerdo o convenio, pasa a la actividad 23.		
23. Entrega juego de copias del convenio a cada uno de las partes interesadas. Termina procedimiento.	Dirección de Justicia Municipal	N/A
24. Elabora oficios con el convenio firmado para enviarlo al Instituto Jalisciense de Justicia Alternativa.	Dirección de Justicia Municipal	Word
25. Envía oficios al Instituto Jalisciense de Justicia Alternativa.	Dirección de Justicia Municipal	N/A
26. Recibe oficios, el Área de Validación.	Instituto Jalisciense de Justicia Alternativa	N/A
27. Valida la información recibida, el Área de Validación.	Instituto Jalisciense de Justicia Alternativa	N/A
28. ¿Pasa la validación?	Instituto Jalisciense de Justicia Alternativa	N/A
No pasa la validación. Pasa a la actividad 20		
Sí pasa la validación. Pasa a la actividad 29		
29. Eleva el convenio a sentencia ejecutoria	Instituto Jalisciense de Justicia Alternativa	N/A
30. Notifica a las partes interesadas	Instituto Jalisciense de Justicia Alternativa	N/A
31. Entrega un juego de copias a cada una de las partes interesadas	Instituto Jalisciense de Justicia Alternativa	N/A
32. Envía copia para archivo a la Dirección de Justicia Municipal	Instituto Jalisciense de Justicia Alternativa	N/A
Producto final:	Convenio o acuerdo firmado por las partes interesadas	
Documentación complementaria del procedimiento:	N/A	

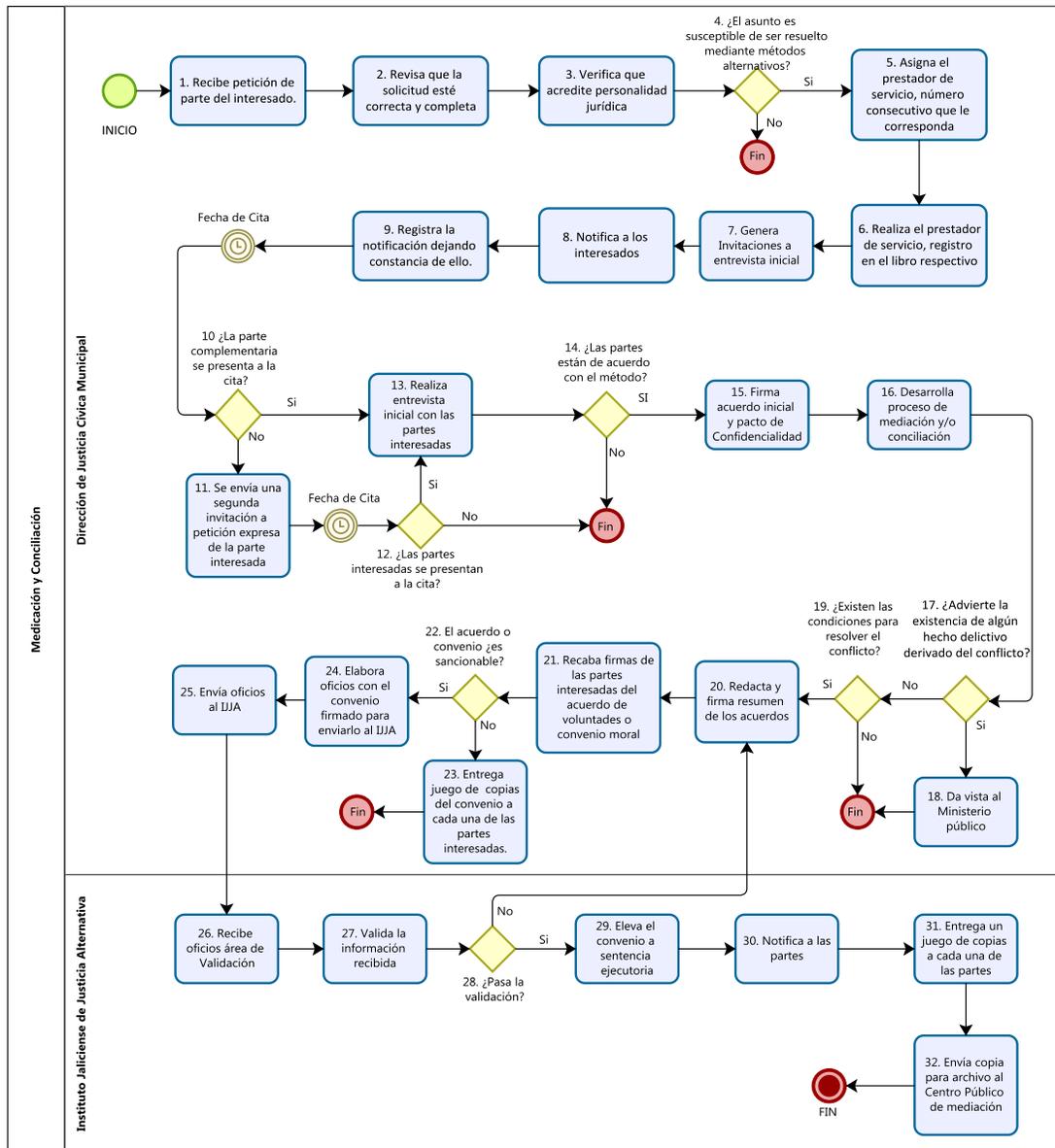
Política(s):	<ul style="list-style-type: none"> <li>No se representa a nadie si no es solicitada la asesoría por escrito.</li> </ul>
--------------	---

Código del doc. :	MP-04-05-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 19 de 21
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



TRÁMITES Y SERVICIOS VINCULADOS AL PROCEDIMIENTO	
Homoclave del RETYS	Nombre oficial del trámite o servicio
ZAP-DJUSM-002	Mediación y Conciliación

## DIAGRAMA DE FLUJO



Código del doc. :	MP-04-05-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 20 de 21
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



## 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/ezTSguGJZ9ladlqQrt8+KLEUSt8BgNqwwGCH3itzLRydjFe0kO9DSZ5  
rTKZg6qHETcivuZp35Glu976hhaAdfULSPv6ie2pfcDeF28h6AgcAwP+iOIHq0PD  
xf2BfaFkF1AUAIGR7byVeURAN+o9Xowcc5Wh+qQfAE=

Juan José Frangie Saade  
Presidente Municipal

### Autorización

k9g1xx+l8lbuowxQnxDE2sttwgTzCblbKbHefuhXyMnxaQgTbiwmqUZgh/Chj03N  
CURQGSdVJOQIN7gW9iMot0HnIXWuQFXI2Ibz6fMIYXao3RzvKSC4+zhCaYG  
qjUBESOD+o7pGSm9YdglzBMZwm7X4V4ctRy3h6fgX4dcSg9w=

Edmundo Antonio Amutio Villa  
Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental

### Visto Bueno

2spX6+eFhb9ysYzsg/4ROQUBjrkaN0nn5WUcMaTF78prx9QvvVdKblquFcJhc0  
qwCB6mReyR9yl4RV0c7390dof97hH3TJXRnQ2UTExl68kZQD7KgFHN/mGmt0  
worGxNEIWz+GIYjk4lhdwPmxxGUQMThj732QWg1/Q0VeYYNrA=

Manuel Rodrigo Escoto Leal  
Síndico Municipal

### Manual propuesto por

OylKTjbM2l/LZpw6aFFoxUx0yrA1tTH73b7snNvUPOzkTGyWtra7VMR/PGnSGb  
2gLuGTTf+tBvxBMhRepWaOyTmrAiqn2wL9daCo6F7hp+58/yXg9DnhHv1ZIPS  
F3WrxKwjgBQGlrnxDb+ixf7ay2uBQVQjV8ZQ43bry44297pl=

Verónica Vazquez Murillo  
Director de Justicia Cívica Municipal

Código del doc. :	MP-04-05-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 21 de 21
-------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



**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 Saraly González Ramírez

Regidor Fabian Aceves Dávalos

Regidora Ximena Buenfil Bermejo

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

