



Cultura Zapopan,
- Border El Musical

MANUAL DE LINEAMIENTOS PARA EL PROTOCOLO DE
RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN, ATENCIÓN Y SERVICIO A
LAS Y LOS CONTRIBUYENTES DEL MUNICIPIO DE
ZAPOPAN, JALISCO.



Gobierno de
Zapopan



Manual de Lineamientos

para el Protocolo de Recepción, Canalización,
Atención y Servicio a las y los Contribuyentes
del Municipio de Zapopan





ÍNDICE

Sección	Página
1. GENERALIDADES	3
1.1. INTRODUCCIÓN	3
1.2. DEFINICIÓN	3
1.3. OBJETIVO	4
1.4. ALCANCE	4
2. POLÍTICA DE CALIDAD EN EL SERVICIO	4
3. MARCO JURÍDICO	5
4. BENEFICIOS	6
5. FACTORES PARA LA ATENCIÓN A LAS Y LOS CONTRIBUYENTES	7
6. PROTOCOLO DE RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN, ATENCIÓN Y SERVICIO A LAS Y LOS CONTRIBUYENTES	8
7. BUENAS PRÁCTICAS EN EL TRATO Y ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y MAYORES DE 60 AÑOS 10	
8. ATENCIÓN E INCLUSIÓN DESDE EL CENTRO DE VINCULACIÓN DIGITAL DEL CISZ	12
9. MEDIDAS DE PREVENCIÓN PARA CONSERVAR LA SALUD DE CIUDADANOS Y SERVIDORES PÚBLICOS	12
10. BITÁCORA DE CAMBIOS	15
14. AUTORIZACIONES	16

Código del doc.:	LN-06-01-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 2 de 16
------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	--------------





1. GENERALIDADES

1.1. INTRODUCCIÓN

En el marco del compromiso del Municipio de Zapopan por ofrecer un servicio público eficiente, transparente y de calidad, se presenta el presente documento: "Protocolo de Recepción, Canalización, Atención y Servicio a las y los Contribuyentes del Municipio de Zapopan". Este protocolo ha sido elaborado con el objetivo de establecer un conjunto de procedimientos y lineamientos que garanticen una atención óptima a la ciudadanía en materia de contribuciones y trámites administrativos.

El Municipio de Zapopan reconoce la importancia de brindar un trato amable, cordial y equitativo a todas las personas que acuden a nuestras dependencias en busca de información, asesoría y servicios relacionados con sus obligaciones fiscales. Entendemos que la satisfacción y confianza de los contribuyentes son fundamentales para fortalecer el desarrollo económico y social de nuestra comunidad.

Este protocolo establece un marco de acción claro y organizado que regirá el proceso de recepción de solicitudes, la canalización adecuada a las áreas correspondientes, la pronta resolución de dudas y problemas, así como la implementación de mecanismos de retroalimentación que nos permitan mejorar de forma continua nuestros servicios.

Asimismo, el documento busca promover una cultura de servicio orientada a la excelencia, en la que cada servidor público se compromete a desempeñar su labor de manera ética, responsable y proactiva, con el propósito de contribuir al bienestar de la comunidad y al fortalecimiento de la relación entre la ciudadanía y las instituciones municipales.

Invitamos a todas y todos los colaboradores de esta institución, así como a las y los ciudadanos, a hacer uso de este protocolo como una herramienta para el trabajo en equipo y la mejora constante de nuestros procesos. Es mediante la colaboración y el diálogo que lograremos consolidar un municipio más cercano, transparente y comprometido con el progreso de Zapopan.

1.2. DEFINICIÓN

El "Protocolo de Recepción, Canalización, Atención y Servicio a las y los contribuyentes del Municipio de Zapopan", representa un valioso recurso para todas las personas que ejercen funciones públicas y están adscritas a las diversas áreas de contacto con los contribuyentes. Su objetivo es establecer un marco de actuación sólido y cohesionado, garantizando que cada servidor público, independientemente de sus responsabilidades o área de desempeño, se comprometa plenamente a brindar un servicio de calidad. Este protocolo trasciende cualquier posible obstáculo y se convierte en una herramienta inclusiva, que inspira una cultura de excelencia y eficiencia en el trato hacia la ciudadanía. En él, se encuentran plasmados los lineamientos que permitirán elevar la satisfacción de las y los

Código del doc.:	LN-06-01-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 3 de 16
------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	--------------





contribuyentes, cultivando así una relación de confianza y respeto mutuo entre la comunidad y las instituciones municipales.

1.3. OBJETIVO

Con este “Protocolo de Recepción, Canalización, Atención y Servicio a las y los contribuyentes del Municipio de Zapopan”, se busca ofrecer una atención eficiente, amigable y transparente a los contribuyentes, garantizando un proceso ordenado para resolver consultas, trámites y solicitudes relacionadas con el pago de impuestos y la realización de trámites, mejorando así la percepción de las y los contribuyentes.

1.4. ALCANCE

Este protocolo se encuentra dirigido a las personas en el ejercicio de su función pública están adscritas en las diferentes áreas en las que se tiene contacto con las y los contribuyentes, sin importar la ubicación física del área donde desempeñan sus funciones, es decir, ya sea dentro de las instalaciones del área correspondiente o en caso de que se encuentren comisionados fuera de las mismas. El alcance del protocolo está orientado a mejorar la relación entre el municipio y los contribuyentes, promoviendo un enfoque centrado en la atención del contribuyente.

De manera obligatoria y permanente se deberán aplicar lo indicado en este protocolo, en todas las áreas y en todo momento en el que se tenga contacto directo con algún contribuyente.

Cualquier mejora o modificación que se realice en el protocolo debe estar enfocada en estos objetivos.

2. POLÍTICA DE CALIDAD EN EL SERVICIO

La búsqueda constante de la excelencia en la atención a las y los contribuyentes es el eje central del presente documento. En línea con nuestra visión de ser un municipio referente en el servicio público, la calidad se erige como el fundamento de todas nuestras acciones. La introducción de este protocolo marca el compromiso de implementar procesos y prácticas que aseguren una interacción con los ciudadanos basada en la eficiencia, transparencia y empatía, promoviendo así una cultura organizacional orientada hacia la mejora continua y la satisfacción plena de las necesidades y expectativas de quienes nos confían sus inquietudes y trámites. Es a través del constante diálogo con la ciudadanía y el enfoque en brindar una atención personalizada y eficaz, que daremos vida a la noción de "calidad" en cada una de nuestras interacciones, demostrando que somos una institución comprometida con el progreso y el bienestar de la comunidad que servimos.

En el contexto de nuestro "Protocolo de Recepción, Canalización, Atención y Servicio a las y los Contribuyentes del Municipio de Zapopan", la calidad adquiere una dimensión integral y significativa. Se fundamenta en el conjunto de características de nuestra entidad, servicios, sistemas, procesos, procedimientos, recursos e infraestructura, que se entrelazan para garantizar una atención sobresaliente y eficiente. La calidad, para nosotros, implica mucho más que

Código del doc.:	LN-06-01-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 4 de 16
------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	--------------





simplemente cumplir con los requisitos mínimos, representa nuestro compromiso de superar las expectativas implícitas u obligatorias de todas las partes interesadas, logrando así una relación sólida y duradera con la ciudadanía. A través de la implementación de este protocolo, reafirmamos nuestro propósito de ofrecer una experiencia satisfactoria en cada interacción, y de forma proactiva, buscar retroalimentación para el continuo fortalecimiento de nuestros servicios. La calidad no es solo un concepto, sino una realidad tangible que se refleja en el bienestar y confianza que inspiramos en cada ciudadano que acude a nuestras oficinas en busca de orientación y asistencia.

Entendemos que la calidad es el conjunto de características de una entidad y de sus servicios, sistemas, procesos, procedimientos, recursos e infraestructura que le permite satisfacer necesidades y expectativas implícitas u obligatorias de todas las partes interesadas.

Las entidades líderes en calidad del servicio se destacan por tener las siguientes características:

- Existe un alto grado de confianza en recibir de manera segura, exacta y consistente un servicio de calidad desde la primera vez en que se solicita.
- Son de rápido y fácil acceso, el tiempo de respuesta es sumamente importante ya que quienes reciben el servicio día con día exigen que así sea.
- Existe un alto grado de empatía con la persona que recibe el servicio ya que el funcionario se pone en el lugar de la misma para saber de sus necesidades.
- El lugar donde se presta el servicio y el equipo destinado para desempeñarlo son los suficientemente adecuados y se encuentra en excelentes condiciones, además de que el personal cuenta con una presentación impecable para recibir a las personas que van a atender y está preparado y capacitado para satisfacer sus necesidades.
- Aplicar el principio de igualdad y no discriminación: Las personas servidoras públicas prestan sus servicios a todas las personas sin distinción ni exclusión.

3. MARCO JURÍDICO

El "Protocolo de Recepción, Canalización, Atención y Servicio a las y los Contribuyentes del Municipio de Zapopan" se fundamenta en un marco jurídico sólido y completo. Este marco está compuesto por leyes y reglamentos a nivel local, estatal y nacional que establecen los lineamientos para la interacción entre la administración municipal y la ciudadanía. El documento se ajusta a los principios internacionales de servicio al ciudadano y busca asegurar el cumplimiento de nuestras obligaciones, respetando los derechos de las personas contribuyentes y mejorando la calidad de los servicios públicos que ofrecemos. Dentro de los instrumentos que dan soporte al marco jurídico, se destacan los siguientes:

- Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco, artículo 45.
- Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco, artículo 32 fracciones IX, XVI, XLIX.

Código del doc.:	LN-06-01-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 5 de 16
------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	--------------





- Reglamento para la Atención e Inclusión Social de las Personas con Discapacidad del Municipio de Zapopan, Jalisco.

4. BENEFICIOS

La implementación del presente protocolo busca promover una relación más cercana, transparente y confiable entre el municipio y los ciudadanos, generando beneficios tanto para la ciudadanía como para la propia gestión administrativa, entre los que están:

- Mejora de la experiencia del contribuyente al interactuar con el Municipio de Zapopan.
- Contar con calidad del servicio y capacidad de resolver dudas y problemas de manera efectiva para así aumentar la satisfacción general de los contribuyentes, lo que fortalece la imagen y la confianza en la administración municipal.
- Aprovechamiento de los recursos, tanto humanos como tecnológicos y de los activos tangibles e intangibles.
- Reducción de tiempos de espera, lo que disminuye la frustración y mejora la percepción de los ciudadanos respecto al servicio recibido.
- Posicionamiento del Municipio de Zapopan como referente al ofrecer servicios públicos de calidad a las y los contribuyentes.
- Aumento en la Recaudación al tener mayor afluencia derivado del mejoramiento de la percepción de los servicios públicos del Municipio de Zapopan, motivando el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales por parte de los contribuyentes.
- Reducción de quejas y reclamaciones al ofrecer una atención transparente y resolver los problemas de manera oportuna, se reduce la probabilidad de que los ciudadanos presenten quejas y reclamaciones, lo que ahorra tiempo y recursos a la administración municipal.
- Mayor transparencia y confianza al promover la transparencia los procesos y procedimientos, lo que fortalece la confianza de los ciudadanos en la gestión fiscal y administrativa del municipio.
- Facilita la planeación y gestión municipal, ya que se obtienen de manera directa datos precisos sobre las necesidades y requerimientos de los contribuyentes, lo que facilita la planificación y gestión de recursos.
- Fomento de la cultura del servicio dentro de la administración municipal, lo que se refleja en un trato amable y respetuoso hacia los ciudadanos.
- Genera una imagen positiva del Municipio mostrándolo como una entidad comprometida con el bienestar y la satisfacción de sus ciudadanos, así como brinda confianza respecto a que los recursos públicos están siendo utilizados correctamente.

Código del doc.:	LN-06-01-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 6 de 16
------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	--------------





5. FACTORES PARA LA ATENCIÓN A LAS Y LOS CONTRIBUYENTES

Durante el proceso de recepción, canalización, atención y servicio a las y los contribuyentes del Municipio de Zapopan, se deberán practicar diversos factores que intervendrán como parte del desarrollo del proceso ya sea directa o indirectamente:

Actitud de servicio. Prestar en todo momento que se tenga contacto con la o el contribuyente una actitud de servicio que refleje disposición y confiabilidad, esto tendrá por consecuencia reflejar una mejor imagen y será equiparable a un valor agregado en el servicio prestado.

Paciencia. En todos los casos, el funcionario mostrará paciencia, si es necesario hablar lo más despacio posible repitiendo la información que se desea transmitir hasta corroborar que el mensaje fue correctamente recibido por la persona que se está atendiendo.

Modulación de la voz. Esta se adaptará según la situación que se presente en cada momento del proceso, teniendo en consideración que la información proporcionada sea comprensible para el contribuyente, por ello la vocalización debe ser lo más clara posible para transmitir correctamente el mensaje que se tiene que proporcionar.

Presentación. Indudablemente, la primera impresión es fundamental, esto con la finalidad de influir en la percepción de las y los contribuyentes.

Postura. Esta deberá proyectar atención y tranquilidad para ofrecer un servicio de calidad al contribuyente.

Expresión facial. La o el contribuyente, además de tomar en cuenta la presentación de los funcionarios, visualiza las expresiones de los mismos; esta expresión debe denotar interés en las y los contribuyentes sin dejar de tener contacto visual desde el primer momento. Se deberá mirar a los ojos, además de sonreír mostrando gentileza.

Igualdad y no discriminación. Las personas servidoras públicas prestarán sus servicios a todas las personas sin distinción, exclusión, restricción, o preferencia basada en el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo.

Código del doc.:	LN-06-01-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 7 de 16
------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	--------------





6. PROTOCOLO DE RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN, ATENCIÓN Y SERVICIO A LAS Y LOS CONTRIBUYENTES

Recepción al contribuyente:

- a) Él o la contribuyente será recibido por el funcionario en el área designada a la atención de las y los contribuyentes.
- b) La funcionaria o funcionario saluda cordialmente al contribuyente y de modo amable y cortés se identifica mediante su nombre y cargo.
- c) Durante el primer contacto la funcionaria o funcionario preguntará a la persona usuaria que tipo de trámite requiere realizar, sin olvidar hablarle de usted y usando un lenguaje simple sin utilizar tecnicismos o un vocabulario complejo.

Ejemplo: “Buenos días, mi nombre es Martha Jiménez ¿Qué trámite desea realizar? ¿En qué puedo servirle? A sus órdenes.”

Es importante expresarse con espontaneidad y sinceridad para realizar una conexión y empatía con el contribuyente al momento de atenderlo.

Registro de la consulta o trámite:

- a) La funcionaria o funcionario procede a identificar el motivo de su visita.
- b) Si el contribuyente posee un número de expediente o referencia previa, se registra para agilizar el proceso.

Escucha activa y clarificación:

- a) La funcionaria o funcionario escucha atentamente la consulta o solicitud del contribuyente.
- b) En caso de que la consulta no sea clara o requiera más detalles, la funcionaria o funcionario realiza preguntas para obtener información adicional.
- c) La funcionaria o funcionario formula las preguntas necesarias para poder satisfacer las necesidades del contribuyente que se atiende; esto dará como resultado que el contribuyente sienta que se expuso todo lo que tiene a decir.
- d) Mientras se atiende a las y los contribuyentes, es importante no interrumpir, tampoco adelantarse para complementar la frase.

Brindar información y asesoría:

- a) La funcionaria o funcionario proporciona información clara y precisa sobre el procedimiento o trámite solicitado por el contribuyente.

Código del doc.:	LN-06-01-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 8 de 16
------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	--------------





- b) Se resuelven las dudas y se ofrece asesoramiento sobre los trámites y servicios municipales, así como las formas de pago y beneficios fiscales, en caso de aplicar.

Requisitos:

- a) Si él o la contribuyente necesita realizar un trámite que requiere la presentación de documentos adicionales, el funcionario le informa sobre los requisitos y procedimientos para ello.
- b) Se recopilan los documentos necesarios y se verifica que estén completos para su posterior tramitación.

Agendar Citas:

- a) Si el trámite o solicitud requiere una revisión más detallada o el aporte de información adicional, se asesora sobre la tramitación de una cita con el contribuyente para continuar el proceso.
- b) En caso de que requiera realizar una cita en línea se deriva al Centro de Vinculación Digital CEVID, en caso de que no exista un CEVID dentro de las instalaciones, deberá informar el procedimiento para realizarla.

Resolución de Problemas:

- a) En caso de que él o la contribuyente presente alguna queja o inconformidad, el funcionario se encarga de canalizarla a las áreas correspondientes para su pronta resolución.
- b) En caso de que algún funcionario o funcionaria externa al área de atención sea quien solucionara la petición de la o el contribuyente, se le deberá guiar a la persona usuaria al área encargada para solucionar el requerimiento.
- c) Cuando sea necesario retirarse del área de atención mientras se atiende a alguna persona, es necesario hacérselo saber de una manera gentil, expresándole el motivo por el cual se retira y el tiempo aproximado de espera, solicitar a la persona que lo espere y al regresar agradecerle por el tiempo que esperó.
- d) Se brinda información sobre los canales de atención de quejas y protestas, según sea el caso.
- e) En el caso de reclamos, la persona usuaria desea recibir una atención en la medida de sus necesidades y en el menor tiempo posible. Además de las consideraciones anteriores es importante adecuar el vocabulario empleado con palabras como entiendo, adelante o afirmar asintiendo con la cabeza. Esto genera empatía, además la persona que atiende deberá comprender la situación y que, si la o el contribuyente muestra enojo, este no es en forma personal con quien se encuentra en el módulo de atención, si no con la entidad.
- f) Es importante aclarar que durante el proceso de atención se deben de eliminar ciertos factores que impidan la correcta comunicación, como lo es evitar conversaciones secundarias ya sea por contestar el teléfono o platicar durante el proceso con algún compañero de trabajo con temas ajenos al que se está atendiendo; no leer libros, diarios, revistas u otros textos, además de prescindir de comer o beber mientras se habla

Código del doc.:	LN-06-01-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 9 de 16
------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	--------------





Despedida y satisfacción del Contribuyente:

- a) Es importante que el problema o solicitud se trate de solucionar por cualquier medio disponible.
- b) En caso de requerirse, se deberá poner por escrito lo mencionado verbalmente a la o el contribuyente, tomando en cuenta el tiempo de atención para no demorarlo mientras se le atiende.
- c) Una vez finalizada la consulta o trámite, el funcionario agradece al contribuyente por su visita y le ofrece un resumen de los puntos tratados.
- d) A manera de despedida, se le preguntará si existe alguna otra petición o solicitud en la cual se le pueda atender.
- e) Se solicita al contribuyente que brinde su opinión sobre la atención recibida, en caso de ser satisfecho, darle la mano; este gesto manifiesta seguridad y al mismo tiempo se le agradece por la oportunidad de haberle servido.

Capacitación y Actualización:

- a) Los funcionarios y funcionarias encargados de la atención a contribuyentes recibirán capacitaciones periódicas sobre los procedimientos, trámites y servicios que el Municipio tiene a disposición.
- b) El Municipio otorgará a las y los funcionarios capacitación en relación para fortalecer sus habilidades de atención y servicio.

Mejora Continua:

- a) Se implementan mejoras continuas en el protocolo de atención en función de la retroalimentación recibida y la identificación de áreas de oportunidad.

7. BUENAS PRÁCTICAS EN EL TRATO Y ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y MAYORES DE 60 AÑOS

Las Oficinas Recaudadoras están habilitadas para otorgar atención e Inclusión Social de las Personas con discapacidad, mediante el desarrollo de un conjunto de medidas esenciales para la resolución de diversos problemas que afectan a las personas con discapacidad, entre ellas el uso de sillas de ruedas y acompañamiento dentro del inmueble y sus alrededores.

Código del doc.:	LN-06-01-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 10 de 16
-------------------------	-------------	-----------------	----	-------------------------------	-----	---------------





Cada área de atención con la ciudadanía cuenta con una persona capacitada para la correcta atención de las personas con discapacidad en la realización de trámite, así como para el manejo de la lengua de señas mexicana o para sordomudos. En caso de ser necesario, se debe recurrir a ella para atender las necesidades de los ciudadanos.

Recomendaciones en el servicio:

- Pregunta antes de ayudar.
- Que sean ellos quienes marquen el ritmo de la conversación, caminata o actividad que se esté realizando.
- Habla directamente a la persona con discapacidad o mayor de 60 años y ten en cuenta sus deseos, voluntad, intereses y preferencias. Si la persona no está en condiciones para hablar, dirígete con su acompañante, en su caso.
- Exprésate utilizando un vocabulario sencillo. La comunicación debe ser clara, sin ambigüedades y evitando confusiones.
- Procura ser paciente, flexible y mostrarles apoyo.

Recomendaciones para los usuarios con silla de ruedas:

- Para hablar con una persona usuaria de silla de ruedas, siempre que sea posible, ubícate de frente y a su misma altura.
- Asegurar que los espacios por donde la persona debe moverse se encuentren libres de obstáculos y con el espacio suficiente para desplazarse.

Recomendaciones para los usuarios con discapacidad visual:

- Cuando te dirijas a la persona, siempre identifícate primero.
- Ten en cuenta que su forma de comunicación es solo auditiva.
- Si se le ofrece o indica alguna cosa, aclárale de qué se trata y en qué lugar exacto se encuentra.
- Tratar de realizar las explicaciones algo más descriptivas de lo habitual para ayudarlo a comprender.
- Pregunta si necesita ayuda para desplazarse o caminar. En ese caso ofrécele tu brazo u hombro según le convenga. Deberás caminar ligeramente adelantado.
- Advertir de posibles obstáculos que se encuentren a su paso, también de escaleras, subidas, bajadas.
- Si por algún motivo tienes que dejarlo a solas, hacérselo saber.

Código del doc.:	LN-06-01-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 11 de 16
------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------





Recomendaciones para los usuarios con discapacidad auditiva:

- Las personas sordas o con baja audición se apoyan en la lectura labial para entender lo que le están diciendo, por eso cuando te dirijas a ellos habla en forma clara, pausada, siempre cara a cara, nunca de espaldas.
- Vocaliza, pero sin gritar, habla un poco más lentamente pero con normalidad, construyendo frases cortas, correctas y simples.
- Si lo necesitas, puedes ayudarte con gestos o escribiendo palabras.
- Las personas con discapacidad auditiva pueden no comprender las ironías, ni bromas, así que trata de evitarlas.

8. ATENCIÓN E INCLUSIÓN DESDE EL CENTRO DE VINCULACIÓN DIGITAL DEL CISZ

El edificio CISZ y la Unidad Administrativa “Las Águilas” cuentan con área denominada Centro de Vinculación Digital (CEVID), cuyo objetivo es facilitar a los ciudadanos la realización de trámites mediante el uso de herramientas electrónicas. Esta área brinda soluciones electrónicas a los ciudadanos, a fin de facilitar sus trámites, informar y dar certeza de los requisitos para la realización de trámites y apoyar en mantener las medidas sanitarias para evitar riesgos de salud pública.

En el CEVID se atiende a toda persona que necesite información u orientación, se las da apoyo para diversas gestiones, como generar citas en línea para trámites municipales, estatales y federales, ingreso de trámites en línea, llenar formatos digitales y escanear documentos para ingresar trámites, consultar adeudos y realizar pagos en línea de licencias, predial y automotores, imprimir su CURP, comprobantes de domicilio y actas de nacimiento gratuitas, solicitar información adicional; o simplemente obtener acceso temporal a internet mediante wifi. En el CEVID se brinda apoyo a todas las personas, independientemente del género, edad o situación social, prestando un servicio general y personalizado a cada necesidad del ciudadano que nos visita. Si alguna persona requiere de traslado en silla de ruedas se acude por el ciudadano hasta su vehículo y se le hace el acompañamiento hasta finalizar su trámite.

9. MEDIDAS DE PREVENCIÓN PARA CONSERVAR LA SALUD DE CIUDADANOS Y SERVIDORES PÚBLICOS

Existen diversos tipos enfermedades contagiosas que afectan a los seres humanos y que deben ser objeto de medidas de prevención estrictas, ya que pueden ocasionar diversos problemas, desde simples contagios ocasionales, hasta crisis de salud pública como las que recientemente se han vivido a nivel mundial. Para prevenir y

Código del doc.:	LN-06-01-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 12 de 16
------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------





aminorar los problemas relacionados con estas enfermedades, es necesario acatar una serie de medidas que sin duda son en beneficio de la comunidad en general:

Medidas de prevención para evitar contagios:

- **Mantente al día de la información oficial.** Puedes acceder al sitio web de la Organización Mundial de la Salud y a través de los sitios web oficiales de Gobierno de Jalisco y la Secretaría de Salud Jalisco para conocer la información más reciente sobre brotes de enfermedades o situaciones especiales de salud pública en Jalisco y el mundo. No compartas información no oficial o sin una fuente verificada.
- **Utiliza correctamente el cubrebocas.** Para colocar el cubrebocas correctamente, primeramente, debes lavar o desinfectar tus manos, tomar el cubrebocas por las tiras de las orejas, coloca el cubrebocas sobre la nariz y la boca, alcanzando a cubrir la barbilla; ajusta las orillas de la mascarilla; corrobora que puedes respirar con facilidad pese a traer el cubrebocas. Algo muy importante es que la mascarilla no debe moverse de esta posición, especialmente en zonas como el cuello o la frente, ni retirarse para dejar la nariz descubierta; en caso de ser necesario su retiro, volverla a colocar o reacomodarla, deberá ser por medio de las cintas o elásticos laterales, evitando tocar la tela de la misma.
- **Limpia las superficies.** Es importante que tu espacio de trabajo se mantenga limpio y desinfectado, por lo que antes, durante y después de tu jornada de trabajo se te recomienda utilizar productos que permitan limpiar y desinfectar a la vez, con la finalidad de eliminar bacterias, virus y hongos o levaduras.
- **Evita tocarte los ojos, la nariz y la boca.** Las manos tocan muchas superficies y pueden recoger virus. Una vez contaminadas, las manos pueden transferir el virus a los ojos, la nariz o la boca. Desde allí, el virus puede entrar en tu cuerpo y causarte la enfermedad.
- **Ten cuidado al toser o estornudar.** Es muy importante que al toser o estornudar cubras boca y nariz con el codo flexionado o con un pañuelo desechable que debes depositar en un bote de basura de forma inmediata. Después de esto lava tus manos o utiliza soluciones a base de alcohol gel al 70 por ciento para fricción de manos.
- **Lávate las manos con frecuencia.** Usa jabón y agua corriente para lavar tus manos durante al menos 20 segundos. También puedes usar soluciones a base de alcohol gel al 70 por ciento para fricción de manos. Esta práctica mata los virus que pueda haber en tus manos.
- **Mantén una buena higiene de las vías respiratorias.** Eso significa que tú y las personas que te rodean deben cubrirse la boca y la nariz con el codo doblado o con un pañuelo de papel al toser o estornudar. El pañuelo usado debe desecharse de inmediato. Los virus se propagan a través de las gotículas. Al mantener una buena higiene respiratoria está protegiendo a las personas que le rodean de virus como los del resfriado, la gripe y la COVID-19.
- **Mantén una distancia mínima de 1.5 metros entre cualquier persona.** Cuando alguien tose o estornuda, despiden por la nariz o por la boca unas gotículas de líquido que pueden contener el virus del COVID-19. Si estás demasiado cerca, puedes respirar las gotículas y con ellas el virus del COVID-19, si la persona que tose tiene la enfermedad.

Código del doc.:	LN-06-01-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 13 de 16
------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------





- **Evita el contacto.** Evitar los apretones de manos, abrazos y demás formas de contacto cercano en el lugar de trabajo.
- **No compartir ni intercambiar sus elementos de protección personal.**
- **Lavarse las manos.** Lava tus manos antes de comer y no compartir alimentos o bebidas con compañeros.
- **Permanece en casa si no te encuentras bien de salud.** Si tienes fiebre, tos seca o cansancio, acompañado de dolor de cabeza, molestias y dolores corporales, diarrea, conjuntivitis, pérdida del olfato o del gusto, o dificultad para respirar; busca atención médica telefónica al 33 38 23 32 20. Recuerda que es importante no salir de casa. Sigue las instrucciones de las autoridades sanitarias locales. Además, comunícate inmediatamente con tu superior jerárquico para recibir instrucciones.
- **Evita el contacto con personas enfermas.**

Código del doc.:	LN-06-01-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 14 de 16
------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------





10. 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.

Código del documento	LN-06-01-01
Fecha de Emisión	05-septiembre-2023

11.

12.

13.

Versión	Fecha	Enlace externo	Descripción de cambios
00	05-Sep-2023	Josefina Luna Saldaña	Creación del documento para mejorar la atención al contribuyente

Código del doc.:	LN-06-01-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 15 de 16
-------------------------	-------------	-----------------	----	-------------------------------	-----	---------------





14. 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

k9g1xx+l8IZ6ZEtdKGcPrTgHYcfADS54XZpFXo/F3fQ+Q/aQsL6QbhjbJ+mU9pT
GEyHQinbTlfkudod1vIOBvzSUtscKMtQgYajAVH8V+5oLcINXfpvc7ne/FnuNV6V
OeujikTNUDLvLMGj+0s8HU6pYsHZHYy4Q7ljeLPJRR4=

Adriana Romo López

Tesorero

Manual propuesto por

gTiQcuCRC/DoaxfY3LluWkQp1lbwZkCRUb9NLITwOfHjfh20xtlfEljrBDjmNCJHc
AEYvOrRPvPybl7+rLcYm7cSPRr0IvIF6DzblIjoOY0BhnYXeW6zkrDsydtO7mxXg
NnqlgTDBjAdtDYZ9xKPgD7sXy+3IVDnQ0+0FK0PNU=

Marcela Rubí Gómez Juárez

Director de Ingresos

Código del doc.:	LN-06-01-01	Versión:	00	Fecha de actualización	N/A	Pág. 16 de 16
------------------	-------------	----------	----	------------------------	-----	---------------



Presidente Municipal Juan José Frangie Saade
(Rúbrica)

Regidor Fabián Aceves Dávalos

Regidora Melina Alatorre Nuñez

Regidora Ximena Buenfil Bermejo

Regidor Omar Antonio Borboa Becerra

Regidor Iván Ricardo Chávez Gómez

Regidora Dulce Sarahí Córtes Vite

Regidor Claudio Alberto De Angelis Martínez

Regidora Karla Azucena Díaz López

Regidor y Sindico Manuel Rodrigo Escoto Leal

Regidora Nancy Naraly González Ramírez

Regidora Mariana Hernández González

Regidora Estefanía Juárez Limón

Regidora Gabriela Alejandra Magaña Enríquez

Regidor José Miguel Santos Zepeda

Regidora Ana Luisa Ramírez Ramírez

Regidor Emmanuel Alejandro Puerto Covarrubias

Regidor Alberto Uribe Camacho

Regidora Sandra Graciela Vizcaíno Meza

Secretario del Ayuntamiento Graciela de Obaldía Escalante

HOJA SIN TEXTO

