



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN
DE INVESTIGACIÓN Y SUPERVISIÓN INTERNA.





Manual de Procedimientos

**Dirección de Investigación
y Supervisión Interna**





ÍNDICE

Contenido

I.	BITÁCORA DE CAMBIOS	3
II.	GLOSARIO DE TÉRMINOS	4
III.	SIMBOLOGÍA DE LA DIAGRAMACIÓN	6
IV.	OBJETIVO	7
V.	ALCANCE DE APLICACIÓN	7
VI.	FUNDAMENTO JURÍDICO	7
VII.	INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS	8
VIII.	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS, INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA Y DIAGRAMAS DE FLUJO.	9
X.	AUTORIZACIONES	12



I. BITÁCORA DE CAMBIOS

Las disposiciones integradas en este documento, están sujetas a revisión continua y actualización en la medida en que se presenten variaciones 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	MPR-03080000-01
Versión	00
Fecha de Emisión	06-jun-2025
Fecha de Actualización	N/A

Versión	Fecha	Autor(es)	Descripción de cambios
00	06-jun-2025	Josefina García Gómez	Alta de manual por cambio de administración municipal, cambio del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco, y nueva codificación.



II. GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

Actividad: Acción o tarea que se realiza, en conjunto con otras actividades, para llevar a cabo un procedimiento.

Código: Combinación de letras, números u otros caracteres que tiene un determinado valor dentro de un sistema establecido.

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

Enlace de mejora regulatoria: Persona dentro del equipo de trabajo de la Dirección de Mejora Regulatoria, que brinda asesoría y acompañamiento en la elaboración de manuales de organización, manuales de procedimientos y otras funciones a un área o dependencia específica dentro de la estructura del Gobierno Municipal.

Enlace externo: Persona adscrita a una dependencia o área que tiene asignada la responsabilidad de dar seguimiento a la elaboración de manuales de organización, manuales de procedimientos y otras funciones relacionadas con la mejora regulatoria, en coordinación con el Enlace de mejora regulatoria.

Formato: Estructura o plantilla diseñada para recopilar y organizar datos específicos de manera consistente y ordenada, de manera que un usuario pueda proporcionar cierta información como entrada o salida a un proceso.

Función: Responsabilidad asignada a una dependencia, dirección o servidor público, que establece las actividades específicas que debe realizar para cumplir con los fines institucionales, la cual se desprende de las atribuciones que le otorgan las leyes y reglamentos aplicables.

Función en el Manual de Organización: Número de la función según el orden establecido en el Manual de Organización.

Indicadores de medición: Elemento de información utilizado para evaluar el desempeño de un procedimiento o actividad.

Manual de organización: Herramienta administrativa y documento de consulta, que presenta la estructura de la dependencia, coordinación o dirección, su modelo de organización, el número de áreas y unidades que integra y las atribuciones y funciones de cada una de ellas.

Manual de procedimientos: Herramienta administrativa y documento de consulta que presenta la información detallada, ordenada, sistemática e integral acerca de los distintos procedimientos que



se realizan en una dependencia, coordinación o dirección, para el ejercicio de sus facultades y consecución de sus objetivos.

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, detalladas paso a paso, mediante las cuales se determina **la forma de realizar las funciones** entre dos o más personas en una dependencia, coordinación o dirección.

Referencias Documentales: Documentos cuyo contenido tiene información referida al procedimiento en cuestión, dan fundamento a los procedimientos, o dan soporte como manual técnico a ciertas actividades del procedimiento.

Registro: Información escrita u organizada que se anota en formatos físicos o digitales para dejar constancia de un trámite, hecho o situación dentro de un procedimiento administrativo.

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.



III. SIMBOLOGÍA DE LA DIAGRAMACIÓN

Basada en el 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 enlace: Conector desde una actividad hacia otra actividad localizada en otra parte del procedimiento sin perder el orden lógico de su secuencia.
	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.



IV. OBJETIVO

El propósito de este manual es describir de manera ordenada y secuencial los procedimientos y las actividades que los integran, proporcionando una visión integral de su funcionamiento y sus interrelaciones con otras unidades de trabajo. Asimismo, servirá como herramienta de apoyo para la implementación de métodos de trabajo, la inducción del personal y su capacitación continua.

A través de la estandarización de los procedimientos, se busca asegurar que los procesos se realicen de forma consistente, siguiendo las mismas actividades y ajustándose a las políticas establecidas. Esto garantizará la uniformidad, eficiencia y calidad en la ejecución de las tareas

V. ALCANCE DE APLICACIÓN

Este manual es de aplicación municipal y comprende los procedimientos correspondientes a la Dirección de Investigación y Supervisión Interna.

Los procedimientos se derivan de las funciones establecidas en el Manual de Organización vigente.

VI. FUNDAMENTO JURÍDICO

Los ordenamientos jurídicos que sustentan la elaboración del presente Manual de Procedimientos, son los siguientes:

- 1) Artículo 115 fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- 2) Artículo 77 fracción II de la Constitución Política del Estado de Jalisco.
- 3) Artículo 39 bis, 45 y 46 de la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco.
- 4) Artículo 41, 47 fracción XXXIV y Octavo Transitorio del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco.
- 5) Artículo 27 del Reglamento de Línea Zapopan y del Uso de Medios Electrónicos del Municipio de Zapopan, Jalisco.



VII. INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

Inventario de procedimientos de la Dirección de Investigación y Supervisión Interna			
Código del procedimiento	Cantidad de trámites en RETYS	Nombre del procedimiento	Página
PRC-03080000-01	N/A	Carpetas de Investigación	9



VIII. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS, INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA Y DIAGRAMAS DE FLUJO

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Nombre del procedimiento:	Carpetas de Investigación	Código del procedimiento:	PRC-03080000-01
Dependencia o coordinación:	Sindicatura	Fecha de emisión:	06-jun-2025
Dirección de área:	Dirección de Investigación y Supervisión Interna	Fecha de actualización:	N/A
Unidad departamental:	N/A	Versión:	00
Objetivo del procedimiento:	Recibir y atender todas las quejas, recabar e integrar la información necesaria para sustentar una investigación que lleve a una solución para el quejoso.	Función en el Manual de Organización:	1, 4, 5 y 6
Alcance del procedimiento:	Aplica para la ciudadanía en general que desee presentar una queja por actos u omisiones cometidos por elementos operativos de la Comisaría General de Seguridad Pública de Zapopan, Jalisco, y a su vez beneficia al Municipio al fortalecer los mecanismos de control interno y confianza institucional.		
Enlace externo que elaboró	Josefina García Gómez		
Enlace de mejora regulatoria que revisó:	Manuel Sotomayor Domínguez		
Responsable del procedimiento que autorizó:	Jorge Alberto Álvarez Hernández		

Política(s):	<ol style="list-style-type: none"> Las quejas solo se atienden de manera presencial. El quejoso deberá proporcionar la información requerida manifestando, circunstancias de modo, tiempo y lugar para su debida investigación e integración de la Carpeta de Investigación
---------------------	---

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	
Encargado	Descripción de las actividades
Director de Investigación y Supervisión Interna	1. Recibe al ciudadano que solicita atención.
Ciudadano	2. Manifiesta los hechos, indicando circunstancias de modo, tiempo y lugar.
Director de Investigación y Supervisión Interna	3. Consulta el rol de asignación de Carpetas de Investigación de los Abogados Integradores e Investigadores.
Director de Investigación y Supervisión Interna	4. Registra en la base de datos de la Dirección de Investigación y supervisión Interna (nombre, generales, colonia, asunto, número de unidad y datos generales en relación de los hechos que se duelen por el actuar de los elementos de policía, para la debida integración de la Carpeta de Investigación.)
Director de Investigación y Supervisión Interna	5. Asigna un número de Carpeta de Investigación.
Director de Investigación y Supervisión Interna	6. Realiza el acuerdo de radicación donde se ordena girar oficios solicitando la información a las áreas, direcciones, dependencias o autoridades involucradas.
Director de Investigación y Supervisión Interna	7. Informa al ciudadano el número de Carpeta de Investigación y se le notifica la fecha para la presentación de testigos e identificación de elementos u ofrecimiento de pruebas.
Director de Investigación y Supervisión Interna	8. Envía los oficios solicitando la información a las áreas, direcciones, dependencias o autoridades correspondientes.

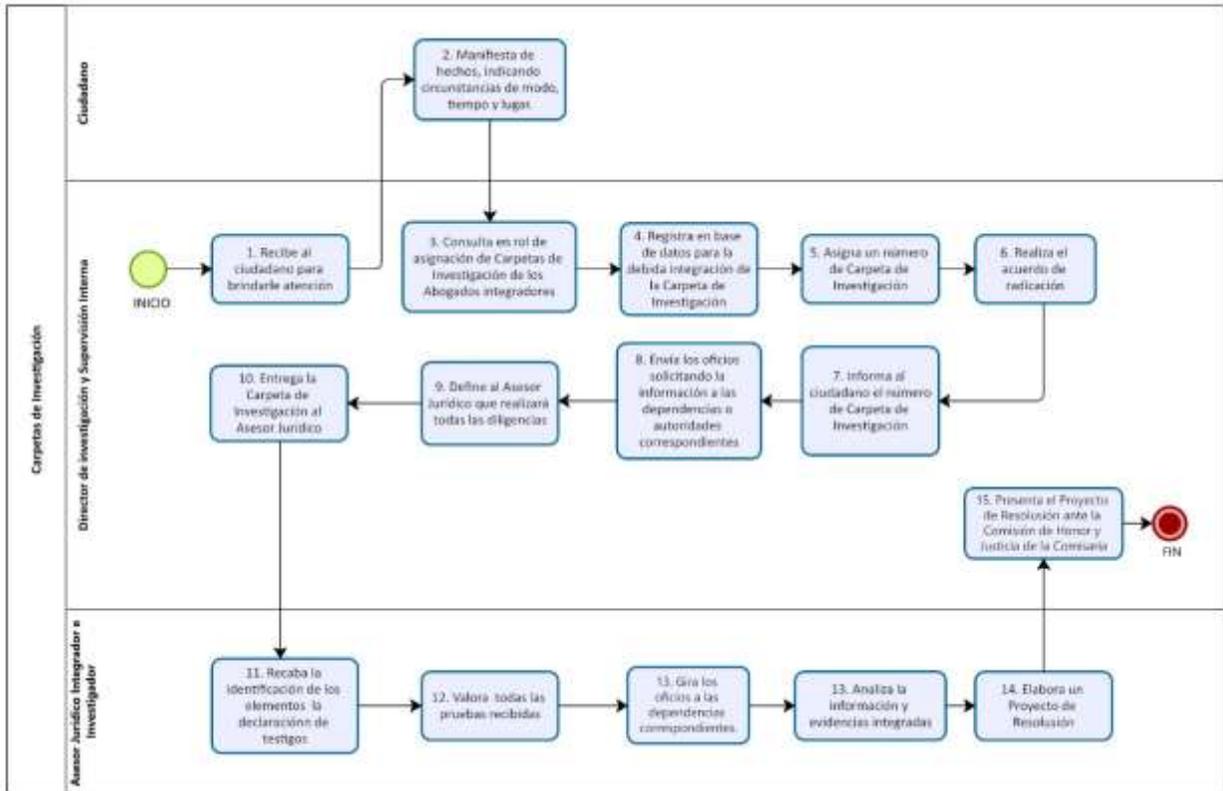


ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	
Encargado	Descripción de las actividades
Director de Investigación y Supervisión Interna	9. Define al Asesor Jurídico Integrador e Investigador que realizará y llevará a cabo todas las diligencias correspondientes a la Integración de la Carpeta de Investigación.
Director de Investigación y Supervisión Interna	10. Entrega la Carpeta de Investigación al Asesor Jurídico Integrador e Investigador para dar continuidad con la integración e investigación de la Carpeta de Investigación.
Asesor Jurídico Integrador e Investigador	11. Recaba la identificación de los elementos, la declaración de los testigos ofertados por el Quejoso, de los elementos operativos, y de los testigos presentados por el elemento.
Asesor Jurídico Integrador e Investigador	12. Valora todas y cada una de las pruebas.
Asesor Jurídico Integrador e Investigador	13. Gira los oficios a las dependencias correspondientes.
Asesor Jurídico Integrador e Investigador	14. Analiza la información y evidencias integradas.
Asesor Jurídico Integrador e Investigador	15. Elabora un Proyecto de Resolución.
Dirección de Investigación y Supervisión Interna	16. Presenta el Proyecto de Resolución ante la Comisión de Honor y Justicia de la Comisaría General de Seguridad Pública de Zapopan, para su valoración. Termina Procedimiento.
Producto final:	Proyecto de Resolución.

REFERENCIAS DOCUMENTALES	
1. Manual de Organización de la Dirección de Investigación y Supervisión Interna MOR-03080000-01	
INTERRELACIONES CON OTROS DOCUMENTOS Y/O PROCEDIMIENTOS	
Título	Código
1. N/A	N/A
FORMATOS Y REGISTROS	
Título	Código (De aplicar)
1. N/A	N/A
INDICADORES DE MEDICIÓN	
1. N/A	
TRÁMITES Y SERVICIOS VINCULADOS AL PROCEDIMIENTO	
Homoclave del RETYS	Nombre oficial del trámite o servicio
N/A	N/A



DIAGRAMA DE FLUJO





X. 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/ezTSguGJZ9ladJkF1rSFhqH5vOgjoPtD6j49Sa2nb7Mlxinqn8FkPd7Q
W8Kr3bpmMWpEaLdeuyIExUyC+0Y6bKwi/VtnjOEMmQcl96f74LqSS4qD5+nT/
Utn0tNNHW7top1zgG9RK3F7aoF8MNOtE4c++cIW+HAaQ+dt8lucqwpfQ==

Juan José Frangie Saade
Presidente Municipal

Autorización

nFTNQcixNpH/dc+b1GBm1iO18YiV6GVxtl+ZN/esFOp/5xMGhbBrjeRMqRZGXd
0Np7HxJIVRqt5oC+YvYM/aBVKtwoYzaLgb5DU9Ns8w9GbCwoQVUfFgZ8jinYX
WraxdM0FJ4EdRlqepAuMA4eoyd6xe+VJLSolMf1cOWJ36BsMMsYXhvHucDg
==

Dialhery Díaz González
Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental

Visto Bueno

z3jja7RRB1mdwfNWFCMutd2Hc+KHtj0HlmtGCOirnfz98mnc7JNHEkitl8GVFkpl
mpcy5u7N+5UhpwapMFABiPTMDzo4786TNHXsqPSQDp/Jqyvi/nX/EkleYMXU
14Ch0IPTwakQrfom6fikMLAo8eBoDE32/wTLARRR9/pm1F1WTJTWz444EQ==

Gabriel Alberto Lara Castro
Síndico Municipal

Manual propuesto

S7efcUJD7dW+ZyU2sloKcuEpnjgJgEgghnCES0SyfCkPgQJxP0PWt+7Q+dIfZJI
ozvE2jknpx8ve8o4xY0PCc/JVUdPfAqnaxRNOhGfm7/Jl/2h9/B7dD42AxjAZP20
ozvNaxxUzAfuGlrnwFigLa4hNjRHIV4AyjJ1PUwWj9GSxJWDdCSw5Q==

Jorge Alberto Álvarez Hernández
Director de Investigación y Supervisión Interna

Presidente Municipal Juan José Frangie Saade (Rúbrica)

Haidee Viviana Aceves Pérez

Rosa Icela Díaz Gurrola

Karla Azucena Diaz López

Cuauhtémoc Gámez Ponce

Norma Lizzet González González

Daniel Guzmán Núñez

Nancy Naraly González Ramírez

Miguel Angel Ixtláhuac Baumbach

Ana Cecilia Santos Martínez

Gabriel Alberto Lara Castro

Mauro Lomelí Aguirre

Gabriela Alejandra Magaña Enríquez

María Inés Mesta Orendain

María Elena Ortiz Sánchez

Carlos Armando Peralta Jáuregui

Gerardo Rodríguez Jiménez

Oscar Eduardo Santos Rizo

Martha Angélica Zamudio Macías

Secretario del Ayuntamiento Graciela de Obaldía Escalante

HOJA SIN TEXTO

