



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCIÓN DE CONTROL DE CALIDAD
DE SERVICIOS.





Manual de Procedimientos

Dirección de Control de
Calidad de Servicios
Municipales





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
IX.	AUTORIZACIONES.....	15



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-06030000-01
Versión	00
Fecha de Emisión	19-NOV-2025
Fecha de Actualización	N/A

Versión	Fecha	Autor(es)	Descripción de cambios
00	19-NOV-2025	Fátima Grano Guadalupe Bañuelos	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 Control de Calidad de Servicios Municipales.

Los procedimientos que aquí se desarrollan, se derivan de las funciones establecidas en el Manual de Organización vigente. Es importante señalar que pueden existir funciones dentro del Manual de Organización, que no estén relacionadas en la descripción de los procedimientos de este documento. Esto se debe a que dichas funciones no cuentan con los elementos suficientes o no justifican el desarrollo de procedimientos o actividades específicas.

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 Control de Calidad de Servicios Municipales			
Código del procedimiento	Cantidad de trámites en RETYS	Nombre del procedimiento	Página
PRC-06030000-01	N/A	Gestión de proyectos de transversalidad y cooperación interinstitucional.	08
PRC-06030000-02	N/A	Mejora continua y revisión de procesos internos.	11
PRC-06030000-03	N/A	Supervisión, evaluación del desempeño institucional y atención ciudadana.	13



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

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Nombre del procedimiento:	Gestión de proyectos de transversalidad y cooperación interinstitucional.	Código del procedimiento:	PRC-06030000-01
Dependencia o coordinación:	Coordinación General de Servicios Municipales	Fecha de emisión:	19-NOV-2025
Dirección de área:	Dirección de Control de Calidad de Servicios Municipales	Fecha de actualización:	N/A
Unidad departamental:	N/A	Versión:	00
Objetivo del procedimiento:	Planear, coordinar, ejecutar y evaluar proyectos conjuntos con distintas dependencias municipales, con el fin de fortalecer la calidad en la prestación de Servicios Municipales y fomentar la colaboración institucional.	Función en el Manual de Organización:	5
Alcance del procedimiento:	Este procedimiento aplica a la identificación, planeación, ejecución y evaluación de proyectos que involucren la colaboración entre dependencias municipales, en el marco de las atribuciones de la Coordinación General de Servicios Municipales.		
Enlace externo que elaboró	Fátima Guadalupe Bañuelos Grano		
Enlace de mejora regulatoria que revisó:	Adrián Virgen Barbosa		
Responsable del procedimiento que autorizó:	Juan Pablo Zambrano Serna		

Política(s):	1. La coordinación entre dependencias será promovida bajo principios de equidad, responsabilidad compartida y respeto a las atribuciones institucionales. 2. Las acciones conjuntas deberán ser planificadas y documentadas....
--------------	---

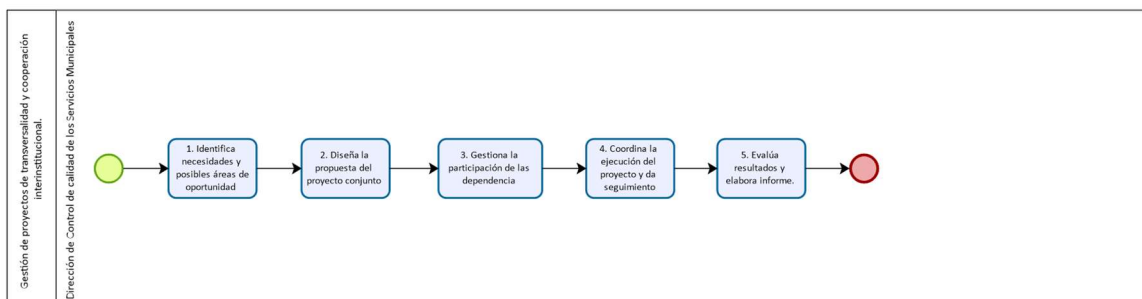
ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	
Encargado	Descripción de las actividades
Dirección de Control de Calidad de Servicios Municipales	1. Identifica necesidades y posibles áreas de oportunidad para colaborar con otras dependencias.
Dirección de Control de Calidad de Servicios Municipales	2. Diseña la propuesta del proyecto conjunto, definiendo objetivos, responsables y metas.
Dirección de Control de Calidad de Servicios Municipales	3. Gestiona la participación de las dependencias involucradas.
Dirección de Control de Calidad de Servicios Municipales	4. Coordina la ejecución del proyecto y da seguimiento a su desarrollo.
Dirección de Control de Calidad de	5. Evalúa resultados y elabora informe.



Servicios Municipales	
Producto final	Informe de resultados.

REFERENCIAS DOCUMENTALES	
N/A	
INTERRELACIONES CON OTROS DOCUMENTOS Y/O PROCEDIMIENTOS	
Título	Código
1. Manual de organización de la Dirección de Control de Calidad de Servicios Municipales	MOR-06030000-01
FORMATOS Y REGISTROS	
Título	Código (De aplicar)
1. Informe de resultados.	N/A
INDICADORES DE MEDICIÓN	
1. Cantidad de proyectos implementados.	
TRÁMITES Y SERVICIOS VINCULADOS AL PROCEDIMIENTO	
Homoclave del RETYS	Nombre oficial del trámite o servicio
N/A	N/A

DIAGRAMA DE FLUJO





IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Nombre del procedimiento:	Mejora continua y revisión de procesos internos.	Código del procedimiento:	PRC-06030000-02
Dependencia o coordinación:	Coordinación General de Servicios Municipales	Fecha de emisión:	19-NOV-2025
Dirección de área:	Dirección de Control de Calidad de Servicios Municipales.	Fecha de actualización:	N/A
Unidad departamental:	N/A	Versión:	00
Objetivo del procedimiento:	Evaluar de manera continua los procesos internos y cumplimiento de objetivos de las direcciones adscritas a la Coordinación General de Servicios Municipales e identificar oportunidades de mejora.	Función en el Manual de Organización:	3, 6 y 7
Alcance del procedimiento:	Este procedimiento aplica a la revisión, seguimiento y análisis de los procesos internos de las direcciones adscritas a la Coordinación General de Servicios Municipales, para implementar acciones que optimicen el desempeño institucional y mejore la calidad de los servicios.		
Enlace externo que elaboró	Fátima Guadalupe Bañuelos Grano		
Enlace de mejora regulatoria que revisó:	Adrián Virgen Barbosa		
Responsable del procedimiento que autorizó:	Juan Pablo Zambrano Serna		

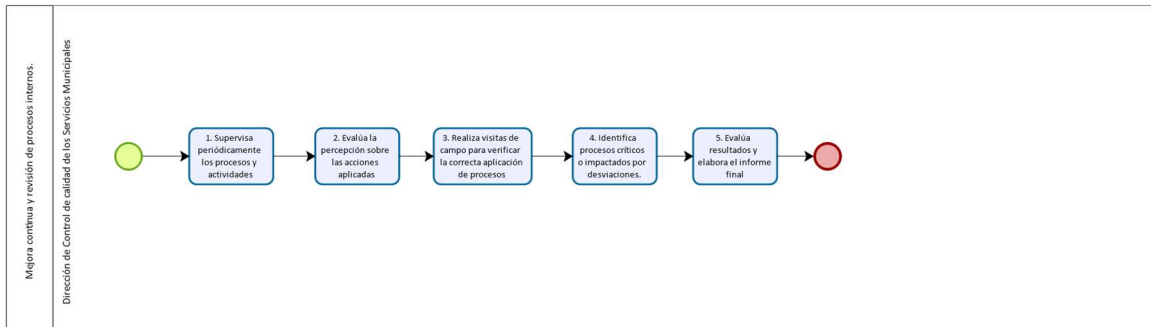
Política(s):	1. La evaluación de procesos se realizará bajo principios de respeto, objetividad y trato institucional. 2. La información obtenida durante las evaluaciones se utilizará exclusivamente para fines de mejora.
---------------------	---

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	
Encargado	Descripción de las actividades
Dirección de Control de Calidad de Servicios Municipales	1. Supervisa periódicamente los procesos y actividades que realizan en las Direcciones adscritas a la Coordinación General de Servicios Municipales.
Dirección de Control de Calidad de Servicios Municipales	2. Evalúa la percepción sobre las acciones aplicadas.
Dirección de Control de Calidad de Servicios Municipales	3. Realiza visitas de campo para verificar la correcta aplicación de procesos.
Dirección de Control de Calidad de Servicios Municipales	4. Identifica procesos críticos o impactados por desviaciones.
Dirección de Control de Calidad de Servicios Municipales	5. Evalúa resultados y elabora el informe final.
Producto final	Indicadores de procesos que identifican mejoras y resultados obtenidos.



REFERENCIAS DOCUMENTALES	
N/A	
INTERRELACIONES CON OTROS DOCUMENTOS Y/O PROCEDIMIENTOS	
Título	Código
1. Manual de organización de la Dirección de Control de Calidad de Servicios Municipales	MOR-06030000-01
FORMATOS Y REGISTROS	
Título	Código (De aplicar)
N/A	
INDICADORES DE MEDICIÓN	
1. Porcentaje de cumplimiento reportado mensualmente (Interno).	
TRÁMITES Y SERVICIOS VINCULADOS AL PROCEDIMIENTO	
Homoclave del RETYS	Nombre oficial del trámite o servicio
N/A	N/A

DIAGRAMA DE FLUJO





IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Nombre del procedimiento:	Supervisión, evaluación del desempeño institucional y atención ciudadana.	Código del procedimiento:	PRC-06030000-03
Dependencia o coordinación:	Coordinación General de Servicios Municipales	Fecha de emisión:	19-NOV-2025
Dirección de área:	Dirección de Control de Calidad de Servicios Municipales	Fecha de actualización:	N/A
Unidad departamental:	N/A	Versión:	00
Objetivo del procedimiento:	Diseñar e implementar mecanismos de mecanismos de supervisión y control para mejorar la calidad de los servicios y fortalecer la gestión institucional.	Función en el Manual de Organización:	1, 2 y 4
Alcance del procedimiento:	Aplica a las acciones de evaluación de desempeño de las direcciones operativas, como parte de las estrategias de control de calidad implementadas por la Dirección.		
Enlace externo que elaboró	Fátima Guadalupe Bañuelos Grano		
Enlace de mejora regulatoria que revisó:	Adrián Virgen Barbosa		
Responsable del procedimiento que autorizó:	Juan Pablo Zambrano Serna		

Política(s):	1. Toda supervisión se realizará con base en evidencias objetivas y verificables. 2. Las estadísticas generadas serán utilizadas exclusivamente para fines de mejora institucional.
--------------	---

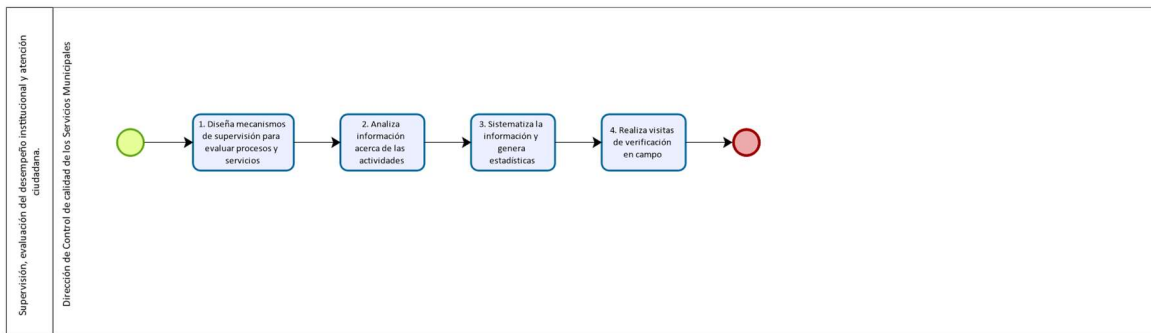
ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	
Encargado	Descripción de las actividades
Dirección de Control de Calidad de Servicios Municipales	1. Diseña mecanismos de supervisión para evaluar procesos y servicios de las direcciones que conforman la Coordinación General de Servicios Municipales.
Dirección de Control de Calidad de Servicios Municipales	2. Analiza información acerca de las actividades que desarrollan las Direcciones, con el propósito de detectar oportunidades de mejora.
Dirección de Control de Calidad de Servicios Municipales	3. Sistematiza la información y genera estadísticas para su análisis y evaluación.
Dirección de Control de Calidad de Servicios Municipales	4. Realiza visitas de verificación en campo para supervisar los procesos operativos.
Producto final	Informe con indicadores de desempeño institucional.

REFERENCIAS DOCUMENTALES
N/A
INTERRELACIONES CON OTROS DOCUMENTOS Y/O PROCEDIMIENTOS



Título		Código
1. Manual de organización de la Dirección de Control de Calidad de Servicios Municipales		MOR-06030000-01
FORMATOS Y REGISTROS		
Título		Código (De aplicar)
N/A		
INDICADORES DE MEDICIÓN		
2. Porcentaje de cumplimiento reportado mensualmente (Interno).		
TRÁMITES Y SERVICIOS VINCULADOS AL PROCEDIMIENTO		
Homoclave del RETYS	Nombre oficial del trámite o servicio	
N/A	N/A	

DIAGRAMA DE FLUJO





IX. 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/ezTSguGJZ9laXIJT1YjmhTgt2+4iPLfnUSvMUN3K0YkGykpcJ9/tsUCy
GfvEasCk0ahQtKkTppK2yWATMMmDiL+LVtwb7JqjesD8E6gzy50g5PR/7gFjLM
ly6F4PNireWcLMTfY4s/xSsCirolgWUU9arzDs9L/mtPmTq+OLY6L+Q==

Juan José Frangie Saade
Presidente Municipal

Autorización

nFTNQCixNpHY/bIEtt2j4nSMomnOWjwy2PH47CeU/5zyQaVEV1GnisvKJVsgH
Z/sXHHfG7Ta05DjPn1oFapNcaEXUSR5bumD3TDjx83SEi/unNsEhEScwjAo2w
ntgNIATUH762oftZCZS9xV2SkEnCA8guw/C19RBnWKHi5FkP36oT/pTj31Mw==

Dialhery Díaz González
Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental

Visto Bueno

iUVTu/y4qCldsvCNQGfM4fugNKvFD1+pG66r5SDGkHs41odpOyBl8w3mKDmu
X+SFtboFiykiNzfu49n6Ef4agLbSTDoCtniK4gQQzz3Ptyck8xrUmBb/eMaQ0YEt0
nIN7UqrEGvCe/Obab/e3XbbplKVtzt3MvBiZvayUAro9tp6aNRRhiKpvQ==

Carlos Alejandro Vázquez Ortiz
Coordinador General de Servicios Municipales

Manual propuesto

81VdXjp94J8B7EHDsQBWeTjbvpIbVSQE2pkce2D3+ISrURd0QjPgDkxxfijJd9m
KOIblohkTYURxoQVqPnx5KMBemJH8cdP6jTcAYrPMS3dooUsXwwwz6+y0RWt
UWXpRjsftzBJVc+sE8AltMknPQMcwckDhv1PB0cmyU3FpcmdSe+Fo6CF5aA
==

Juan Pablo Zambrano Serna
Director de Control de Calidad de Servicios Municipales

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

HOJA SIN TEXTO

