



Sinfonietta de Zapopan

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
LA DIRECCIÓN DE CONTACTO
CIUDADANO.





Manual de Procedimientos

Dirección de Contacto
Ciudadano





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.....	53



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-11010000-01
Versión	00
Fecha de Emisión	09-mar-2026
Fecha de Actualización	N/A

Versión	Fecha	Autor(es)	Descripción de cambios
00	09-mar-2026	Alejandra García Rojas Vázquez	Alta de manual por cambio de administración municipal, cambio del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco, y nueva codificación.

MPR-11010000-01	Página 3 de 53
-----------------	----------------



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 interno de la Dirección de Simplificación y Digitalización: Persona dentro del equipo de trabajo de la Dirección de Simplificación y Digitalización, 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, en coordinación con el Enlace de interno de la Dirección de Simplificación y Digitalización.

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.

MPR-11010000-01	Página 5 de 53
-----------------	----------------



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 sólo 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 Contacto Ciudadano**.

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 XLII 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 Contacto Ciudadano			
Código del procedimiento	Cantidad de trámites en RETYS	Nombre del procedimiento	Página
PRC-11010100-01	N/A	Atención de solicitudes recibidas de servicios públicos, a través de la línea 24/7.	09
PRC-11010100-02	N/A	Seguimiento a los folios realizados de servicios públicos, a través de la línea 24/7.	12
PRC-11010100-03	N/A	Identificación de solicitudes repetidas de servicios públicos, a través de la línea 24/7.	15
PRC-11010100-04	N/A	Identificación, a través de la línea 24/7 de folios con el estatus de "concluido", de los servicios públicos que no han sido atendidos.	18
PRC-11010100-05	N/A	Brindar información de los servicios, programas y dependencias del Gobierno de Zapopan, a través de la línea 24/7.	21
PRC-11010100-06	N/A	Recepción y atención a las solicitudes de servicios públicos recibidas a través del chat bot "GuaZap".	23
PRC-11010100-07	N/A	Seguimiento a folios de servicios públicos realizados a través del chat bot "GuaZap".	25
PRC-11010100-08	N/A	Brindar Información de los servicios, programas y dependencias del Gobierno de Zapopan, a través del chat bot "GuaZap".	27
PRC-11010200-01	N/A	Supervisión de servicios públicos a través de los "Visores Zapopan".	29
PRC-11010200-02	N/A	Verificación a través de los "Visores Zapopan", de la realización de servicios públicos derivados de los folios generados.	31
PRC-11010200-03	N/A	Instalación de módulo de atención al público, por parte del personal de la Dirección de Contacto Ciudadano.	33
PRC-11010200-04	N/A	Socialización y difusión de las actividades, eventos y programas del Gobierno de Zapopan.	35
PRC-11010300-01	N/A	Recorrido y atención a las solicitudes ciudadanas, durante los eventos del programa "De Cerca Se Trabaja Mejor".	37
PRC-11010300-02	N/A	Recepción y atención de solicitudes ciudadanas durante los eventos del programa "Barrio Cercano".	39
PRC-11010300-03	N/A	Seguimiento a los folios de servicios públicos realizados a través de los "Visores Zapopan".	42
PRC-11010300-04	N/A	Atención y seguimiento a folios de servicios públicos, a través de la Unidad de Verificación y Monitoreo de Servicios.	45
PRC-11010300-05	N/A	Verificación de folios de servicios públicos vía llamada telefónica, a través de la Unidad de Verificación y Monitoreo de Servicios.	48
PRC-11010300-06	N/A	Supervisión del entorno municipal en materia de servicios públicos, previo a la realización de los eventos del Gobierno de Zapopan.	51



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

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Nombre del procedimiento:	Atención de solicitudes recibidas de servicios públicos, a través de la línea 24/7	Código del procedimiento:	PRC-11010100-01
Dependencia o coordinación:	Coordinación General de Cercanía Ciudadana	Fecha de emisión:	6-mzo-2026
Dirección de área:	Dirección de Contacto Ciudadano	Fecha de actualización:	N/A
Unidad departamental:	Unidad de Atención Digital	Versión:	00
Objetivo del procedimiento:	Atender las diversas solicitudes de servicios públicos, a través de la línea 24/7 que brinda el Gobierno de Zapopan.	Función en el Manual de Organización:	5, 20
Alcance del procedimiento:	Población en general		
Enlace externo que elaboró	Miguel Reyes González		
Enlace interno de la Dirección de Simplificación y Digitalización que revisó:	Adriana Elizabeth Núñez Macías		
Responsable del procedimiento que autorizó:	Vladimir Gerardo Rico Tostado		

Política(s):	1. Los folios creados deberán ir con los datos necesarios (calle, cruces, colonia, referencias sobre el lugar), para generar la solicitud de servicio en el Sistema Zapopan Cercano.
---------------------	--

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	
Encargado	Descripción de las actividades
Responsable de la Unidad de Atención Digital	1. Recibe la llamada a través de la línea telefónica 24/7, se escucha grabación de aviso de privacidad y protección de datos, y que la llamada está siendo grabada y monitoreada con fines de calidad.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	2. Menciona diálogo de bienvenida y detecta que sea una llamada efectiva o improcedente.
N/A	3. ¿Es una llamada efectiva?
N/A	En caso de ser una llamada efectiva, pasa a la actividad 4.
N/A	En caso de no ser una llamada efectiva, pasa a la actividad 10.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	4. ¿La información está completa y correcta?
N/A	En caso de que la información esté correcta, pasa a la actividad 5.

MPR-11010000-01	Página 9 de 53
-----------------	----------------

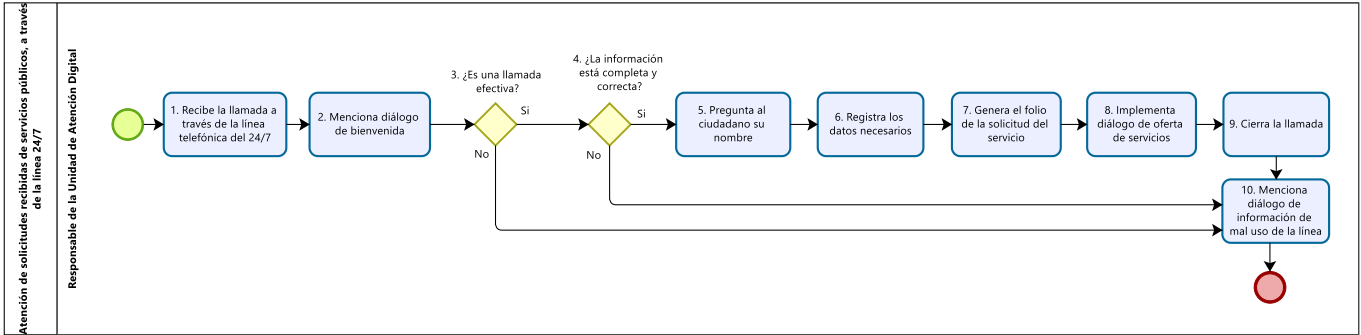


N/A	En caso de que la información no esté correcta, pasa a la actividad 10.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	5. Pregunta al ciudadano su nombre y en qué se le puede ayudar.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	6. Registra los datos necesarios (calle, cruces, colonia, referencias sobre el lugar) para generar la solicitud de servicio en el Sistema Zapopan Cercano.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	7. Genera el folio de la solicitud del servicio y se le proporciona a la persona que lo solicitó.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	8. Implementa diálogo de oferta de servicios adicionales.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	9. Cierra la llamada con diálogo de despedida.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	10. Menciona la siguiente información: Le recordamos que al incurrir en el mal uso de esta línea puede ser acreedor de una sanción, su llamada se registra para efectos de calidad y monitoreo. No se brinda datos personales o internos del área, escuchar la información que la persona le brinde y anotar el número de teléfono si se visualiza en el identificador de llamadas y termina el procedimiento.
Producto final	Generación de folio correspondiente en servicios públicos de manera eficiente.

REFERENCIAS DOCUMENTALES	
1. Manual de Organización de la Dirección de Contacto Ciudadano	
INTERRELACIONES CON OTROS DOCUMENTOS Y/O PROCEDIMIENTOS	
Título	Código
N/A	N/A
FORMATOS Y REGISTROS	
Título	Código (De aplicar)
1. La plataforma del Sistema Zapopan Cercano.	N/A
INDICADORES DE MEDICIÓN	
1. 616 (PBR) Recepción de Solicitudes de Servicios Públicos Municipales Vía Telefónica 24/7 en el Sistema Zapopan Cercano.	
TRÁMITES Y SERVICIOS VINCULADOS AL PROCEDIMIENTO	
Homoclave del RETYS	Nombre oficial del trámite o servicio
N/A	N/A

DIAGRAMA DE FLUJO

MPR-11010000-01	Página 10 de 53
-----------------	-----------------





IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Nombre del procedimiento:	Seguimiento a los folios realizados de servicios públicos, a través de la línea 24/7	Código del procedimiento:	PRC-11010100-02
Dependencia o coordinación:	Coordinación General de Cercanía Ciudadana	Fecha de emisión:	6-mzo-2026
Dirección de área:	Dirección de Contacto Ciudadano	Fecha de actualización:	N/A
Unidad departamental:	Unidad de Atención Digital	Versión:	00
Objetivo del procedimiento:	Dar seguimiento a los folios generados a través de la línea 24/7, en servicios públicos que brinda el Gobierno de Zapopan.	Función en el Manual de Organización:	5, 20
Alcance del procedimiento:	Población en general		
Enlace externo que elaboró	Miguel Reyes González		
Enlace interno de la Dirección de Simplificación y Digitalización que revisó:	Adriana Elizabeth Núñez Macías		
Responsable del procedimiento que autorizó:	Vladimir Gerardo Rico Tostado		

Política(s):	<ol style="list-style-type: none"> 1. Para el seguimiento, los folios deberán ir con el número de teléfono del solicitante para facilitar la confirmación del servicio. 2. Solo se les hará la llamada de confirmación del servicio a aquellos ciudadanos que desean ser notificados por medio de llamada telefónica. 3. Se hará llamada de confirmación de servicio exclusivamente a los folios de la Coordinación de Servicios Municipales.
---------------------	--

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	
Encargado	Descripción de las actividades
Responsable de la Unidad de Atención Digital	1. Recibe la llamada a través de la línea telefónica del 24/7.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	2. Implementa diálogo de bienvenida y detecta que sea una llamada efectiva o improcedente.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	3. ¿Es una llamada efectiva?
N/A	En caso de ser una llamada efectiva, pasa a la actividad 4.
N/A	En caso de no ser una llamada efectiva, pasa a la actividad 11.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	4. ¿La información está completa y correcta?
N/A	En caso de que la información esté correcta, pasa a la actividad 5.
N/A	En caso de que la información no esté correcta, pasa a la actividad 10.

MPR-11010000-01	Página 12 de 53
-----------------	-----------------

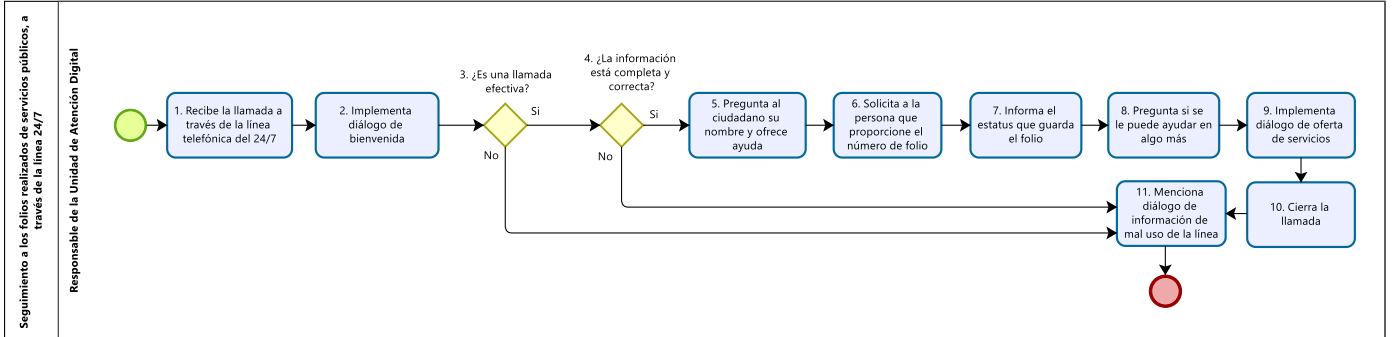


Responsable de la Unidad de Atención Digital	5. Pregunta al ciudadano su nombre y en qué se le puede ayudar.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	6. Solicita a la persona que proporcione el número de folio al cual quiere dar seguimiento.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	7. Informa el estatus que guarda el folio del cual solicita información.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	8. Pregunta si se le puede ayudar con alguna otra cosa.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	9. Implementa diálogo de oferta de servicios adicionales.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	10. Cierra la llamada con diálogo de despedida.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	11. Menciona la siguiente información: Le recordamos que al incurrir en el mal uso de esta línea puede ser acreedor de una sanción, su llamada se registra para efectos de calidad y monitoreo. No se brinda datos personales o internos del área, escuchar la información que la persona le brinde y anotar el número de teléfono si se visualiza en el identificador de llamadas y termina el procedimiento.
Producto final	Seguimiento al folio correspondiente en servicios públicos municipales.

REFERENCIAS DOCUMENTALES	
1. Manual de Organización de la Dirección de Contacto Ciudadano	
INTERRELACIONES CON OTROS DOCUMENTOS Y/O PROCEDIMIENTOS	
Título	Código
N/A	N/A
FORMATOS Y REGISTROS	
Título	Código (De aplicar)
1. La plataforma del Sistema Zapopan Cercano.	N/A
INDICADORES DE MEDICIÓN	
N/A	
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:	Identificación de solicitudes repetidas de servicios públicos a través de la línea 24/7	Código del procedimiento:	PRC-11010100-03
Dependencia o coordinación:	Coordinación General de Cercanía Ciudadana	Fecha de emisión:	6-mzo-2026
Dirección de área:	Dirección de Contacto Ciudadano	Fecha de actualización:	N/A
Unidad departamental:	Unidad de Atención Digital	Versión:	00
Objetivo del procedimiento:	Identificar las solicitudes repetidas de servicios públicos, a través de la línea 24/7 que brinda el Gobierno de Zapopan.	Función en el Manual de Organización:	5, 20
Alcance del procedimiento:	Población en general		
Enlace externo que elaboró	Miguel Reyes González		
Enlace interno de la Dirección de Simplificación y Digitalización que revisó:	Adriana Elizabeth Núñez Macías		
Responsable del procedimiento que autorizó:	Vladimir Gerardo Rico Tostado		

Política(s):	1. Todos los folios para poder ser identificados como repetidos, tendrán que ser validados mediante la plataforma del Sistema Zapopan cercano.
---------------------	--

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	
Encargado	Descripción de las actividades
Responsable de la Unidad de Atención Digital	1. Recibe la llamada a través de la línea telefónica del 24/7.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	2. Implementa diálogo de bienvenida y detecta que sea una llamada efectiva o improcedente.
N/A	3. ¿Es una llamada efectiva?
N/A	En caso de ser una llamada efectiva, pasa a la actividad 4.
N/A	En caso de no ser una llamada efectiva, pasa a la actividad 11.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	4. ¿La información está completa y correcta?
N/A	En caso de que la información esté completa, pasa a la actividad 5.
N/A	En caso de que la información no esté completa, pasa a la actividad 10.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	5. Pregunta al ciudadano su nombre y en qué se le puede ayudar.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	6. Identifica que la solicitud que requiere el ciudadano ya es existente en la plataforma y está exactamente en el mismo domicilio, se agrega en el

MPR-11010000-01	Página 15 de 53
-----------------	-----------------

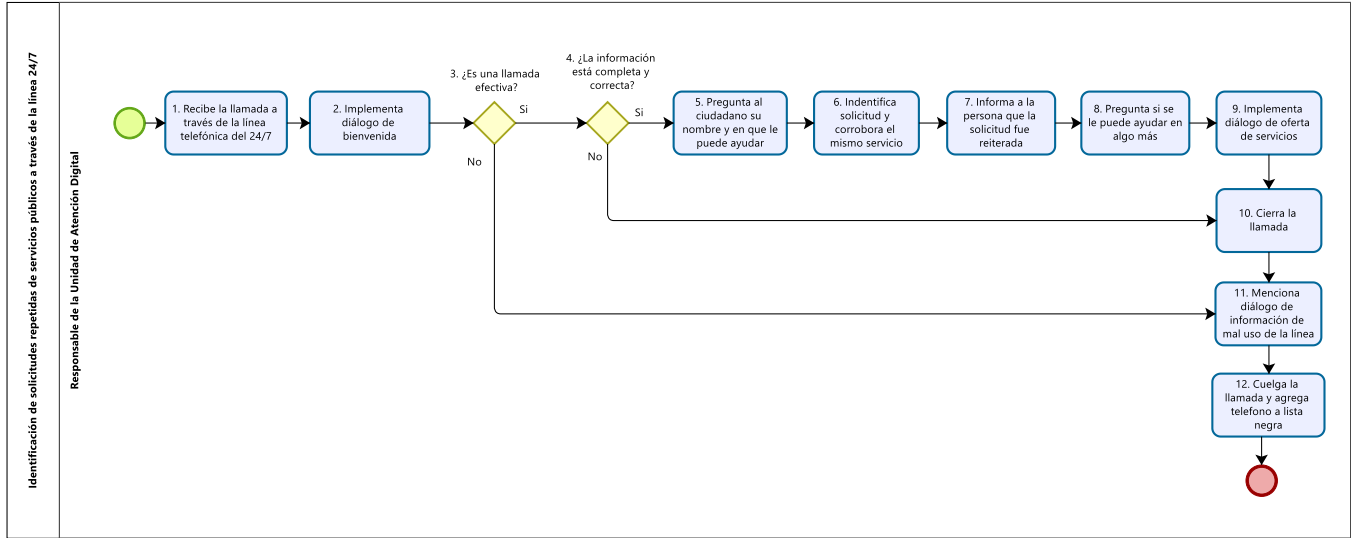


	apartado de observaciones del folio que ya se generó inicialmente, que la persona (nombre y teléfono de la persona que está en la actual llamada) requiere el mismo servicio y se pone la fecha en la que la persona lo solicita nuevamente.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	7. Informa a la persona que la solicitud fue reiterada y cuál es el estatus que guarda.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	8. Pregunta si se le puede ayudar con alguna otra cosa.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	9. Implementa diálogo de oferta de servicios adicionales.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	10. Cierra la llamada con diálogo de despedida.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	11. Menciona la siguiente información: Le recordamos que al incurrir en el mal uso de esta línea puede ser acreedor de una sanción, su llamada se registra para efectos de calidad y monitoreo. No se brinda datos personales o internos del área, escuchar la información que la persona le brinde y anotar el número de teléfono si se visualiza en el identificador de llamadas.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	12. Cuelga la llamada y se da aviso al Jefe Inmediato para agregar el número de teléfono a la lista negra para bloquearlo y terminar el Procedimiento.
Producto final	Identificación de folios repetidos en servicios públicos municipales.

REFERENCIAS DOCUMENTALES	
1. Manual de Organización de la Dirección de Contacto Ciudadano	
INTERRELACIONES CON OTROS DOCUMENTOS Y/O PROCEDIMIENTOS	
Título	Código
N/A	N/A
FORMATOS Y REGISTROS	
Título	Código (De aplicar)
1. La plataforma del Sistema Zapopan Cercano.	N/A
INDICADORES DE MEDICIÓN	
N/A	
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:	Identificación a través de la línea 24/7 de folios con el estatus de "concluido", de los servicios públicos que no han sido atendidos	Código del procedimiento:	PRC-11010100-04
Dependencia o coordinación:	Coordinación General de Cercanía Ciudadana	Fecha de emisión:	6-mzo-2026
Dirección de área:	Dirección de Contacto Ciudadano	Fecha de actualización:	N/A
Unidad departamental:	Unidad de Atención Digital	Versión:	00
Objetivo del procedimiento:	Identificar los folios con estatus "concluido", a través de la línea 24/7, que no han sido atendidos.	Función en el Manual de Organización:	5, 20
Alcance del procedimiento:	Población en general		
Enlace externo que elaboró	Miguel Reyes González		
Enlace interno de la Dirección de Simplificación y Digitalización que revisó:	Adriana Elizabeth Núñez Macías		
Responsable del procedimiento que autorizó:	Vladimir Gerardo Rico Tostado		

Política(s):	1. Todos los folios para poder ser identificados como concluidos, tendrán que ser validados mediante la plataforma del Sistema Zapopan cercano.
---------------------	---

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	
Encargado	Descripción de las actividades
Responsable de la Unidad de Atención Digital	1. Recibe la llamada a través de la línea telefónica del 24/7.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	2. Implementa diálogo de bienvenida y detecta que sea una llamada efectiva o improcedente.
N/A	3. ¿Es una llamada efectiva?
N/A	En caso de ser una llamada efectiva, pasa a la actividad 4.
N/A	En caso de no ser una llamada efectiva, pasa a la actividad 11.
N/A	4. ¿La información está completa y correcta?
N/A	En caso de que la información esté correcta y completa, pasa a la actividad 5.
N/A	En caso de que la información no esté correcta y completa, pasa a la actividad 10.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	5. Pregunta al ciudadano su nombre y en qué se le puede ayudar.

MPR-11010000-01	Página 18 de 53
-----------------	-----------------

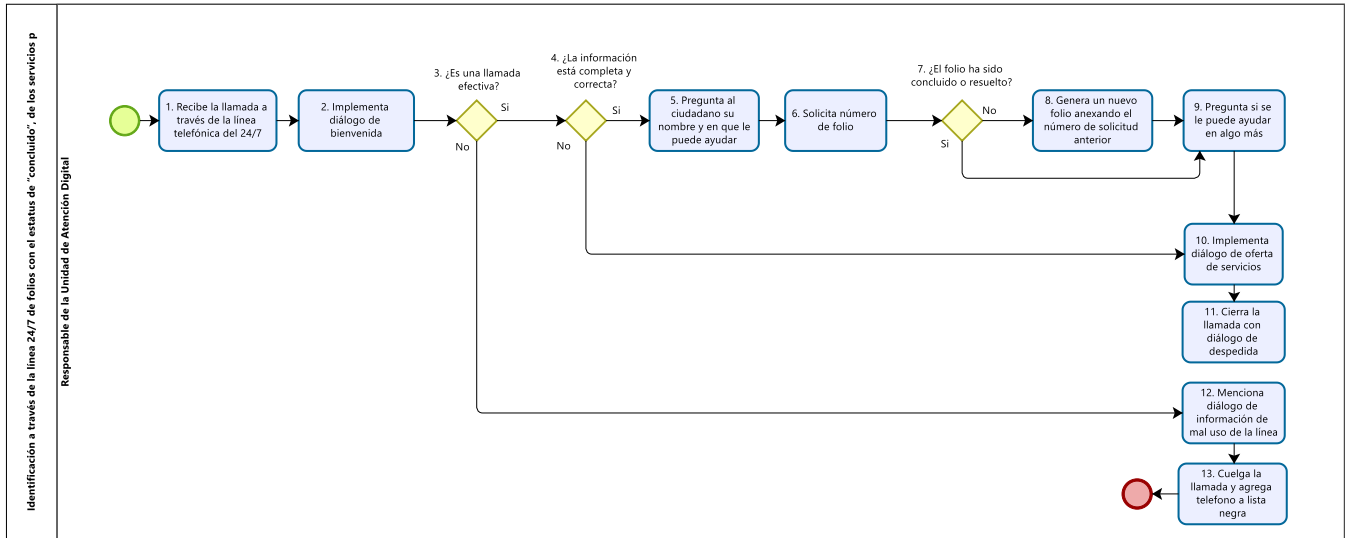


Responsable de la Unidad de Atención Digital	6. Solicita a la persona que proporcione el número de folio al cual quiere dar seguimiento.
N/A	7. ¿El folio ha sido concluido o resuelto?
N/A	En caso de que el folio no ha sido concluido o resuelto, pasa a la actividad 8.
N/A	En caso de que el folio ha sido concluido o resuelto pasa a la actividad 9.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	8. Genera un nuevo folio anexando el número de solicitud anterior a manera de antecedente y pasa a la actividad 9.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	9. Pregunta si se le puede ayudar con alguna otra cosa.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	10. Implementa diálogo de oferta de servicios adicionales
Responsable de la Unidad de Atención Digital	11. Cierra la llamada con diálogo de despedida.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	12. Menciona la siguiente información: Le recordamos que al incurrir en el mal uso de esta línea puede ser acreedor de una sanción, su llamada se registra para efectos de calidad y monitoreo. No se brinda datos personales o internos del área, escuchar la información que la persona le brinde y anotar el número de teléfono si se visualiza en el identificador de llamadas.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	13. Cuelga la llamada y se da aviso al Jefe Inmediato para agregar el número de teléfono a la lista negra para bloquearlo y terminar el procedimiento.
Producto final	Verificar que el folio correspondiente haya sido atendido o se otorgue otro folio en caso contrario.

REFERENCIAS DOCUMENTALES	
1. Manual de Organización de la Dirección de Contacto Ciudadano	
INTERRELACIONES CON OTROS DOCUMENTOS Y/O PROCEDIMIENTOS	
Título	Código
1. N/A	N/A
FORMATOS Y REGISTROS	
Título	Código (De aplicar)
1. La plataforma del Sistema Zapopan Cercano.	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





IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Nombre del procedimiento:	Brindar información de los servicios, programas y dependencias del Gobierno de Zapopan, a través de la línea 24/7	Código del procedimiento:	PRC-11010100-05
Dependencia o coordinación:	Coordinación General de Cercanía Ciudadana	Fecha de emisión:	6-mzo-2026
Dirección de área:	Dirección de Contacto Ciudadano	Fecha de actualización:	N/A
Unidad departamental:	Unidad de Atención Digital	Versión:	00
Objetivo del procedimiento:	Brindar información a la ciudadanía acerca de los servicios, programas y dependencias del Gobierno de Zapopan.	Función en el Manual de Organización:	1, 2
Alcance del procedimiento:	Población en general		
Enlace externo que elaboró	Miguel Reyes González		
Enlace interno de la Dirección de Simplificación y Digitalización que revisó:	Adriana Elizabeth Núñez Macías		
Responsable del procedimiento que autorizó:	Vladimir Gerardo Rico Tostado		

Política(s):	1. Todas las llamadas que sean canalizadas tendrán que tener la petición para ese fin por parte del ciudadano interesado.
---------------------	---

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	
Encargado	Descripción de las actividades
Responsable de la Unidad de Atención Digital	1. Recibe la llamada a través de la línea telefónica del 24/7.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	2. Implementa diálogo de bienvenida y detecta que sea una llamada efectiva o improcedente.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	3. Pregunta al ciudadano su nombre y en qué se le puede ayudar.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	4. Realiza varias preguntas a la persona para identificar a qué dependencia se canaliza su petición.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	5. Brinda los datos que solicita el ciudadano y el número telefónico de la dependencia que necesita, no amerita folio por no ser una solicitud de servicio.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	6. Pregunta si se le puede ayudar con alguna otra cosa.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	7. Implementa diálogo de oferta de servicios adicionales.

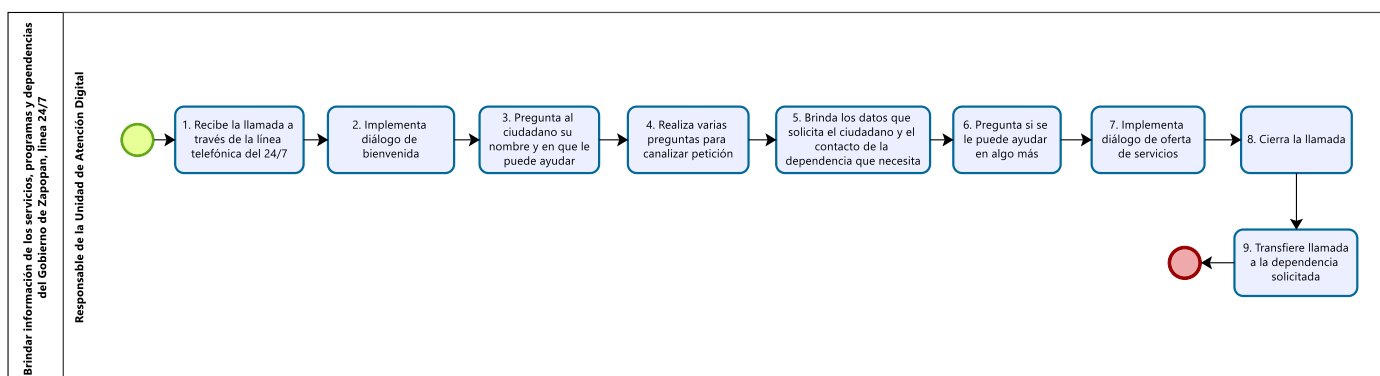
MPR-11010000-01	Página 21 de 53
-----------------	-----------------



Responsable de la Unidad de Atención Digital	8. Cierra la llamada con diálogo de despedida.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	9. Transfiere llamada a la dependencia solicitada y termina el procedimiento.
Producto final	Información sobre las dependencias de servicios municipales que pertenecen al Gobierno de Zapopan.

REFERENCIAS DOCUMENTALES	
1. Manual de Organización de la Dirección de Contacto Ciudadano	
INTERRELACIONES CON OTROS DOCUMENTOS Y/O PROCEDIMIENTOS	
Título	Código
N/A	N/A
FORMATOS Y REGISTROS	
Título	Código (De aplicar)
1. La plataforma del Sistema Zapopan Cercano.	N/A
INDICADORES DE MEDICIÓN	
1. 117 (PBR) Asesorías de Trámites y Servicios Municipales a Través de Medios Digitales.	
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:	Recepción y atención a las solicitudes de servicios públicos recibidas a través del chat bot "GuaZap"	Código del procedimiento:	PRC-11010100-06
Dependencia o coordinación:	Coordinación General de Cercanía Ciudadana	Fecha de emisión:	6-mzo-2026
Dirección de área:	Dirección de Contacto Ciudadano	Fecha de actualización:	N/A
Unidad departamental:	Unidad de Atención Digital	Versión:	00
Objetivo del procedimiento:	Atender las solicitudes recibidas a través del Landbot (GuaZap), para servicios públicos que brinda el Gobierno de Zapopan.	Función en el Manual de Organización:	3, 5
Alcance del procedimiento:	Población en general		
Enlace externo que elaboró	Miguel Reyes González		
Enlace interno de la Dirección de Simplificación y Digitalización que revisó:	Adriana Elizabeth Núñez Macías		
Responsable del procedimiento que autorizó:	Vladimir Gerardo Rico Tostado		

Política(s):	1. Los folios creados deberán ir con los datos necesarios (calle, cruces, colonia, referencias sobre el lugar) para generar la solicitud de servicio en el Sistema Zapopan Cercano.
---------------------	---

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	
Encargado	Descripción de las actividades
Responsable de la Unidad de Atención Digital	1. Recibe el chat a través de Landbot (GuaZap).
Responsable de la Unidad de Atención Digital	2. Envía la plantilla de presentación y se pregunta ¿En qué se le puede apoyar?
Responsable de la Unidad de Atención Digital	3. Detecta si va a reportar un servicio no ofertado en el menú de Chat Bot.
N/A	4. ¿Es un servicio no ofertado en el menú de Chat Bot?
N/A	En caso de que sí sea un servicio no ofertado en el menú de Chat Bot , pasa a la actividad 5.
N/A	En caso de que no sea un servicio no ofertado en el menú de Chat Bot, pasa a la actividad 8.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	5. Pide que escriba los datos necesarios (calle, cruces, colonia, referencias sobre el lugar) para generar la solicitud de servicio en el Sistema Zapopan Cercano.
Responsable de la Unidad de	6. Genera el folio de la solicitud del servicio solicitado.

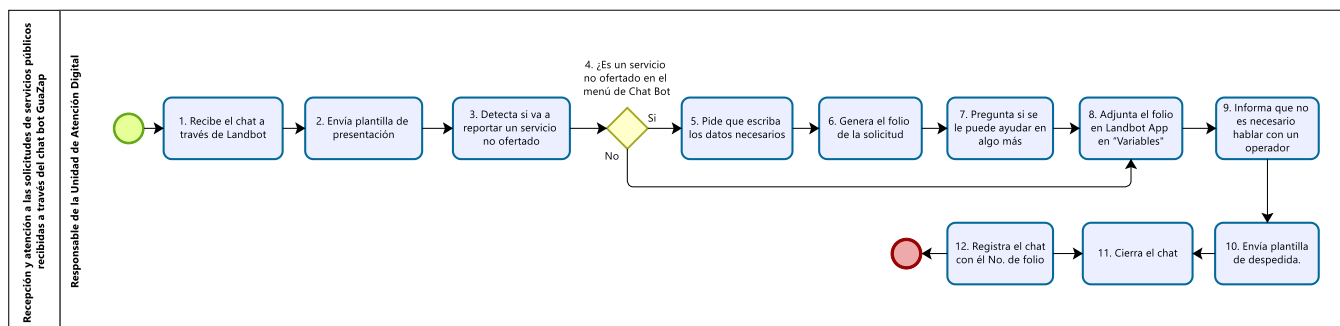
MPR-11010000-01	Página 23 de 53
-----------------	-----------------



Atención Digital	
Responsable de la Unidad de Atención Digital	7. Pregunta si se le puede ayudar con alguna otra cosa.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	8. Adjunta el folio en Landbote App en “Variables” después se envía dando clic en el emoji “robot” donde se lanza el folio junto con una plantilla de despedida, así como la evaluación de la atención.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	9. Informa que no es necesario hablar con un operador, se le da las instrucciones para que ellos puedan levantar el reporte para otra ocasión.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	10. Envía plantilla de despedida.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	11. Cierra el chat.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	12. Registra el chat con el No. de folio en el Excel y termina el procedimiento.
Producto final	Atención de chats “GuaZap” en servicios públicos del Gobierno de Zapopan.

REFERENCIAS DOCUMENTALES	
1. Manual de Organización de la Dirección de Contacto Ciudadano	
INTERRELACIONES CON OTROS DOCUMENTOS Y/O PROCEDIMIENTOS	
Título	Código
N/A	N/A
FORMATOS Y REGISTROS	
Título	Código (De aplicar)
1. La plataforma del Sistema Zapopan Cercano.	N/A
INDICADORES DE MEDICIÓN	
1. 001 (PBR) Recepción de Solicitudes de Servicios Públicos Municipales Vía Guazap en el Sistema Zapopan Cercano.	
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:	Seguimiento a folios de servicios públicos realizados a través del chat bot "GuaZap"	Código del procedimiento:	PRC-11010100-07
Dependencia o coordinación:	Coordinación General de Cercanía Ciudadana	Fecha de emisión:	6-mzo-2026
Dirección de área:	Dirección de Contacto Ciudadano	Fecha de actualización:	N/A
Unidad departamental:	Unidad de Atención Digital	Versión:	00
Objetivo del procedimiento:	Dar seguimiento a los folios generados vía Landbot (GuaZap), en servicios públicos del Gobierno de Zapopan.	Función en el Manual de Organización:	3, 5
Alcance del procedimiento:	Población en general		
Enlace externo que elaboró	Miguel Reyes González		
Enlace interno de la Dirección de Simplificación y Digitalización que revisó:	Adriana Elizabeth Núñez Macías		
Responsable del procedimiento que autorizó:	Vladimir Gerardo Rico Tostado		

Política(s):	1. Para el correspondiente seguimiento, los folios deberán contar con el reporte ZAP correspondiente.
---------------------	---

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	
Encargado	Descripción de las actividades
Responsable de la Unidad de Atención Digital	1. Recibe el chat a través de Landbot (GuaZap).
Responsable de la Unidad de Atención Digital	2. Envía la plantilla de presentación y se pregunta ¿En qué se le puede apoyar?
Responsable de la Unidad de Atención Digital	3. Detecta si va a revisar el estatus del folio o dar seguimiento con un operador.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	4. Detecta si va a revisar el estatus del folio al cual quiere dar seguimiento.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	5. Informa el estatus que guarda el folio del cual solicita información.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	6. Pregunta si se le puede ayudar con alguna otra cosa.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	7. Comenta que no es necesario hablar con un operador para revisar solamente el estatus de folio, se le explica que en la opción 2 del menú principal de Chat Bot puede verificar el mismo.
Responsable de la Unidad de	8. Envía plantilla de despedida.

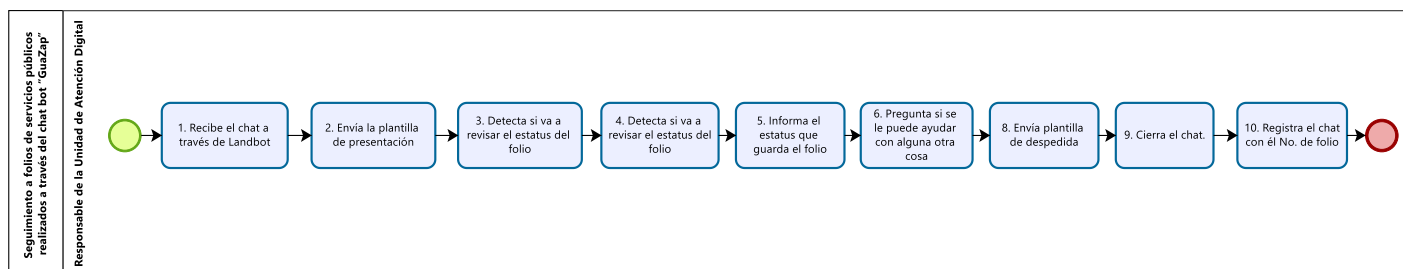
MPR-11010000-01	Página 25 de 53
-----------------	-----------------



Atención Digital	
Responsable de la Unidad de Atención Digital	9. Cierra el chat.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	10. Registra el chat con el número de folio en el formulario y termina el procedimiento.
Producto final	Seguimiento al reporte correspondiente en servicios públicos de manera eficiente.

REFERENCIAS DOCUMENTALES	
1. Manual de Organización de la Dirección de Contacto Ciudadano	
INTERRELACIONES CON OTROS DOCUMENTOS Y/O PROCEDIMIENTOS	
Título	Código
N/A	N/A
FORMATOS Y REGISTROS	
Título	Código (De aplicar)
1. La plataforma del Sistema Zapopan Cercano.	N/A
INDICADORES DE MEDICIÓN	
N/A	
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:	Brindar información de los servicios, programas y dependencias del Gobierno de Zapopan, a través del chat bot "GuaZap"	Código del procedimiento:	PRC-11010100-08
Dependencia o coordinación:	Coordinación General de Cercanía Ciudadana	Fecha de emisión:	6-mzo-2026
Dirección de área:	Dirección de Contacto Ciudadano	Fecha de actualización:	N/A
Unidad departamental:	Unidad de Atención Digital	Versión:	00
Objetivo del procedimiento:	Dar información en el Chat (GuaZap), sobre los servicios, programas y dependencias del Gobierno de Zapopan.	Función en el Manual de Organización:	3, 5
Alcance del procedimiento:	Población en general		
Enlace externo que elaboró	Miguel Reyes González		
Enlace interno de la Dirección de Simplificación y Digitalización que revisó:	Adriana Elizabeth Núñez Macías		
Responsable del procedimiento que autorizó:	Vladimir Gerardo Rico Tostado		

Política(s):	1. Todos los chats que sean canalizados tendrán que tener la petición para ese fin por parte del ciudadano interesado.
---------------------	--

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	
Encargado	Descripción de las actividades
Responsable de la Unidad de Atención Digital	1. Recibe el chat a través de Landbot (GuaZap).
Responsable de la Unidad de Atención Digital	2. Envía diálogo de presentación y se pregunta ¿En qué se le puede apoyar?
Responsable de la Unidad de Atención Digital	3. Realiza varias preguntas a la persona para identificar a qué dependencia se canaliza su petición.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	4. Brinda los datos que requiere, el número telefónico, domicilio y nombre de la dependencia.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	5. Pregunta si se le puede ayudar con alguna otra cosa.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	6. Envía plantilla de despedida.
Responsable de la Unidad de Atención Digital	7. Cierra el chat.

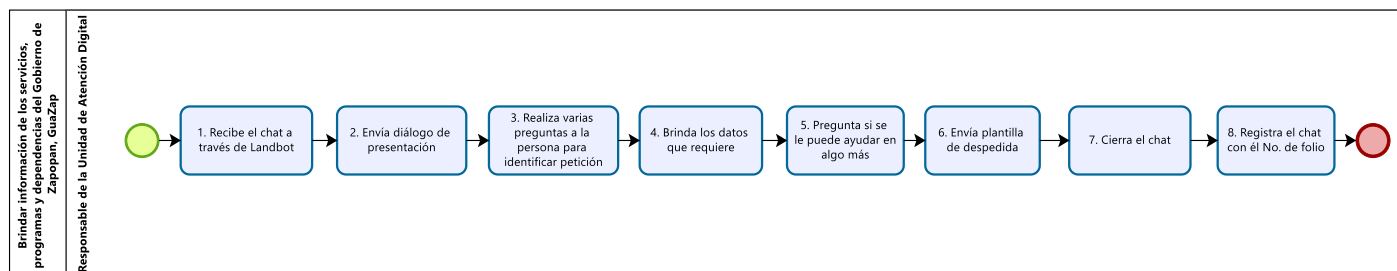
MPR-11010000-01	Página 27 de 53
-----------------	-----------------



Responsable de la Unidad de Atención Digital	8. Registra el chat con el número de folio en el formulario y termina el procedimiento.
Producto final	Información sobre las dependencias de servicios municipales que pertenecen al Gobierno de Zapopan.

REFERENCIAS DOCUMENTALES	
1. Manual de Organización de la Dirección de Contacto Ciudadano	
INTERRELACIONES CON OTROS DOCUMENTOS Y/O PROCEDIMIENTOS	
Título	Código
N/A	N/A
FORMATOS Y REGISTROS	
Título	Código (De aplicar)
N/A	N/A
INDICADORES DE MEDICIÓN	
1. 117 (PBR) Asesorías de Trámites y Servicios Municipales a Través de Medios Digitales.	
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 de servicios públicos a través de los "Visores Zapopan"	Código del procedimiento:	PRC-11010200-01
Dependencia o coordinación:	Coordinación General de Cercanía Ciudadana	Fecha de emisión:	6-mzo-2026
Dirección de área:	Dirección de Contacto Ciudadano	Fecha de actualización:	N/A
Unidad departamental:	Unidad de Reporte Móvil	Versión:	00
Objetivo del procedimiento:	Supervisar y generar solicitudes en servicios públicos, durante los recorridos en las diferentes colonias de Zapopan .	Función en el Manual de Organización:	5, 9, 23
Alcance del procedimiento:	Población en general		
Enlace externo que elaboró	Guadalupe de los Ángeles Arellano Estrella		
Enlace interno de la Dirección de Simplificación y Digitalización que revisó:	Adriana Elizabeth Núñez Macías		
Responsable del procedimiento que autorizó:	Vladimir Gerardo Rico Tostado		

Política(s):	<ol style="list-style-type: none"> 1. Para poder programar rutas y polígonos será necesario verificar mediante Google Maps. 2. Para eventos del Gobierno de Zapopan, es necesario consultar la agenda y validar las rutas en avenidas principales, puntos de concentración masiva y lugares emblemáticos.
---------------------	---

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	
Encargado	Descripción de las actividades
Responsable de la dirección de Contacto Ciudadano	1. Recibe la información para programación de ruta en avenidas principales, puntos de concentración y lugares clave en caso de evento del Gobierno de Zapopan.
Responsable de la Unidad de Reporte Móvil	2. Programa la ruta a través de Google Maps, conforme a los requerimientos.
Responsable de la Unidad de Reporte Móvil	3. Elabora el formato correspondiente para la ruta y/o el polígono a cubrir.
Responsable de la Unidad de Reporte Móvil	4. Realiza una reunión previa en las oficinas de la dirección de contacto ciudadano, en donde se asignan las indicaciones de la programación del día.
Responsable de la Unidad de Reporte Móvil	5. Da salida al equipo operativo, considerando las indicaciones de la reunión previa y la programación de actividades diarias por medio de los vehículos institucionales con los que cuenta el área de Visores Zapopan.
Responsable de la Unidad de	6. Cubre la ruta programada para anticiparse a las solicitudes ciudadanas.

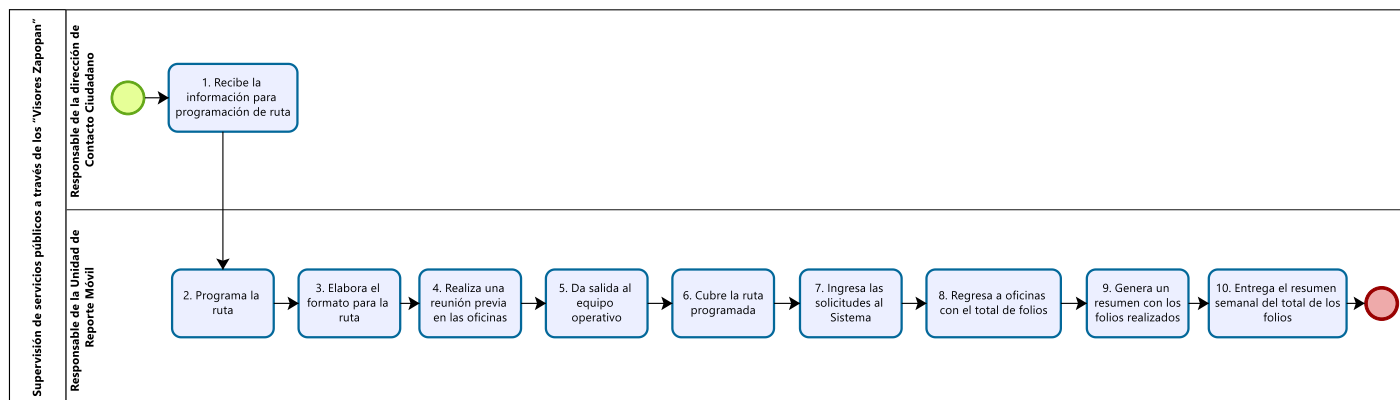
MPR-11010000-01	Página 29 de 53
-----------------	-----------------



Reporte Móvil	
Responsable de la Unidad de Reporte Móvil	7. Ingresas las solicitudes al Sistema de Zapopan Cercano y llena los datos de descripción del servicio que se solicita, la dirección del servicio solicitado (calle, entre cruces, colonia) y se cargan imágenes.
Responsable de la Unidad de Reporte Móvil	8. Regresa a oficinas con el total de folios que se generaron durante su jornada laboral.
Responsable de la Unidad de Reporte Móvil	9. Genera un resumen con los folios realizados por Visores Zapopan por medio del Sistema Zapopan Cercano.
Responsable de la Unidad de Reporte Móvil	10. Entrega el resumen semanal del total de folios realizados por Visores Zapopan a la dirección de Contacto Ciudadano y termina el procedimiento.
Producto final	Generación de folios para servicios públicos municipales previos al reporte ciudadano.

REFERENCIAS DOCUMENTALES	
1. Manual de Organización de la Dirección de Contacto Ciudadano	
INTERRELACIONES CON OTROS DOCUMENTOS Y/O PROCEDIMIENTOS	
Título	Código
N/A	N/A
FORMATOS Y REGISTROS	
Título	Código (De aplicar)
1. La plataforma del Sistema Zapopan Cercano.	N/A
INDICADORES DE MEDICIÓN	
N/A	
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:	Verificación a través de los “Visores Zapopan”, de la realización de servicios públicos derivados de los folios generados	Código del procedimiento:	PRC-11010200-02
Dependencia o coordinación:	Coordinación General de Cercanía Ciudadana	Fecha de emisión:	6-mzo-2026
Dirección de área:	Dirección de Contacto Ciudadano	Fecha de actualización:	N/A
Unidad departamental:	Unidad de Reporte Móvil	Versión:	00
Objetivo del procedimiento:	Verificar en sitio las distintas solicitudes reportadas en el Sistema Zapopan Cercano con estatus “resuelto”, correspondientes a servicios públicos.	Función en el Manual de Organización:	6
Alcance del procedimiento:	Población en general		
Enlace externo que elaboró	Guadalupe de los Ángeles Arellano Estrella		
Enlace interno de la Dirección de Simplificación y Digitalización que revisó:	Adriana Elizabeth Núñez Macías		
Responsable del procedimiento que autorizó:	Vladimir Gerardo Rico Tostado		

Política(s):	1. Para poder verificar es necesario el listado de los folios del Sistema Zapopan Cercano en estatus de resuelto por parte de la unidad de verificación y monitoreo de servicios.
---------------------	---

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	
Encargado	Descripción de las actividades
Responsable de la Unidad de Reporte Móvil	1. Descarga las solicitudes reportadas en el Sistema Zapopan Cercano con estatus de resuelto.
Responsable de la Unidad de Reporte Móvil	2. Realiza un listado de folios resueltos del Sistema Zapopan Cercano para generar una ruta en Google Maps para cada vehículo.
Responsable de la Unidad de Reporte Móvil	3. Planea con las georreferencias y la ruta impresa con direcciones y descripción de los folios a verificar.
Responsable de la Unidad de Reporte Móvil	4. Acude a las distintas rutas programadas de la actividad número 3 en los vehículos de Visores Zapopan.
Responsable de la Unidad de Reporte Móvil	5. Revisa los folios con toda la información necesaria y se valida la verificación.
Responsable de la Unidad de Reporte Móvil	6. Cambia el estatus del folio si se encuentra atendido por la coordinación de servicios municipales en el Sistema Zapopan Cercano.
Responsable de la Unidad de Reporte Móvil	7. Entrega el listado de folios que verificaron en campo con las observaciones pertinentes detectadas y termina el procedimiento.

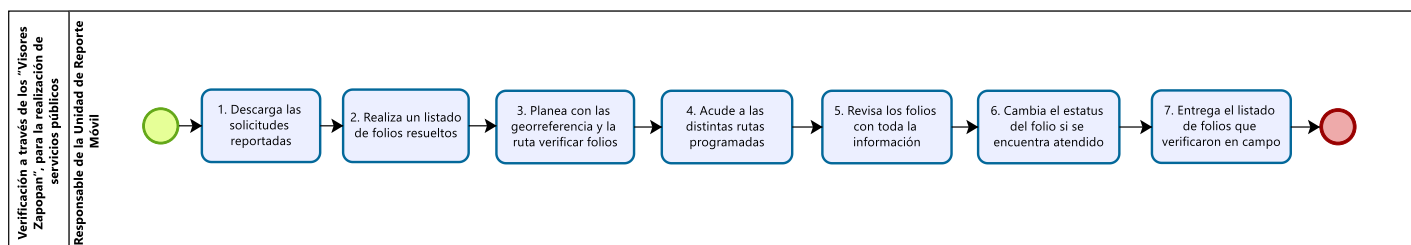
MPR-11010000-01	Página 31 de 53
-----------------	-----------------



Producto final	Solicitudes verificadas en sitio.
-----------------------	-----------------------------------

REFERENCIAS DOCUMENTALES	
1. Manual de Organización de la Dirección de Contacto Ciudadano	
INTERRELACIONES CON OTROS DOCUMENTOS Y/O PROCEDIMIENTOS	
Título	Código
N/A	N/A
FORMATOS Y REGISTROS	
Título	Código (De aplicar)
1. La plataforma del Sistema Zapopan Cercano.	N/A
INDICADORES DE MEDICIÓN	
1. 617 (PBR) Verificación de las Solicitudes Realizadas por la Ciudadanía en Materia de Servicios Públicos Municipales.	
TRÁMITES Y SERVICIOS VINCULADOS AL PROCEDIMIENTO	
Homoclave del RETYS	Nombre oficial del trámite o servicio
N/A	N/A

DIAGRAMA DE FLUJO



MPR-11010000-01	Página 32 de 53
-----------------	-----------------



IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Nombre del procedimiento:	Instalación de módulo de atención al público, por parte del personal de la Dirección de Contacto Ciudadano	Código del procedimiento:	PRC-11010200-03
Dependencia o coordinación:	Coordinación General de Cercanía Ciudadana	Fecha de emisión:	6-mzo-2026
Dirección de área:	Dirección de Contacto Ciudadano	Fecha de actualización:	N/A
Unidad departamental:	Unidad de Reporte Móvil	Versión:	00
Objetivo del procedimiento:	Recibir y atender las solicitudes de los ciudadanos, así como dar orientación sobre los servicios públicos del Gobierno de Zapopan.	Función en el Manual de Organización:	1, 2, 5
Alcance del procedimiento:	Población en general		
Enlace externo que elaboró	Guadalupe de los Ángeles Arellano Estrella		
Enlace interno de la Dirección de Simplificación y Digitalización que revisó:	Adriana Elizabeth Núñez Macías		
Responsable del procedimiento que autorizó:	Vladimir Gerardo Rico Tostado		

Política(s):	<ol style="list-style-type: none"> 1. Para poder recibir las solicitudes se deberá contar con el espacio adecuado para la atención. 2. Los reportes generados deberán contar con los datos del solicitante, descripción detallada de lo solicitado y la georreferencia del mismo.
---------------------	---

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	
Encargado	Descripción de las actividades
Responsable de la dirección de Contacto Ciudadano	1. Recibe la información (fecha, hora y lugar), del evento a cubrir por el área de comunicación de la Coordinación de Cercanía Ciudadana.
Responsable de la Unidad de Reporte Móvil	2. Agenda el tipo de evento a cubrir en la unidad de verificación y monitoreo de servicios.
Responsable de la Unidad de Reporte Móvil	3. Convoca al personal de la unidad de verificación y monitoreo de servicios para cubrir el evento.
Responsable de la Unidad de Reporte Móvil	4. Instala el módulo en el evento, con material entregable acerca de la Coordinación General de Cercanía Ciudadana, asimismo con los formatos para el levantamiento de servicios.
Responsable de la Unidad de Reporte Móvil	5. Deriva a la ciudadanía con las áreas correspondientes según la solicitud durante el evento.
Responsable de la Unidad de Reporte Móvil	6. Genera las solicitudes en el Sistema Zapopan Cercano durante el evento.

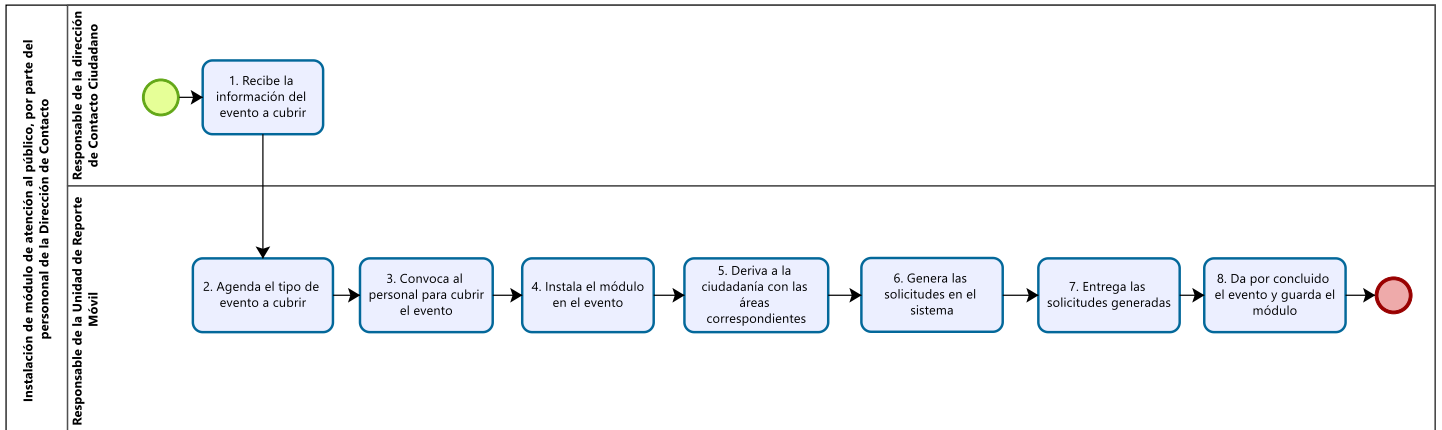
MPR-11010000-01	Página 33 de 53
-----------------	-----------------



Responsable de la Unidad de Reporte Móvil	7. Entrega las solicitudes generadas a la unidad de verificación y monitoreo de servicios para darle seguimiento.
Responsable de la Unidad de Reporte Móvil	8. Da por concluido el evento y se desinstala el módulo para ser entregado en la oficina de la Dirección de contacto ciudadano y termina el procedimiento
Producto final	Orientar a la ciudadanía en los eventos por medio de un módulo de atención.

REFERENCIAS DOCUMENTALES	
1. Manual de Organización de la Dirección de Contacto Ciudadano	
INTERRELACIONES CON OTROS DOCUMENTOS Y/O PROCEDIMIENTOS	
Título	Código
N/A	N/A
FORMATOS Y REGISTROS	
Título	Código (De aplicar)
N/A	N/A
INDICADORES DE MEDICIÓN	
N/A	
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:	Socialización y difusión de las actividades, eventos y programas del Gobierno de Zapopan	Código del procedimiento:	PRC-11010200-04
Dependencia o coordinación:	Coordinación General de Cercanía Ciudadana	Fecha de emisión:	6-mzo-2026
Dirección de área:	Dirección de Contacto Ciudadano	Fecha de actualización:	N/A
Unidad departamental:	Unidad de Reporte Móvil	Versión:	00
Objetivo del procedimiento:	Dar a conocer a la ciudadanía, las distintas actividades, eventos y programas del Gobierno de Zapopan.	Función en el Manual de Organización:	1
Alcance del procedimiento:	Población en general		
Enlace externo que elaboró	Guadalupe de los Ángeles Arellano Estrella		
Enlace interno de la Dirección de Simplificación y Digitalización que revisó:	Adriana Elizabeth Núñez Macías		
Responsable del procedimiento que autorizó:	Vladimir Gerardo Rico Tostado		

Política(s):	1. Para poder socializar los distintos eventos que la Coordinación General de Cercanía Ciudadana o cualquier dependencia del Gobierno de Zapopan se tendrá que recibir en tiempo y forma la solicitud correspondiente para ese fin.
--------------	---

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	
Encargado	Descripción de las actividades
Responsable de la dirección de Contacto Ciudadano	1. Recibe la información (fecha, hora y lugar), sobre la socialización del evento de cualquier dependencia del Gobierno de Zapopan
Enlace de Dependencias Involucradas	2. Confirma fecha de inicio.
Responsable de la Unidad de Reporte Móvil	3. Recibe el formato y/o el polígono para la socialización del área que lo requiere.
Responsable de la Unidad de Reporte Móvil	4. Capacita al equipo con el evento a socializar, así como la cantidad de manzanas a cubrir.
Responsable de la Unidad de Reporte Móvil	5. Lleva a cabo la socialización, considerando la programación de actividades diarias.
Responsable de la Unidad de Reporte Móvil	6. Regresa a la unidad con el formato completo (fecha, lugar y hora de la socialización, material de apoyo)

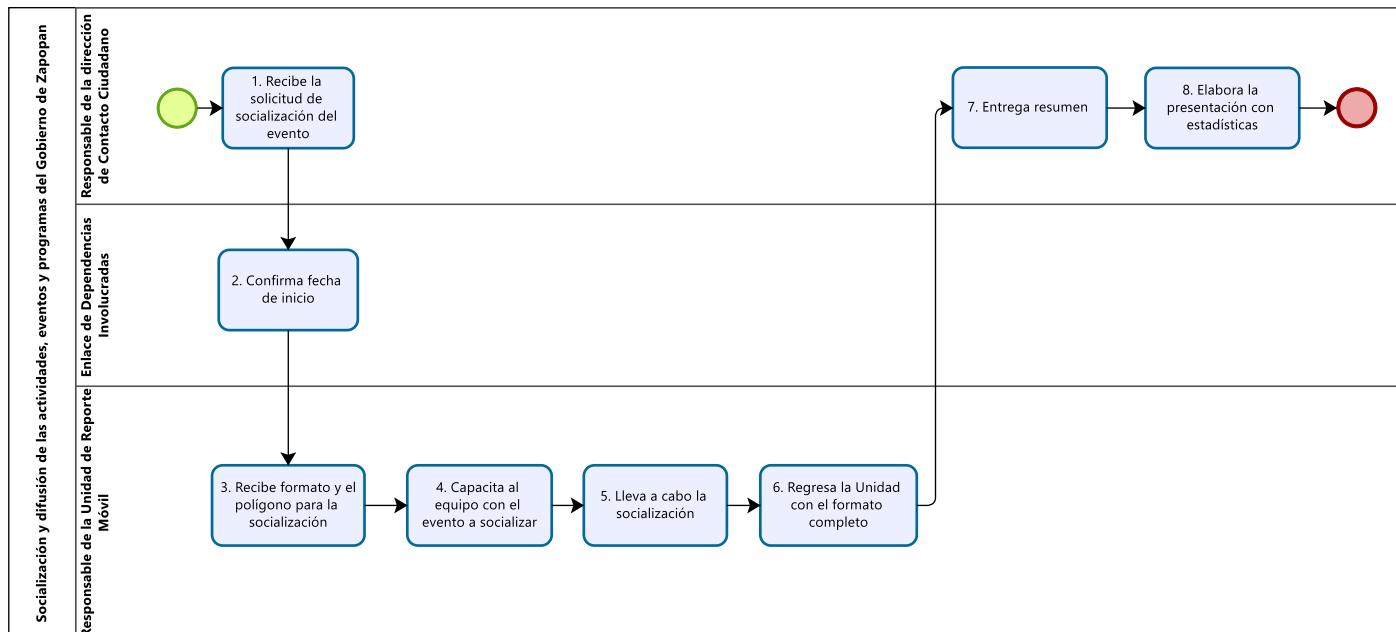
MPR-11010000-01	Página 35 de 53
-----------------	-----------------



Responsable de la dirección de Contacto Ciudadano	7. Entrega resumen a la Jefatura de la Unidad.
Responsable de la dirección de Contacto Ciudadano	8. Elabora la presentación con estadísticas y ficha metodológica.
Producto final	Hacer del conocimiento y/o entrega de la invitación del evento programado del municipio de Zapopan. A la ciudadanía que vive en el área socializada.

REFERENCIAS DOCUMENTALES	
1. Manual de Organización de la Dirección de Contacto Ciudadano	
INTERRELACIONES CON OTROS DOCUMENTOS Y/O PROCEDIMIENTOS	
Título	Código
N/A	N/A
FORMATOS Y REGISTROS	
Título	Código (De aplicar)
N/A	N/A
INDICADORES DE MEDICIÓN	
N/A	
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:	Recorrido y atención a las solicitudes ciudadanas, durante los eventos del programa "De Cerca Se Trabaja Mejor"	Código del procedimiento:	PRC-11010300-01
Dependencia o coordinación:	Coordinación General de Cercanía Ciudadana	Fecha de emisión:	6-mzo-2026
Dirección de área:	Dirección de Contacto Ciudadano	Fecha de actualización:	N/A
Unidad departamental:	Unidad de Verificación y Monitoreo de Servicios	Versión:	00
Objetivo del procedimiento:	Recibir las solicitudes de los ciudadanos para darle la atención correspondiente.	Función en el Manual de Organización:	1, 2, 5, 10, 11, 13
Alcance del procedimiento:	Población en general		
Enlace externo que elaboró	Guadalupe de los Ángeles Arellano Estrella		
Enlace interno de la Dirección de Simplificación y Digitalización que revisó:	Adriana Elizabeth Núñez Macías		
Responsable del procedimiento que autorizó:	Vladimir Gerardo Rico Tostado		

Política(s):	1. Los reportes deberán ir con los datos necesarios (calle, cruces, colonia, referencias sobre el lugar), para generar la solicitud de servicio en el Sistema Zapopan Cercano.
---------------------	--

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	
Encargado	Descripción de las actividades
Responsable de la dirección de Contacto Ciudadano	1. Recibe la información (fecha, hora y lugar), del evento a cubrir por el área encargada de la comunicación de la Coordinación de Cercanía Ciudadana.
Responsable de la Unidad de Verificación y Monitoreo de Servicios	2. Agenda el evento a cubrir en la unidad de verificación y monitoreo de servicios.
Responsable de la Unidad de Verificación y Monitoreo de Servicios	3. Convoca al personal de la unidad de verificación y monitoreo de Servicio para cubrir el evento.
Responsable de la Unidad de Verificación y Monitoreo de Servicios	4. Cubre el recorrido del evento, tomando las solicitudes de servicios de los domicilios que se visitan.
Responsable de la Unidad de Verificación y Monitoreo de Servicios	5. Acude al punto de final para recabar las peticiones de los ciudadanos durante el recorrido del evento.
Responsable de la Unidad de Verificación y Monitoreo de Servicios	6. Genera una ficha por medio de un Word en donde se agrega la información de las peticiones de los ciudadanos realizadas en el evento para darle seguimiento y atención.
Responsable de la Unidad de Verificación y Monitoreo de Servicios	7. Entrega la ficha en la unidad de verificación y monitoreo de servicios para darle seguimiento a los solicitantes por vía telefónica.

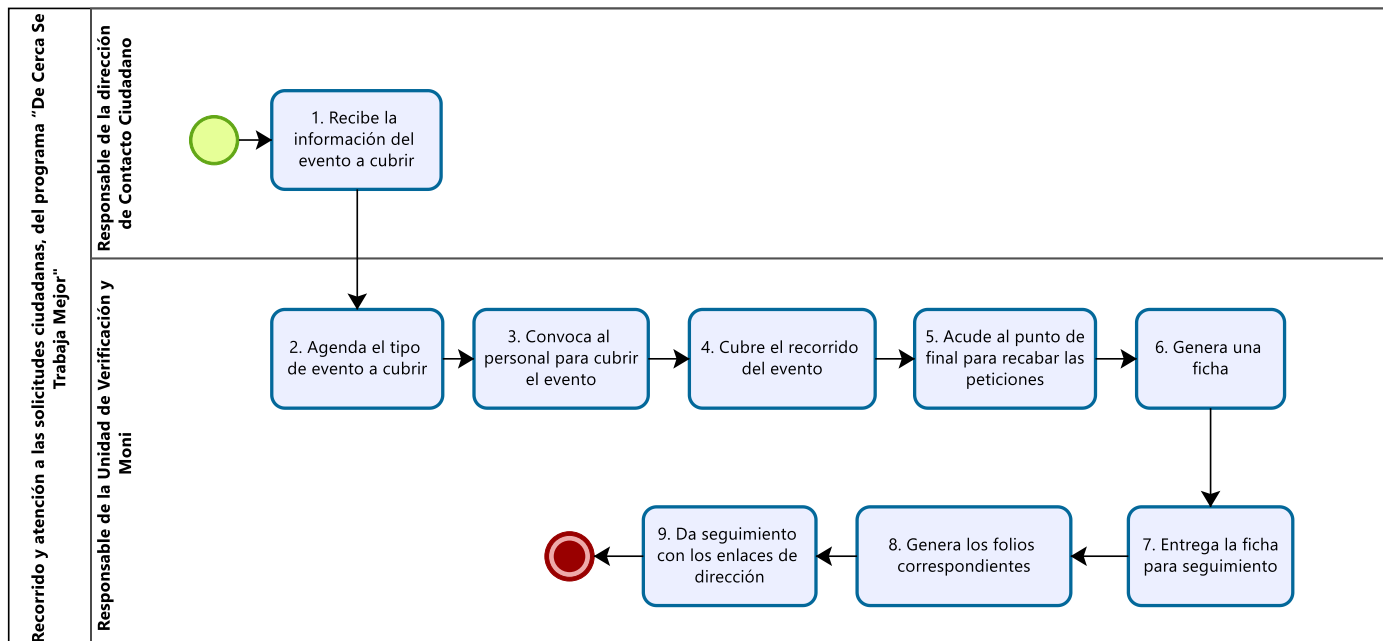
MPR-11010000-01	Página 37 de 53
-----------------	-----------------



Responsable de la Unidad de Verificación y Monitoreo de Servicios	8. Genera los folios correspondientes de las solicitudes que se reciben en el evento.
Responsable de la Unidad de Verificación y Monitoreo de Servicios	9. Da seguimiento con los enlaces de dirección para que sean atendidas las solicitudes y termina el procedimiento.
Producto final	Atención y seguimiento de las solicitudes realizadas por la ciudadanía en el evento.

REFERENCIAS DOCUMENTALES	
1. Manual de Organización de la Dirección de Contacto Ciudadano	
INTERRELACIONES CON OTROS DOCUMENTOS Y/O PROCEDIMIENTOS	
Título	Código
N/A	N/A
FORMATOS Y REGISTROS	
Título	Código (De aplicar)
1. La plataforma del Sistema Zapopan Cercano.	N/A
INDICADORES DE MEDICIÓN	
N/A	
TRÁMITES Y SERVICIOS VINCULADOS AL PROCEDIMIENTO	
Homoclave del RETYS	Nombre oficial del trámite o servicio
N/A	N/A

DIAGRAMA DE FLUJO



MPR-11010000-01	Página 38 de 53
-----------------	-----------------



IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Nombre del procedimiento:	Recepción y atención de solicitudes ciudadanas durante los eventos del programa "Barrio Cercano"	Código del procedimiento:	PRC-11010300-02
Dependencia o coordinación:	Coordinación General de Cercanía Ciudadana	Fecha de emisión:	6-mzo-2026
Dirección de área:	Dirección de Contacto Ciudadano	Fecha de actualización:	N/A
Unidad departamental:	Unidad de Verificación y Monitoreos de Servicios	Versión:	00
Objetivo del procedimiento:	Recibir las solicitudes de los ciudadanos para darle la atención correspondiente.	Función en el Manual de Organización:	1, 2, 5, 10, 11, 13
Alcance del procedimiento:	Población en general		
Enlace externo que elaboró	Guadalupe de los Ángeles Arellano Estrella		
Enlace interno de la Dirección de Simplificación y Digitalización que revisó:	Adriana Elizabeth Núñez Macías		
Responsable del procedimiento que autorizó:	Vladimir Gerardo Rico Tostado		

Política(s):	1. Los reportes deberán ir con los datos necesarios (calle, cruces, colonia, referencias sobre el lugar), para generar la solicitud de servicio en el Sistema Zapopan Cercano
---------------------	---

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	
Encargado	Descripción de las actividades
Responsable de la dirección de Contacto Ciudadano	1. Recibe la información (fecha, hora y lugar), del evento a cubrir por el área de comunicación de la ciudad Coordinación de Cercanía Ciudadana.
Responsable de la Unidad de Verificación y Monitoreo de Servicios	2. Agenda el evento a cubrir en la unidad de verificación y monitoreo de servicios.
Responsable de la Unidad de Verificación y Monitoreo de Servicios	3. Convoca al personal de la Unidad de Verificación y Monitoreo de Servicio para cubrir el evento.
Responsable de la Unidad de Verificación y Monitoreo de Servicios	4. Acude al evento para recabar las peticiones de los ciudadanos que hagan uso de la voz por medio del micrófono, tomando la información de la solicitud y datos personales.
Responsable de la Unidad de Verificación y Monitoreo de Servicios	5. Genera una ficha por medio de un Word en donde se agrega la información de las peticiones de los ciudadanos realizadas en el evento para darle seguimiento y atención.
Responsable de la Unidad de Verificación y Monitoreo de Servicios	6. Entrega la ficha en la unidad de verificación y monitoreo de servicios para darle seguimiento a los solicitantes por vía telefónica.
Responsable de la Unidad de Verificación y Monitoreo de Servicios	7. Genera los folios correspondientes de las solicitudes que se reciben en el evento.

MPR-11010000-01	Página 39 de 53
-----------------	-----------------



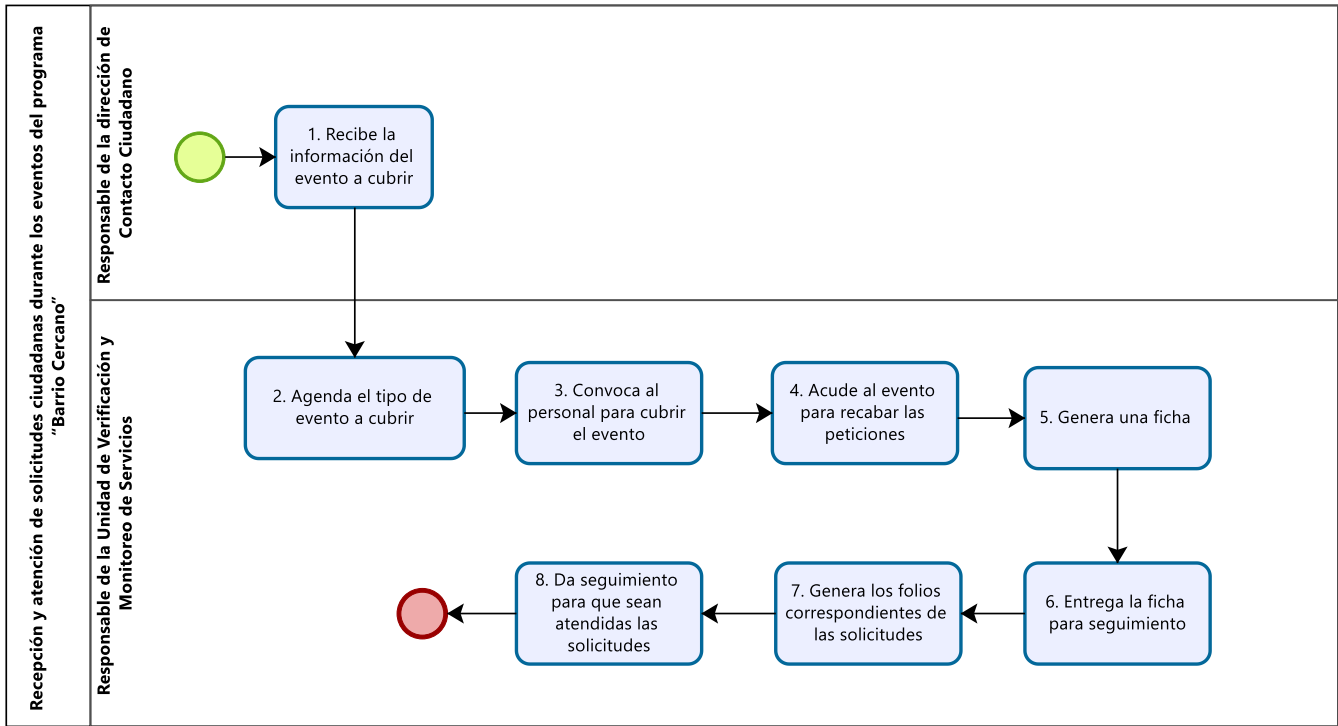
Responsable de la Unidad de Verificación y Monitoreo de Servicios	8. Da seguimiento con los enlaces de dirección de la coordinación de servicios municipales para que sean atendidas las solicitudes y termina el procedimiento.
Producto final	Atención y seguimiento de las solicitudes realizadas por la ciudadanía en el evento.

REFERENCIAS DOCUMENTALES	
1. Manual de Organización de la Dirección de Contacto Ciudadano	
INTERRELACIONES CON OTROS DOCUMENTOS Y/O PROCEDIMIENTOS	
Título	Código
N/A	N/A
FORMATOS Y REGISTROS	
Título	Código (De aplicar)
1. La plataforma del Sistema Zapopan Cercano.	N/A
INDICADORES DE MEDICIÓN	
N/A	
TRÁMITES Y SERVICIOS VINCULADOS AL PROCEDIMIENTO	
Homoclave del RETYS	Nombre oficial del trámite o servicio
N/A	N/A

MPR-11010000-01	Página 40 de 53
-----------------	-----------------



DIAGRAMA DE FLUJO





IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Nombre del procedimiento:	Seguimiento a los folios de servicios públicos realizados a través de los "Visores Zapopan"	Código del procedimiento:	PRC-11010300-03
Dependencia o coordinación:	Coordinación General de Cercanía Ciudadana	Fecha de emisión:	6-mzo-2026
Dirección de área:	Dirección de Contacto Ciudadano	Fecha de actualización:	N/A
Unidad departamental:	Unidad de Verificación y Monitoreo de Servicios	Versión:	00
Objetivo del procedimiento:	Monitorear los folios de servicios públicos realizados a través de los "Visores Zapopan", desde su creación hasta la conclusión.	Función en el Manual de Organización:	5, 9, 20
Alcance del procedimiento:	Población en general		
Enlace externo que elaboró	Guadalupe de los Ángeles Arellano Estrella		
Enlace interno de la Dirección de Simplificación y Digitalización que revisó:	Adriana Elizabeth Núñez Macías		
Responsable del procedimiento que autorizó:	Vladimir Gerardo Rico Tostado		

Política(s):	1. N/A
---------------------	--------

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	
Encargado	Descripción de las actividades
Responsable de la Unidad de Verificación y Monitoreo de Servicios	1. Recibe en la oficina de la unidad de verificación y monitoreo de servicios, los folios diarios que generan los Visores Zapopan dentro de sus rutas.
Responsable de la Unidad de Verificación y Monitoreo de Servicios	2. Revisa de manera individual los folios del Sistema Zapopan Cercano y que cumplan con la información correcta para la ejecución de servicio: <ul style="list-style-type: none"> • Dependencia (Dirección o área de ejecución). • Subcategoría (servicio solicitado). • Domicilio donde se ejecutará el servicio (calle, entre calles y colonia). • Fotografía de evidencia.
N/A	3. ¿Los folios se encuentran correctamente realizados?
N/A	En caso de que los folios no se encuentren correctamente realizados, pasa a la actividad 4.
N/A	En caso de que los folios se encuentren correctamente realizados, pasa a la actividad 5.
Responsable de la Unidad de Verificación y Monitoreo de Servicios	4. Contacta al creador del folio (Visores), para solicitarle completar la información necesaria (edición de folio en el Sistema "Zapopan Cercano"

MPR-11010000-01	Página 42 de 53
-----------------	-----------------

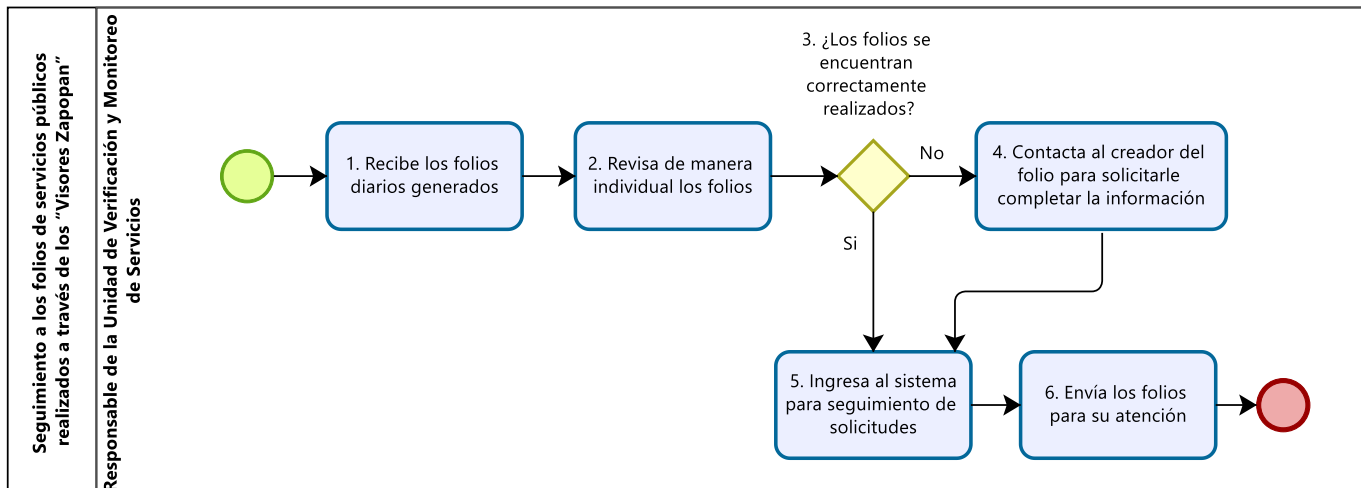


	servicios a ejecutar; calle, entres calles, colonia o cualquier información que sirva de referencia para identificar el lugar a realizar el servicio).
Responsable de la Unidad de Verificación y Monitoreo de Servicios	5. Ingresar al sistema Zapopan Cercano para el adecuado control y seguimiento de todas las solicitudes de servicio.
Responsable de la Unidad de Verificación y Monitoreo de Servicios	6. Envía los folios para su atención a los "Enlaces de Dirección" de la Coordinación de Servicios Municipales para el seguimiento correspondiente y termina el procedimiento.
Producto final	Monitorear las solicitudes generadas por Visores Zapopan desde su creación hasta la conclusión.

REFERENCIAS DOCUMENTALES	
1. Manual de Organización de la Dirección de Contacto Ciudadano	
INTERRELACIONES CON OTROS DOCUMENTOS Y/O PROCEDIMIENTOS	
Título	Código
N/A	N/A
FORMATOS Y REGISTROS	
Título	Código (De aplicar)
1. La plataforma del Sistema Zapopan Cercano.	N/A
INDICADORES DE MEDICIÓN	
1. 617 (PBR) Verificación de las Solicitudes Realizadas por la Ciudadanía en Materia de Servicios Públicos Municipales.	
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:	Atención y seguimiento a folios de servicios públicos, a través de la Unidad de Verificación y Monitoreo de Servicios	Código del procedimiento:	PRC-11010300-04
Dependencia o coordinación:	Coordinación General de Cercanía Ciudadana	Fecha de emisión:	6-mzo-2026
Dirección de área:	Dirección de Contacto Ciudadano	Fecha de actualización:	N/A
Unidad departamental:	Unidad de Verificación y Monitoreo de Servicios	Versión:	00
Objetivo del procedimiento:	Atender las solicitudes en servicios públicos de las distintas dependencias del Gobierno de Zapopan.	Función en el Manual de Organización:	5
Alcance del procedimiento:	Población en general		
Enlace externo que elaboró	Guadalupe de los Ángeles Arellano Estrella		
Enlace interno de la Dirección de Simplificación y Digitalización que revisó:	Adriana Elizabeth Núñez Macías		
Responsable del procedimiento que autorizó:	Vladimir Gerardo Rico Tostado		

Política(s):	1. N/A
---------------------	--------

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	
Encargado	Descripción de las actividades
Responsable de la Unidad de Verificación y Monitoreo de Servicios	1. Recibe folios generados por medio de whatsapp y correo electrónico institucional de las distintas áreas del Gobierno de Zapopan.
Responsable de la Unidad de Verificación y Monitoreo de Servicios	2. Revisa de manera individual los folios del Sistema Zapopan Cercano y que cumplan con la información correcta para la ejecución de servicio: <ul style="list-style-type: none"> ● Dependencia (Dirección o área de ejecución). ● Subcategoría (servicio solicitado). ● Domicilio donde se ejecutará el servicio (calle, entre calles y colonia). ● Fotografía de evidencia.
N/A	3. ¿Los folios se encuentran correctamente realizados?
N/A	En caso de que los folios no se encuentren correctamente realizados, pasa a la actividad 4.
N/A	En caso de que los folios si se encuentren correctamente realizados, pasa a la actividad 5.

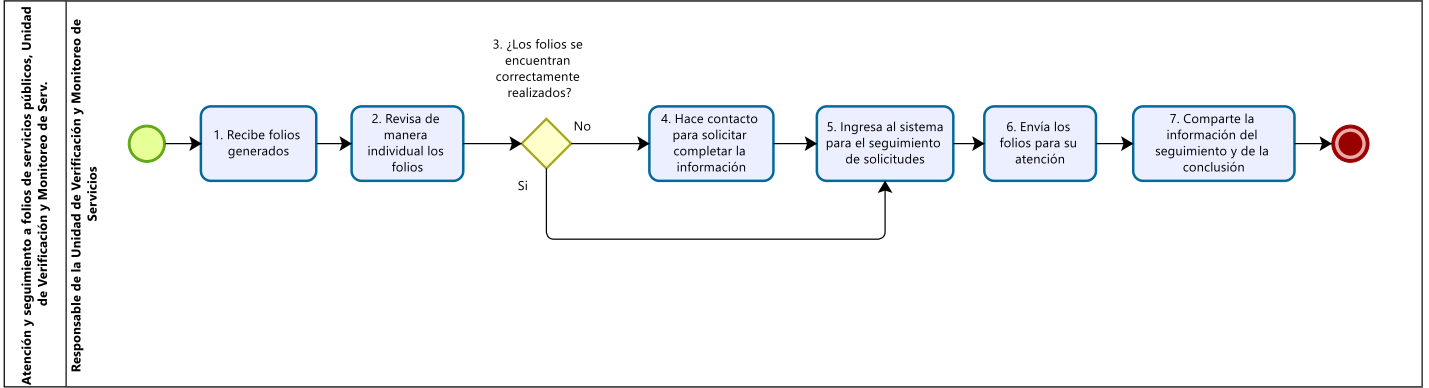


Responsable de la Unidad de Verificación y Monitoreo de Servicios	4. Hace contacto con el enlace de la Dependencia correspondiente para solicitarle completar la información necesaria (edición de folio en el Sistema "Zapopan Cercano", servicio a ejecutar; calle, entres calles, colonia o cualquier información que sirva de referencia para identificar el lugar de ejecución del servicio).
Responsable de la Unidad de Verificación y Monitoreo de Servicios	5. Ingresa al Sistema Zapopan Cercano para el adecuado control y seguimiento de todas las solicitudes de servicios.
Responsable de la Unidad de Verificación y Monitoreo de Servicios	6. Envía los folios para su atención a los "Enlaces de Dirección" de la Coordinación de Servicios Municipales para su seguimiento correspondiente.
Responsable de la Unidad de Verificación y Monitoreo de Servicios	7. Comparte la información del seguimiento y de la conclusión de los folios con las áreas correspondientes y termina el procedimiento.
Producto final	Folios atendidos por la Coordinación de Servicios Municipales

REFERENCIAS DOCUMENTALES	
1. N/A	
INTERRELACIONES CON OTROS DOCUMENTOS Y/O PROCEDIMIENTOS	
Título	Código
1. N/A	N/A
FORMATOS Y REGISTROS	
Título	Código (De aplicar)
1. La plataforma del Sistema Zapopan Cercano	N/A
INDICADORES DE MEDICIÓN	
1. 002 (PBR) Recepción de Solicitudes de Servicios Públicos Municipales Vía Enlaces de Dirección en el Sistema Zapopan Cercano.	
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:	Verificación de folios de servicios públicos vía llamada telefónica, a través de la Unidad de Verificación y Monitoreo de Servicios	Código del procedimiento:	PRC-11010300-05
Dependencia o coordinación:	Coordinación General de Cercanía Ciudadana	Fecha de emisión:	6-mzo-2026
Dirección de área:	Dirección de Contacto Ciudadano	Fecha de actualización:	N/A
Unidad departamental:	Unidad de Verificación y Monitoreo de Servicios.	Versión:	00
Objetivo del procedimiento:	Verificar que los folios de servicios públicos que se encuentran en estatus "resuelto", hayan sido atendidos.	Función en el Manual de Organización:	5
Alcance del procedimiento:	Población en general		
Enlace externo que elaboró	Guadalupe de los Ángeles Arellano Estrella		
Enlace interno de la Dirección de Simplificación y Digitalización que revisó:	Adriana Elizabeth Núñez Macías		
Responsable del procedimiento que autorizó:	Vladimir Gerardo Rico Tostado		

Política(s):	1. Para poder verificar es necesario el listado de los folios del Sistema Zapopan Cercano en estatus de resuelto por parte de la unidad de verificación y monitoreo de servicios.
---------------------	---

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	
Encargado	Descripción de las actividades
Responsable de la Unidad de Verificación y Monitoreo de Servicios	1. Descarga diariamente de la plataforma Zapopan Cercano los folios con estatus de "resuelto" por las Direcciones de Servicios Municipales.
Responsable de la Unidad de Verificación y Monitoreo de Servicios	2. Hace contacto con el solicitante por medio de llamada telefónica para confirmar que su servicio se haya realizado exitosamente.
N/A	3. ¿El ciudadano contesta la llamada telefónica?
N/A	En caso de que el ciudadano no conteste la llamada telefónica, pasa a la actividad 4.
N/A	En caso de que el ciudadano si conteste la llamada telefónica, pasa a la actividad 5.
Responsable de la Unidad de Verificación y Monitoreo de Servicios	4. Envía la información de solicitudes de Servicios por medio de los folios al área operativa de campo para su confirmación (Agentes de Cercanía, Visores Zapopan).
N/A	5. Revisa que el folio se encuentre atendido.

MPR-11010000-01	Página 48 de 53
-----------------	-----------------



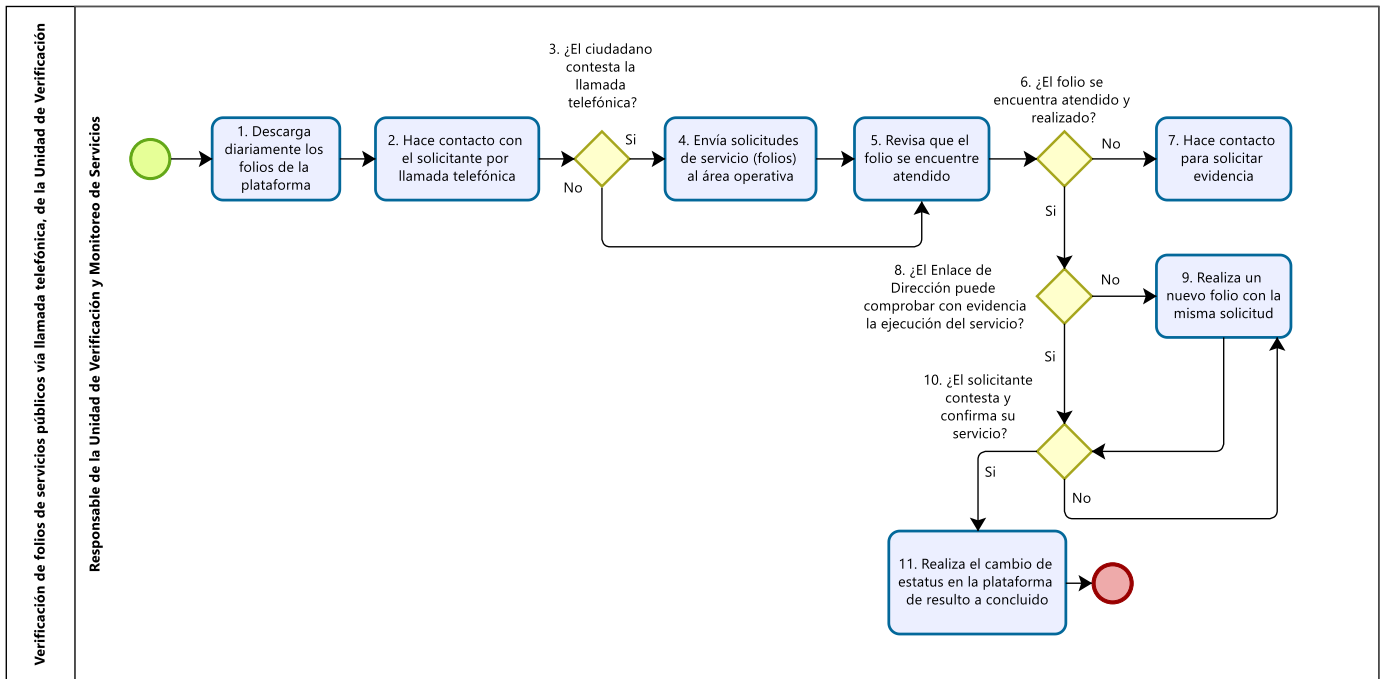
N/A	6. ¿El folio se encuentra atendido y realizado?
N/A	En caso de que el folio se encuentre atendido y realizado, pasa a actividad 8.
N/A	En caso de que el folio no se encuentre atendido y realizado, pasa a la actividad 7.
Responsable de la Unidad de Verificación y Monitoreo de Servicios	7. Hace contacto con el Enlace de Dirección (Coordinación de Servicios Municipales) para solicitar evidencia (fotografías, órdenes de trabajo etc.) para comprobar la ejecución de servicio.
N/A	8. ¿El Enlace de Dirección puede comprobar con evidencia la ejecución del servicio?
N/A	En caso de que el Enlace de Dirección no pueda comprobar con evidencia de la ejecución del servicio, el personal de la unidad de verificación y monitoreo pasa a la actividad 9.
N/A	En caso de que el Enlace de Dirección pueda comprobar con evidencia la ejecución del servicio, el personal de la unidad de verificación y monitoreo de servicios, pasa a la actividad 10.
Responsable de la Unidad de Verificación y Monitoreo de Servicios	9. Realiza un nuevo folio con la misma solicitud de servicio para la atención de la petición del ciudadano.
N/A	10. ¿El solicitante contesta y confirma su servicio?
N/A	En caso de que el solicitante si conteste y confirma su servicio, pasa a la actividad 11.
N/A	En caso de que el solicitante no conteste y confirma su servicio, pasa a la actividad 9.
Responsable de la Unidad de Verificación y Monitoreo de Servicios	11. Realiza el cambio de estatus en la plataforma de “resuelto” a “Concluido” en el Sistema Zapopan Cercano por la Unidad de verificación y monitoreo de servicios y termina el procedimiento.
Producto final	Llamadas realizadas de verificación de los folios que se encuentran en estatus resuelto en el Sistema Zapopan Cercano.

REFERENCIAS DOCUMENTALES	
1. Manual de Organización de la Dirección de Contacto Ciudadano	
INTERRELACIONES CON OTROS DOCUMENTOS Y/O PROCEDIMIENTOS	
Título	Código
N/A	N/A
FORMATOS Y REGISTROS	
Título	Código (De aplicar)
1. La plataforma del Sistema Zapopan Cercano.	N/A
INDICADORES DE MEDICIÓN	
1. 617 (PBR) Verificación de las Solicitudes Realizadas por la Ciudadanía en Materia de Servicios Públicos Municipales.	
TRÁMITES Y SERVICIOS VINCULADOS AL PROCEDIMIENTO	
Homoclave del RETYS	Nombre oficial del trámite o servicio
N/A	N/A

MPR-11010000-01	Página 49 de 53
-----------------	-----------------



DIAGRAMA DE FLUJO





IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Nombre del procedimiento:	Supervisión del entorno municipal en materia de servicios públicos, previo a la realización de los eventos del Gobierno de Zapopan	Código del procedimiento:	PRC-11010300-06
Dependencia o coordinación:	Coordinación General de Cercanía Ciudadana	Fecha de emisión:	6-mzo-2026
Dirección de área:	Dirección de Contacto Ciudadano	Fecha de actualización:	N/A
Unidad departamental:	Unidad de Verificación y Monitoreo de Servicios	Versión:	00
Objetivo del procedimiento:	Visitar y recorrer el entorno municipal, previo a los eventos del Gobierno de Zapopan, en materia de servicios públicos.	Función en el Manual de Organización:	9
Alcance del procedimiento:	Población en general		
Enlace externo que elaboró	Guadalupe de los Ángeles Arellano Estrella		
Enlace interno de la Dirección de Simplificación y Digitalización que revisó:	Adriana Elizabeth Núñez Macías		
Responsable del procedimiento que autorizó:	Vladimir Gerardo Rico Tostado		

Política(s):	1. Para poder realizar la supervisión (scouting), es necesario contar con la programación de eventos del Gobierno de Zapopan.
---------------------	---

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	
Encargado	Descripción de las actividades
Responsable de la dirección de Contacto Ciudadano	1. Recibe la información (fecha, hora y lugar), del evento a cubrir por el área de comunicación de la ciudad Coordinación de Cercanía Ciudadana.
Responsable de la Unidad de Verificación y Monitoreo de Servicios	2. Realiza una supervisión previa en el lugar donde se llevará a cabo el evento.
Responsable de la Unidad de Verificación y Monitoreo de Servicios	3. Elabora los folios pertinentes en servicios públicos municipales previos al evento.
Responsable de la Unidad de Verificación y Monitoreo de Servicios	4. Revisa que cada folio realizado cumpla con la información correcta para la ejecución de servicio: <ul style="list-style-type: none"> ● Categoría (dirección o área de ejecución). ● Subcategoría (servicio solicitado). ● Domicilio donde se ejecutará el servicio (calle, entre calles y colonia). ● Fotografía de evidencia.

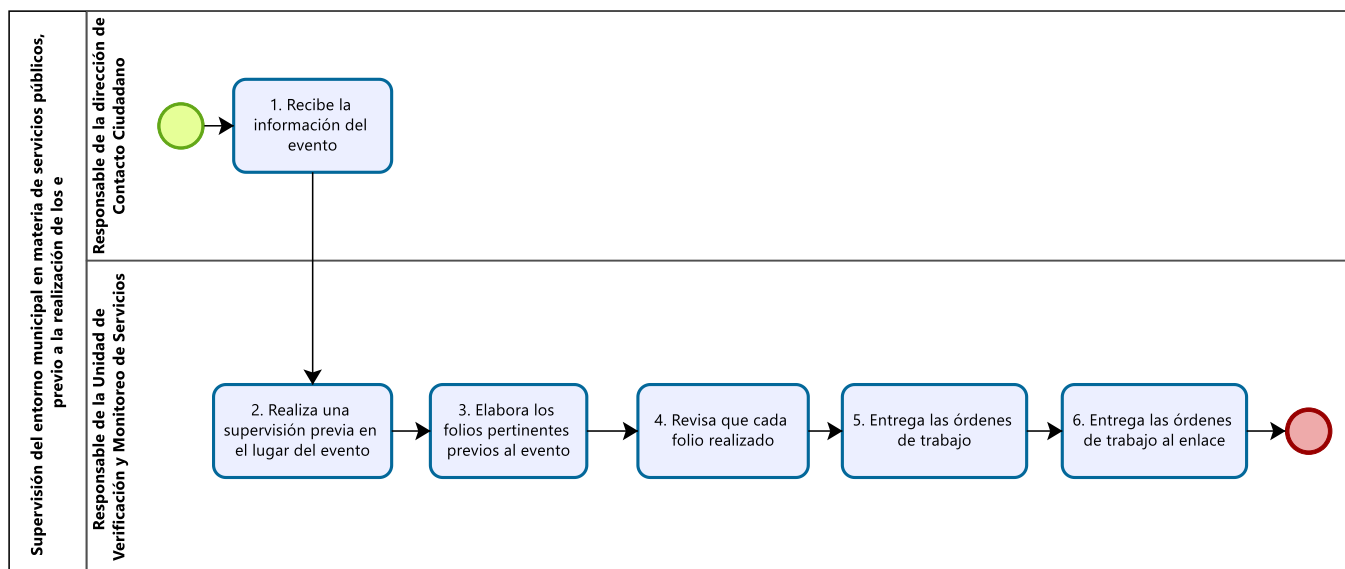
MPR-11010000-01	Página 51 de 53
-----------------	-----------------



Responsable de la Unidad de Verificación y Monitoreo de Servicios	5. Genera órdenes de trabajo en un archivo de Word con las solicitudes que se detectaron en el recorrido, para que la Coordinación de Servicios Municipales ejecute previo al evento.
Responsable de la Unidad de Verificación y Monitoreo de Servicios	6. Entrega las órdenes de trabajo al Enlace de la Coordinación de Servicios Municipales para que sean atendidas.
Producto final	Atención de las solicitudes previas por la Coordinación de Servicios Municipales a los eventos programados .

REFERENCIAS DOCUMENTALES	
1. Manual de Organización de la Dirección de Contacto Ciudadano	
INTERRELACIONES CON OTROS DOCUMENTOS Y/O PROCEDIMIENTOS	
Título	Código
N/A	N/A
FORMATOS Y REGISTROS	
Título	Código (De aplicar)
1. La plataforma del Sistema Zapopan Cercano.	N/A
INDICADORES DE MEDICIÓN	
N/A	
TRÁMITES Y SERVICIOS VINCULADOS AL PROCEDIMIENTO	
Homoclave del RETYS	Nombre oficial del trámite o servicio
N/A	N/A

DIAGRAMA DE FLUJO



MPR-11010000-01	Página 52 de 53
-----------------	-----------------



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/ezMAKhlw7+09XjxQ3m156LOxEcJhtPmM2tvsD5xhtYGwbgosLoITm
1xqc2CHuXEgwAKR7oZYBm33qT0ssAsUyW+I2iXhrkqiEbbUVm9ITgyj/1TBMo
PBhHegV8UV5mOQ8V26gGb1CWUjclE3EtT/hlIW1YQuCwpxRLQdJF6gG5OA=
=

Juan José Frangie Saade
Presidente Municipal

Autorización

nFTNQcixNpH/dc+b1GBm1rc51nX3rGFMz3ilhVckogQCfS6H73u9a79qhKXF2I
Nf8/jfds7EulBIUlmGLkbaVSptUnFKUmJsTUCzuH6OWe/gUon3wdHd3vgFJvU
9Qchbrvu6v+B8OZHekVvDqhPZDHmaYSB2HI84nk+TzNbYv4y/0EWnGDZ7g=
=

Dialhery Díaz González
Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental

Visto Bueno

58e8L1jmQ4cDPkWMIJudQd5wyJxV0tEXducJBfjHRkGK42GjWi8Amd4ocJ8CI
ml3v4pel1axPu9q6B5c48fg4u1E+w1/Yxk0SCWbh8E1AqCOhDjpbFtjTXrrPEP8
RnWzPVRgh1e6O1QGsEyCMrJ7eYVM7By3StT1gUml5DD3gGdgq+uSEh2/sQ
==

Ana Isaura Amador Nieto
Coordinador General de Cercanía Ciudadana

Manual propuesto

xrm6NaI43neBPI9F1s8QW1vjxsR6lBUmYq/8Rb32BkN08exNo6sku2hUM+VGX
6R6mo3026NctkKbi7q8FYGLyEoiC7u3Lxy0zjnhB0ykJVxurevNf8m004zceKxF7
YL1rSMbVWvYAZ0GOIDpTWcD/jl7hkELEuaRTiKQYwLCJD52nSJ7voWBNg==

Vladimir Gerardo Rico Tostado
Director de Contacto Ciudadano

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

