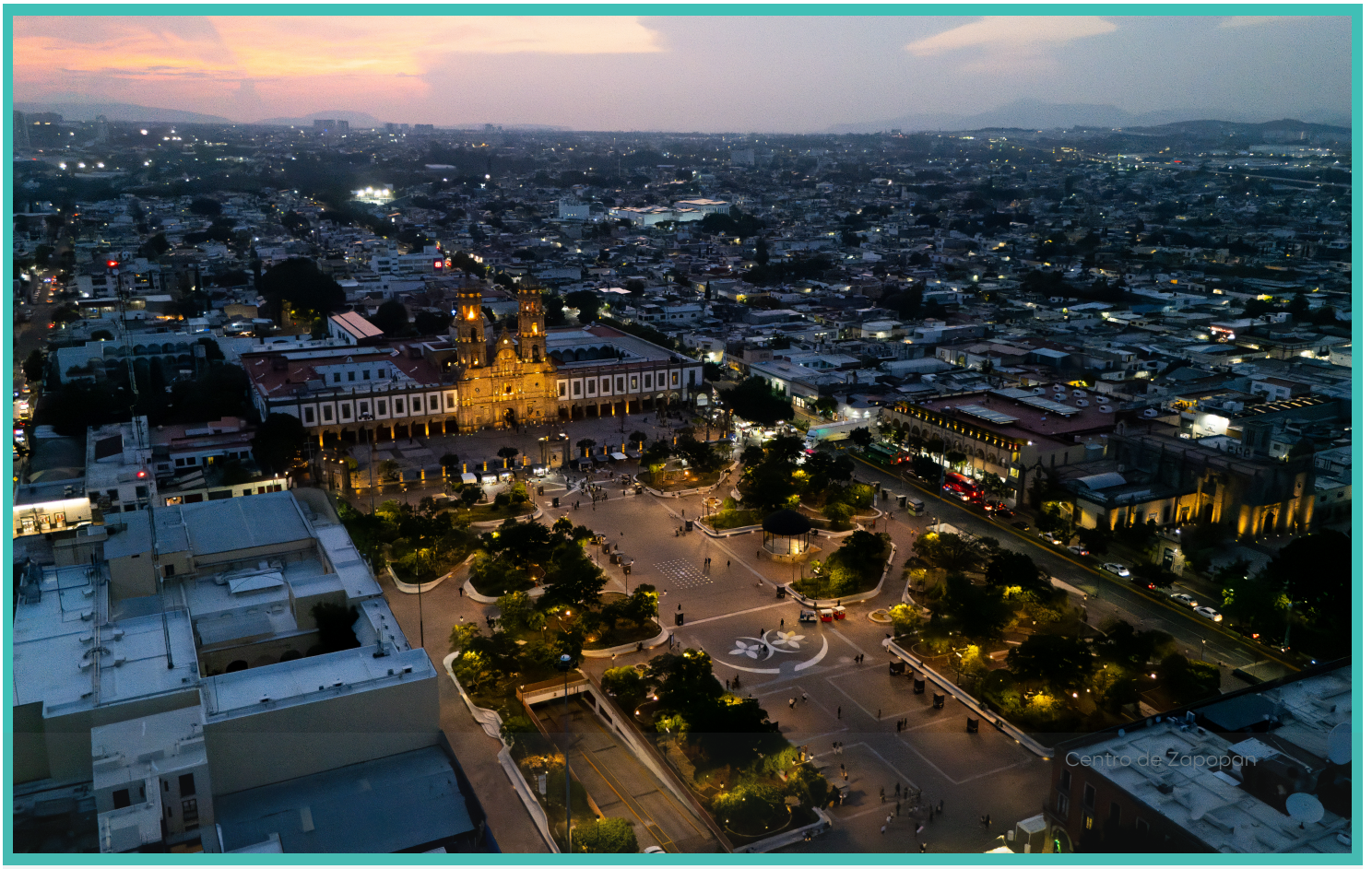
H. AYUNTAMIENTO
DE ZAPOPAN
2026

GACETA MUNICIPAL

Vol. XXXIII No. 273
Segunda Época
08 de septiembre
de 2026

WWW.ZAPOPAN.GOB.MX



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.

Zapopan

Manual de Procedimientos

Dirección de Atención Ciudadana

Zapopanna

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 22

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-04060000-01
Versión	00
Fecha de Emisión	31-jul-2026
Fecha de Actualización	N/A

Versión	Fecha	Autor(es)	Descripción de cambios
00	31-jul-2026	Rodolfo Alejandro Meléndez Olson	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 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 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.

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 Atención Ciudadana.

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 y 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 Atención Ciudadana			
Código del procedimiento	**Cantidad de trámites en RETYS**	**Nombre del procedimiento**	**Página**
PRC-04060000-01	N/A	Atención a peticiones ciudadanas.	9
PRC-04060000-02	N/A	Atención ciudadana en campo.	14
PRC-04060000-03	N/A	Promoción de acciones correctivas o propuestas de mejora.	18

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

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Nombre del procedimiento:	Atención a peticiones ciudadanas	**Código del procedimiento:**	PRC-04060000-01
Dependencia o coordinación:	Secretaría del Ayuntamiento	**Fecha de emisión:**	31-jul-2026
Dirección de área:	Atención Ciudadana	**Fecha de actualización:**	N/A
Unidad departamental:	N/A	**Versión:**	00
Objetivo del procedimiento:	Atender, canalizar y dar seguimiento sistemático a las peticiones ciudadanas recibidas por medios presenciales, telefónicos o digitales, con el fin de identificar áreas de oportunidad y promover acciones de mejora institucional.	**Función en el Manual de Organización:**	1, 2, 3, y 6
Alcance del procedimiento:	Aplica a todas las personas que, en ejercicio de sus derechos, presenten peticiones, quejas, solicitudes, sugerencias o denuncias a través de los canales establecidos por la Dirección de Atención Ciudadana.		
Enlace externo que elaboró	Diego Alejandro Rodríguez Tamayo		
Enlace interno de la Dirección de Simplificación y Digitalización que revisó:	Edgar Oropeza Castañeda		
Responsable del procedimiento que autorizó:	Octavio Uriel López Cabrera		

Política(s):	1. Con el fin de garantizar el adecuado trámite, derivación y seguimiento de la atención ciudadana, toda solicitud presentada por escrito deberá contener, como mínimo, la siguiente información. a) Nombre completo del interesado. b) Datos de contacto, ya sea número telefónico (fijo o celular) y/o correo electrónico. c) Ubicación o domicilio exacto donde se presenta la situación reportada, en caso de que aplique. d) Escrito firmado por el interesado. e) Durante la recepción, el personal podrá solicitar información adicional o mayores detalles que permitan dar seguimiento puntual a la solicitud.

	2. Toda petición ciudadana recibida por cualquier medio —presencial, telefónico o digital— deberá registrarse en la base de datos institucional para asegurar trazabilidad, control estadístico y seguimiento oportuno. 3. El personal de Atención Ciudadana deberá identificar la dependencia competente y canalizar la solicitud mediante oficio o sistema institucional, garantizando que cada petición sea atendida por la autoridad correspondiente. 4. El personal deberá brindar información precisa, suficiente y comprensible al ciudadano, asegurando que conozca el estatus de su solicitud, el folio asignado y los tiempos estimados de respuesta. 5. Toda solicitud recibida por escrito deberá contar con sello de folio, registro en bitácora y entrega de acuse al ciudadano, garantizando transparencia y control interno. 6. La atención deberá brindarse con respeto, imparcialidad y enfoque de servicio, asegurando que cada persona reciba orientación adecuada sin importar el medio por el que presente su solicitud. 7. Toda solicitud canalizada deberá contar con seguimiento hasta recibir respuesta de la dependencia correspondiente, misma que deberá notificarse al ciudadano de manera oportuna. 8. Las solicitudes deberán clasificarse según su naturaleza (servicios públicos, movilidad, inspección y vigilancia, protección animal, entre otros) para facilitar su canalización y análisis estadístico. 9. Cuando un ciudadano acuda nuevamente por falta de atención o solución, el personal deberá revisar el folio previo, brindar información actualizada y canalizar nuevamente si es necesario. Todo caso deberá concluir con el registro de la atención brindada, la respuesta de la dependencia y la entrega de copia simple del oficio de respuesta al ciudadano.

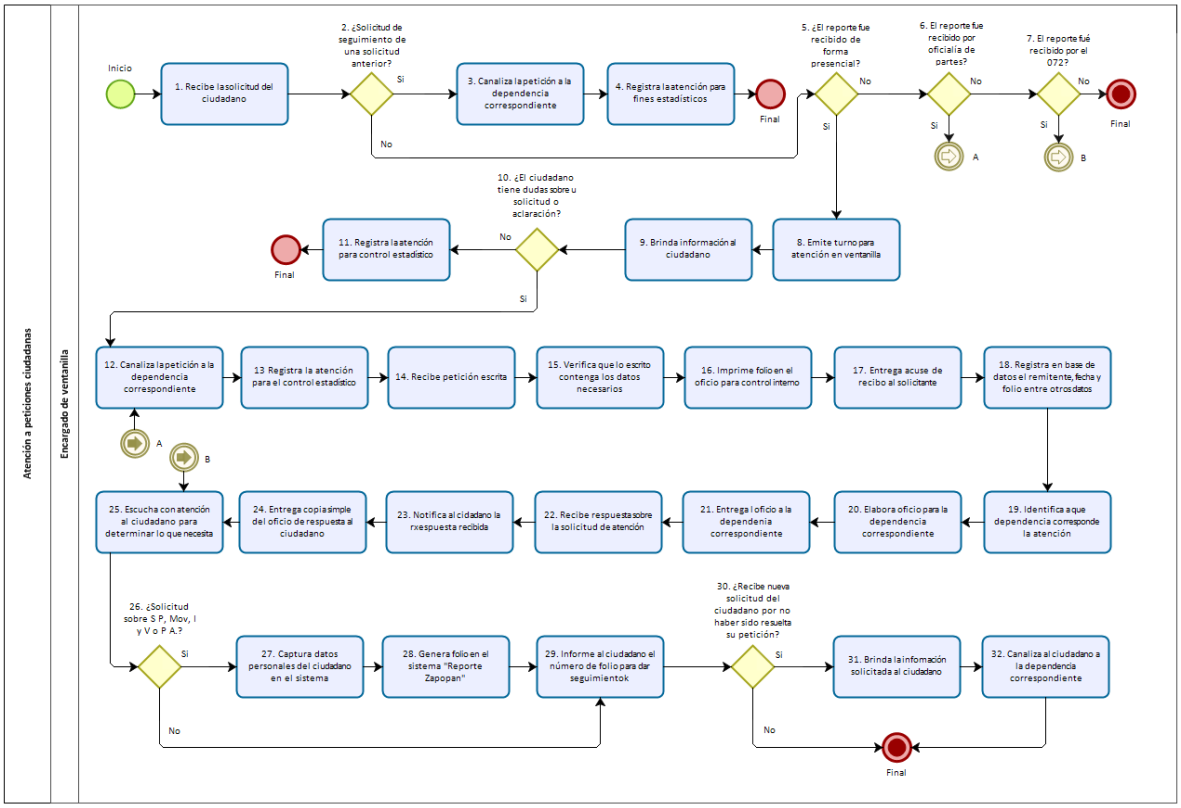
ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	
Encargado	**Descripción de las actividades**
Encargado de Atención Ciudadana	1. Recibe la solicitud del ciudadano, ya sea relacionada con información general o con trámites ofrecidos por el gobierno municipal o por otras instancias gubernamentales.
Encargado de Atención Ciudadana	2. ¿Corresponde la solicitud a un seguimiento de una petición anterior?
N/A	En el caso de sí corresponda la solicitud al seguimiento de una solicitud anterior, entonces se hace lo que se indica en el inciso número 3
N/A	En el caso de sí corresponda la solicitud al seguimiento de una solicitud anterior, entonces se hace lo que se indica en el inciso número 5
Encargado de Atención Ciudadana	3. Canaliza la petición a la dependencia correspondiente para su seguimiento
Encargado de Atención Ciudadana	4. Registra la atención en base de datos (Excel) para control estadístico; concluye el procedimiento.
Encargado de Atención Ciudadana	5. ¿Se recibe de forma presencial el reporte?
N/A	En el caso de sí recibir de forma presencial, entonces se hace lo que se indica en el inciso número 8.
N/A	En el caso de no recibir de forma presencial, entonces se hace lo que se indica en el inciso número 6.
Encargado de Atención Ciudadana	6. ¿Se recibe el reporte a través de la oficialía de partes?
N/A	En caso de que la solicitud si se recibió a través de la oficialía de partes, entonces se hace lo que se indica en el inciso 12

N/A		En caso de que la solicitud si se recibió a través de la oficialía de partes, entonces se hace lo que se indica en el inciso 7
Encargado de Atención Ciudadana	7.	¿Se recibe a través de la vía telefónica el reporte 072?
N/A		En el caso afirmativo, pasa al punto 25 En caso de que la solicitud si se recibió vía telefónica por el número 072, entonces se hace lo que se indica en el inciso 25
N/A		En el caso de que la solicitud no se recibió vía telefónica por el número 072, entonces termina este procedimiento.
Encargado de Atención Ciudadana	8.	Emite turno correspondiente para la atención en ventanilla.
Encargado de Atención Ciudadana	9.	Brinda información al ciudadano.
Encargado de Atención Ciudadana	10.	¿Ciudadano si aún tiene dudas sobre su solicitud o aclaración?
N/A		En el caso de que el ciudadano aún tenga dudas sobre su solicitud, entonces se hace lo que se indica en el inciso 12.
N/A		En el caso de que el ciudadano ya no tenga dudas sobre su solicitud, entonces se hace lo que se indica en el inciso 11.
Encargado de Atención Ciudadana	11.	Registra la atención para control estadístico; concluye el procedimiento.
Encargado de Atención Ciudadana	12.	Canaliza la petición a la dependencia correspondiente para obtener información más detallada.
Encargado de Atención Ciudadana	13.	Registra el evento de atención que se le brindó al ciudadano para control estadístico en la hoja de Excel.
Encargado de Atención Ciudadana	14.	Recibe petición escrita en físico.
Encargado de Atención Ciudadana	15.	Verifica que el escrito contenga los datos necesarios para su canalización.
Encargado de Atención Ciudadana	16.	Sella el folio en el oficio para control interno de acuerdo con la bitácora de registro.
Encargado de Atención Ciudadana	17.	Entrega acuse de recibo al solicitante.
Encargado de Atención Ciudadana	18.	Registra en base de datos (excel) la petición: remitente, fecha, folio, y datos generales.
Encargado de Atención Ciudadana	19.	Identifica a que dependencia corresponde la atención.
Encargado de Atención Ciudadana	20.	Elabora oficio de canalización a la dependencia o autoridad correspondiente, con registro de folio de seguimiento.
Encargado de Atención Ciudadana	21.	Envía oficio de canalización a la dependencia o autoridad competente.
Encargado de Atención Ciudadana	22.	Recibe respuesta de la dependencia o autoridad correspondiente, sobre la solicitud de atención o demanda del ciudadano.
Encargado de Atención Ciudadana	23.	Notifica al ciudadano de la respuesta recibida por parte de la dependencia.
Encargado de Atención Ciudadana	24.	Entrega copia simple del oficio de respuesta al ciudadano; concluye procedimiento.
Encargado de Atención Ciudadana	25.	Escucha atención o demanda del ciudadano determinando el tipo de solicitud o urgencia.
Encargado de Atención Ciudadana	26.	¿Es sobre servicios públicos, movilidad, inspección y Vigilancia o de protección animal, la solicitud?
N/A		En el caso de que la solicitud si sea sobre Servicios públicos, Movilidad, Inspección y vigilancia o Protección Animal, entonces se hace lo que indica el inciso 27.

N/A		En el caso de que la solicitud no sea sobre Servicios públicos, Movilidad, Inspección y vigilancia o Protección Animal, entonces se hace lo que indica el inciso 29.
Encargado de Atención Ciudadana	27.	Captura datos personales del ciudadano en el sistema.
Encargado de Atención Ciudadana	28.	Genera folio en el sistema de “Reporte Zapopan”.
Encargado de Atención Ciudadana	29.	Informa al ciudadano el número de folio para su seguimiento.
Encargado de Atención Ciudadana	30.	¿Recibe del ciudadano nuevamente cuestionamiento sobre su folio porque no fue atendido o no recibió la solución adecuada?
N/A		En el caso de si recibir nuevamente la solicitud del ciudadano, entonces se hace lo que se indica en el inciso número 31.
N/A		En el caso de no recibir nuevamente la solicitud del ciudadano, entonces termina el procedimiento.
Encargado de Atención Ciudadana	31.	Brinda la información solicitada por el ciudadano.
Encargado de Atención Ciudadana	32.	Canaliza al ciudadano con la dependencia correspondiente para su atención y seguimiento y termina este procedimiento.
Producto final	Peticiones o solicitudes ciudadanas atendidas.	

REFERENCIAS DOCUMENTALES	
1. Reglamento de la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco	
2. Ley de Ingresos Municipales del Municipio de Zapopan	
3. Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana	
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	
Porcentaje de peticiones ciudadanas atendidas (PBR)	
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 ciudadana en campo.	**Código del procedimiento:**	PRC-04060000-02
Dependencia o coordinación:	Secretaría del Ayuntamiento	**Fecha de emisión:**	31-jul-2026
Dirección de área:	Atención Ciudadana	**Fecha de actualización:**	N/A
Unidad departamental:	N/A	**Versión:**	00
Objetivo del procedimiento:	Atender peticiones ciudadanas recurrentes mediante visitas de campo, garantizando la documentación sistemática de problemáticas comunitarias, su canalización oportuna a las dependencias competentes y la comunicación transparente con la ciudadanía, con el fin de fortalecer la mejora continua de los servicios públicos municipales	**Función en el Manual de Organización:**	4
Alcance del procedimiento:	Aplica a todas las peticiones ciudadanas que, por su recurrencia o impacto comunitario, requieren verificación directa en territorio.		
Enlace externo que elaboró	Diego Alejandro Rodríguez Tamayo		
Enlace interno de la Dirección de Simplificación y Digitalización que revisó:	Edgar Oropeza Castañeda		
Responsable del procedimiento que autorizó:	Octavio Uriel López Cabrera		

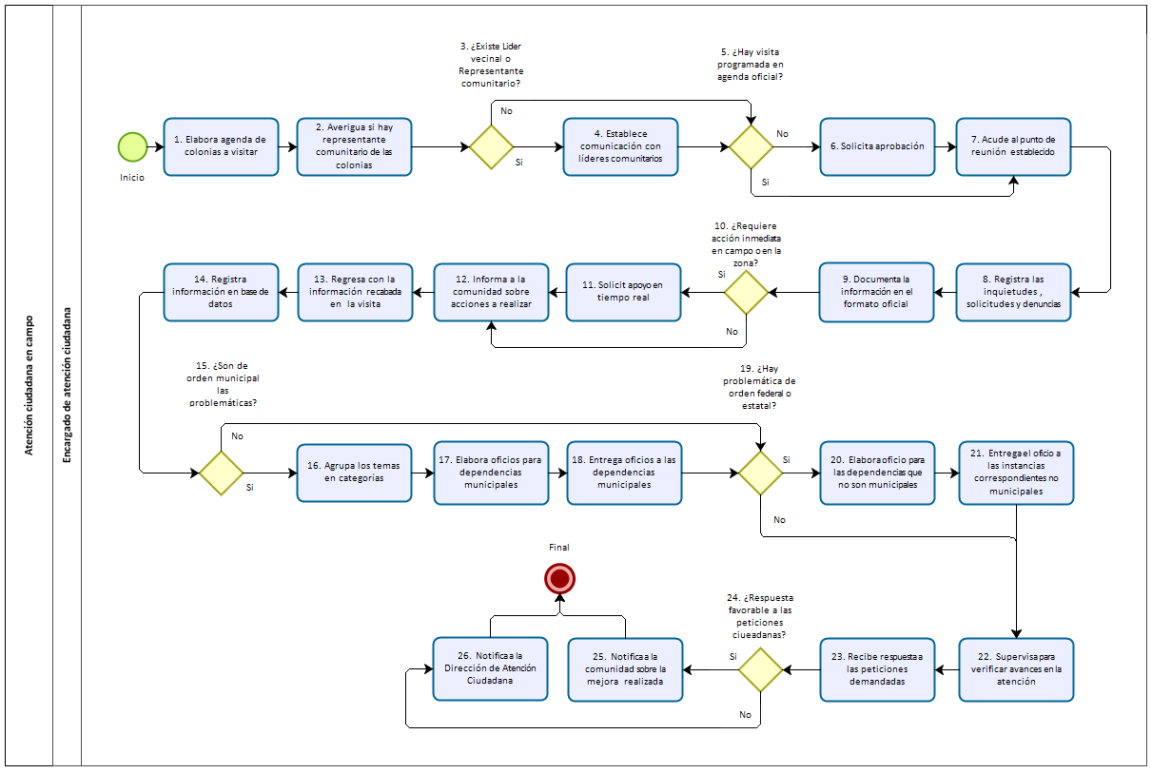
Política(s):	1. Toda visita de campo deberá contar con la aprobación de la Dirección de Atención Ciudadana, salvo en casos de urgencia comunitaria debidamente justificada. 2. Las problemáticas detectadas durante las visitas deberán registrarse exclusivamente en el Formato Oficial de Visita a Campo, integrando como mínimo: colonia o comunidad, descripción de la situación, nombre del representante y datos de contacto. 3. Todos los reportes derivados de visitas de campo deberán canalizarse a la instancia competente —municipal, estatal o federal— en un plazo no mayor a cinco días hábiles, asegurando trazabilidad mediante folio de seguimiento. 4. La ciudadanía deberá ser informada sobre el proceso de atención, los tiempos estimados de respuesta y las acciones realizadas, independientemente del tipo de solicitud o autoridad competente. 5. Las visitas deberán promover el diálogo con líderes comunitarios y representantes vecinales, priorizando la construcción de acuerdos y la corresponsabilidad ciudadana. 6. Cuando una problemática no sea resuelta favorablemente, la Dirección de Atención Ciudadana deberá programar nuevas medidas de gestión o acciones complementarias para contener la recurrencia del problema.

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	
Encargado	**Descripción de las actividades**
Encargado de Atención Ciudadana	1. Elabora agenda con las colonias y comunidades a visitar priorizando aquellas con mayor demanda ciudadana.
Encargado de Atención Ciudadana	2. Verifica si se cuenta con un contacto comunitario o líder vecinal identificado.
	3. ¿Existe un contacto comunitario?
N/A	En el caso de que sí exista un contacto comunitario, entonces se hace lo que indique el inciso número 4
N/A	En el caso de que no exista un contacto comunitario, entonces se hace lo que indique el inciso número 5
Encargado de Atención Ciudadana	4. Establece comunicación con líderes o representantes comunitarios para informar sobre la visita, su objetivo y logística.
Encargado de Atención Ciudadana	5. ¿Se tienen una visita programa en el calendario oficial?
N/A	En el caso de si tener una visita programada, entonces se procede como lo indica el inciso número 7
N/A	En el caso de no tener una visita programada, entonces se procede como lo indica el inciso número 6
Encargado de Atención Ciudadana	6. Solicita aprobación a la Dirección de Atención Ciudadana derivada de la urgencia comunitaria.
Encargado de Atención Ciudadana	7. Acude al punto de reunión establecido o solicitado.
Encargado de Atención Ciudadana	8. Registra las inquietudes, solicitudes o denuncias de los ciudadanos y representantes.
Encargado de Atención Ciudadana	9. Documenta la información en el formato oficial de visita, integrando datos mínimos; colonia, comunidad, descripción, nombre del representante y datos de contacto.
Encargado de Atención Ciudadana	10. ¿Requiere atención inmediata en campo o en la zona?
N/A	En caso de que sí se requiera atención inmediata en campo o en la zona, entonces se hace lo que indica el inciso número 11
N/A	En caso de que no se requiera atención inmediata en campo o en la zona, entonces se hace lo que indica el inciso número 12
Encargado de Atención Ciudadana	11. Solicita apoyo en tiempo real a las dependencias operativas (Ejemplo: Seguridad Pública, Protección Civil Estatal, SIAPA, entre otros.
Encargado de Atención Ciudadana	12. Informa a la comunidad sobre las acciones que se realizarán y los tiempos estimados de respuesta.
Encargado de Atención Ciudadana	13. Regresa a la oficina con la información levantada de la visita.
Encargado de Atención Ciudadana	14. Registra en la base de datos, los datos de visita, problemáticas detectadas y canalizaciones.
Encargado de Atención Ciudadana	15. ¿Son de orden municipal las problemáticas?
N/A	En caso de que las problemáticas detectadas si sean del orden municipal, entonces se hace lo que indica el inciso número 16
N/A	En caso de que las problemáticas detectadas no sean del orden municipal, entonces se hace lo que indica el inciso número 19
Encargado de Atención Ciudadana	16. Agrupa los temas en categorías; servicios públicos, seguridad, infraestructura, entre otros.
Encargado de Atención Ciudadana	17. Elabora oficios a las dependencias municipales correspondientes, con registro de folio de seguimiento.

Encargado de Atención Ciudadana	18. Entrega oficios a las dependencias municipales correspondientes.
Encargado de Atención Ciudadana	19. ¿Hay problemáticas de orden federal, estatal u otra autoridad competente?
N/A	En caso de que las problemáticas detectadas si sean del orden federal o estatal, entonces se hace lo que indica el inciso número 20
N/A	En caso de que las problemáticas detectadas no sean del orden municipal, entonces se hace lo que indica el inciso número 22
Encargado de Atención Ciudadana	20. Elabora oficio de canalización a las dependencias o instancias correspondientes que no son municipales.
Encargado de Atención Ciudadana	21. Entrega oficios a las dependencias o instancias correspondientes.
Encargado de Atención Ciudadana	22. Supervisa a las instancias responsables pera verificar avances en la atención.
Encargado de Atención Ciudadana	23. Recibe respuesta de las dependencias responsables de la atención a las peticiones o demandas ciudadanas.
Encargado de Atención Ciudadana	24. ¿Fue favorable a la petición ciudadana?
N/A	25. En el caso de que la petición si fue favorable, entonces se hace lo que indica el inciso número 25
N/A	26. En el caso de que la petición no fue favorable, entonces se hace lo que indica el inciso número 26
Encargado de Atención Ciudadana	27. Notifica a la comunidad sobre la mejora realizada y, concluye procedimiento.
Encargado de Atención Ciudadana	28. Notifica a la Dirección de Atención Ciudadana para que programe nuevas medidas de gestión o atención para contener el problema recurrente; concluye procedimiento.
Producto final	Peticiones o solicitudes ciudadanas atendidas.

REFERENCIAS DOCUMENTALES	
1. Reglamento de la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco	
2. Ley de Ingresos Municipales del Municipio de Zapopan	
3. Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana	
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	
Porcentaje de peticiones ciudadanas atendidas (PBR)	
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:	Promoción de acciones correctivas y propuestas de mejora	**Código del procedimiento:**	PRC-04060000-03
Dependencia o coordinación:	Secretaría del Ayuntamiento	**Fecha de emisión:**	31-jul-2026
Dirección de área:	Atención Ciudadana	**Fecha de actualización:**	N/A
Unidad departamental:	N/A	**Versión:**	00
Objetivo del procedimiento:	Analizar los reportes recibidos, identificar áreas de oportunidad y promover acciones correctivas o propuestas de mejora ante las dependencias competentes, con el fin de fortalecer la calidad, eficiencia y continuidad de los servicios públicos municipales	**Función en el Manual de Organización:**	5
Alcance del procedimiento:	Aplica a todos los reportes ciudadanos que, por su recurrencia, impacto o relevancia operativa, requieren análisis para identificar fallas sistémicas o áreas de oportunidad en los servicios públicos municipales.		
Enlace externo que elaboró	Diego Alejandro Rodríguez Tamayo		
Enlace interno de la Dirección de Simplificación y Digitalización que revisó:	Edgar Oropeza Castañeda		
Responsable del procedimiento que autorizó:	Octavio Uriel López Cabrera		

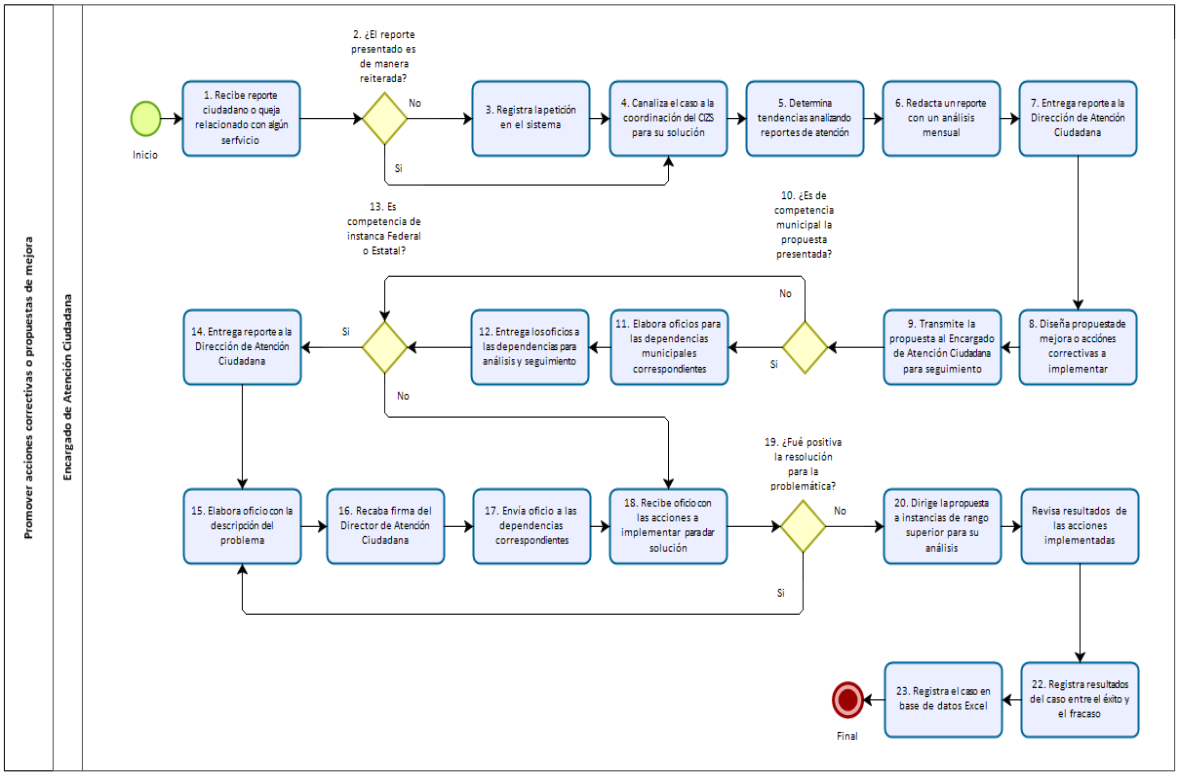
Política(s):	1. Toda solicitud ciudadana deberá ser atendida con respeto, imparcialidad y enfoque de servicio, garantizando que la experiencia de las personas sea digna y orientada a la solución. 2. Todo reporte, queja o solicitud ciudadana deberá registrarse en el sistema institucional correspondiente, sin excepción, para asegurar trazabilidad y seguimiento. 3. El personal de Atención Ciudadana deberá analizar periódicamente los reportes recibidos para identificar tendencias, recurrencias o áreas de oportunidad que requieran acciones correctivas o propuestas de mejora. 4. Las propuestas de mejora deberán diseñarse, implementarse y evaluarse de manera continua, verificando si las acciones aplicadas reducen la recurrencia de la problemática detectada. 5. Toda comunicación oficial relacionada con acciones correctivas o propuestas de mejora deberá realizarse mediante oficio, con folio de seguimiento y firma del responsable correspondiente. 6. El análisis de tendencias y la elaboración del reporte mensual serán obligatorios para garantizar la detección oportuna de áreas de oportunidad.

ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	
Encargado	**Descripción de las actividades**
Encargado Atención Ciudadana	1. Recibe reporte ciudadano o queja relacionado con algún servicio en ventanilla del CISZ, Vía telefónica 072 o por una petición levantada en visita de campo o territorial.
Encargado Atención Ciudadana	2. ¿El reporte o problemática reportada es de forma reiterada?
N/A	En caso de que el reporte si sea de forma reiterada, entonces se hace lo que indica el inciso número 4.
N/A	En caso de que el reporte no sea de forma reiterada, entonces se hace lo que indica el inciso número 3.
Encargado Atención Ciudadana	3. Registra en el sistema la petición o asunto particular que se presenta.
Encargado Atención Ciudadana	4. Canaliza el caso a la coordinación del CISZ para su solución puntual
Encargado Atención Ciudadana	5. Analiza reportes para determinar tendencias en las problemáticas de atención en ventanilla (Tiempos de espera, trato al ciudadano, falta de información, trámites poco claros o confusos).
Encargado Atención Ciudadana	6. Redacta un reporte mensual o análisis con la descripción del problema, la frecuencia y alternativa de solución.
Encargado Atención Ciudadana	7. Entrega reporte a la Dirección de Atención Ciudadana
Encargado Dirección Atención Ciudadana	8. Diseña propuesta de mejora o acción correctiva a implementar en conjunto con enlaces de atención ciudadana y personas involucradas.
Encargado Dirección Atención Ciudadana	9. Canaliza propuesta de mejora o acción con el encargado de atención ciudadana para su seguimiento.
Encargado Atención Ciudadana	10. ¿Es de competencia municipal la acción correctiva presentada?
N/A	En caso de que la problemática si sea de competencia municipal, entonces se hace lo que indica el inciso número 11.
N/A	En caso de que la problemática no sea de competencia municipal, entonces se hace lo que indica el inciso número 13.
Encargado Atención Ciudadana	11. Elabora oficios a las dependencias municipales correspondientes, con registro de folio de seguimiento.
Encargado Atención Ciudadana	12. Envía o canaliza oficios a las dependencias municipales correspondientes para su seguimiento y análisis de la problemática presentada.
Encargado Atención Ciudadana	13. ¿Es competencia de una instancia federal la problemática o acción correctiva a implementar?
N/A	En caso de que la problemática si sea de competencia federal, entonces se hace lo que indica el inciso número 14.
N/A	En caso de que la problemática no sea de competencia federal, entonces se hace lo que indica el inciso número 18.
Encargado Atención Ciudadana	14. Entrega reporte a la Dirección de Atención Ciudadana
Encargado Atención Ciudadana	15. Elabora oficio de canalización con la descripción del problema, la frecuencia y la alternativa de solución para ser enviado a las dependencias correspondientes.
Encargado Atención Ciudadana	16. Recaba firma del director de Atención Ciudadana
Encargado Atención Ciudadana	17. Envía oficio a las dependencias correspondientes.
Encargado Atención Ciudadana	18. Recibe oficio con la resolución de la dependencia con las acciones a implementar para contener o dar solución al problema presentado

Encargado Atención Ciudadana	19. ¿Fue positiva la resolución a la problemática planteada?
N/A	En caso de que la resolución si fue positiva, entonces se hace lo que indica el inciso número 15
N/A	En caso de que la resolución no fue positiva, entonces se hace lo que indica el inciso número 20
Encargado Atención Ciudadana	20. Reformula o escala la propuesta de mejora a instancias superiores a fin de que se analice nuevamente la propuesta.
Encargado Atención Ciudadana	21. Da seguimiento a las acciones de mejora implementadas para confirmar que la problemática ha disminuido en su recurrencia o se sigue presentando la misma situación.
Encargado Atención Ciudadana	22. Documenta o registra en archivo la resolución del caso si fue exitoso o no procedió finalmente.
Encargado Atención Ciudadana	23. Registra caso en base de datos (Excel), el caso para su archivo.
Producto final	Peticiones o solicitudes ciudadanas atendidas.

REFERENCIAS DOCUMENTALES	
1. Reglamento de la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco	
2. Ley de Ingresos Municipales del Municipio de Zapopan	
3. Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana	
INTERRELACIONES CON OTROS DOCUMENTOS Y/O PROCEDIMIENTOS	
Título	**Código**
N/A	N/A
FORMATOS Y REGISTROS	
Título	**Código (De aplicar)**
Formato Oficial de Visita a Campo	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



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/ey3sOW3EJcGsMA+TbGVPq0mVedXmmR3RDdegSO26DvHhiq0Tx0pZJIL5FdeXD5WCYw7lrgLwK0JTzEXglOQKREKswi5RohhwJKBch7EBevrgNBo+Uho8lQO9Te2LVbUr54Xj7dqUSgCPSs3BzfeREqeK6aCokxMru8oEkN+Pr3RrQ==

Juan José Frangie Saade

Presidente Municipal

Autorización

nFTNQCixNpGgGyZoKvJ10olnj+B4vl5v3zuQLgs5RXCGUglmGIFP2r1Dugxeq1mwmA1uHgfEtlMoXUW8QnNQFnzSmZvjgy2e5J7lWwKzd8Wg2UgMS2SKuoaZ/MCz8bIsv3WCW9ppXN/mD+8h9SwptgQeM7h8u6qEACigO/3bmZmke3qTNgw3kA==

Dialhery Díaz González

Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental

Visto Bueno

ENr9mrRXwAbWJzuwU49m+/TAXN4lHAnji/eCHeOUzYXd5m60KS2nHQmkgUVV8k705PqvfZv8vH9sKmWT2xnVqnBaLBEMS3qlEsG5pfEs4sSpF6lcz2v7lm91psQ2aUr7/qEMEXCnsj9hxbujriSP7yYhAMJ1bfOC2gCQl4Ni/dH4LU1yJU8CJQ==

Graciela De Obaldía Escalante

Secretario del Ayuntamiento

Manual propuesto

K9oFfasuzrjwbKdYK+LarU8t3vSbJc96+0XMfXJy5GjhufsUjUHZ4O3Z2E8jSPkSzvbkNJOf7/GmPiuM/SkGTOWr5/FBj8WqvORdhmo3Og98JXHfi5yHGVTKJwC1Y7zswa83Oswv9Nah2d0qxGqSfbLgoFceghCXXY4cAtq2gMlAs9DJ5Sl1dA==

Octavio Uriel López Cabrera

Director de Atención Ciudadana

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

HOJA SIN TEXTO



Gaceta Municipal Ayuntamiento de Zapopan, medio oficial de publicación del Municipio de Zapopan, Jalisco. Av. Prolongación Laureles 300. Col. Tepeyac, C.P. 45150. Responsables de la publicación, Lic. Juan José Frangie Saade, Presidente Municipal, Mtra. Graciela de Obaldía Escalante, Secretario del Ayuntamiento. Responsable de la edición (formato), elaboración y distribución C. Sofía Camarena Niehus, Directora del Archivo General del Municipio. Dr. Luis Farah No. 1080, Col. Los Paraísos. Tel. 38 18 22 00, Ext. 1640. www.zapopan.gob.mx/v3/normatividad/gacetas-municipales