



Diagrama de Interacción de Procesos

ISO 9001:2015

Sistema de Gestión de Calidad

¿Cómo?

| Referencias |
|--|
| Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos |
| Plan Municipal de Desarrollo y Gobernanza |
| Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco |
| Leyes, Reglamentos y Convenios aplicables |
| Catálogo de Trámites y Servicios |

¿Con qué? (recursos)

| Materiales – Equipo - Infraestructura |
|---|
| Instalaciones – Oficinas y mobiliario |
| Equipo de cómputo, impresoras, escáner |
| Software, apps y sistemas de cómputo |
| Conectividad y redes (telecomunicaciones) |
| Vehículos |
| Sistema MTC, sistema de turnos, |
| Insumos, papelería |

Proceso de Atención

Dependencias dictaminadoras:

Trámites y servicios

Dirección General Jurídica: 2-SD-001
 Control a la Edificación: 2-VE-001
 Catastro: 2-CT-001, 2-CT-002, 2-CT-003, 2-CT-004, 2-CT-005, 2-CT-006, 2-CT-007 y 2-CT-008
 Cementerios: 2-CM-001
 Participación ciudadana: 2-PC-001
 Rastro Municipal: 2-RM-001 y 2-RM-002

Reportes ciudadanos:

Inspección: 2-IV-001
 Fiscalía Ambiental: 2-FA-001
 Órgano Interno de Control: 2-CL-001
 Movilidad: 2-MO-001
 Alumbrado Público: 2-AL-001
 Mantenimiento de Parques y Áreas Verdes: 2-PV-001
 Aseo Público: 2-AS-001

Infraestructura de Tecnologías de la Información: 2-IT-001
 Recursos Materiales: 2-RE-001

Entradas

Ciudadano con solicitud de trámites y servicios
 Información
 Requisitos y/o documentos
 Marco normativo

Gobierno Inteligente e Innovación Gubernamental

Centro de Atención de Trámites y Servicios

2-CA-001 Atención de trámites y servicios
 2-CA-002 Atención de reportes ciudadanos (Tlajoapp y/o MTC)

Punto de Atención Personalizada

Salidas

Servicios y trámites
 Comprobante

Centro de Atención de Trámites y Servicios

Entrega

¿Con quién?

Personal - competencias

Servidores Públicos con conocimientos y experiencia para desempeñar las funciones

¿Cuánto? (indicadores de desempeño)

Indicadores

Objetivos de calidad:

- 1) Brindar atención por medio de un turno a todo aquel ciudadano que solicita un trámite o servicio, para asegurar la calidad y el seguimiento del mismo.
- 2) Confirmar con el ciudadano la atención de al menos un 20% de los reportes generados por el Centro de Atención de Trámites y Servicios.