



Chalaveritas, Día de Muertos
Zapopan 2025

AJUSTES AL PLAN INSTITUCIONAL 2024 - 2027 DE LA
COORDINACIÓN GENERAL DE CERCANÍA CIUDADANA DEL
GOBIERNO MUNICIPAL DE ZAPOPAN.





Ciudad de las
n!ñas y n!ños



Plan Institucional 2024 - 2027

11. Coordinación General de Cercanía Ciudadana

Gobierno Municipal de Zapopan

Pensar, trabajar y gobernar A OTRO NIVEL

Plan Municipal de Desarrollo y Gobernanza

2024 - 2027

Siglas y Acrónimos.

CGCEC: Coordinación General de Cercanía Ciudadana.

COPPLADEMUN: Consejo de Participación y Planeación para el Desarrollo Municipal de Zapopan.

DCSTM: De cerca se trabaja mejor.

ENSU: Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana.

INEGI: Instituto Nacional de Estadística y Geografía.

ODS: Objetivos de Desarrollo Sostenible.

PMDG: Plan Municipal de Desarrollo y Gobernanza 2024 – 2027.

Contenido

Siglas y Acrónimos.	2
Directorio.	4
Introducción.	5
Sección 1.	
Diagnóstico de Resultados.	7
1.1.A. Información Estadística.	8
1.2.B. Avances y Resultados.	13
Sección 2.	
Objetivo Institucional y Estructura Organizacional.	28
2.1. Objetivo Institucional de la Coordinación General de Cercanía Ciudadana.	29
2.2. Estructura Organizacional.	29
Sección 3.	
Marco Normativo.	30
3.1. Atribuciones de la Coordinación General de Cercanía Ciudadana.	31
3.2. Reglamentos Municipales.	34
Sección 4.	
Filosofía Organizacional y Análisis FODA.	35
4.1. Misión Institucional.	36
4.2. Visión 2027.	36
4.3. Valores Institucionales del PMDG 2024 – 2027 y Específicos.	37
4.4. Análisis FODA.	38
Sección 5.	
Alineación del Plan Institucional al PMDG 2024 - 2027.	39
Sección 6.	
Matriz Institucional de Acciones Operativas.	43
6.1. Tema 1. Zapopan y Zapopan.	44
6.2. Tema 5. Gobierno Cercano y Eficiente.	45
Referencias.	47

Directorio.

PRESIDENCIA

Juan José Frangie Saade

Presidente Municipal de Zapopan

COORDINACIÓN GENERAL DE CERCANÍA CIUDADANA GOBIERNO MUNICIPAL 2024 – 2027

Coordinadora General de Cercanía Ciudadana
Ana Isaura Amador Nieto

**Dirección de Zonas y Agentes de
Cercanía**
Juan Iván Serrano Morán

Dirección de Contacto Ciudadano
Vladimir Gerardo Rico Tostado

Dirección de Participación Ciudadana
Luis Aarón Quiroga Morales

**Dirección de Planeación para el
Desarrollo de la Ciudad**
Óscar Javier Ramírez Castellanos

**Unidad de Estrategia y Proyectos
Vecinales**
Adalid Fabián Adonay González Ramírez

Enlace General de Planeación
Alejandra García Rojas Vázquez

Introducción.

A lo largo de los últimos nueve años, Zapopan se ha consolidado como un referente local y nacional en ejes como progreso social, economía, seguridad, infraestructura social y urbana, finanzas públicas, eficiencia gubernamental, transparencia y gobierno cercano. Estos logros son el resultado del trabajo constante y de una visión de largo plazo que ha guiado al Gobierno Municipal de Zapopan.

Sin embargo, aunque se ha avanzado mucho, en la **Coordinación General de Cercanía Ciudadana** somos conscientes de que aún hay mucho por hacer. Por ello, el presente Plan Institucional tiene un propósito fundamental: corregir lo que estamos haciendo mal y mejorar lo que estamos haciendo bien, para con ello cumplir con la instrucción de nuestro Presidente Municipal Juan José Frangie Saade: *Trazar nuevas estrategias que nos permitan seguir avanzando.*

En tal sentido, con base en el marco jurídico establecido en el Plan Municipal de Desarrollo y Gobernanza 2024 – 2027 (PMDG 2024 – 2027) y el propio de la **Coordinación General de Cercanía Ciudadana**, este documento, establece las responsabilidades y compromisos que se deben cumplir en materia de planeación del desarrollo a corto y mediano plazo, para que de forma ordenada y coherente defina la filosofía organizacional, acciones operativas y metas que coadyuven al cumplimiento de los objetivos planteados en el PMDG 2024 -2027.

La metodología empleada se sustenta en los principios de gobernanza y de desarrollo sostenible a partir de una gestión pública por resultados, la cual tiene como objetivo, de acuerdo con el artículo 5 del *Reglamento de Planeación Participativa para el Municipio de Zapopan*, mejorar el desempeño de la gestión pública de la administración municipal, a partir de la identificación de sus necesidades sociales, problemas públicos y oportunidades de desarrollo.

El Plan Institucional de la **Coordinación General de Cercanía Ciudadana** se compone de seis secciones:

Sección 1. Diagnóstico de Resultados, muestra información proveniente de instituciones nacionales, estatales y propias del gobierno municipal, y describe avances y resultados de los principales programas que instrumenta la Dependencia;

Sección 2. Objetivo Institucional y Estructura Organizacional;

Sección 3. Marco Normativo, enuncia las funciones y atribuciones de la Dependencia, así como los Reglamentos Municipales que norman su actuación;

Sección 4. Filosofía Organizacional y Análisis FODA, presenta la Misión, la Visión y los Valores Específicos con los que las personas servidoras públicas rigen su quehacer de servicio. Además, la Dependencia define sus principales debilidades y áreas de oportunidad;

Sección 5. Alineación del Plan Institucional con el PMDG 2024 – 2027, retoma las Acciones Estratégicas determinadas en el instrumento rector de la planeación del desarrollo local, y

Sección 6. Matriz Institucional de Acciones Operativas, define 11 (once) acciones operativas alineadas a las políticas de desarrollo del PMDG 2024 – 2027 y vinculadas con el objetivo institucional de cada dirección que integra a la Dependencia con el propósito de contribuir al desarrollo local sostenible.

En tal sentido, el Diagnóstico de Resultados y la Alineación del Plan Institucional al PMDG 2024 – 2027 se desarrollan para generar evidencia de cómo esta Dependencia articula sus acciones estratégicas y operativas para contribuir con la Agenda para el Desarrollo Sostenible 2030, lo que permitirá medir y evaluar el impacto en el desarrollo del Municipio de Zapopan, y mostrar con esto, avances, fortalezas y áreas de oportunidad.

Finalmente, quienes integramos la **Coordinación General de Cercanía Ciudadana** asumimos como propias las palabras que Juan José Frangie Saade pronunció en su toma de protesta, *“Iremos a otro nivel porque Zapopan demanda más de lo que estamos dando. Porque queremos ser una mejor Administración Pública Municipal, porque Zapopan es nuestra ciudad y queremos seguir dando todo por ella. Queremos hacer realidad un sueño: que Zapopan sea la capital de la prosperidad, de las oportunidades, de la igualdad y del piso parejo para todas las personas. La Ciudad de las Niñas y los Niños llegará a otro nivel”*.



Sección 1. Diagnóstico de Resultados.



1.1.A. Información Estadística.

Con el objetivo de consolidarse como un gobierno cercano y accesible, el Gobierno Municipal de Zapopan creó la Coordinación General de Cercanía Ciudadana. Esta dependencia tiene la responsabilidad de facilitar a las y los zapopanos el acceso a los trámites y servicios gubernamentales, fortaleciendo así el vínculo entre la ciudadanía y la administración pública.

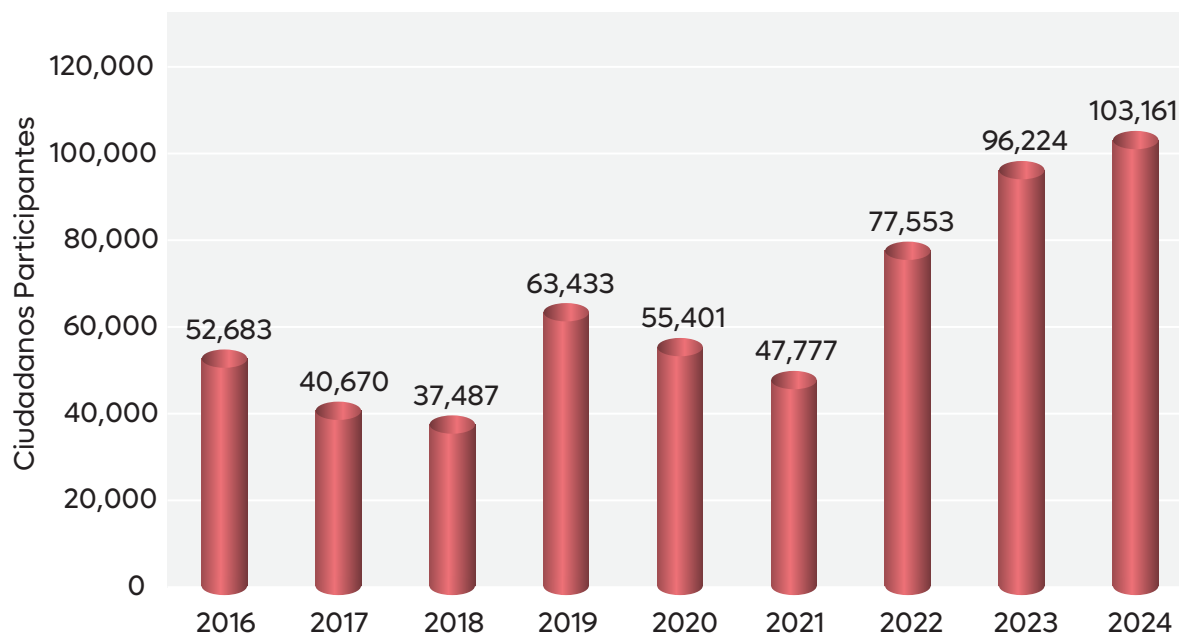
El 16 de diciembre de 2015, se aprobó por mayoría el mecanismo de participación ciudadana denominado "Presupuesto Participativo" para el Ejercicio Fiscal 2016. Mecanismo que se ha llevado a cabo de forma anual desde entonces, y tiene como definición oficial ser un:

*"mecanismo de participación ciudadana directa, mediante el cual la población del Municipio en general, elige las obras públicas a ejecutarse en un ejercicio fiscal, de entre un listado de propuestas, a efecto de determinar cuál es la priorización de la ciudadanía en relación a las obras públicas a realizarse por el Municipio"*¹

Desde su primera implementación, el Presupuesto Participativo ha tenido una aceptación constante entre los ciudadanos del Municipio. De 2016 a 2024, en promedio han participado 63,821 ciudadanos cada año (ver Gráfica 1). Lo cual representa aproximadamente el 5% de la población de 18 años y más. Uno de cada veinte habitantes mayores de edad participa cada año en el Presupuesto Participativo. De 2016 a 2024 la cantidad de ciudadanos que participan casi se ha duplicado, al pasar de 52,683 en 2016 a 103,161 en 2024 (95.8% más).

¹ Gobierno Municipal de Zapopan. 2016. *Presupuesto Participativo. Informe de Resultados 2016*. Obtenido de <https://www.zapopan.gob.mx/transparencia/articulo-15/presupuesto-participativo/>.

Gráfica 1: Ciudadanos Participantes en Presupuesto Participativo, Zapopan, 2016–2024

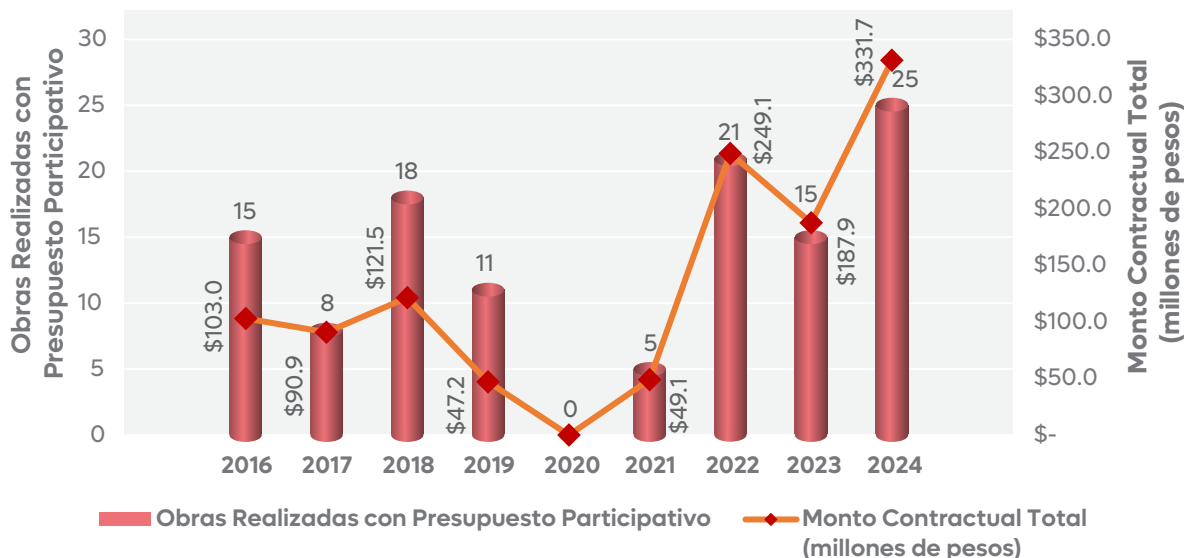


Fuente: Gobierno Municipal de Zapopan. 2025. *Presupuesto Participativo. Informes de Resultados del 2016 al 2024*. Obtenido de: <https://www.zapopan.gob.mx/transparencia/articulo-15/presupuesto-participativo/>.

Con base en información proporcionada por el área de Obras Públicas e Infraestructura del Gobierno Municipal de Zapopan en enero de 2025, el Presupuesto Participativo desde su implementación, exceptuando el año 2020, ha realizado 118 obras públicas, ejerciendo un total de 1,180.3 millones de pesos. Esto equivale a un monto promedio por obra de 10.0 millones de pesos (ver Gráfica 2). Cabe mencionar que la cantidad de obras públicas realizadas puede diferir del total de obras públicas que fueron sometidas a votación con base en la viabilidad técnica y disponibilidad presupuestaria.



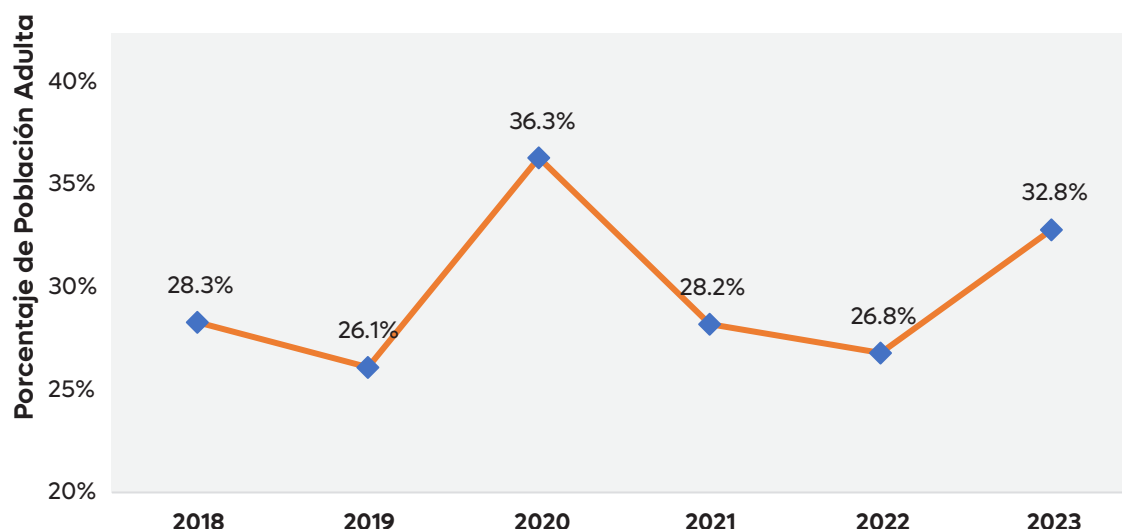
Gráfica 2: Obras Realizadas y Monto Contractual Total del Presupuesto Participativo, Zapopan, 2016–2024



Fuente: Gobierno Municipal de Zapopan. Coordinación General de Gestión Integral de la Ciudad. 2025. Relación de Obras Realizadas con Presupuesto Participativo 2016–2024.

Día con día, el Gobierno Municipal de Zapopan busca atender las necesidades y problemáticas de las Zapopanas y Zapopanos. En tal sentido, la proporción de población adulta en Zapopan que percibe al Gobierno Municipal como efectivo para resolver problemáticas de los servicios municipales, es cada vez mayor (ver Gráfica 3). En 2018, la población de 18 años y más en Zapopan que percibía al Gobierno Municipal como muy o algo efectivo para resolver problemáticas de los servicios municipales era de 263,387 personas. Este número experimentó fluctuaciones en los años siguientes, con un mínimo de 235,432 personas en 2019 y un máximo de 345,374 personas en 2020. Para 2023, la cifra se situó en 342,677 personas.

Gráfica 3: Percepción de Efectividad del Gobierno Municipal, 2018–2023

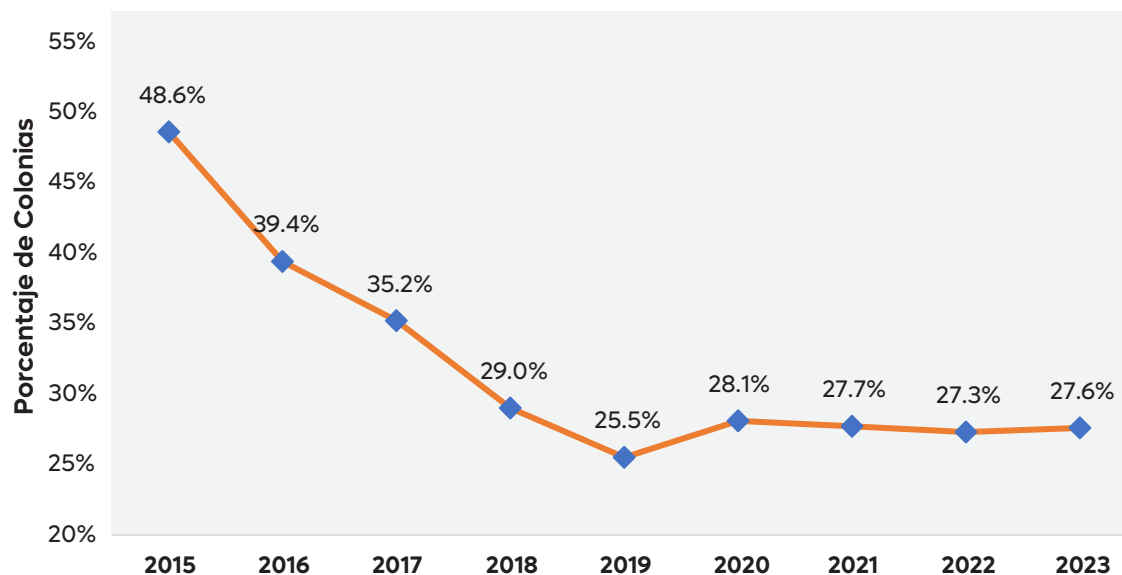


Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). 2024. Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana (ENSU). Tabulados Básicos: diciembre 2018-2023. Obtenido de: <https://www.inegi.org.mx/programas/ensu/>.

La población total de 18 años y más en Zapopan fue de 931,675 personas en 2018. Este número presentó leves variaciones a lo largo de los años, incrementando de manera más significativa en 2023, con un total de 1,044,093 personas. Por otro lado, la cercanía del gobierno y la sociedad se puede observar a través de la participación de las colonias en la planeación y el desarrollo del Municipio de Zapopan. Por ejemplo, a través del porcentaje de colonias con una estructura de participación directa de la sociedad civil en la planificación y la gestión urbanas que opera regular y democráticamente en el Consejo de Participación y Planeación para el Desarrollo Municipal de Zapopan (COPPLADEMUN) (ver Gráfica 4).



Gráfica 4: Evolución de la Participación Ciudadana en la Urbanización Sostenible, 2015-2023



Fuente: Gobierno Municipal de Zapopan. Dirección de Planeación para el Desarrollo de la Ciudad del Gobierno Municipal de Zapopan. 2024. *Colonias con una estructura de participación directa de la sociedad civil en la planificación y la gestión urbanas que opera regular y democráticamente, 2015-2023.*

En 2015, 305 colonias contaban con una estructura de participación directa de la sociedad civil en la planificación y gestión urbanas. Sin embargo, esta cifra disminuyó progresivamente hasta alcanzar un mínimo de 173 colonias en 2019. A partir de 2020, se observó una leve recuperación en el número de colonias con participación directa, llegando a 198 colonias en 2023. A 2015, el total de colonias en el municipio de Zapopan fue de 627, manteniéndose constante hasta 2018, cuando incrementó a 679 colonias. En 2021, el total de colonias volvió a aumentar, alcanzando 718 y manteniéndose en este nivel hasta 2023. De tal forma es posible observar que la proporción de colonias que participan en la planeación y el desarrollo del Municipio de Zapopan ha disminuido drásticamente de 2015 a 2023 (al pasar de 48.6% a 27.6%).

1.2.B. Avances y Resultados.

Esta sección se integra por fichas descriptivas de los principales programas de la Coordinación General de Cercanía Ciudadana (CGCEC), las cuales se completan a partir de la información contenida en las *Fichas de Informe de Gobierno* del Gobierno Municipal de Zapopan.

Tabla No. 1. Sistema Zapopan Cercano.

Característica	Descripción
Política de Desarrollo del PMDG 2024 – 2027 a la que se contribuye	P14. Gobierno Cercano.
ODS al que contribuye	
Unidad administrativa responsable	Dirección de Contacto Ciudadano.
Descripción del programa	Es una herramienta tecnológica en la que se almacenan las distintas solicitudes reportadas, en la cual la ciudadanía puede dar seguimiento a su folio, en esta, se ofrecen datos descargables, mapas interactivos, información sobre resultados del mismo, consultar el estatus en el que se encuentran las solicitudes y toda la información generada al respecto.
Beneficiarios	Personas que realizan reportes solicitando servicios que brinda el Gobierno Municipal de Zapopan.
Avances y Resultados (Oct. 2021 – Jun. 2024)	• 276,568 solicitudes atendidas. • 12,415 siguen en proceso de atención. • 13,377 fueron canceladas principalmente por no ser competencia del municipio, de la dependencia o por falta de datos. • 3,508 en estatus de Nuevo a la espera de su programación por las dependencias correspondientes y 7 reportes de apercibimiento de la dependencia de Inspección y Vigilancia.

Fuente: Gobierno Municipal de Zapopan. Coordinación General de Cercanía Ciudadana. 2024. *Fichas Tercer Informe de Gobierno*.

Tabla No. 2. GuaZap.

Característica	Descripción
Política de Desarrollo del PMDG 2024 – 2027 a la que se contribuye	P14. Gobierno Cercano.
ODS al que contribuye	
Unidad administrativa responsable	Dirección de Contacto Ciudadano.
Descripción del programa	Es una herramienta tecnológica consistente en el uso de un Chatbot el cual, al ser un mecanismo de mensajería instantánea, permite que se puedan generar distintas solicitudes de los servicios municipales. El interesado puede, a través de un dispositivo móvil, acceder a un catálogo de servicios para pedir la atención en el otorgamiento de un servicio que requiera en cualquier momento.
Beneficiarios	Personas que realizan reportes solicitando servicios que brinda el Gobierno Municipal de Zapopan.
Avances y Resultados (Oct. 2021 – Jun. 2024)	• 62,476 solicitudes recibidas. • 50,293 solicitudes atendidas por las dependencias correspondientes. • 3,871 Solicitudes en Proceso. • 8,174 solicitudes canceladas principalmente por no ser competencia del municipio, de la dependencia o por falta de datos. • 138 reportes aún en espera de su programación.

Fuente: Gobierno Municipal de Zapopan. Coordinación General de Cercanía Ciudadana. 2024. *Fichas Tercer Informe de Gobierno.*

Tabla No. 3. Unidades Móviles.

Característica	Descripción
Política de Desarrollo del PMDG 2024 – 2027 a la que se contribuye	P14. Gobierno Cercano.
ODS al que contribuye	
Unidad administrativa responsable	Dirección de Contacto Ciudadano.
Descripción del programa	Las unidades móviles son vehículos oficiales de la Coordinación que anticipan solicitudes de servicios municipales en todas las colonias de Zapopan. Asimismo, sirven para la verificación de servicios que tengan alguna inconsistencia en el Sistema Zapopan Cercano. A su vez, funcionan como vínculo con la ciudadanía en eventos y/o reuniones vecinales para que la gente se acerque a aclarar alguna duda.
Beneficiarios	Personas que viven en las colonias del municipio de Zapopan.
Avances y Resultados (Oct. 2021 – Jun. 2024)	• Se han visitado todas las colonias del municipio, estadísticamente muchas de ellas más de 3 veces, mismas donde se han realizado actividades como: • 4,782 visitas a las 711 colonias del municipio de Zapopan. • Se generaron 2,800 folios. • Unidades Móviles fungieron como Staff en conjunto con autoridades a más de 420 eventos en donde se tuvo contacto con más de 42,000 personas brindando información y resolución de dudas. • Socialización puerta a puerta en más de 34,000 domicilios donde se da a conocer sobre los diferentes programas y eventos que tendrían en su colonia haciéndoles la invitación de asistir. • Se ha encuestado a más de 13,804 ciudadanos, con base a las diferentes actividades como programa juventudes, a mover el cubo, Zapopan al 100 y Encuestas López Mateos. • Se han entregado de mano a mano 15,642 gacetas. Se realizaron 11,288 consultas de presupuesto participativo. • Visitas a 19 colonias para colocar reflectores. • Capacitaciones en conjunto con Protección Civil a ciudadanos (13 colonias) 201 asistentes. • Cobertura en seguimiento a Reparatrón (205 colonias intervenidas). • Asistencia a cursos y capacitaciones (76).

Fuente: Gobierno Municipal de Zapopan. Coordinación General de Cercanía Ciudadana. 2024. *Fichas Tercer Informe de Gobierno.*

Tabla No. 4. Línea 24/7.

Característica	Descripción
Política de Desarrollo del PMDG 2024 – 2027 a la que se contribuye	P14. Gobierno Cercano.
ODS al que contribuye	
Unidad administrativa responsable	Dirección de Contacto Ciudadano.
Descripción del programa	Es la unidad encargada de recibir y capturar todas las solicitudes ciudadanas de las y los zapopanos respecto a servicios municipales que brinda el Ayuntamiento de Zapopan, implementando la mejora continua de los procesos y de innovación tecnológica que busca mejorar la calidad de vida de la ciudadanía, y así mismo, mantenga una comunicación de respeto entre las dependencias de la Coordinación General de Cercanía Ciudadana y de las demás Coordinaciones del Gobierno de Zapopan.
Beneficiarios	Personas que realizan reportes solicitando servicios que brinda el Gobierno Municipal de Zapopan.
Avances y Resultados (Oct. 2021 – Jun. 2024)	• 93,607 solicitudes recibidas. • 87,687 solicitudes atendidas por las dependencias correspondientes. • 4,169 solicitudes en Proceso. • 1,720 solicitudes fueron canceladas principalmente por no ser competencia del municipio, de la dependencia o por falta de datos. • 2 fueron apercibimientos. • 29 solicitudes aún en espera de su programación.

Fuente: Gobierno Municipal de Zapopan. Coordinación General de Cercanía Ciudadana. 2024. *Fichas Tercer Informe de Gobierno.*

Tabla No. 5. Socialización.

Característica	Descripción
Política de Desarrollo del PMDG 2024 – 2027 a la que se contribuye	P14. Gobierno Cercano.
ODS al que contribuye	
Unidad administrativa responsable	Dirección de Zonas y Agentes de Cercanía.
Descripción del programa	Los socializadores tienen las atribuciones de difundir y explicar los programas que tenga el municipio, en específico en cada una de las colonias. Asimismo, con apoyo para socializar eventos próximos, hacer levantamiento de encuestas, asistir a eventos para apoyar con el levantamiento de solicitudes y atender inquietudes que se presenten.
Beneficiarios	Personas que viven en las colonias del municipio de Zapopan.
Avances y Resultados (Oct. 2021 – Jun. 2024)	• Socialización y cobertura de eventos en obra pública de 191 eventos se tuvo contacto con 32,891 ciudadanos, así como del proyecto de cerca se trabaja mejor (DCSTM) de 24 eventos se visitaron 12,695 domicilios de los cuales 7,133 ciudadanos fueron atendidos. • Visita a 954 domicilios en 10 colonias, siendo 423 ciudadanos atendidos. • Aplicación de encuesta post (DCSTM) 5,284 encuestas aplicadas. • Captura de encuestas post de Cerca Se Trabaja Mejor 5,284 capturas. • Se realizaron 1,190 encuestas focalizadas en 27 colonias. • Aplicación de encuestas de agentes de cercanía ciudadana, se realizaron 255 encuestas en 6 colonias (Ciudad de los Niños, Jardines de Guadalupe, Juan Manuel Vallarta, Camino Real, Jardines de San Ignacio, Lomas de Guadalupe). • Aplicación de encuestas de la Coordinación, 327 encuestas aplicadas en 3 colonias, así como para la Unidad Deportiva en Santa Ana Tepetitlán se aplicaron 304 encuestas, para proyecto de Zapopan al Cubo se encuestaron 1,560. • Socialización y cobertura de evento del proyecto Barrio Cercano se contactaron 7,825 ciudadanos fueron atendidos. • Brigada Médica Hospitalito se visitaron 5,476 domicilios de los cuales 2,931 ciudadanos fueron atendidos. • Cobertura de informes de resultados del Gobierno de Zapopan 1,500 ciudadanos • Entrega de nochebuenas a ciudadanos 140 ciudadanos. • Socialización y cobertura de eventos navideños de los cuales se contactaron 6,398 ciudadanos. • 1,2,3 por mí y mi colonia se contactaron 277 niños. • Carreras Zapopan se visitaron 1,311 domicilios de los cuales 959 ciudadanos fueron atendidos. • Se visitaron 8,636 domicilios de los cuales 3,953 ciudadanos fueron atendidos • Entrega de gacetas de las cuales se visitaron 14,372 domicilios de los cuales 7,881 ciudadanos fueron atendidos. • Kermesse Día del Niño, se visitaron 2,006 domicilios de los cuales 794 ciudadanos fueron atendidos. • Zapopan al 100, se visitaron 5,987 domicilios, siendo 2,105 ciudadanos atendidos.

Fuente: Gobierno Municipal de Zapopan. Coordinación General de Cercanía Ciudadana. 2024. *Fichas Tercer Informe de Gobierno.*

Tabla No. 6. Barrios Cercanos.

Característica	Descripción
Política de Desarrollo del PMDG 2024 – 2027 a la que se contribuye	P14. Gobierno Cercano.
ODS al que contribuye	
Unidad administrativa responsable	Dirección de Zonas y Agentes de Cercanía.
Descripción del programa	Espacio de encuentro entre el presidente municipal con las zapopanas y los zapopanos, donde se establece un diálogo directo y cercano para atender inquietudes en materia de servicios públicos.
Beneficiarios	Personas que viven en las colonias del municipio de Zapopan.
Avances y Resultados (Oct. 2021 – Jun. 2024)	Se realizaron encuentros en 52 colonias: Mirador San Isidro, UR, Conjunto Laureles, Haciendas Tepeyac, EL vigía, Balcones de la Cantera, Las Cañadas, Agua Fría, UAG, Unidad Fovissste, El Mante, Lagos del Country, Colinas de Atemajac, Las Arboledas, Jardines de la Patria, Villa de Guadalupe, Marcelino García Barragán, El Campanario, Arenales Tapatíos, Los Cajetes, Las Bóvedas-La Casita, Mesa Colorada Poniente, El Zapote, El Batán, Mirador del Bosque, Gustavo Díaz Ordaz, Fortín 2da sección, La Agrícola, Santa María del Pueblito, Lomas de Tabachines, Río Blanco, Jardines del Valle, Virreyes, Bosques del Centinela II, Jardines del Vergel, Loma Chica, Jardines del Vergel, Girasoles Elite, Altamira, Parque Real, Tabachines, Jardines Universidad, San Juan Ocotán, Loma Bonita Residencial, La Palmira, Villas del Ixtépete, Vicente Guerrero/La Periquera, Miguel Hidalgo/Nueva España, La Coronilla, Arcos Zapopan, El Tigre y Héroes Nacionales.

Fuente: Gobierno Municipal de Zapopan. Coordinación General de Cercanía Ciudadana. 2024. *Fichas Tercer Informe de Gobierno.*

Tabla No. 7. Reuniones Vecinales con Agentes de Cercanía.

Característica	Descripción
Política de Desarrollo del PMDG 2024 – 2027 a la que se contribuye	P14. Gobierno Cercano.
ODS al que contribuye	
Unidad administrativa responsable	Dirección de Zonas y Agentes de Cercanía.
Descripción del programa	Los Agentes de Cercanía Ciudadana son el vínculo del Gobierno Municipal con las y los zapopanos para atender las solicitudes de servicios públicos principalmente, así como inquietudes ciudadanas en general.
Beneficiarios	Personas que viven en las colonias del municipio de Zapopan.
Avances y Resultados (Oct. 2021 – Jun. 2024)	Se realizaron 2,190 reuniones vecinales, teniendo un promedio de 4 reuniones por mes en cada una de las 20 zonas en las que se divide el Municipio de Zapopan teniendo un total de 32,850 asistentes.

Fuente: Gobierno Municipal de Zapopan. Coordinación General de Cercanía Ciudadana. 2024. *Fichas Tercer Informe de Gobierno.*

Tabla No. 8. Cine en tu Barrio.

Característica	Descripción
Política de Desarrollo del PMDG 2024 – 2027 a la que se contribuye	P1. Integral de Bienestar.
ODS al que contribuye	   
Unidad administrativa responsable	Unidad de Estrategia y Proyectos Vecinales.
Descripción del programa	En el marco de La Fiesta de Abril, mediante una colaboración entre la Coordinación General de Cercanía Ciudadana y Fundación AMA, se llevaron a cabo actividades recreativas y presentaciones de cine al aire libre (cine en tu barrio) para festejar a los más pequeños del hogar.
Beneficiarios	Personas niñas y niños residentes de las colonias del municipio de Zapopan.
Avances y Resultados (Oct. 2021 – Jun. 2024)	Se realizaron 16 presentaciones a las cuales acudieron 4,649 niños y niñas habitantes de colonias de Zapopan.

Fuente: Gobierno Municipal de Zapopan. Coordinación General de Cercanía Ciudadana. 2024. *Fichas Tercer Informe de Gobierno.*

Tabla No. 9. De Cerca se Trabaja Mejor.

Característica	Descripción
Política de Desarrollo del PMDG 2024 – 2027 a la que se contribuye	P14. Gobierno Cercano.
ODS al que contribuye	
Unidad administrativa responsable	Unidad de Estrategia y Proyectos Vecinales.
Descripción del programa	De Cerca se Trabaja Mejor es el proyecto emblema de la Coordinación General de Cercanía Ciudadana, el cual se caracteriza por realizar recorridos con el objetivo de que el presidente Municipal, en conjunto con su gabinete, identifiquen y supervisen el trabajo de recuperación de espacios públicos en materia de Servicios Municipales en distintas colonias de la ciudad.
Beneficiarios	Personas que viven en las colonias del municipio de Zapopan.
Avances y Resultados (Oct. 2021 – Jun. 2024)	Se trabajó con 53 colonias, beneficiando a 339,859 ciudadanos, atendiendo solicitudes de reportes y evaluando resultados de compromisos.

Fuente: Gobierno Municipal de Zapopan. Coordinación General de Cercanía Ciudadana. 2024. *Fichas Tercer Informe de Gobierno.*

Tabla No. 10. Todas de Cerca.

Característica	Descripción
Política de Desarrollo del PMDG 2024 – 2027 a la que se contribuye	P14. Gobierno Cercano.
ODS al que contribuye	
Unidad administrativa responsable	Unidad de Estrategia y Proyectos Vecinales.
Descripción del programa	Talleres para mujeres para desarrollar su empoderamiento y fomentar el liderazgo en sus colonias. En los talleres se ven temas como habilidades de autoconocimiento, de relacionarse entre ellas y que al finalizar estos talleres puedan desarrollar un proyecto comunitario en sus colonias.
Beneficiarios	Mujeres que viven en las colonias del municipio de Zapopan.
Avances y Resultados (Oct. 2021 – Jun. 2024)	Se han beneficiado a 654 mujeres de las siguientes colonias: Nueva España, San José del Bajío, San Juan de Ocotán, Balcones de la Cantera, Virreyes, Colinas de los Robles, La Magdalena, Colli CTM, Jardines de Valle, Balcones del Sol, Víctor Hugo, Puerta del Bosque, Colinas de la primera, Lomas de Tabachines, Paseos del sol 1ra sección, Villas del Ixtépete, Conjunto Laureles, Pinar de la Calma, Paseos del sol 2da sección, Tuzanía, Haciendas de Valle, La Coronilla, Constitución, Parque Real, Valle de los Molinos, Mariano Otero, Misión la floresta, Real de Valdepeñas, UAG, Jardines del Vergel, Paseos del Briseño, Loma Bonita Residencial.

Fuente: Gobierno Municipal de Zapopan. Coordinación General de Cercanía Ciudadana. 2024. *Fichas Tercer Informe de Gobierno.*

Tabla No. 11. Zapopan al Cubo.

Característica	Descripción
Política de Desarrollo del PMDG 2024 – 2027 a la que se contribuye	P1. Integral de Bienestar.
ODS al que contribuye	   
Unidad administrativa responsable	Unidad de Estrategia y Proyectos Vecinales.
Descripción del programa	El programa de activación física Zapopan al Cubo tiene como objetivo la recuperación del espacio público y el fomento de hábitos saludables a partir del contexto de pandemia. Pretende impulsar activaciones físicas y deportivas en espacios públicos que cuenten con condiciones óptimas, seguras y tranquilas para su desarrollo. El Cubo consta de un contenedor adecuado para resguardar el equipamiento que se requiere para llevar a cabo las sesiones y se encuentra ubicado en un espacio abierto de 300 metros cuadrados empastados, en donde las y los zapopanos pueden acudir para tomar clases de activación física y disciplinas deportivas como baile, pilates, yoga, acondicionamiento físico y GAP (glúteo, abdomen y pierna), entre otras.
Beneficiarios	Personas que viven en las colonias del municipio de Zapopan.
Avances y Resultados (Oct. 2021 – Jun. 2024)	Se cuentan con 8 módulos cubo donde se han otorgado 215,952 activaciones beneficiando a 58,655 habitantes de las colonias.

Fuente: Gobierno Municipal de Zapopan. Coordinación General de Cercanía Ciudadana. 2024. *Fichas Tercer Informe de Gobierno.*

Tabla No. 12. 1,2,3 por mí y mi colonia.

Característica	Descripción
Política de Desarrollo del PMDG 2024 – 2027 a la que se contribuye	P14. Gobierno Cercano.
ODS al que contribuye	
Unidad administrativa responsable	Dirección de Contacto Ciudadano.
Descripción del programa	Se busca incentivar la participación de las niñas y los niños en los procesos de su comunidad. Para ello se fomenta la participación ciudadana con perspectiva de infancias que repercute en el bienestar de la sociedad en general. El evento tiene como finalidad principal el implementar talleres didácticos para niñas y niños, en donde se logre incentivar la participación ciudadana en las niñas y los niños de 5 a 12 años, para que propongan soluciones y realicen compromisos en las diversas colonias del municipio de Zapopan, respecto a los servicios públicos y sus necesidades.
Beneficiarios	Personas niñas y niños que vivan o estudien en el municipio de Zapopan.
Avances y Resultados (Oct. 2021 – Jun. 2024)	El proyecto benefició a 905 niñas y niños en un total de 18 colonias que son: Arroyo Hondo, Balcones de la cantera, Balcones del sol, Coronilla, El Vigía, La Experiencia, Palermo, Paraísos del Colli, Rinconada del aire, San Juan de Ocotán, Tesistán, Tuzanía, Valle de los Molinos, Villas de Guadalupe, Villas del Ixtépete, Fraccionamiento Los Molinos, Constitución y Arenales Tapatíos.

Fuente: Gobierno Municipal de Zapopan. Coordinación General de Cercanía Ciudadana. 2024. *Fichas Tercer Informe de Gobierno.*

Tabla No. 13. Constitución y renovación de mesas directivas de Organizaciones Vecinales.

Característica	Descripción
Política de Desarrollo del PMDG 2024 – 2027 a la que se contribuye	P14. Gobierno Cercano.
ODS al que contribuye	
Unidad administrativa responsable	Dirección de Participación Ciudadana.
Descripción del programa	Se busca alentar la participación ciudadana a nivel municipal, mediante el impulso a los organismos vecinales, implementando mecanismos que permitan el desarrollo y formación de capacidades en la ciudadanía, fomentando una cultura cívica que le permita a los ciudadanos ejercer sus derechos.
Beneficiarios	Personas que viven en las colonias del municipio de Zapopan.
Avances y Resultados (Oct. 2021 – Jun. 2024)	Se eligieron a 2,020 ciudadanas y ciudadanos por sus vecinos en las asambleas respectivas, siendo 202 colonias las beneficiadas por contar con su respectivas Organización.

Fuente: Gobierno Municipal de Zapopan. Coordinación General de Cercanía Ciudadana. 2024. *Fichas Tercer Informe de Gobierno.*

Tabla No. 14. Diplomados en Gobernanza y Participación Ciudadana.

Característica	Descripción
Política de Desarrollo del PMDG 2024 – 2027 a la que se contribuye	P14. Gobierno Cercano.
ODS al que contribuye	
Unidad administrativa responsable	Dirección de Participación Ciudadana.
Descripción del programa	El Gobierno Municipal en conjunto con el Colegio de Jalisco, buscó diseñar un diplomado para líderes sociales, vecinales y servidores públicos en donde se analizará y valorará la importancia de la gobernanza y de la participación ciudadana como elementos indispensables para el quehacer político y social y la construcción de comunidad, con una firme convicción de que se pueden fortalecer las comunidades, mejorar la comunicación de la organización y llevar un liderazgo con capacidad de escucha.
Beneficiarios	Personas (Líderes sociales, vecinales, aliados estratégicos y servidores públicos).
Avances y Resultados (Oct. 2021 – Jun. 2024)	Se impartieron un total de 3 diplomados en materia de gobernanza y participación ciudadana, siendo los siguientes: • Diplomado en Gobernanza y Participación Ciudadana Municipal con 189 registrados. • Diplomado en Innovación y Políticas Públicas con 41 registrados. • Diplomado en Gobierno y Finanzas Municipales con 85 registrados.

Fuente: Gobierno Municipal de Zapopan. Coordinación General de Cercanía Ciudadana. 2024. *Fichas Tercer Informe de Gobierno.*

Tabla No. 15. Foros de Presupuesto Participativo

Característica	Descripción
Política de Desarrollo del PMDG 2024 – 2027 a la que se contribuye	P14. Gobierno Cercano.
ODS al que contribuye	
Unidad administrativa responsable	Dirección de Participación Ciudadana.
Descripción del programa	En el marco del “Día de la Participación Ciudadana en Jalisco” (el 30 de agosto) se realizó la Semana de la Participación Ciudadana, la cual comprendió diversos espacios formativos.
Beneficiarios	Personas que viven en las colonias del municipio de Zapopan.
Avances y Resultados (Oct. 2021 – Jun. 2024)	Se beneficiaron a 5,587 personas a través de los diferentes eventos, siendo los siguientes: - Exposición fotográfica “La Participación Ciudadana a través del tiempo” - Pinta de mural “Los colores de la Gobernanza” - Cine para niñas y niños - Exposición de cine para juventudes - Stand Up “Gobierno, comedia y sociedad” - Foro Internacional “Participación y Sociedad: Desafíos contemporáneos” - Entrega del Galardón “Participación Ciudadana y Gobernanza, Zapopan 2022” - Inauguración del diplomado “Participación Ciudadana y Gobernanza” - Asamblea Solemne Municipal de Participación Ciudadana - Taller Interactivo para niños “Tu puedes cambiar el mundo” en el Trompo Mágico - Módulos de participación ciudadana en vía recre activa - Obra de teatro “Vamos a estar mejor” - Toma de protesta de Consejos Sociales.

Fuente: Gobierno Municipal de Zapopan. Coordinación General de Cercanía Ciudadana. 2024. *Fichas Tercer Informe de Gobierno.*



Sección 2.

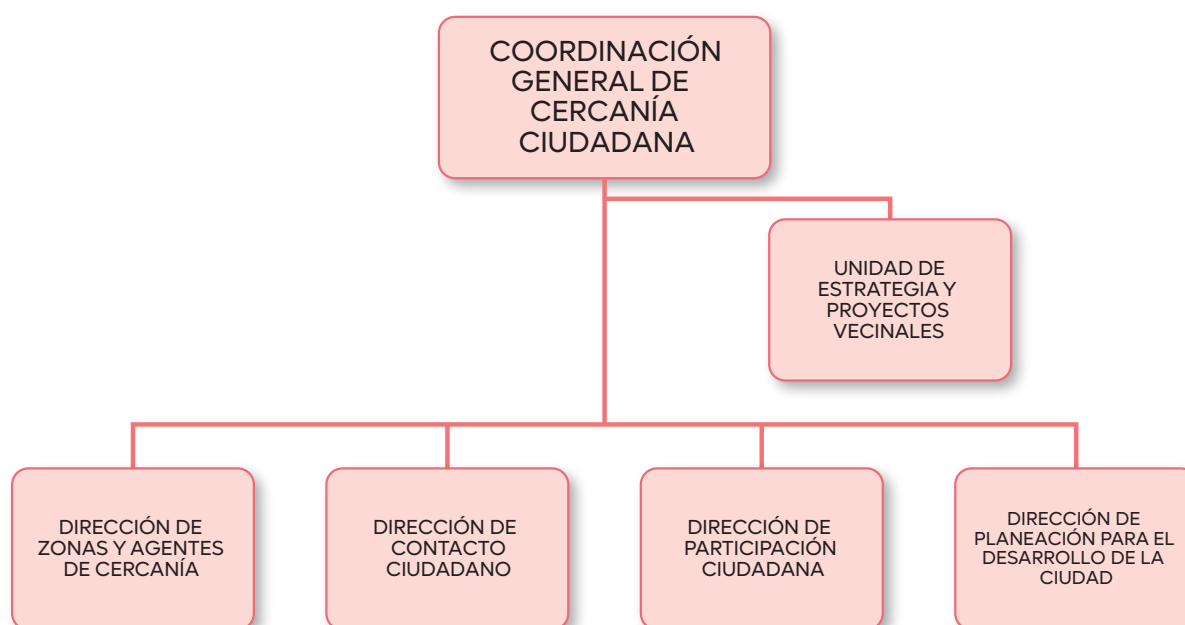
Objetivo Institucional y Estructura Organizacional.



2.1. Objetivo Institucional de la Coordinación General de Cercanía Ciudadana.

11. Generar el vínculo entre las zapopanas y los zapopanos con el Gobierno de Zapopan, a fin de atender, orientar y derivar todas aquellas peticiones de servicios públicos municipales, trámites, programas, proyectos y actividades, procurando siempre una atención de calidad y calidez humana, logrando el involucramiento de todas las áreas correspondientes para su debida atención.²

2.2. Estructura Organizacional.



Fuente: Manual de Organización de la Tesorería Municipal del Gobierno Municipal de Zapopan.

2 Manual de Organización de la Coordinación General de Cercanía Ciudadana. Recuperado de https://servicios.zapopan.gob.mx:8000/wwwportal/publicfiles/2025-04/Gaceta%20Vol.%20XXXII%20No.%20169_opt.pdf



Sección 3.

Marco Normativo.



A continuación, se enuncian las atribuciones de la Coordinación General de Cercanía Ciudadana establecidas en el Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan³.

3.1. Atribuciones de la Coordinación General de Cercanía Ciudadana.

De acuerdo con el Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco,⁴ Artículo 55, son atribuciones de la Coordinación General de Cercanía Ciudadana:

- I. Dar a conocer a las y los ciudadanos sobre los programas, proyectos y apoyos que brinda el Municipio;
- II. Informar sobre los trámites y servicios que ofrece el municipio en el ámbito de su competencia;
- III. Verificar, monitorear y dar seguimiento a los trámites y solicitudes de requerimientos de la ciudadanía en materia de servicios públicos;
- IV. Coadyuvar con las dependencias que forman parte de la administración pública municipal en la prestación de los servicios públicos y participar en la organización de acciones por parte de las diferentes áreas del municipio para lograr ampliar su capacidad de respuesta;
- V. Recibir solicitudes de servicio de la ciudadanía mediante sus distintos canales de comunicación y derivarlos a las dependencias, de acuerdo a su competencia, para su pronta atención y respuesta;
- VI. Atender y supervisar los reportes y/o peticiones recibidas, a fin de lograr que los ciudadanos obtengan la debida atención a sus necesidades;
- VII. Dar mantenimiento al sistema homologado de recepción, canalización y término de solicitudes de servicio;
- VIII. Asegurarse de que en todo momento se mantengan activos los canales de recepción de solicitudes de servicio para los ciudadanos;
- IX. Realizar visitas a las colonias y zonas que conforman el Municipio, a fin de conocer de primera mano sus necesidades;
- X. Ser vínculo con las demás coordinaciones para la correcta atención a los ciudadanos;
- XI. Orientar y concientizar a la ciudadanía sobre la importancia de generar solicitudes de servicios sobre asuntos que sean responsabilidad del Municipio;
- XII. Ser el ente articulador para la suma de esfuerzos entre los distintos niveles de gobierno, academia, organizaciones de la sociedad civil e iniciativa privada, a fin de lograr mejoras dentro del Municipio;
- XIII. Promover el desarrollo y la gestión municipal dentro de las zonas que conforman el Municipio de Zapopan;

3 Manual de Organización de la Coordinación General de Cercanía Ciudadana. Código del Documento: MOR- 11000000 -01, Versión: 00, Fecha de última Emisión: 4 de abril de 2025.

4 Última Actualización en Gaceta Municipal Vol. XXXI No. 221 (30 de septiembre de 2024). Recuperado de [https://servicios.zapopan.gob.mx:8000/wwwportal/publicfiles/descargasEnlaces/10-2024/Reglamento%20de%20la%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%BAblica%20Municipal%20de%20Zapopan%2C%20Jalisco%20\(1\).pdf](https://servicios.zapopan.gob.mx:8000/wwwportal/publicfiles/descargasEnlaces/10-2024/Reglamento%20de%20la%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%BAblica%20Municipal%20de%20Zapopan%2C%20Jalisco%20(1).pdf).

- XIV. Gestionar acciones integrales en conjunto con los servicios públicos que brinda el Municipio de Zapopan para satisfacer las necesidades específicas de cada zona;
- XV. Coordinar conjuntamente con las dependencias del Municipio la entrega de programas y servicios públicos dentro de las zonas que conforman el Municipio de Zapopan;
- XVI. Generar contacto con las y los vecinos de cada una de las zonas para impulsar proyectos en beneficio de la comunidad;
- XVII. Diseñar acciones que faciliten la gestión y ejecución de los servicios públicos, de manera que se puedan satisfacer las necesidades de la población;
- XVIII. Generar políticas públicas encaminadas a fomentar el desarrollo y bienestar social;
- XIX. Apoyar en la difusión de campañas respecto a apoyos, programas, eventos, obra pública y cualquier tipo de proyectos dirigidos a la ciudadanía en coordinación con el área requirente;
- XX. Elaborar solicitudes de servicios ante las dependencias competentes sobre áreas de mejora y oportunidad detectadas durante los procesos de socialización;
- XXI. Difundir y socializar los eventos cívicos, culturales, deportivos y recreativos dentro de la comunidad;
- XXII. Realizar el análisis, detección, planeación y creación de proyectos estratégicos para la mejora continua del Municipio;
- XXIII. Realizar informes derivados de las visitas y de las solicitudes de servicio recibidas, a fin de establecer áreas de oportunidad para la mejora del Municipio;
- XXIV. Fomentar en el ciudadano la participación activa dentro de las acciones y proyectos que generar el municipio para mejorar sus condiciones de bienestar;
- XXV. Fomentar la participación y la intervención de la comunidad/ciudadano en su entorno, a través de acciones que promuevan el desarrollo de su comunidad;
- XXVI. Fomentar la colaboración de los ciudadanos en las acciones de mejora de su comunidad, de mano de las autoridades municipales correspondientes;
- XXVII. Vincularse con las dependencias que forman parte de la Administración Municipal, para que, en la materia de su competencia, se cumpla con de los objetivos de cuidados para las personas en situación de dependencia;
- XXVIII. Promover y difundir la organización, capacitación y participación de los vecinos del Municipio en la toma de decisiones en los asuntos públicos, y en el diseño de las políticas públicas del Gobierno Municipal que afecten a su núcleo de población;
- XXIX. Dar seguimiento a las peticiones de la población y de las organizaciones vecinales formuladas a través de sus representantes;
- XXX. Promover programas de activación física en lugares públicos, para impulsar estilos de vida sana y trabajar en la prevención de enfermedades de mayor prevalencia y costo social, en coordinación con las dependencias competentes;
- XXXI. Promover la participación ciudadana y el mejoramiento de la vida comunitaria;

- XXXII. Intervenir en la constitución y renovación de órganos de dirección de las organizaciones vecinales y comités que se integren de acuerdo a la normatividad existente, así como mantener actualizado el Registro de los mismos;
- XXXIII. Recibir y tramitar las solicitudes de reconocimiento de organizaciones o asociaciones vecinales susceptibles de reconocer para su aprobación por el Municipio, y administrar un Registro Municipal de Organismos y Asociaciones Vinculados con los Procesos Ciudadanos, en los términos de los ordenamientos aplicables en la materia;
- XXXIV. Crear el Consejo Municipal de Participación Ciudadana;
- XXXV. Proponer a la población la solución de los conflictos que se susciten entre los mismos o con las entidades gubernamentales, utilizando los medios alternativos previstos en los ordenamientos aplicables en la materia;
- XXXVI. Fungir como miembro del Consejo de Participación y Planeación para el Desarrollo Municipal de Zapopan (COPPLADEMUN);
- XXXVII. Socializar en conjunto con las áreas involucradas la ejecución de las obras relativas al Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social con el objetivo de brindar información oportuna a los vecinos de cada colonia donde se llevará a cabo una obra previamente aprobada por los órganos descritos en el Reglamento de Planeación Participativa para el Municipio de Zapopan, Jalisco;
- XXXVIII. Las demás previstas en la normatividad aplicable.



3.2. Reglamentos Municipales.

Se enuncian a continuación aquellos Reglamentos Municipales que norman la actuación de la Dependencia:

Reglamento para la Gobernanza y Participación Ciudadana del Municipio de Zapopan, Jalisco. Publicada en Gaceta Municipal Vol. XXXI No. 257 (20 de noviembre de 2024).

https://servicios.zapopan.gob.mx:8000/wwwportal/publicfiles/descargasEnlaces/11-2024/Reglamento%20para%20la%20Gobernanza%20y%20la%20Participaci%C3%B3n%20Ciudadana%20del%20Municipio%20de%20Zapopan%2C%20Jalisco_0.pdf

Reglamento de Planeación Participativa para el Municipio de Zapopan, Jalisco. Última actualización en Gaceta Municipal Vol. XXXI No. 257 (20 de noviembre de 2024).

<https://servicios.zapopan.gob.mx:8000/wwwportal/publicfiles/descargasEnlaces/11-2024/Reglamento%20de%20Planeaci%C3%B3n%20Participativa%20para%20el%20Municipio%20de%20Zapopan%2C%20Jalisco..pdf>



Sección 4.

Filosofía Organizacional y Análisis FODA.



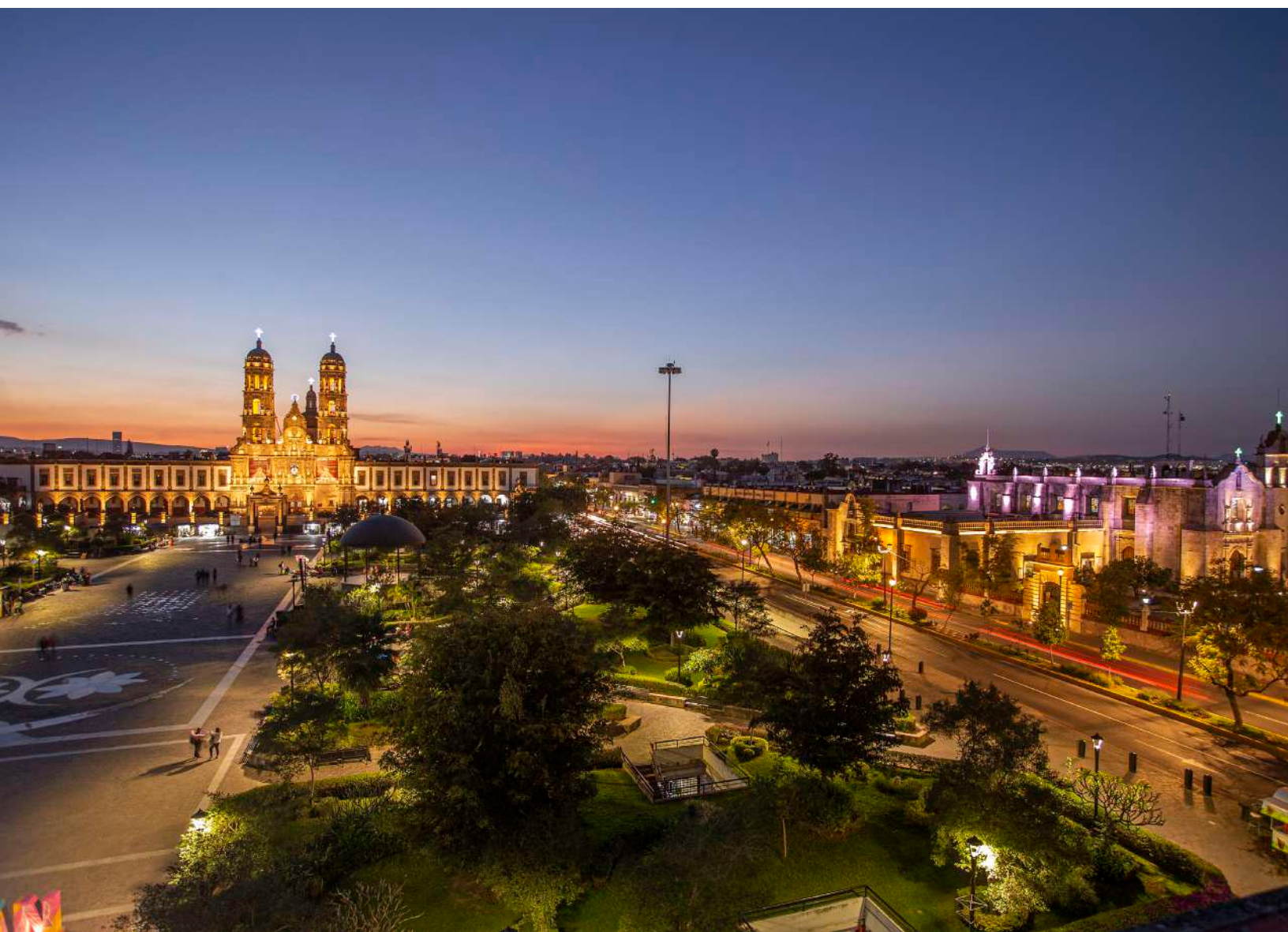
La Coordinación General de Cercanía Ciudadana establece como elementos estratégicos de su filosofía organizacional que dan sentido al quehacer institucional, y determinan con claridad, las atribuciones, funciones y objetivos institucionales los siguientes:

4.1. Misión Institucional.

Somos la Coordinación responsable de generar vínculo amigable entre el gobierno municipal y las zapopanas y los zapopanos, para recibir, atender, canalizar y dar seguimiento de forma eficiente a las necesidades sobre trámites y servicios municipales, fomentando la planeación participativa, lo que busca mejorar la calidad de vida de las niñas y los niños.

4.2. Visión 2027.

Ser la dependencia referente de gobierno líder a nivel nacional que garantice mejorar la vida de las zapopanas y zapopanos mediante un modelo de cercanía ciudadana, para generar una mejor ciudad para las niñas y los niños.



4.3. Valores Institucionales del PMDG 2024 – 2027 y Específicos.

Los siguientes Valores Específicos identifican el quehacer institucional de la Coordinación General de Cercanía Ciudadana.

Valores Institucionales del PMDG 2024 - 2027	Valores Específicos 2024 – 2027 Coordinación General de Cercanía Ciudadana
HONESTIDAD Desempeñar las actividades con integridad y respeto al estado de derecho en un clima de rectitud, responsabilidad y confianza. RESPETO Brindar un trato cordial, cercano, digno, equitativo e incluyente, donde se destaque el interés público. TRANSPARENCIA Rendir cuentas y proceder con veracidad e información clara, abierta y oportuna. COMPROMISO Cumplir con las obligaciones trabajando a otro nivel, sirviendo a la sociedad con ética, colaboración, disciplina y mejora continua. INCLUSIÓN Reconocer la identidad y diversidad de todas las personas, para garantizar su integridad y el acceso a la igualdad de oportunidades. EXCELENCIA Brindar un servicio público eficiente, transparente y en mejora continua, con profesionalismo e innovación para el bienestar ciudadano.	1. AMISTAD. 2. ESPÍRITU DE SERVICIO. 3. TRABAJO EN EQUIPO. 4. CALIDEZ HUMANA. 5. CALIDAD 6. EMPATÍA 7. INTEGRIDAD. 8. CONFIABILIDAD. 9. EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD. 10. RESPONSABILIDAD.

4.4. Análisis FODA.

La Coordinación General de Cercanía Ciudadana en un ejercicio de análisis interno, llevó a cabo el Análisis FODA, determinando lo siguiente:

F	+ (internas) Fortalezas 1. Capacidad operativa del personal 2. Buena disposición para trabajar en equipo dentro y fuera de la Coordinación. 3. Disposición del personal para lograr los objetivos independientemente de días y horas de trabajo 4. Gran diversidad de mecanismos para brindar atención a la ciudadanía 5. Amplio conocimiento sobre el correcto primer contacto con la ciudadanía 6. Personal profesionalizado para compartir los conocimientos con los compañeros de trabajo.	
O	(+ externas) Oportunidades 1. Interés y acercamiento de la ciudadanía para levantar reportes y ser beneficiarios de programas. 2. Gran oferta de capacitaciones disponibles para profesionalizar al personal. 3. Confianza y respaldo de los mandos de primer nivel para dar cumplimiento a los objetivos 4. Existencia de programas sociales para socializar y ofertar a las personas. 5. Estructura de organismos sociales existente.	
D	(- internas) Debilidades 1. Diferencia en lineamientos y georreferenciación entre Direcciones 2. Poca claridad y desactualización en la normatividad interna 3. Recursos materiales insuficientes para llevar a cabo la operatividad de las direcciones 4. Baja disposición y esfuerzo del recurso humano para laborar. 5. Rotación continua de personal.	
A	- (externas) Amenazas 1. Poco interés por parte de la Ciudadanía para beneficiar a la comunidad. 2. Volatilidad en el campo de acción marcadas por el Gobierno Federal. 3. Reducción en el Presupuesto Federal Disponible 4. Limitada atención a los reportes en los trámites y servicios por parte de las dependencias ejecutoras 5. Poca confianza de la ciudadanía en las acciones de gobierno 6. Baja coordinación con otras dependencias del Gobierno.	

Fuente: Gobierno Municipal de Zapopan. Coordinación General de Cercanía Ciudadana del Gobierno Municipal de Zapopan.



Sección 5. Alineación del Plan Institucional al PMDG 2024 - 2027.



En este apartado se identifica la contribución del Plan Institucional al desarrollo municipal, enunciando su alineación con el Plan Municipal de Desarrollo y Gobernanza 2024 - 2027 y las políticas de desarrollo que en él se establecen.

Alineación del Plan Institucional de la Coordinación General de Cercanía Ciudadana al PMDG 2024 - 2027	
Componentes Plan Institucional 2024 - 2027	Misión Somos la Coordinación responsable de generar vínculo amigable entre el gobierno municipal y las zapopanas y los zapopanos, para recibir, atender, canalizar y dar seguimiento de forma eficiente a las necesidades sobre trámites y servicios municipales, fomentando la planeación participativa, lo que busca mejorar la calidad de vida de las niñas y los niños.
	Visión 2027 Ser la dependencia referente de gobierno líder a nivel nacional que garantice mejorar la vida de las zapopanas y zapopanos mediante un modelo de cercanía ciudadana, para generar una mejor ciudad para las niñas y los niños.

Políticas de Desarrollo PMDG 2024 - 2027	ODS 2030	Acciones Estratégicas PMDG 2024 - 2027	Dirección
P1. INTEGRAL DE BIENESTAR. Objetivo Estratégico: 1. MEJORAR EL DESARROLLO INTEGRAL DE ZAPOPANAS Y ZAPOPANOS CON PROGRAMAS, SERVICIOS, PROYECTOS Y ACCIONES QUE ATIENDAN EL BIENESTAR SOCIAL.	   	1.1.9. MEJORAR EN LAS PERSONAS LA SALUD FÍSICA Y MENTAL CON ACTIVACIÓN FÍSICA EN LOS MÓDULOS CUBO DISTRIBUIDOS EN ZAPOPAN.	UNIDAD DE ESTRATEGIA Y PROYECTOS VECINALES.

Fuente: Plan Municipal de Desarrollo y Gobernanza 2024 - 2027. Gobierno Municipal de Zapopan.

Políticas de Desarrollo PMDG 2024 - 2027	ODS 2030	Acciones Estratégicas PMDG 2024 - 2027	Dirección
P5. ESPACIOS PÚBLICOS AMIGABLES Y SEGUROS Objetivo MEJORAR LA IMAGEN URBANA DEL MUNICIPIO CON LA RECUPERACIÓN, REHABILITACIÓN, INTEGRACIÓN Y CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES, INFRAESTRUCTURA Y ESPACIOS PÚBLICOS. Estratégico: 5.		5.1.8. INTERVENIR ESPACIOS PÚBLICOS QUE REQUIEREN RECUPERACIÓN PARA GARANTIZAR SU ADECUADO USO, FOMENTANDO EN LAS PERSONAS EL SENTIDO DE PERTENENCIA Y CUIDADO.	UNIDAD DE ESTRATEGIA Y PROYECTOS VECINALES.

Fuente: Plan Municipal de Desarrollo y Gobernanza 2024 - 2027. Gobierno Municipal de Zapopan.

Políticas de Desarrollo PMDG 2024 - 2027	ODS 2030	Acciones Estratégicas PMDG 2024 - 2027	Dirección
P14. GOBIERNO CERCANO. Objetivo Estratégico: 14. INCREMENTAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS DECISIONES PÚBLICAS PARA QUE ZAPOPANAS Y ZAPOPANOS ACCEDAN A LOS SERVICIOS Y PROGRAMAS MUNICIPALES.		14.1.2. COMPROBAR QUE LOS REPORTES CIUDADANOS HAYAN SIDO ATENDIDOS POR LA COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS MUNICIPALES MEDIANTE LOS DISTINTOS MECANISMOS.	DIRECCIÓN DE CONTACTO CIUDADANO.
		14.1.3. PROPORCIONAR A NIÑAS Y NIÑOS ESPACIOS DE DIÁLOGO CON TALLERES PARA IDENTIFICAR SOLUCIONES EN SUS COLONIAS EN TORNO A SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES.	DIRECCIÓN DE CONTACTO CIUDADANO.
		14.1.4. CONFORMAR CONSEJOS SOCIALES PARA LA INSTRUMENTACIÓN DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA CON LA CONVOCATORIA PÚBLICA EN LOS DISTINTOS NIVELES DE REPRESENTACIÓN CIUDADANA Y TERRITORIAL.	DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.
		14.1.5. FACILITAR A ZAPOPANAS Y ZAPOPANOS EL ACCESO A PROGRAMAS DE APOYO Y TRÁMITES CON EL OTORGAMIENTO DE CARTAS DE IDENTIDAD Y COMPROBANTES DE DOMICILIO.	DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.
		14.1.6. BENEFICIAR A ZAPOPANAS Y ZAPOPANOS QUE SE ENCUENTRAN DENTRO DE LA POBLACIÓN OBJETIVO DEL RECURSO DEL FONDO DE INFRAESTRUCTURA SOCIAL MUNICIPAL CON ACCIONES DE INFRAESTRUCTURA SOCIAL.	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA CIUDAD
		14.1.7. ATENDER A ZAPOPANAS Y ZAPOPANOS CON PRESENCIA PERMANENTE DE GOBIERNO CERCANO EN LAS 20 ZONAS DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN.	DIRECCIÓN DE ZONAS Y AGENTES DE CIUDADANÍA.
		14.1.8. OTORGAR A MUJERES ZAPOPANAS HERRAMIENTAS DE LIDERAZGO Y EMPODERAMIENTO FEMENINO QUE INCIDAN DE MANERA POSITIVA EN SUS COMUNIDADES.	UNIDAD DE ESTRATEGIA Y PROYECTOS VECINALES.
		14.1.9. ACERCAR A LAS COLONIAS LAS DEPENDENCIAS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE ZAPOPAN CON JORNADAS DE GOBIERNO CERCANO.	UNIDAD DE ESTRATEGIA Y PROYECTOS VECINALES.

Fuente: Plan Municipal de Desarrollo y Gobernanza 2024 - 2027. Gobierno Municipal de Zapopan.



Sección 6.

Matriz Institucional de Acciones Operativas.



La Coordinación General de Cercanía Ciudadana y sus unidades administrativas determinan como contribución al desarrollo municipal de Zapopan, las siguientes Acciones Operativas:

6.1. Tema 1. Zapopan y Zapopan.

Matriz Institucional de Acciones Operativas							
Política de Desarrollo 1. Integral de Bienestar	Objetivo Estratégico	1. MEJORAR EL DESARROLLO INTEGRAL DE ZAPOPANAS Y ZAPOPANOS CON PROGRAMAS, SERVICIOS, PROYECTOS Y ACCIONES QUE ATIENDAN EL BIENESTAR SOCIAL.					
	Estrategia Específica	1.1. CONSOLIDAR PROGRAMAS, PROYECTOS Y SERVICIOS QUE SE ENFOQUEN EN PROPICIAR EL DESARROLLO Y EL BIENESTAR INTEGRAL DE LAS PERSONAS.					
Plan Institucional 2024 - 2027 Objetivo Institucional	Dirección	Acciones Operativas	Línea Base Oct 21 - Sep 24	Metas Planeadas			
				Oct 24 - Sep 25	Oct 25 - Sep 26	Oct 26 - Sep 27	Trianual
11.05. PROMOVER LA PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LA CIUDADANÍA EN EL DESARROLLO, EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS QUE ABORDEN DE MANERA INTEGRAL LAS PROBLEMÁTICAS LOCALES DEL MUNICIPIO. ⁵	11.05. UNIDAD DE ESTRATEGIA DE PROYECTOS VECINALES	11.05.01.01. OTORGAR CLASES DE ACTIVACIÓN FÍSICA EN LOS MÓDULOS CUBO PARA EL FOMENTO DE HÁBITOS SALUDABLES Y RECREACIÓN.	32,000				
			Unidad de Medida	20,000	22,000	22,000	64,000
			CLASES				

5 Manual de Organización de la Coordinación General de Cercanía Ciudadana. Recuperado de https://servicios.zapopan.gob.mx:8000/www.portal/publicfiles/2025-04/Gaceta%20Vol.%20XXXII%20No.%20169_opt.pdf

6.2. Tema 5. Gobierno Cercano y Eficiente.

Matriz Institucional de Acciones Operativas												
Objetivo Estratégico		14.1 INCREMENTAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS DECISIONES PÚBLICAS PARA QUE ZAPOPANAS Y ZAPOPANOS ACCEDAN A LOS SERVICIOS Y PROGRAMAS MUNICIPALES.			14.1. FORTALECER UN GOBIERNO CERCANO A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES MECANISMOS DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN Y COMUNICACIÓN.							
Estrategia Específica												
Dirección		Acciones Operativas		Línea Base Oct 21 – Sep 24		Metas Planeadas			Trianual			
11.01. GENERAR EL VÍNCULO ENTRE EL CIUDADANO Y LAS DEPENDENCIAS DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN, JALISCO, MEDIANTE SUS CANALES DE COMUNICACIÓN, A FIN DE QUE LOS SERVICIOS Y PROGRAMAS PÚBLICOS QUE BRINDA EL GOBIERNO MUNICIPAL, SE OTORGUEN DE MANERA EFICIENTE, EFICAZ Y ACORDE A LAS NECESIDADES DE LA POBLACIÓN. ⁶		11.0114.01. CANALIZAR REPORTES CIUDADANOS RECIBIDOS POR GUAZAP PARA SU ATENCIÓN.		272,769		28.900			28.900	86.700		
				Unidad de Medida								
		11.0114.02. CANALIZAR REPORTES CIUDADANOS REGISTRADOS EN EL SISTEMA ZAPOPAN CERCANO PARA SU ATENCIÓN.		72,700		80.300			80.300			240.900
				Unidad de Medida								
11.02. IMPULSAR LA GOBERNANZA A NIVEL MUNICIPAL BAJO UN ESQUEMA DE CORRESPONSABILIDAD PARA HACER EFECTIVO EL DERECHO DE LOS CIUDADANOS DE SER EL CENTRO DE LAS DECISIONES DEL GOBIERNO MUNICIPAL. ESTO MEDIANTE LA CONFORMACIÓN Y OPERACIÓN DE LOS ORGANISMOS SOCIALES Y ORGANIZACIONES VECINALES, LA FORMACIÓN DE CIUDADANÍA Y LA PROMOCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA MEDIANTE HERRAMIENTAS INNOVADORAS. ⁷		11.0214.01. PROMOVER EL VOTO CIUDADANO DEL PRESUPUESTO PARTICIPATIVO PARA LA SELECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS EN COLONIAS DEL MUNICIPIO.		800,000		350,000			350,000			1,050,000
				Unidad de Medida								
		11.0214.02. REALIZAR ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN PARA QUE SE CONOZCA EL IMPACTO SOCIAL DE LAS OBRAS PÚBLICAS REALIZADAS POR EL PRESUPUESTO PARTICIPATIVO.		5,000		6.000			500			12.500
				Unidad de Medida								
		11.0214.03. CAPACITAR A PERSONAS EN TEMAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBERNANZA PARA LA CONSOLIDACIÓN DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN.		2,000		850			850			2,550
				Unidad de Medida								
				PERSONAS								

6 Manual de Organización de la Dirección de Contacto Ciudadano. Recuperado de https://servicios.zapopan.gob.mx:8000/wwwportal/publicfiles/2025-04/Gaceta%20Vol.%20XXXII%20No.%20170_opt.pdf

7 Manual de Organización de la Dirección de Participación Ciudadana. Recuperado de https://servicios.zapopan.gob.mx:8000/wwwportal/publicfiles/2025-05/Gaceta%20Vol.%20XXXII%20No.%20199_opt.pdf

Matriz Institucional de Acciones Operativas									
Política de Desarrollo 14. Gobierno Cercano	Objetivo Estratégico	Estrategia Específica	Objetivo Institucional	Dirección	Acciones Operativas	Línea Base			Trienal
						Oct 21 – Sep 24	Oct 24 – Sep 25	Oct 25 – Sep 26	
14.1. INCREMENTAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS DECISIONES PÚBLICAS PARA QUE ZAPOPANAS Y ZAPOPANOS ACCEDAN A LOS SERVICIOS Y PROGRAMAS MUNICIPALES.									
14.1. FORTALECER UN GOBIERNO CERCAÑO A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES MECANISMOS DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN Y COMUNICACIÓN.									
Plan Institucional 2024 - 2027	11.03. FORTALECER E IMPULSAR LA GOBERNANZA Y DESARROLLO MUNICIPAL A TRAVÉS DE LOS ÓRGANOS QUE FORMAN PARTE DEL SISTEMA MUNICIPAL DE PLANEACIÓN PARTICIPATIVA, FOMENTANDO LA PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN LA PLANEACIÓN INTEGRAL Y ESTRATÉGICA DEL DESARROLLO DEL MUNICIPIO CON LA FINALIDAD DE DISMINUIR EL REZAGO SOCIAL, LA BRECHA DE DESIGUALDAD Y LA POBREZA EN EL MUNICIPIO DE ZAPOPAN. ⁸	11.03. DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA CIUDAD	11.03.14.01. CAPACITAR A PERSONAS DE LOS CONSEJOS DE COLONIA DEL SISTEMA MUNICIPAL DE PLANEACIÓN PARTICIPATIVA PARA LA CONSOLIDACIÓN DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL.	825					
				Unidad de Medida	308	345	387	1,040	
				PERSONAS					
				65%					
				Unidad de Medida	70%	75%	80%	80%	
	11.04. OBTENER LA OPINIÓN Y PERCEPCIÓN DE LA CIUDADANÍA SOBRE DIVERSOS TEMAS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN PÚBLICA, LOS SERVICIOS OFRECIDOS Y LAS NECESIDADES LOCALES. ⁹	11.04. DIRECCIÓN DE ZONAS Y AGENTES DE CERCANÍA	11.04.14.01. CANALIZAR REPORTES CIUDADANOS RECIBIDOS POR MEDIO DE LOS AGENTES DE CERCANÍA PARA SU ATENCIÓN.	35,210					
				Unidad de Medida	30.000	20.000	10.000	60.000	
				REPORTES CIUDADANOS					
				3,821					
				Unidad de Medida	1,300	1,300	1,300	3,900	
11.05. PROMOVER LA PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LA CIUDADANÍA EN EL DESARROLLO, EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS QUE ABORDEN DE MANERA INTEGRAL LAS PROBLEMÁTICAS LOCALES DEL MUNICIPIO.	11.05. UNIDAD DE ESTRATEGIA DE PROYECTOS VECINALES	11.05.14.01. REALIZAR TALLERES DE EMPODERAMIENTO Y LIDERAZGO PARA MUJERES ZAPOPANAS.	600						
			Unidad de Medida	250	250	250	750		
			TALLERES						

- 8 Manual de Organización de la Dirección de Planeación para el Desarrollo de la Ciudad. Recuperado de https://servicios.zapopan.gob.mx:8000/wwwportal/publicfiles/2025-04/Gaceta%20Vol.%20XXXII%20No.%20176_opt.pdf
- 9 Manual de Organización de la Dirección de Zonas y Agentes de Cercanía. Recuperado de https://servicios.zapopan.gob.mx:8000/wwwportal/publicfiles/2025-04/Gaceta%20Vol.%20XXXII%20No.%20177_opt.pdf

Referencias.

En este apartado se presentan los documentos bibliográficos referidos y consultados en la elaboración del Plan Institucional.

No.	Referencias
1	Gobierno Municipal de Zapopan. 2025. Presupuesto Participativo. Informes de Resultados del 2016 al 2024. Obtenido de: https://www.zapopan.gob.mx/transparencia/articulo-15/presupuesto-participativo/ .
2	Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). 2024. Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana (ENSU). Tabulados Básicos: diciembre 2018-2023. Obtenido de: https://www.inegi.org.mx/programas/ensu/
3	Manual de Organización de la Coordinación General de Cercanía Ciudadana. Recuperado de https://servicios.zapopan.gob.mx:8000/wwwportal/publicfiles/2025-04/Gaceta%20Vol.%20XXXII%20No.%20169_opt.pdf
4	Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco. Última Actualización publicada en Gaceta Municipal Vol. XXXI No. 221 (30 de septiembre de 2024). Recuperado de: https://servicios.zapopan.gob.mx:8000/wwwportal/publicfiles/descargasEnlaces/10-2024/Reglamento%20de%20la%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%BAblica%20Municipal%20de%20Zapopan%2C%20Jalisco%20(1).pdf .
5	Reglamento para la Gobernanza y Participación Ciudadana del Municipio de Zapopan, Jalisco. Publicada en Gaceta Municipal Vol. XXXI No. 257 (20 de noviembre de 2024). https://servicios.zapopan.gob.mx:8000/wwwportal/publicfiles/descargasEnlaces/11-2024/Reglamento%20para%20la%20Gobernanza%20y%20la%20Participaci%C3%B3n%20Ciudadana%20del%20Municipio%20de%20Zapopan%2C%20Jalisco_0.pdf
6	Reglamento de Planeación Participativa para el Municipio de Zapopan, Jalisco. Última actualización en Gaceta Municipal Vol. XXXI No. 257 (20 de noviembre de 2024). https://servicios.zapopan.gob.mx:8000/wwwportal/publicfiles/descargasEnlaces/11-2024/Reglamento%20de%20Planeaci%C3%B3n%20Participativa%20para%20el%20Municipio%20de%20Zapopan%2C%20Jalisco..pdf



Planes Institucionales
Gobierno Municipal 2024 - 2027



siplan.zapopan.gob.mx

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

