

Manual de Organización



Dirección de Atención Ciudadana



ÍNDICE

Sección	Descripción	Página
I	Introducción	3
II	Fundamento jurídico del manual de organización	4
III	Normatividad	7
IV	Atribuciones	8
V	Estructura Orgánica	9
VI	Objetivos y Funciones	11
VII	Autorizaciones	13



ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA		
FECHA DE EMISIÓN:	1 DE MARZO DE 2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-04-07-00	VERSIÓN:	0

I. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Organización ha sido creado para establecer las normas que rigen a las Dependencias, así como dar a conocer al personal y al público en general, la estructura orgánica en cuanto a la organización, funcionamiento y atribuciones de cada una de las Direcciones que conforman esta Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco.

Este documento contempla en su contenido la base legal que nos rige, organigrama, las atribuciones que le dan identidad, los objetivos y funciones de cada área que la conforman.

Es necesario destacar que el contenido de este manual quedará sujeto a modificaciones toda vez que la estructura presente cambios, esto con la finalidad de que siga siendo un instrumento actualizado y eficiente.



ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA		
FECHA DE EMISIÓN:	1 DE MARZO DE 2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-04-07-00	VERSIÓN:	0

II. FUNDAMENTO JURÍDICO DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Los ordenamientos jurídicos que sustentan la elaboración de los manuales de organización son los siguientes:

A. Constitución Política del Estado de Jalisco.

Capítulo II. De las facultades y obligaciones de los Ayuntamientos.

Artículo 77.- Los ayuntamientos tendrán facultades para aprobar, de acuerdo con las leyes en materia municipal que expida el Congreso del Estado:

II. Los reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones, con el objeto de:

- a) Organizar la administración pública municipal;
- b) Regular las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia; y
- c) Asegurar la participación ciudadana y vecinal;

III. Los reglamentos y disposiciones administrativas que fueren necesarios para cumplir los fines señalados en el párrafo tercero del artículo 27 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;

B. Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco.

Artículo 45. Las circulares internas, instructivos, manuales, formatos y cualesquier otro acto de similar naturaleza, aprobados por funcionarios públicos municipales, deben tener los siguientes requisitos:

- I. Precisar cuál es la disposición reglamentaria que aclaran o interpretan o el criterio de la autoridad que la emitió;
- II. Señalar cuáles inciden exclusivamente sobre la actividad de la administración pública municipal y cuáles otorgan derechos a los particulares; y
- III. Ser publicados en las Gacetas Municipales o en los medios oficiales de divulgación previstos por el reglamento aplicable.

Artículo 46. Las circulares internas, instructivos, manuales, formatos y cualesquier otro acto de similar naturaleza, no pueden constituirse en actos legislativos autónomos, ni desvirtuar,

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA		
FECHA DE EMISIÓN:	1 DE MARZO DE 2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-04-07-00	VERSIÓN:	0

modificar o alterar el contenido de un ordenamiento municipal. Tampoco pueden imponer cargas u obligaciones a los particulares.

C. Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco

Artículo 43. Los manuales de organización y procedimientos de las dependencias deben ser propuestos por los titulares de las mismas, autorizados por el Presidente Municipal y por la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental y en consecuencia, de observancia obligatoria para los servidores públicos municipales.

Los manuales de organización de las dependencias establecerán las atribuciones que corresponden al resto de las dependencias y organismos adscritos a las dependencias de primer nivel, a partir de las atribuciones del área de la que dependen.

CUARTO TRANSITORIO. A partir de la entrada en vigor del presente Reglamento, deberán reformarse y expedirse los ordenamientos municipales que en su caso, sean necesarios para la correcta y debida aplicación y funcionalidad, dentro de un plazo no mayor a 180 días, para quedar en concordancia con este instrumento.

D. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios

Título Segundo
De la Información Pública

Capítulo I
De la Información Fundamental

Artículo 8. Información Fundamental — General

1. Es información fundamental, obligatoria para todos los sujetos obligados, la siguiente:

IV. La información sobre la planeación estratégica gubernamental aplicable al y por el sujeto obligado, que comprende:

- c) Los manuales de organización;
- d) Los manuales de operación;
- e) Los manuales de procedimientos;
- f) Los manuales de servicios;

Artículo 15. Información fundamental de los Ayuntamientos

1. Es información pública fundamental de los ayuntamientos:

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA		
FECHA DE EMISIÓN:	1 DE MARZO DE 2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-04-07-00	VERSIÓN:	0

VI. Los reglamentos internos, manuales y programas operativos anuales de toda dependencia o entidad pública municipal vigentes y de cuando menos los tres años anteriores;

XXIII. Los indicadores de evaluación del desempeño;

E. Reglamento de Información Pública para el Municipio de Zapopan, Jalisco

Título primero

Disposiciones generales

Artículo 3. Son fines del presente ordenamiento:

VI. Transparentar la gestión pública mediante la publicación de la información fundamental que generan los sujetos obligados;

Capítulo III

De la Información Fundamental

Artículo 34. Es información fundamental, obligatoria para los sujetos obligados:

IV. La información sobre la planeación estratégica gubernamental, que comprende:

- b) Los programas operativos anuales e indicadores aplicables de cuando menos los últimos seis años;
- c) Los manuales de organización;
- d) Los manuales de operación;
- e) Los manuales de procedimientos;
- f) Los manuales de servicios;



ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA		
FECHA DE EMISIÓN:	1 DE MARZO DE 2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-04-07-00	VERSIÓN:	0

III. NORMATIVIDAD

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Título Primero, Capítulo I, Artículo 8º.

Estatal

- Constitución Política del Estado de Jalisco, Título Séptimo, Capítulo II, Artículo 77, Fracción II.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios, Título Primero, Capítulo Único, Artículo 2º, Fracción V.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios, Título Segundo, Capítulo III, Artículo 20 y 21.

Municipal

- Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco, Título Cuarto, Capítulo I, Artículo 28, Fracción XVI, XVIII, XIX y XXIII.



ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA		
FECHA DE EMISIÓN:	1 DE MARZO DE 2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-04-07-00	VERSIÓN:	0

IV. ATRIBUCIONES

Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco		
Art.	Atribuciones exclusivas de la Dirección de Atención Ciudadana	
28	XVI	Elaborar sus manuales de organización y de procedimientos, en coordinación con las dependencias competentes, enviarlos para su registro y aplicarlos;
	XVIII	Recibir, realizar el diagnóstico, canalizar, dar seguimiento y respuesta a las demandas de la población, a través de los programas de contacto ciudadano, mediante el Sistema Integral de Administración Municipal.
	XIX	Generar mecanismos de información a la población para que colabore y se integre en los diversos programas que emprenda el Municipio.
	XXIII	Las demás previstas en la normatividad aplicable.

Funciones que se derivan de las atribuciones			
Art.	Fracc.	Núm.	Descripción de la función
28	XVI; XVIII; XIX y XXIII.	1	Ofrecer información general de programas, servicios y trámites del Ayuntamiento de Zapopan.
		2	Brindar información sobre temas diversos que competen a otras instancias gubernamentales.
		3	Recibir peticiones ciudadanas individuales y/o colectivas, para su análisis y canalización a las dependencias que compete su atención.
		4	Administrar el seguimiento de las peticiones ciudadanas, con las dependencias o instancias gubernamentales correspondientes.
		5	Visitar colonias y comunidades del Municipio de Zapopan que presentan una problemática social, para atender de primera mano las peticiones de los habitantes del lugar.
		6	Informar a los ciudadanos la respuesta a su petición, la cual es emitida por la dependencia o instancia gubernamental que atendió.
		7	Documentar la información relacionada a problemáticas sociales con el fin de fortalecer los diagnósticos situacionales.
		8	Realizar análisis de problemáticas comunitarias, con el fin de instrumentar acciones más eficientes.
		9	Proponer estrategias de contacto ciudadano, que permitan fortalecer la comunicación y la cooperación con los ciudadanos en la resolución de problemas sociales.

Juan Carlos

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA		
FECHA DE EMISIÓN:	1 DE MARZO DE 2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-04-07-00	VERSIÓN:	0

V. ESTRUCTURA ORGÁNICA

ORGANIGRAMA



DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA

1.0 Coordinación General de Secretaría de Ayuntamiento

1.6 Dirección de Atención Ciudadana

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA		
FECHA DE EMISIÓN:	1 DE MARZO DE 2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-04-07-00	VERSIÓN:	0

SUPLENCIAS EN CASO DE AUSENCIA

Del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco

Artículo 81. En el supuesto de suplencias por caso de ausencias temporales que no excedan de 60 (sesenta) días naturales, de los servidores públicos de primer nivel y Directores de Área, salvo que ya se encuentre previsto en su Reglamento Interior el modo de suplir las ausencias, éstos deberán designar por escrito a la persona que habrá de suplirlos, para la toma de decisiones administrativas, para lo cual se deberán cubrir los siguientes requisitos:

- a. La persona designada para suplir la ausencia del titular de una de las dependencias mencionadas, deberá necesariamente ser servidor público de este Municipio y estar adscrito a la dependencia del titular que pretenda ausentarse;
- b. El servidor público que será suplido deberá enterar por escrito al Presidente Municipal de su intención de ausentarse de manera temporal, salvo los casos de fuerza mayor, por lo menos con siete días naturales de anticipación, señalando de manera precisa el lapso que habrá de ausentarse y proponiendo en dicho escrito al servidor público que habrá de suplirlo, quien deberá contar con los requisitos previstos en el inciso anterior; y
- c. El Presidente Municipal validará mediante acuerdo, en su caso, la designación del suplente.

Las ausencias del Presidente Municipal por períodos menores a setenta y dos horas, para la toma de decisiones administrativas se cubrirán por el Secretario del Ayuntamiento; las ausencias mayores a este periodo y hasta por dos meses, serán suplidas por el Regidor que para tal efecto sea designado por el Ayuntamiento.

DELEGACIÓN DE FUNCIONES

Del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco

Artículo 4. Las atribuciones conferidas en este reglamento a las dependencias municipales, deben ser ejercidas por los titulares de las mismas, auxiliándose para ello con los servidores públicos a su cargo, de conformidad con lo dispuesto en este ordenamiento y en la demás normatividad aplicable.

Artículo 82. Las facultades previstas en este reglamento para cada una de las dependencias municipales corresponden a sus titulares; sin embargo, pueden delegarse en servidores públicos subalternos, mediante acuerdo administrativo que así lo indique, en los términos de la normatividad aplicable. La designación se hará de manera institucional y permanente a través de los Manuales de Organización de cada dependencia municipal.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA		
FECHA DE EMISIÓN:	1 DE MARZO DE 2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-04-07-00	VERSIÓN:	0

VI. OBJETIVOS Y FUNCIONES

Descripción		Página
1.6	Dirección de Atención Ciudadana	12



ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA		
FECHA DE EMISIÓN:	1 DE MARZO DE 2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-04-07-00	VERSIÓN:	0

1.6 Dirección de Atención Ciudadana

Objetivo General:

Atender las peticiones ciudadanas de manera eficaz y oportuna, brindando información veraz y realizando el análisis puntual de las mismas, para su canalización, seguimiento y respuesta de las dependencias competentes.

Funciones:

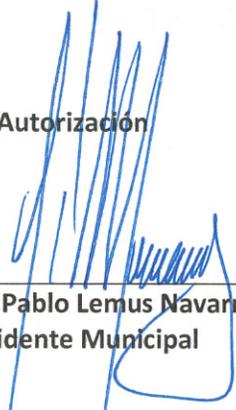
- Difundir información a los ciudadanos en relación a programas, servicios y trámites del Ayuntamiento de Zapopan y otras instancias gubernamentales.
- Recibir peticiones ciudadanas por los distintos canales establecidos por la dirección, para su análisis y canalización.
- Gestionar el seguimiento puntual de peticiones ciudadanas con las dependencias municipales.
- Informar a los ciudadanos de la respuesta emitida por la dependencia que atendió su petición.
- Atender a ciudadanos organizados que expresan necesidades de servicios en su colonia.
- Administrar sistemas de archivos relacionados a las problemáticas sociales atendidas.
- Coordinar el análisis de problemáticas comunitarias, con el fin de instrumentar acciones más eficientes.
- Proponer estrategias de contacto ciudadano, que permita fortalecer la comunicación y la cooperación con los ciudadanos en la resolución de problemas sociales.



ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA		
FECHA DE EMISIÓN:	1 DE MARZO DE 2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-04-07-00	VERSIÓN:	0

VI. AUTORIZACIONES

Autorización



Lic. Jesús Pablo Lemus Navarro
Presidente Municipal

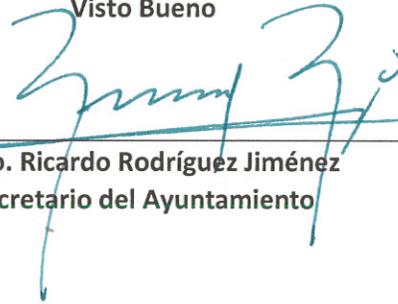
Autorización



Lic. Edmundo Antonio Amutio Villa
Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental



Visto Bueno

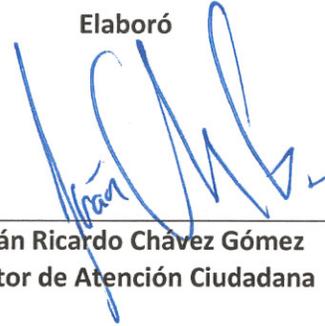


Mtro. Ricardo Rodríguez Jiménez
Secretario del Ayuntamiento



**SECRETARIA DEL
AYUNTAMIENTO**

Elaboró



C. Iván Ricardo Chávez Gómez
Director de Atención Ciudadana



**DIRECCIÓN DE
ATENCIÓN CIUDADANA**

Esta hoja de firmas corresponde al Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana de la Secretaría del Ayuntamiento.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA		
FECHA DE EMISIÓN:	1 DE MARZO DE 2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-04-07-00	VERSIÓN:	0