



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección de Atención Ciudadana

ÍNDICE

Sección	Descripción	Página
I	Introducción	3
II	Fundamento jurídico del manual de organización	4
III	Normatividad	8
IV	Atribuciones	9
V	Estructura Orgánica	10
VI	Objetivos y Funciones	12
VII	Autorizaciones	14

ELABORÓ:	Dirección de Atención Ciudadana		
FECHA DE EMISIÓN:	01-Marzo-2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-Junio-2020
CÓDIGO:	MO-04-07-00	VERSIÓN:	01

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 áreas que conforman la 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:	01-Marzo-2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-Junio-2020
CÓDIGO:	MO-04-07-00	VERSIÓN:	01

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.

Título Séptimo

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.

Capítulo VIII

De las Obligaciones y Facultades de los Ayuntamientos

Artículo 39 Bis. Con el objeto de simplificar, facilitar y agilizar las comunicaciones, actos jurídicos y procedimientos administrativos entre los Ayuntamientos del Estado de Jalisco y sus respectivas dependencias y entidades de la administración pública municipal, entre éstos y los poderes del Estado, así como entre los primeros y los particulares, se puede hacer uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología de conformidad a lo establecido por las disposiciones jurídicas aplicables y el reglamento que para tal efecto expida la entidad pública respectiva.

El uso de la firma electrónica certificada para los servidores públicos se establece en el reglamento respectivo.

ELABORÓ:	Dirección de Atención Ciudadana		
FECHA DE EMISIÓN:	01-Marzo-2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-Junio-2020
CÓDIGO:	MO-04-07-00	VERSIÓN:	01

Capítulo IX De los Ordenamientos Municipales

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, 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

Título Quinto Coordinaciones Generales Capítulo I Disposiciones Comunes

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.

De igual manera, el Presidente Municipal debe expedir los acuerdos, circulares internas y otras disposiciones particulares necesarias para regular el funcionamiento de las dependencias que integran la administración pública municipal.

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.

ELABORÓ:	Dirección de Atención Ciudadana		
FECHA DE EMISIÓN:	01-Marzo-2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-Junio-2020
CÓDIGO:	MO-04-07-00	VERSIÓN:	01

D. Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública

TÍTULO QUINTO
OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA
Capítulo II
De las obligaciones de transparencia comunes

Artículo 70. En la Ley Federal y de las Entidades Federativas se contemplará que los sujetos obligados pongan a disposición del público y mantengan actualizada, en los respectivos medios electrónicos, de acuerdo con sus facultades, atribuciones, funciones u objeto social, según corresponda, la información, por lo menos, de los temas, documentos y políticas que a continuación se señalan:

I. El marco normativo aplicable al sujeto obligado, en el que deberá incluirse leyes, códigos, reglamentos, decretos de creación, manuales administrativos, reglas de operación, criterios, políticas, entre otros;

E. 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 — Ayuntamientos

1. Es información pública fundamental de los ayuntamientos:

ELABORÓ:	Dirección de Atención Ciudadana		
FECHA DE EMISIÓN:	01-Marzo-2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-Junio-2020
CÓDIGO:	MO-04-07-00	VERSIÓN:	01

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;

F. Reglamento de Transparencia e Información Pública de Zapopan, Jalisco.

Título Cuarto
De la Información Pública
Capítulo II
De la Información Fundamental

Artículo 54. Es información fundamental para el sujeto obligado y para sus dependencias:

I. La establecida por la Ley y la Ley General;

G. Reglamento de Firma Electrónica Avanzada del Municipio de Zapopan, Jalisco.

Capítulo I
Disposiciones Generales

Artículo 9. Las dependencias del Municipio, determinarán en las disposiciones administrativas o manuales que rijan sus procedimientos, los actos en los que se deberá usarse la E.FIRMA, especificándolo en cada etapa del proceso que corresponda.

Artículo 40. La E.FIRMA tiene respecto de la información establecida en el mensaje de datos, el mismo valor que la firma autógrafa, con relación a los datos señalados en documento electrónico, y en consecuencia, tendrá el mismo valor probatorio que las disposiciones aplicables les otorgan a éstos.

Artículo 42. El documento impreso electrónicamente, producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos impresos con firma autógrafa, teniendo siempre el mismo valor probatorio.

ELABORÓ:	Dirección de Atención Ciudadana		
FECHA DE EMISIÓN:	01-Marzo-2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-Junio-2020
CÓDIGO:	MO-04-07-00	VERSIÓN:	01

III. NORMATIVIDAD

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Título Primero, Capítulo I, Artículo 8º.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

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 Segundo, Capítulo III, Artículo 20, 21, 22 y 23.

Municipal

- Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco, Título Cuarto, Capítulo I, Artículo 28, Fracción XVIII, XIX y XXXIII
- Reglamento de Transparencia e Información Pública de Zapopan, Jalisco.
- Reglamento de Firma Electrónica Avanzada del Municipio de Zapopan, Jalisco.
- Reglamento para la Mejora Regulatoria y Gobernanza Digital del Municipio de Zapopan, Jalisco.

ELABORÓ:	Dirección de Atención Ciudadana		
FECHA DE EMISIÓN:	01-Marzo-2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-Junio-2020
CÓDIGO:	MO-04-07-00	VERSIÓN:	01

IV. ATRIBUCIONES

Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco		
Artículo	Fracción	Atribuciones exclusivas de la Dirección de Atención Ciudadana
28	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;
	XXXIII	Las demás previstas en la normatividad aplicable.

Funciones que se derivan de las atribuciones			
Artículo	Fracción	Núm.	Descripción general de funciones
28	XVIII, XIX y XXXIII	1	Brindar información general sobre programas, trámites y servicios del Ayuntamiento de Zapopan.
		2	Ofrecer información general de diversos temas que competen a instancias del ámbito Estatal y Federal.
		3	Recibir peticiones ciudadanas individuales y/o colectivas por los canales de atención establecidos (vía telefónica, presencial, oficialía de partes) para su análisis y canalización a las dependencias correspondientes para su debida atención y respuesta.
		4	Dar seguimiento de las peticiones ciudadanas con las dependencias competentes hasta obtener una respuesta, y esta pueda ser comunicada y/o entregada al ciudadano.
		5	Visitar colonias y comunidades del Municipio de Zapopan para brindar atención de primera mano a sus peticiones.
		6	Proponer estrategias para la mejora continua en la atención de las peticiones ciudadanas con las distintas dependencias de gobierno.

ELABORÓ:	Dirección de Atención Ciudadana		
FECHA DE EMISIÓN:	01-Marzo-2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-Junio-2020
CÓDIGO:	MO-04-07-00	VERSIÓN:	01

V. ESTRUCTURA ORGÁNICA

ORGANIGRAMA



DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA

4 Secretaría del Ayuntamiento

4.07 Dirección de Atención Ciudadana

ELABORÓ:	Dirección de Atención Ciudadana		
FECHA DE EMISIÓN:	01-Marzo-2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-Junio-2020
CÓDIGO:	MO-04-07-00	VERSIÓN:	01

SUPLENCIAS EN CASO DE AUSENCIA

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

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.*

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

ELABORÓ:	Dirección de Atención Ciudadana		
FECHA DE EMISIÓN:	01-Marzo-2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-Junio-2020
CÓDIGO:	MO-04-07-00	VERSIÓN:	01

VI. OBJETIVOS Y FUNCIONES

Descripción		Página
4.07	Dirección de Atención Ciudadana	13

ELABORÓ:	Dirección de Atención Ciudadana		
FECHA DE EMISIÓN:	01-Marzo-2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-Junio-2020
CÓDIGO:	MO-04-07-00	VERSIÓN:	01

4.07 Dirección de Atención Ciudadana

Objetivo General:

Atender a los ciudadanos respetando y garantizando el derecho de petición a través de la recepción, canalización y seguimiento puntual de las mismas, brindándoles la información y respuestas adecuadas emitidas por las dependencias correspondientes.

Funciones:

- Brindar información general sobre programas, trámites y servicios del Ayuntamiento de Zapopan.
- Ofrecer información general de diversos temas que competen a instancias del ámbito Estatal y Federal.
- Recibir, canalizar y dar seguimiento a peticiones ciudadanas a través de los distintos canales establecidos por la dirección.
- Informar y/o entregar al ciudadano la respuesta emitida por la dependencia quien atendió su petición.
- Brindar atención oportuna a ciudadanos organizados que manifiesten necesidades de servicios en su colonia.
- Proponer estrategias para la mejora continua en la atención de las peticiones ciudadanas con las distintas dependencias de gobierno.

ELABORÓ:	Dirección de Atención Ciudadana		
FECHA DE EMISIÓN:	01-Marzo-2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-Junio-2020
CÓDIGO:	MO-04-07-00	VERSIÓN:	01

VII. AUTORIZACIONES

Con fundamento en los artículos 39 Bis de la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco; 43 del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco; así como 9, 40 y 42 del Reglamento de Firma Electrónica Avanzada del Municipio de Zapopan, Jalisco, se firma y autoriza el presente Manual de Organización a través de la E.FIRMA.

Autorización

DiNcj+AT/ewtSWI6xtN9tJDP+KxQb6T3OwHC1MzxOo4t0FIHks5xMMhLfRuJ9Qt+dKs9qFERwEOBVlqbdW+Voqm9ovSsy/NKlSUESlX3fc/g5uJsyZEXzC1YU4R2VuHpxBCLWB2y8T6SeQXEloVYLpMaF0qwoq7x/ZrM2xUoQ=

Lic. Jesús Pablo Lemus Navarro
Presidente Municipal

Autorización

k9g1xx+l8lZh0etNuaVSrAPcOGHC6FuMsx+mt96AVfeOg5Jp6gjDickyQwmKvjW4dTYesrvvZTt+F8RHijke5he+VqrVADiNU/XjkvBATHpXD7RIm7rVEp4ESVEoFGNLAhadkhSFVwvqEerG7uBvEl1oIXM4ox8vzpspiLynxK8=

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

Visto Bueno

DiNcj+AT/ewH3WpE5Wo+UhvKA7v1vu4nap+mK44z97rOFWnrYuuXfhvKXO6M7X452MyER6rHdtKvNTuaTkdgpX/l581CqLPauZFYuTnjGEia4iwDJerWGMSVJ3MJgBTEExKIDyTRj1mZo8H1bbcTID8+MCZXwnkMDjyxeLC/ul=

Mtro. José Luis Tostado Bastidas
Secretario del Ayuntamiento

Manual propuesto por:

K9oFfasuzrhSEoEMINTskSHTWlioDm4i9cSdGFJaYnBgUp8SEnVk5ZmM/FbaSpHI6raoWpZz8hR+TEseuh6XkfOK5TxIRzLLcFplvQGHFrSr0R3kd0VFzJtrYq8ua3lnUuU9QKiAmUxKIDp+BopGm4nDqCPh+45Jk3Y4unBDsw=

Lic. Adrián Jacob Martínez Rubio
Director de Atención Ciudadana

ELABORÓ:	Dirección de Atención Ciudadana		
FECHA DE EMISIÓN:	01-Marzo-2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-Junio-2020
CÓDIGO:	MO-04-07-00	VERSIÓN:	01