



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA  
COORDINACIÓN GENERAL DE CERCANÍA CIUDADANA.



Gobierno de  
**Zapopan**



# Manual de Organización

Coordinación General de  
Cercanía Ciudadana





## ÍNDICE

Sección	Descripción	Página
I	Introducción	3
II	Fundamento jurídico del manual de organización	4
III	Normatividad	9
IV	Atribuciones	11
V	Estructura Orgánica	17
VI	Objetivos y Funciones	19
VII	Autorizaciones	26

ELABORÓ:	COORDINACIÓN GENERAL DE CERCANÍA CIUDADANA		
FECHA DE EMISIÓN:	30-MAYO-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-13-00-01	VERSIÓN:	00





## 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:	COORDINACIÓN GENERAL DE CERCANÍA CIUDADANA		
FECHA DE EMISIÓN:	30-MAYO-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-13-00-01	VERSIÓN:	00





## 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 de los Estados Unidos Mexicanos.

#### Título Quinto

**Artículo 115.** Los estados adoptarán, para su régimen interior, la forma de gobierno republicano, representativo, democrático, laico y popular, teniendo como base de su división territorial y de su organización política y administrativa, el municipio libre, conforme a las bases siguientes:

II. Los municipios estarán investidos de personalidad jurídica y manejarán su patrimonio conforme a la ley.

Los ayuntamientos tendrán facultades para aprobar, de acuerdo con las leyes en materia municipal que deberán expedir las legislaturas de los Estados, los bandos de policía y gobierno, los reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones, que organicen la administración pública municipal, regulen las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia y aseguren la participación ciudadana y vecinal.

### B. 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;

ELABORÓ:	COORDINACIÓN GENERAL DE CERCANÍA CIUDADANA		
FECHA DE EMISIÓN:	30-MAYO-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-13-00-01	VERSIÓN:	00





## C. 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;

## D. 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.

### Capítulo IX

#### De los Ordenamientos Municipales

Artículo 45. Las circulares internas, instructivos, manuales, formatos y cualesquiera otros actos 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;

ELABORÓ:	COORDINACIÓN GENERAL DE CERCANÍA CIUDADANA		
FECHA DE EMISIÓN:	30-MAYO-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-13-00-01	VERSIÓN:	00





- 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 cualesquiera otros actos 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.

**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:

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;

ELABORÓ:	COORDINACIÓN GENERAL DE CERCANÍA CIUDADANA		
FECHA DE EMISIÓN:	30-MAYO-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-13-00-01	VERSIÓN:	00





## F. Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco

Título Quinto  
Coordinaciones Generales  
Capítulo I  
Disposiciones Comunes

**Artículo 41.** 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 de primer nivel de la estructura organizacional establecerán las atribuciones que corresponden al resto de las dependencias y organismos adscritos a ellas, 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.

**SEXTO 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 12 meses, para quedar en concordancia con este instrumento.

## G. 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:

La establecida por la Ley y la Ley General.

ELABORÓ:	COORDINACIÓN GENERAL DE CERCANÍA CIUDADANA		
FECHA DE EMISIÓN:	30-MAYO-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-13-00-01	VERSIÓN:	00





## H. Reglamento de Línea Zapopan y del Uso de Medios Electrónicos del Municipio de Zapopan, Jalisco

### Título III Capítulo I Del uso de medios electrónicos

Artículo 27. El titular de la Dirección de Innovación Gubernamental debe establecer mecanismos tecnológicos que permitan recibir, por medios de comunicación electrónica, las promociones o solicitudes que se les formulen en la gestión de los procedimientos administrativos que aquéllas determinen, para lo cual consideran que dichos mecanismos representen mejoras en los tiempos de atención, disminución de costos, oportunidad para elevar la eficiencia y transparencia, incrementar la productividad o mejorar la calidad de los servicios que se prestan.

#### I. Acuerdo del Comité Municipal de Mejora Regulatoria

Mediante Acta de fecha 5 de marzo de 2020, el Consejo Municipal de Mejora Regulatoria aprobó el Plan de Acción de Mejora Regulatoria y Gobernanza Digital y el acuerdo de acción específica “política cero papel”, en concordancia con el artículo 5 fracción 5 del Reglamento para la Mejora Regulatoria y Gobernanza Digital del Municipio de Zapopan, Jalisco.

ELABORÓ:	COORDINACIÓN GENERAL DE CERCANÍA CIUDADANA		
FECHA DE EMISIÓN:	30-MAYO-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-13-00-01	VERSIÓN:	00





### III. NORMATIVIDAD

#### Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Declaratoria Universal de los Derechos Humanos.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y los Municipios.
- Ley de Planeación, artículo 2.
- Ley General de Archivos.
- Ley General de Desarrollo Social.
- Ley General de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes.
- Ley General de Mejora Regulatoria.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Normas Oficiales Mexicanas.
- Sistema Nacional de Planeación.

#### Estatal

- Constitución Política del Estado de Jalisco.
- Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal.
- Ley del Procedimiento Administrativo del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley de Archivos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley de Desarrollo Social para el Estado de Jalisco.
- Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley de Planeación Participativa del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley del Sistema de Participación Ciudadana y Popular para la Gobernanza del Estado de Jalisco.
- Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones y Enajenaciones del Estado de Jalisco.
- Reglamento de la Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en el Estado de Jalisco.
- Reglamento de la Ley de Planeación para el Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Convenio de Desarrollo Social.
- Sistema Estatal de Planeación.

ELABORÓ:	COORDINACIÓN GENERAL DE CERCANÍA CIUDADANA		
FECHA DE EMISIÓN:	30-MAYO-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-13-00-01	VERSIÓN:	00





## Municipal

- Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco.
- Reglamento del Funcionamiento Interno del Consejo Municipal de Desarrollo Urbano del Municipio de Zapopan, Jalisco.
- Reglamento de Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial del Municipio de Zapopan, Jalisco.
- Reglamento de Transparencia e Información Pública de Zapopan, Jalisco.
- Sistema Municipal de Planeación.
- Reglamento para la Mejora Regulatoria y Gobernanza Digital del Municipio 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.
- Reglamento de Compras, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Municipio de Zapopan, Jalisco.
- Reglamento de Participación Ciudadana y Popular para la Gobernanza en el Municipio de Zapopan.
- Reglamento de Planeación Participativa para el Municipio de Zapopan, Jalisco.

ELABORÓ:	COORDINACIÓN GENERAL DE CERCANÍA CIUDADANA		
FECHA DE EMISIÓN:	30-MAYO-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-13-00-01	VERSIÓN:	00





## IV. ATRIBUCIONES

Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco		
Artículo	Fracción	Atribuciones de la Coordinación de Cercanía Ciudadana
55	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	Atender y canalizar a la Contraloría Ciudadana, las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios respecto de los servicios públicos municipales;
	VI	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;
	VII	Atender y supervisar los reportes y/o peticiones recibidos, a fin de lograr que los ciudadanos obtengan la debida atención a sus necesidades;
	VIII	Dar mantenimiento al sistema homologado de recepción, canalización y término de solicitudes de servicio;
	IX	Asegurarse de que en todo momento se mantengan activos los canales de recepción de solicitudes de servicio para los ciudadanos;
	X	Realizar visitas a las colonias y zonas que conforman el Municipio, a fin de conocer de primera mano sus necesidades;
	XI	Ser vínculo con las demás coordinaciones para la correcta atención a los ciudadanos;
	XII	Orientar y concientizar a la ciudadanía sobre la importancia de generar solicitudes de servicios sobre asuntos que sean responsabilidad del Municipio;
	XIII	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;
	XIV	Promover el desarrollo y la gestión municipal dentro de las zonas que conforman el Municipio de Zapopan;
	XV	Gestionar acciones integrales en conjunto con los servicios públicos que brinda el Municipio de Zapopan para satisfacer las necesidades específicas de cada zona;

ELABORÓ:	COORDINACIÓN GENERAL DE CERCANÍA CIUDADANA		
FECHA DE EMISIÓN:	30-MAYO-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-13-00-01	VERSIÓN:	00



Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco		
Artículo	Fracción	Atribuciones de la Coordinación de Cercanía Ciudadana
	XVI	Coordinar conjuntamente con las dependencias del Municipio la entrega de programas y servicios públicos dentro de las zonas que conforman el Municipio de Zapopan;
	XVII	Generar contacto con las y los vecinos de cada una de las zonas para impulsar proyectos en beneficio de la comunidad;
	XVIII	Diseñar acciones que faciliten la gestión y ejecución de los servicios públicos, de manera que se puedan satisfacer las necesidades de la población;
	XIX	Generar políticas públicas encaminadas a fomentar el desarrollo y bienestar social;
	XX	Llevar a cabo la difusión de todas y cada una de las campañas respecto a apoyos, programas, eventos, obra pública y cualquier tipo de proyectos dirigidos a la ciudadanía;
	XXI	Elaborar solicitudes de servicios ante las dependencias competentes sobre áreas de mejora y oportunidad detectadas durante los procesos de socialización;
	XXII	Difundir y socializar los eventos cívicos, culturales, deportivos y recreativos dentro de la comunidad;
	XXIII	Realizar el análisis, detección, planeación y creación de proyectos estratégicos para la mejora continua del Municipio;
	XXIV	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;
	XXV	Fomentar en el ciudadano la participación activa dentro de las acciones y proyectos que generar el municipio para mejorar sus condiciones de bienestar;
	XXVI	Fomentar la participación y la intervención de la comunidad/ciudadano en su entorno, a través de acciones que promuevan el desarrollo de su comunidad;
	XXVII	Fomentar la colaboración de los ciudadanos en las acciones de mejora de su comunidad, de mano de las autoridades municipales correspondientes;
	XXVIII	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; y
	XXIX	Las demás previstas en la normatividad aplicable.

ELABORÓ:	COORDINACIÓN GENERAL DE CERCANÍA CIUDADANA		
FECHA DE EMISIÓN:	30-MAYO-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-13-00-01	VERSIÓN:	00





Funciones que se derivan de las atribuciones			
Artículo	Fracción	Número	Descripción de la función
55	I	1	Informar a las zapopanas y zapopanos sobre los programas, proyectos y apoyos que brinda el municipio;
	II	1	Informar a las zapopanas y zapopanos sobre sobre los trámites y servicios que ofrece el municipio;
	III	1	Dar seguimiento a los trámites y solicitudes de servicios públicos;
	IV	1	Colaborar y participar con las dependencias que forman parte de del gobierno municipal en la prestación de los servicios públicos;
	V	1	Recibir y canalizar las quejas y reclamaciones a la Contraloría Ciudadana que presenten las zapopanas y zapopanos;
	VI	1	Recibir y derivar las distintas solicitudes de servicio de las zapopanas y zapopanos a través de sus diversas vías de recepción;
	VII	1	Monitorear las solicitudes recibidas, a fin de lograr que los ciudadanos obtengan la debida atención a sus necesidades;
	VIII	1	Dar mantenimiento al Sistema Zapopan Cercano;
	IX	1	Asegurar que en todo momento se mantengan activos los canales de recepción de solicitudes de servicio para los ciudadanos;
	X	1	Visitar las colonias y zonas para conocer las necesidades de las zapopanas y zapopanos;
	XI	1	Vincular a las zapopanas y zapopanos con el gobierno municipal.;
	XII	1	Socializar a las zapopanas y zapopanos sobre la importancia de generar solicitudes de servicios;
	XIII	1	Promover la colaboración entre los distintos órdenes de gobierno, academia, organizaciones de la sociedad civil e iniciativa privada, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de las zapopanas y zapopanos;
	XIV	1	Generar un gobierno cercano con las zapopanas y los zapopanos;
	XV	1	Colaborar de forma intermunicipal, para brindar servicios públicos de calidad para las zapopanas y zapopanos;
	XVI	1	Apoyar para la entrega y/o realización de programas y servicios públicos;

ELABORÓ:	COORDINACIÓN GENERAL DE CERCANÍA CIUDADANA		
FECHA DE EMISIÓN:	30-MAYO-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-13-00-01	VERSIÓN:	00





Funciones que se derivan de las atribuciones			
Artículo	Fracción	Número	Descripción de la función
	XVII	1	Generar contacto con las y los vecinos de cada una de las zonas para impulsar proyectos en beneficio de la comunidad;
	XVIII	1	Diseñar acciones que faciliten la gestión y ejecución de los servicios públicos, de manera que se puedan satisfacer las necesidades de la población;
	XIX	1	Generar proyectos y programas encaminados a fomentar el desarrollo y bienestar social;
	XX	1	Difundir apoyos, programas, eventos y cualquier tipo de proyectos dirigidos a la ciudadanía;
	XXI	1	Generar solicitudes de servicios públicos municipales para la derivación a las áreas correspondientes para su atención;
	XXII	1	Difundir y socializar los eventos cívicos, culturales, deportivos y recreativos dentro de la comunidad;
	XXIII	1	Crear, diseñar, implementar, monitorear y evaluar proyectos estratégicos para generar un gobierno cercano;
	XXIV	1	Realizar informes sobre las visitas a las colonias y las solicitudes de servicios recibidas para la mejora continua de las áreas;
	XXV	1	Fomentar el involucramiento de las zapopanas y los zapopanos en las acciones y proyectos que genera el municipio;
	XXVI	1	Impulsar la participación e intervención de las zapopanas y los zapopanos en sus entornos;
	XXVII	1	Colaborar con las zapopanas y los zapopanos sobre las acciones de mejora en su comunidad con el apoyo del gobierno;
	XXVIII	1	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; y

ELABORÓ:	COORDINACIÓN GENERAL DE CERCANÍA CIUDADANA		
FECHA DE EMISIÓN:	30-MAYO-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-13-00-01	VERSIÓN:	00





Funciones que se derivan de las atribuciones			
Artículo	Fracción	Número	Descripción de la función
	XXIX	1	Las demás previstas en la normatividad aplicable.

Artículo 7°. Las dependencias de la Administración Pública Centralizada, para el desempeño de su actividad administrativa interna, cuentan con un Enlace Administrativo-Jurídico y de Comunicación, pudiendo asignar las funciones administrativas y de control presupuestario y de recursos en un servidor público y las relativas al control de la legalidad de los actos administrativos en otro servidor público, y las de comunicación en un tercero, según lo permita la plantilla de personal con las siguientes atribuciones:

Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco		
Fracción	Inciso	Atribuciones y Funciones de la Unidad Administrativo-Jurídico
I. Funciones administrativas:	a.	Elaborar el plan de trabajo y el proyecto de presupuesto de la dependencia;
	b.	Acatar los lineamientos dictados por la Tesorería Municipal y la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental, para la atención de los asuntos propios de la dependencia, en materia de recursos humanos, financieros, materiales y de transparencia;
	c.	Gestionar y administrar los recursos financieros, materiales y humanos necesarios para el logro de objetivos de la dependencia;
	d.	Ejercer con apego a la normatividad aplicable, el presupuesto de la dependencia;
	e.	Controlar y mantener los recursos materiales de la dependencia;
		Elaborar un plan de actividades acorde a los requerimientos de la dependencia para lograr el funcionamiento y la organización de las actividades;
	f.	Notificar a la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental, por su conducto, el ejercicio del presupuesto de egresos de cada dependencia, necesidades de insumos, así como cualquier modificación de asignación a la plantilla laboral de los servidores públicos adscritos a la dependencia;
	g.	Elaborar informes y análisis estadísticos que permitan medir la capacidad de respuesta de la dependencia, y generar los indicadores para evaluar su operación;

ELABORÓ:	COORDINACIÓN GENERAL DE CERCANÍA CIUDADANA		
FECHA DE EMISIÓN:	30-MAYO-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-13-00-01	VERSIÓN:	00



Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco		
Fracción	Inciso	Atribuciones y Funciones de la Unidad Administrativo-Jurídico
	h.	Informar a los titulares de la dependencia, los avances de sus actividades y los resultados de sus análisis estadísticos que permitan medir la capacidad de respuesta de las dependencias;
	i.	Las demás previstas en la normatividad aplicable.
II. Funciones jurídicas:	a.	Acatar los lineamientos dictados por la Sindicatura Municipal en asunto jurídicos y hacer cumplir las leyes y reglamentos de aplicación municipal;
	b.	Emitir opiniones técnicas y jurídicas que puedan incidir en la actualización de las disposiciones reglamentarias relacionadas con las actividades de la dependencia y que contribuyan de manera positiva en el municipio;
	c.	Asesorar, coordinar y supervisar las acciones jurídicas necesarias, conjuntamente con el Síndico Municipal, en las dependencias que se encuentra adscrita; y
	d.	Las demás previstas en la normatividad aplicable.
III. Funciones de Comunicación:	a.	Acatar los lineamientos dictados por la Coordinación de Análisis Estratégico y Comunicación para la atención de los asuntos propios de las áreas en que se encuentra adscrita en materia de comunicación;
	b.	Coordinar y ejecutar las acciones comunicacionales necesarias, conjuntamente con la Coordinación de Análisis Estratégico y Comunicación, en la dependencia que se encuentra adscrita;
	c.	Proporcionar a la Coordinación de Análisis Estratégico y Comunicación la documentación e información solicitada, para la ejecutar los lineamientos y estrategias establecidos en materia de comunicación;
	d.	Atender y gestionar, en su caso, las redes sociales específicas con las que cuenten las dependencias adscritas a su Coordinación o dependencia, incluyendo la interacción digital y siguiendo las directrices y lineamientos establecidos por la Coordinación de Análisis Estratégico y Comunicación;
	e.	Informar a la Coordinación de Análisis Estratégico y Comunicación sobre los comentarios y peticiones registrados en las redes sociales específicas adscritas a la coordinación en la que se encuentra.

ELABORÓ:	COORDINACIÓN GENERAL DE CERCANÍA CIUDADANA		
FECHA DE EMISIÓN:	30-MAYO-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-13-00-01	VERSIÓN:	00



## V. ESTRUCTURA ORGÁNICA

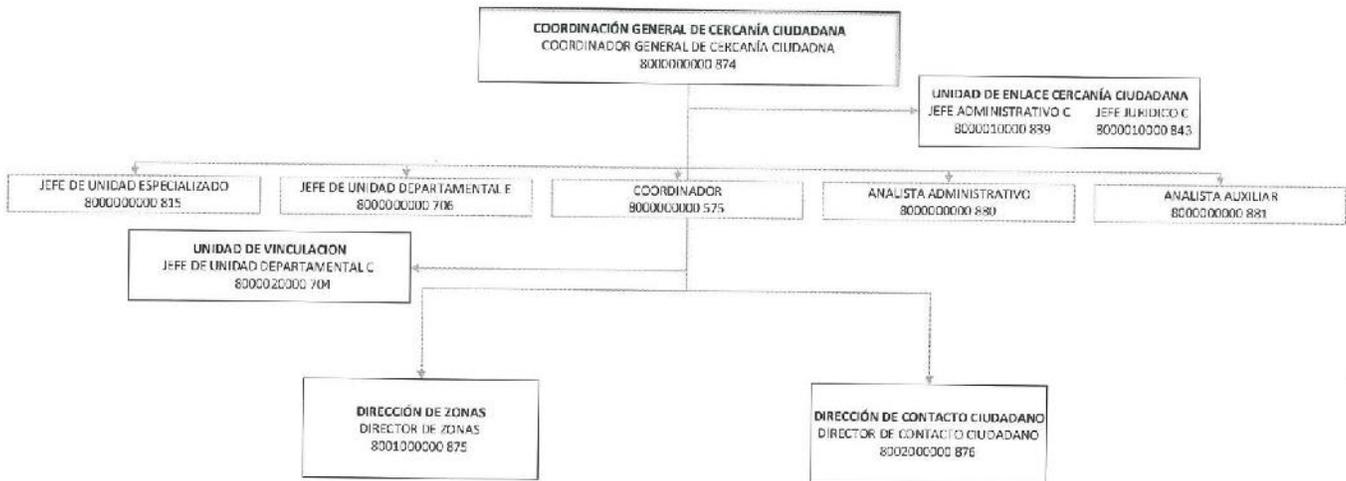
### ORGANIGRAMA



COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN E INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL  
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS  
UNIDAD DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL



#### COORDINACIÓN GENERAL DE CERCANÍA CIUDADANA






Irma Patricia Arriola Morán  
Jefe de la Unidad de Planeación y Desarrollo de Personal

Elizabeth Pénjamo Villanueva  
Directora de Recursos Humanos



FECHA DE ACTUALIZACIÓN  
01/01/2022



2021-2024

## DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA

**CGCEC-13-00-00 Coordinación General de Cercanía Ciudadana**

CGCEC-13-00-01 Unidad de Enlace Cercanía Ciudadana

CGCEC-13-00-02 Unidad de Vinculación

ELABORÓ:	COORDINACIÓN GENERAL DE CERCANÍA CIUDADANA		
FECHA DE EMISIÓN:	30-MAYO-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-13-00-01	VERSIÓN:	00





## SUPLENCIAS EN CASO DE AUSENCIA

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.<sup>1</sup>

## DELEGACIÓN DE FUNCIONES

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.<sup>2</sup>

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.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Artículo 81 del Reglamento de Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco.

<sup>2</sup> Artículo 4 del Reglamento de Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco.

<sup>3</sup> Artículo 82 del Reglamento de Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco

ELABORÓ:	COORDINACIÓN GENERAL DE CERCANÍA CIUDADANA		
FECHA DE EMISIÓN:	30-MAYO-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-13-00-01	VERSIÓN:	00





## VI.OBJETIVOS Y FUNCIONES

Descripción		Página
<b>CGCEC-13-00-00</b>	Coordinación General de Cercanía Ciudadana	20
<b>CGCEC-13-00-01</b>	Unidad de Enlace Cercanía Ciudadana	23
<b>CGCEC-13-00-02</b>	Unidad de Vinculación	25

ELABORÓ:	COORDINACIÓN GENERAL DE CERCANÍA CIUDADANA		
FECHA DE EMISIÓN:	30-MAYO-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-13-00-01	VERSIÓN:	00





## CGCEC-13-00-00 COORDINACIÓN DE CERCANÍA CIUDADANA

### Objetivo General:

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.

### Funciones:

- Dar a conocer a las y los ciudadanos sobre los programas, proyectos y apoyos que brinda el Municipio.
- Informar sobre los trámites y servicios que ofrece el municipio en el ámbito de su competencia.
- Verificar, monitorear y dar seguimiento a los trámites y solicitudes de requerimientos de la ciudadanía en materia de servicios públicos.
- 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.
- Atender y canalizar a la Contraloría Ciudadana, las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios respecto de los servicios públicos municipales.
- 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.
- Atender y supervisar los reportes y/o peticiones recibidos, a fin de lograr que los ciudadanos obtengan la debida atención a sus necesidades.
- Dar mantenimiento al sistema homologado de recepción, canalización y término de solicitudes de servicio.
- Asegurarse de que en todo momento se mantengan activos los canales de recepción de solicitudes de servicio para los ciudadanos.
- Realizar visitas a las colonias y zonas que conforman el Municipio, a fin de conocer de primera mano sus necesidades.
- Ser vínculo con las demás coordinaciones para la correcta atención a los ciudadanos.
- Orientar y concientizar a la ciudadanía sobre la importancia de generar solicitudes de servicios sobre asuntos que sean responsabilidad del Municipio.
- 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.

ELABORÓ:	COORDINACIÓN GENERAL DE CERCANÍA CIUDADANA		
FECHA DE EMISIÓN:	30-MAYO-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-13-00-01	VERSIÓN:	00





- Promover el desarrollo y la gestión municipal dentro de las zonas que conforman el Municipio de Zapopan.
- Gestionar acciones integrales en conjunto con los servicios públicos que brinda el Municipio de Zapopan para satisfacer las necesidades específicas de cada zona.
- Coordinar conjuntamente con las dependencias del Municipio la entrega de programas y servicios públicos dentro de las zonas que conforman el Municipio de Zapopan.
- Generar contacto con las y los vecinos de cada una de las zonas para impulsar proyectos en beneficio de la comunidad.
- Diseñar acciones que faciliten la gestión y ejecución de los servicios públicos, de manera que se puedan satisfacer las necesidades de la población.
- Generar políticas públicas encaminadas a fomentar el desarrollo y bienestar social.
- Llevar a cabo la difusión de todas y cada una de las campañas respecto a apoyos, programas, eventos, obra pública y cualquier tipo de proyectos dirigidos a la ciudadanía.
- Elaborar solicitudes de servicios ante las dependencias competentes sobre áreas de mejora y oportunidad detectadas durante los procesos de socialización.
- Difundir y socializar los eventos cívicos, culturales, deportivos y recreativos dentro de la comunidad.
- Realizar el análisis, detección, planeación y creación de proyectos estratégicos para la mejora continua del Municipio.
- 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.
- Fomentar en las zapopanas y zapopanos la participación activa dentro de las acciones y proyectos que generar el municipio para mejorar sus condiciones de bienestar.
- 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.
- Desarrollar campañas de publicidad según programas y actividades mensuales de la coordinación.
- Creación de un acervo fotográfico y audiovisual para las herramientas de difusión interna y archivo de la coordinación.
- Apoyar con material fotográfico para las redes de Gobierno Municipal.
- Monitorear medios de comunicación para la creación de solicitudes de servicios municipales a través de las redes sociales.
- Concentrar la información de actividades mensuales de la Coordinación.
- Generar el reporte de análisis estadístico de las distintas redes sociales de la Coordinación.
- Diseñar mapas e ilustraciones para todos los eventos de la Coordinación.
- Diseñar herramientas para difusión digital.
- Ser el vínculo entre las Coordinaciones Generales del municipio para implementar de manera oportuna los diferentes programas y proyectos de la coordinación.
- Planear, ejecutar y evaluar programas o proyectos para el beneficio de las zapopanas y zapopanos generando un gobierno cercano.

ELABORÓ:	COORDINACIÓN GENERAL DE CERCANÍA CIUDADANA		
FECHA DE EMISIÓN:	30-MAYO-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-13-00-01	VERSIÓN:	00





- Verificar, monitorear, evaluar y dar seguimiento a las actividades que realizan las diferentes áreas de la Coordinación.
- Supervisar y evaluar las visitas a las colonias y zonas que realizan las distintas áreas de la coordinación para verificar que la atención a las zapopanas y los zapopanos sea la adecuada.
- Supervisar que la difusión y socialización de los eventos cívicos, culturales, deportivos y recreativos dentro de la comunidad se lleve a cabo con claridad y calidad para un correcto aprovechamiento por parte de las zapopanas y los zapopanos.
- Concentrar la información de actividades en campo de la Coordinación.

ELABORÓ:	COORDINACIÓN GENERAL DE CERCANÍA CIUDADANA		
FECHA DE EMISIÓN:	30-MAYO-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-13-00-01	VERSIÓN:	00





## CGCEC-13-00-01 UNIDAD DE ENLACE CERCANÍA CIUDADANA

### Objetivo General:

Gestionar y administrar los recursos financieros, materiales y humanos necesarios para el logro de objetivos de la Coordinación. Emitir opiniones técnicas y jurídicas que puedan incidir en la actualización de las disposiciones reglamentarias relacionadas con las actividades de la dependencia y que contribuyan de manera positiva en el Municipio.

### Funciones:

- Gestionar las contrataciones de personal, reubicación y bajas del personal que labora en cada una de las dependencias adscritas a la Coordinación, licencias, reanudación de labores, días económicos, vacaciones, premios de puntualidad, horas extras, faltas y días sin goce de sueldo.
- Validar y supervisar las adquisiciones de bienes y servicios que las dependencias adscritas a la Coordinación requieran para el ejercicio de sus actividades.
- Solicitar información adicional de soporte a las dependencias adscritas a la Coordinación para la justificación de su programación de gasto, cuando así se requiera.
- Fomentar entre los servidores públicos de la Coordinación y sus dependencias adscritas, la cultura de la transparencia, la rendición de cuentas y la corresponsabilidad social.
- Organizar de forma eficiente y eficaz la agenda y logística de la programación de los eventos donde asista la Coordinadora.
- Proporcionar apoyo administrativo para atender, desahogar y supervisar asuntos relacionados a la coordinación.
- Planear y ejecutar actividades de corto plazo en trabajos técnico-administrativos.
- Controlar la (s) base (s) de datos de su Dependencia.
- Participar en el diseño de programas de trabajo y la implantación de sistemas y procedimientos.
- Atender, orientar e informar sobre aspectos relacionados con las funciones encomendadas a su dependencia.
- Orientar a los auxiliares administrativos en la ejecución de sus actividades, resolver casos y situaciones administrativas y operativas que le competan.
- Autorizar y supervisar el ejercicio de los recursos de las dependencias adscritas a la Coordinación para el desarrollo de sus actividades en apego a sus programas presupuestales, manteniendo el control de los ejercicios a través de informes y monitoreo de indicadores e impactos sociales.
- Brindar en todo momento asesoría jurídica y administrativa a las dependencias adscritas a la Coordinación.

ELABORÓ:	COORDINACIÓN GENERAL DE CERCANÍA CIUDADANA		
FECHA DE EMISIÓN:	30-MAYO-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-13-00-01	VERSIÓN:	00





- Dar respuesta a las solicitudes ciudadanas dentro del ámbito de competencia de la Coordinación.
- Dar atención a los oficios que lleguen a la Coordinación.
- Vincular entre la Coordinación y la Dirección de Transparencia y Buenas Prácticas, para el trámite y seguimiento de las solicitudes de acceso a la información pública del municipio, así como las inconformidades de los ciudadanos respecto a las respuestas otorgadas.
- Supervisar que la información fundamental de la Coordinación esté actualizada y que reúna los requisitos indispensables de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Aplicar la demás normatividad vigente.

ELABORÓ:	COORDINACIÓN GENERAL DE CERCANÍA CIUDADANA		
FECHA DE EMISIÓN:	30-MAYO-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-13-00-01	VERSIÓN:	00





## CGCEC-13-00-02 UNIDAD DE VINCULACIÓN

### Objetivo General:

Concentrar las solicitudes de servicio provenientes de los canales de comunicación con los que cuenta la Coordinación de Cercanía Ciudadana, para su revisión e identificación, así como para su canalización a las dependencias competentes del Ayuntamiento de Zapopan, para que todas las solicitudes de servicio lleven un seguimiento puntual hasta su resolución.

### Funciones:

- Verificar que las solicitudes creadas en el Sistema Zapopan Cercano contengan la información necesaria para su atención.
- Monitorear y dar seguimiento a las solicitudes de servicio generadas en el Sistema Zapopan Cercano hasta su conclusión.
- Capacitar periódicamente a las distintas áreas y Direcciones que conforman la Coordinación General de Cercanía Ciudadana en materia de servicios municipales para el correcto levantamiento de solicitudes.
- Realizar llamadas de verificación a las zapopanas y los zapopanos cuando el servicio aparezca con el estatus de resuelto en el Sistema Zapopan Cercano para notificar que la solicitud fue debidamente atendida por el área correspondiente.
- Orientar a las distintas dependencias que integran el gobierno municipal en el levantamiento de solicitudes de servicio cuando así se requiera.
- Brindar atención telefónica y presencial a las zapopanas y los zapopanos por parte de la Coordinación de Cercanía Ciudadana.

ELABORÓ:	COORDINACIÓN GENERAL DE CERCANÍA CIUDADANA		
FECHA DE EMISIÓN:	30-MAYO-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-13-00-01	VERSIÓN:	00





## VII. AUTORIZACIONES

Con fundamento en los artículos 39 Bis de la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco; 41 del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco; así como 27 del Reglamento de Línea Zapopan y del Uso de Medios Electrónicos del Municipio de Zapopan, Jalisco, se signa y autoriza el presente Manual de Organización a través de la tecnología de sellos digitales.

### Autorización

DiNcj+AT/ey3sOW3EJcGsJ31Ge85Q64osM7vFd6vBIC8x0ZHXHau8P4PzvAj/U  
1J2lpRTsvhM+EWUXI7/LsqLdrN8i0m6DzG6kalwhFgPmDF+K+9ctaGJKS2BhW  
S0k2RT8N9pgzwFEC+EkIJB0epmtheoldOTodpH9yAA70fL0M=

Juan José Frangie Saade  
Presidente Municipal

### Autorización

k9g1xx+I8IYMTKA2gELIZAFQKMcGZXG4LGQZGglQ7vjab7ZSkNNlcfwWWWV  
3cYIUhaXgml9fa0uf6e0Mg+FAwNnpGe9MmmT45xjnaNwKOOxYvYNx9ladalEoi  
bHtyH8JQIFCUfZWr+8GKBPmmu5+Fd63U+XSVLgVIZDqQOSEmZQ=

Edmundo Antonio Amutio Villa  
Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental

### Manual propuesto por

58e8L1jmQ4cPkPOiGgSyQcfB05YAIiTto+HY7UrckHx9Ql4hliu4Oul91pihCUSjQl  
vvNz5jr1byHcv3XNnHwpB0JDgY9daYSBWVJ3Lfv4cG1almat5Kw97nv2nqSeFZ  
p/r9b+Jpg0NKhtVqAyPnY3pKf0sR6qAUOSRBkUIeQ0IY=

Ana Isaura Amador Nieto  
Coordinador General de Cercanía Ciudadana

ELABORÓ:	COORDINACIÓN GENERAL DE CERCANÍA CIUDADANA		
FECHA DE EMISIÓN:	30-MAYO-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-13-00-01	VERSIÓN:	00



**Presidente Municipal Juan José Frangie Saade**

(Rúbrica)

Regidor y Síndico Manuel Rodrigo Escoto Leal

Regidora Ana Luisa Ramírez Ramírez

Regidor Omar Antonio Borboa Becerra

Regidora Dulce Sarahí Cortés Vite

Regidor Iván Ricardo Chávez Gómez

Regidora Melina Alatorre Núñez

Regidora Sandra Graciela Vizcaíno Meza

Regidora Nancy Naral González Ramírez

Regidor Fabian Aceves Dávalos

Regidora Cindy Blanco Ochoa

Regidora Gabriela Alejandra Magaña Enríquez

Regidor Claudio Alberto De Angelis Martínez

Regidor José Miguel Santos Zepeda

Regidora Estefanía Juárez Limón

Regidor Alberto Uribe Camacho

Regidora Karla Azucena Díaz López

Regidor Emmanuel Alejandro Puerto Covarrubias

Regidor José Pedro Kumamoto Aguilar

Secretario del Ayuntamiento Graciela de Obaldía Escalante

---

**HOJA SIN TEXTO**

---

---

**HOJA SIN TEXTO**

---

---

**HOJA SIN TEXTO**

---

