



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA
DIRECCIÓN DE CONTACTO CIUDADANO.



Gobierno de
Zapopan



Manual de Organización

Dirección de
Contacto Ciudadano





ÍNDICE

Sección	Descripción	Página
I	Introducción	3
II	Fundamento jurídico del manual de organización	4
III	Normatividad	9
IV	Atribuciones	11
V	Estructura Orgánica	15
VI	Objetivos y Funciones	18
VII	Autorizaciones	23

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE CONTACTO CIUDADANO		
FECHA DE EMISIÓN:	06-JUNIO-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-13-02-01	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:	DIRECCIÓN DE CONTACTO CIUDADANO		
FECHA DE EMISIÓN:	06-JUNIO-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-13-02-01	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:	DIRECCIÓN DE CONTACTO CIUDADANO		
FECHA DE EMISIÓN:	06-JUNIO-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-13-02-01	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 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;

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE CONTACTO CIUDADANO		
FECHA DE EMISIÓN:	06-JUNIO-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-13-02-01	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 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.

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:	DIRECCIÓN DE CONTACTO CIUDADANO		
FECHA DE EMISIÓN:	06-JUNIO-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-13-02-01	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:	DIRECCIÓN DE CONTACTO CIUDADANO		
FECHA DE EMISIÓN:	06-JUNIO-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-13-02-01	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:	DIRECCIÓN DE CONTACTO CIUDADANO		
FECHA DE EMISIÓN:	06-JUNIO-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-13-02-01	VERSIÓN:	00





III. NORMATIVIDAD

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley de Planeación, artículo 2.
- Ley General de Archivos.
- 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.
- Sistema Nacional de Planeación.

Estatal

- Constitución Política del Estado de Jalisco.
- Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal.
- 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 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 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.
- Sistema Estatal de Planeación.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE CONTACTO CIUDADANO		
FECHA DE EMISIÓN:	06-JUNIO-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-13-02-01	VERSIÓN:	00





Municipal

- Reglamento de la Administración Pública Municipal 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 de Participación Ciudadana y Popular para la Gobernanza en el Municipio de Zapopan.
- Reglamento de Planeación Participativa para el Municipio de Zapopan, Jalisco.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE CONTACTO CIUDADANO		
FECHA DE EMISIÓN:	06-JUNIO-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-13-02-01	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;

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE CONTACTO CIUDADANO		
FECHA DE EMISIÓN:	06-JUNIO-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-13-02-01	VERSIÓN:	00





Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco		
Artículo	Fracción	Atribuciones de la Coordinación de Cercanía Ciudadana
	XV	Gestionar acciones integrales en conjunto con los servicios públicos que brinda el Municipio de Zapopan para satisfacer las necesidades específicas de cada zona;
	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;
	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;
	XXIX	Las demás previstas en la normatividad aplicable.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE CONTACTO CIUDADANO		
FECHA DE EMISIÓN:	06-JUNIO-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-13-02-01	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 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 las zapopanas y los zapopanos obtengan la debida atención a sus necesidades;
	VIII	1	Dar mantenimiento y mejora 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 con 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;
	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;

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE CONTACTO CIUDADANO		
FECHA DE EMISIÓN:	06-JUNIO-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-13-02-01	VERSIÓN:	00





	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;
	XXIX	1	Las demás previstas en la normatividad aplicable.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE CONTACTO CIUDADANO		
FECHA DE EMISIÓN:	06-JUNIO-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-13-02-01	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
Dirección de Contacto Ciudadano



Irma Patricia Trujillo Martínez
Jefe de la Unidad de Planeación y Desarrollo Personal

UNIDAD DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO PERSONAL

Elizabeth Ferrer Villanueva
Directora de Recursos Humanos

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS



FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01/01/2022

2021-2024

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE CONTACTO CIUDADANO		
FECHA DE EMISIÓN:	06-JUNIO-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-13-02-01	VERSIÓN:	00





DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA

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

CGCEC-13-02-00 Dirección de Contacto Ciudadano

CGCEC-13-02-01 Unidad de Atención Digital

CGCEC-13-02-02 Unidad de Análisis de Datos

CGCEC-13-02-03 Unidad de Reporte Móvil

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE CONTACTO CIUDADANO		
FECHA DE EMISIÓN:	06-JUNIO-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-13-02-01	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.¹

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.²

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.³

¹ Artículo 81 del Reglamento de Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco.

² Artículo 4 del Reglamento de Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco.

³ Artículo 82 del Reglamento de Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE CONTACTO CIUDADANO		
FECHA DE EMISIÓN:	06-JUNIO-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-13-02-01	VERSIÓN:	00





VI. OBJETIVOS Y FUNCIONES

Descripción		Página
CGCEC-13-02-00	Dirección de Contacto Ciudadano	19
CGCEC-13-02-01	Unidad de Atención Digital	20
CGCEC-13-02-02	Unidad de Análisis de Datos	21
CGCEC-13-02-03	Unidad de Reporte Móvil	22

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE CONTACTO CIUDADANO		
FECHA DE EMISIÓN:	06-JUNIO-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-13-02-01	VERSIÓN:	00





CGCEC-13-02-00 Dirección de Contacto Ciudadano

Objetivo General:

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 del Municipal, se otorguen de manera más eficiente y eficaz, de acuerdo a las necesidades de la población.

Funciones:

- Gestionar los insumos tecnológicos con los que cuenta la Coordinación para que las dependencias atiendan con mayor facilidad las solicitudes de servicios públicos municipales de las zapopanas y los zapopanos.
- Otorgar atención vía telefónica con el fin de orientar a las zapopanas y los zapopanos en lo referente a servicios municipales.
- Proporcionar a las zapopanas y los zapopanos las herramientas digitales, para que puedan solicitar algún servicio público municipal.
- Procurar que el personal sea capacitado y actualizado constantemente para que se brinden servicios y atención con calidad humana.
- Derivar de forma inmediata las solicitudes de servicios públicos municipales a las dependencias correspondientes para que sean atendidas en tiempo y forma.
- Identificar, informar y atender en los recorridos de las unidades móviles los servicios que requieran atención y competan al ámbito Municipal.
- Verificar mediante los recorridos en las distintas colonias la veracidad de los folios generados por las zapopanas y los zapopanos corroborando que la información en el Sistema Zapopan Cercano sea idónea para su seguimiento y atención.
- Elaborar los documentos que permitan conocer en forma cuantitativa y gráfica las distintas solicitudes de los ciudadanos a través del Sistema Zapopan Cercano.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE CONTACTO CIUDADANO		
FECHA DE EMISIÓN:	06-JUNIO-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-13-02-01	VERSIÓN:	00





CGCEC-13-02-01 Unidad de Atención Digital

Objetivo General:

Generar los mecanismos digitales necesarios para que las solicitudes de servicios municipales sean recibidas, capturadas y canalizadas con eficiencia y eficacia a las áreas correspondientes, con la finalidad de que éstas sean atendidas en tiempo, forma y con calidad.

Funciones:

- Brindar atención telefónica con la mejor calidad humana en la recepción de servicios públicos municipales.
- Solicitar, generar e implementar las herramientas digitales para que las dependencias atiendan de manera eficiente las solicitudes de servicios públicos municipales.
- Orientar a las zapopanas y zapopanos sobre programas, servicios o trámites de los órdenes de gobierno municipal, estatal y federal que no pertenezcan a los servicios municipales que se ofrecen en el Sistema Zapopan Cercano.
- Brindar mantenimiento y actualización en colaboración con los enlaces de dirección para un correcto funcionamiento del Sistema Zapopan Cercano de manera periódica.
- Capacitar y actualizar periódicamente a todas las áreas involucradas del Sistema Zapopan Cercano.
- Generar informes de forma periódica sobre los avances del Sistema Zapopan Cercano.
- Generar informes de forma periódica sobre los avances de Chatbot.
- Realizar trabajos interinstitucionales en temas de innovación y herramientas digitales.
- Crear los manuales y protocolos necesarios para un mejor desarrollo de la Unidad.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE CONTACTO CIUDADANO		
FECHA DE EMISIÓN:	06-JUNIO-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-13-02-01	VERSIÓN:	00





CGCEC-13-02-02 Unidad de Análisis de Datos

Objetivo General:

Recabar, concentrar, procesar, sistematizar y generar la información de la Coordinación, con el objeto de planear, informar y medir resultados para la toma de decisiones, así como para definir acciones de mejora dentro de los procesos internos. A su vez, difundir los diferentes programas, proyectos, actividades y eventos del Municipio.

Funciones:

- Recopilar y concentrar la información para los diversos informes institucionales requeridos por la Dirección de Contacto Ciudadano y la Coordinación General de Cercanía Ciudadana.
- Coordinar, ejecutar y controlar la información estadística referente al funcionamiento de la Dirección de Contacto Ciudadano.
- Asesorar a las distintas áreas de la Dirección de Contacto Ciudadano en el manejo de información estadística y apoyo en las distintas actividades que se realizan.
- Monitorear y supervisar el cumplimiento de los distintos indicadores de la Dirección de Contacto Ciudadano.
- Orientar sobre la información existente en el Sistema Zapopan Cercano, así como su interpretación y alcance.
- Elaborar informes del Sistema Zapopan Cercano, que permitan conocer en forma cuantitativa y cualitativa el estatus de las distintas solicitudes de las zapopanas y los zapopanos.
- Ofrecer asesoría y capacitación en sistemas de información estadística.
- Aplicar encuestas solicitadas por las distintas dependencias municipales.
- Socializar a las zapopanas y los zapopanos los distintos proyectos y actividades que lleva a cabo el municipio.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE CONTACTO CIUDADANO		
FECHA DE EMISIÓN:	06-JUNIO-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-13-02-01	VERSIÓN:	00





CGCEC-13-02-03 Unidad de Reporte Móvil

Objetivo General:

Anticipar, asesorar, verificar y dar seguimiento a las solicitudes de servicios municipales que se generan en el Sistema Zapopan Cercano, con la finalidad de comprobar su debida atención por parte de las áreas correspondientes y con ello, procurar que las zapopanas y los zapopanos reciban servicios de calidad.

Funciones:

- Anticipar durante los recorridos solicitudes de servicios públicos municipales.
- Informar y atender a las zapopanas y los zapopanos en los recorridos de las Unidades Móviles en las colonias.
- Verificar los folios que se encuentren con el estatus “en proceso” y “resuelto” del Sistema Zapopan Cercano durante los recorridos que se realizan en las distintas colonias que conforman el municipio.
- Promover la cultura de solicitar servicios públicos municipales entre las zapopanas y los zapopanos para mejorar los entornos con el apoyo del gobierno municipal.
- Apoyar a las distintas áreas en la realización de los eventos que se requieran para el beneficio de las zapopanas y los zapopanos.
- Generar información sobre el levantamiento de solicitudes en las zonas, para detectar la priorización de su atención.
- Detectar de manera oportuna áreas de mejora en las colonias, durante los recorridos de las Unidades Móviles.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE CONTACTO CIUDADANO		
FECHA DE EMISIÓN:	06-JUNIO-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-13-02-01	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/ey3sOW3EJcGsEvr5nHy7HrmXwiTGI8r/Tsf4hveMRsNORG5S2lzzpX
DLhmGjEnZQTbh/VM1swENHjn/knG+FMp50v7U6JMv+NEXgTLBHTNQOneOs
HpCAHrEygsW7KLWKfgYR7C7MydZO5iQ11x3lxJ6xrxN1A/9IVE=

Juan José Frangie Saade
Presidente Municipal

Autorización

k9g1xx+l8lZh0etNuaVSrAKtnarLsPyahvQuflxh4Zspn0ahpu5SCYmKkc9tMPPZ6
L9hOLRAIN59NeQcXCa+rnykLPs0xfkjwWCIHyBvrf+AEXEEExJDO6Vlqg1z5g+w
A+1R+QMHE++Xkcm8U9G+Uhm7is5GoX7WvmLLOEywm0zl=

Edmundo Antonio Amutio Villa
Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental

Autorización

58e8L1jmQ4e8TSllmEM353wR978hpVMhMan+/i2UcD48+bIJCyOTgvp7J7IUz0a
zV+LE8j0BJPcHrpXip7jLcB6k5wSrxfGZUO2D45Agd3pgPk1jgUfeYkeF5dO6f
siq2yZe+uQ5dQWIKBrwveKXEkeON2E4LpzZswtGSqnfE=

Ana Isaura Amador Nieto
Coordinador General de Cercanía Ciudadana

Manual propuesto por

76k2dxY5faYw6BVc2FQI86yQmmG1FuUb7XPVwGo+j3+YCOJJ0TuTV9TSpbx
L34fwQ7k8ov1MnppmYpRIWWh3s+CuJftgcDqOkIxPOeZSW+bQXVQQMvlzAumb
ngh7Aw8YTBjGakBiXmpPzRRERkNQGvSFjdvw1igMIM0q7wKZGAg=

Daniela Díaz de León Abbadié
Director de Contacto Ciudadano

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE CONTACTO CIUDADANO		
FECHA DE EMISIÓN:	06-JUNIO-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-13-02-01	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

