



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE
ATENCIÓN CIUDADANA.



Gobierno de
Zapopan



Manual de Organización

Dirección de
Atención Ciudadana





ÍNDICE

Sección	Descripción	Página
I	Introducción	3
II	Fundamento jurídico del manual de organización	4
III	Normatividad	9
IV	Atribuciones	10
V	Estructura Orgánica	11
VI	Objetivos y Funciones	13
VII	Autorizaciones	15

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA		
FECHA DE EMISIÓN:	20-MAY-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-05-06-01	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 ATENCIÓN CIUDADANA		
FECHA DE EMISIÓN:	20-MAY-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-05-06-01	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:

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA		
FECHA DE EMISIÓN:	20-MAY-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-05-06-01	VERSIÓN:	00





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;

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:

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA		
FECHA DE EMISIÓN:	20-MAY-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-05-06-01	VERSIÓN:	00





- 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.

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 ATENCIÓN CIUDADANA		
FECHA DE EMISIÓN:	20-MAY-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-05-06-01	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 ATENCIÓN CIUDADANA		
FECHA DE EMISIÓN:	20-MAY-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-05-06-01	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 ATENCIÓN CIUDADANA		
FECHA DE EMISIÓN:	20-MAY-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-05-06-01	VERSIÓN:	00





III. NORMATIVIDAD

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Título Primero, Capítulo I, Artículo 8.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Título Primero, Capítulo I, Artículo 11, 12 y 15.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Título Quinto, Capítulo I, Artículo 123.

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, 20, 21, 22, 23.

Municipal

- Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco, Título Cuarto, Capítulo I, Artículo 26, Fracción XVIII, XIX y XXVIII, Artículo 27, Fracción VI.
- Reglamento de Transparencia e Información Pública de Zapopan, Título Segundo, Capítulo I, Artículo 9, Fracción II inciso g, Título Segundo, Capítulo II, Artículo 11, Fracción I.
- Reglamento de Línea Zapopan y del uso de medios electrónicos del Municipio de Zapopan, Jalisco. Título I, Artículo 4°, Fracción VII, Capítulo III, Artículo 23.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA		
FECHA DE EMISIÓN:	20-MAY-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-05-06-01	VERSIÓN:	00





IV. ATRIBUCIONES

Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco		
Artículo	Fracción	Atribuciones de la Dirección de Atención Ciudadana
26	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;
	XXVIII	Las demás previstas en la normatividad aplicable.

Funciones que se derivan de las atribuciones			
Artículo	Fracción	Número	Descripción de la función
26	XVIII, XIX y XXVIII	1	Proporcionar información general sobre programas, trámites y servicios del Gobierno de Zapopan.
		2	Brindar información general sobre temas que competen al sector público Estatal y Federal.
		3	Atender a través de los distintos canales establecidos por la Dirección de Atención Ciudadana (presencial y telefónica) las peticiones que las personas presentan de manera individual o colectiva, para su diagnóstico, canalización y seguimiento con la(s) dependencia(s) que corresponda(n) dar respuesta.
		4	Visitar colonias y comunidades del Municipio de Zapopan para conocer su problemática, a fin de coordinar esfuerzos con las distintas instancias de gobierno para su atención.
		5	Promover entre las distintas áreas del Gobierno Municipal acciones de mejora en pro de la atención a las personas que viven, vistan o transitan en el Municipio de Zapopan.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA		
FECHA DE EMISIÓN:	20-MAY-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-05-06-01	VERSIÓN:	00





V. ESTRUCTURA ORGÁNICA

ORGANIGRAMA



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



SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO
Dirección de Atención Ciudadana



Patricia Prjillo Martínez
Jefe de la Unidad de Planeación y Desarrollo de Personal

Elizabeth Paniagua Valdepeñas
Directora de Recursos Humanos



FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01/01/2022

2021-2024

DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA

SA-05-00-00 Secretaría del Ayuntamiento

SA-05-06-00 Dirección de Atención Ciudadana

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA		
FECHA DE EMISIÓN:	20-MAY-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-05-06-01	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 ATENCIÓN CIUDADANA		
FECHA DE EMISIÓN:	20-MAY-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-05-06-01	VERSIÓN:	00





VI.OBJETIVOS Y FUNCIONES

1

	Descripción	Página
SA-05-06-00	Dirección de Atención Ciudadana	14

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA		
FECHA DE EMISIÓN:	20-MAY-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-05-06-01	VERSIÓN:	00





SA-05-06-00 Dirección de Atención Ciudadana

Objetivo General:

Atender a las personas en su derecho de petición brindándoles información o en su defecto canalizándolas a la dependencia a la cual corresponda realizar el trámite y/o servicio.

Funciones:

- Proporcionar información general sobre programas, trámites y servicios del Gobierno de Zapopan.
- Brindar información general sobre temas que competen al sector público Estatal y Federal.
- Atender a través de los distintos canales establecidos por la Dirección de Atención Ciudadana (presencial y telefónica) las peticiones que las personas presentan de manera individual o colectiva, para su diagnóstico, canalización y seguimiento con la(s) dependencia(s) que corresponda(n) dar respuesta.
- Visitar colonias y comunidades del Municipio de Zapopan para conocer su problemática, a fin de coordinar esfuerzos con las distintas instancias de gobierno para su atención.
- Promover entre las distintas áreas del Gobierno Municipal acciones de mejora en pro de la atención a las personas que viven, vistan o transitan en el Municipio de Zapopan.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA		
FECHA DE EMISIÓN:	20-MAY-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-05-06-01	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 24 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/ezTSguGJZ9laYBL0UVUbFixrMPir3ttBmZ96LBMEQQUbhQZ5fAIYvN
O9uVUI3HG1WQxWhXGbLDB4CImTxLv2/t6EfUeu9EhdqgU9j68QCHJbozLaGH
94C5bl61iEQOOvMjuQj8Mjt4J7L9IZ95CeTbaNoCvrmE9o6w=

Juan José Frangie Saade
Presidente Municipal

Autorización

k9g1xx+l8IbuowxQnxDE2sSDH2bUHaofRpDANr+dnYJHOVcrhnKsb93SevRRd
3WRWDahusaxROqLbjR4c+CO11fJBSV/EaKTdBuFJPa97tWQq/cgfdrtzXShyX
DAXl5xjgww+KzhN29LGm54a+nIGz2DUKcULGliu2m1ALGjIEk=

Edmundo Antonio Amutio Villa
Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental

Visto Bueno

ENr9mrRXwAbjJEXkP0UjHVuXM4hepsmCL82gEbPu5PnSNOYxn1S+/lgMd1tfe
j+gi0Q8FLbvxF0xVtDqteez/HdrE85NmKXDI7OjBiN59TzZtNkaIvj+8dMfTXnaSR
4F4WskdsYWgNiQ0scXFF/D4Xbe6tOwTnJ1lywDG7331jw=

Graciela De Obaldía Escalante
Secretario del Ayuntamiento

Manual propuesto por

K9oFfasuzrh1XvtqEll6VAhf5/nU3aPOayEidRpe7Rw9zhKTYuoxAewt9zA2dhjE
R3AzfM2xK64tipNv4jcc5/HehsiE/coerjNt+mADd+t8rhn1O1UrWdfu8bnVOMu95
RkaiOgQl/oaFi0m5OR9h0D2e6AA81S4DDbbyvEb8E=

Octavio Uriel López Cabrera
Director de Atención Ciudadana

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA		
FECHA DE EMISIÓN:	20-MAY-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-05-06-01	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

