



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE  
CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIOS MUNICIPALES.



Gobierno de  
**Zapopan**



# Manual de Organización

Dirección de Control  
de Calidad de  
Servicios  
Municipales





## ÍNDICE

Sección	Descripción	Página
I	Introducción	3
II	Fundamento jurídico del manual de organización	4
III	Normatividad	9
IV	Atribuciones	11
V	Estructura Orgánica	14
VI	Objetivos y Funciones	17
VII	Autorizaciones	19

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIOS MUNICIPALES		
FECHA DE EMISIÓN:	06-MAY-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-08-11-01	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 CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIOS MUNICIPALES		
FECHA DE EMISIÓN:	06-MAY-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-08-11-01	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 CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIOS MUNICIPALES		
FECHA DE EMISIÓN:	06-MAY-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-08-11-01	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 CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIOS MUNICIPALES		
FECHA DE EMISIÓN:	06-MAY-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-08-11-01	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 CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIOS MUNICIPALES		
FECHA DE EMISIÓN:	06-MAY-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-08-11-01	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 CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIOS MUNICIPALES		
FECHA DE EMISIÓN:	06-MAY-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-08-11-01	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 CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIOS MUNICIPALES		
FECHA DE EMISIÓN:	06-MAY-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-08-11-01	VERSIÓN:	00





### III. NORMATIVIDAD

#### Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Federal sobre Metrología y Normalización.
- Ley Federal de Protección al Consumidor.
- Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Código Penal Federal.

#### Estatal

- Constitución Política del Estado de Jalisco.
- Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco.
- Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco.
- Ley de Responsabilidades Políticas y Administrativas del Estado de Jalisco.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública de Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley del Procedimiento Administrativo del Estado de Jalisco.
- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco.
- Ley de Fiscalización Superior y Rendición de Cuentas del Estado de Jalisco y sus Municipios
- Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Código Civil del Estado de Jalisco.
- Código Penal del Estado de Jalisco.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIOS MUNICIPALES		
FECHA DE EMISIÓN:	06-MAY-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-08-11-01	VERSIÓN:	00





## Municipal

- Ley de Hacienda Municipal Zapopan.
- Ley de Ingresos del Municipio de Zapopan, Jalisco, vigente.
- Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021.
- Planes Parciales de Desarrollo Urbano del Municipio de Zapopan, Jalisco.
- Condiciones Generales de Trabajo para el H. Ayuntamiento de Zapopan, Jalisco.
- Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan.
- Reglamento de la Comisión Mixta de Capacitación y Escalafón del H. Ayuntamiento de
- Reglamento de Gestión Integral de Riesgos de Municipio Zapopan, Jalisco.
- Reglamento para la Protección al Patrimonio Edificado y Mejoramiento de la Imagen Urbana.
- Reglamento para la Administración y Uso de Inmuebles Municipales del Ayuntamiento de Zapopan, Jalisco.
- Reglamento del Ayuntamiento de Zapopan, Jalisco.
- Reglamento del Proceso de Entrega y Recepción para el Municipio de Zapopan, Jalisco
- Manual de Organización del Proceso de Entrega Recepción para el Municipio de Zapopan, Jalisco.
- Reglamento para la Administración del Gasto Publico del Municipio de Zapopan, Jalisco.
- Reglamento de Compras, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Municipio de Zapopan, Jalisco.
- Reglamento de Transparencia e Información Pública de Zapopan, Jalisco.
- Reglamento de Austeridad y Ahorro del Municipio de Zapopan, Jalisco.
- Reglamento de Firma Electrónica Avanzada del Municipio de Zapopan, Jalisco.
- Código de Ética de los Servidores Públicos del Municipio de Zapopan.
- Código de conducta de los Servidores Públicos del Municipio de Zapopan.
- Reglamento para la Mejora Regulatoria y Gobernanza Digital del Municipio de Zapopan, Jalisco.
- Reglamento de Firma Electrónica Avanzada del Municipio de Zapopan Jalisco.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIOS MUNICIPALES		
FECHA DE EMISIÓN:	06-MAY-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-08-11-01	VERSIÓN:	00





## IV. ATRIBUCIONES

Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco		
Artículo	Fracción	Atribuciones de la Dirección de Control de Calidad de Servicios Municipales
45	V	Colaborar y coadyuvar con la autoridad competente en la investigación de actos que puedan constituir infracciones administrativas o delitos;
	VII	Emitir opiniones técnicas que puedan incidir en la actualización de las disposiciones reglamentarias relacionadas con su actividad y que contribuyan de manera positiva en el diseño del modelo de ciudad;
	XIII	Ordenar análisis estadísticos que permitan medir la capacidad de respuesta de las direcciones con relación a la prestación de los servicios públicos municipales, así como generar los indicadores para evaluar su operación;
	XIV	Garantizar la seguridad de los bienes muebles y accesorios instalados que se encuentren en resguardo para la prestación de los servicios públicos municipales, así como el equipamiento urbano correspondiente;
	XIX	Coadyuvar con las dependencias que forman parte de la administración pública municipal en la prestación de los servicios públicos y ampliar su capacidad de respuesta;
	XX	Elaborar y ejecutar con eficiencia los Programas Anuales de Mantenimiento Preventivo, Correctivo y de Mejora de los servicios públicos municipales;
	XXXI	Atender y canalizar a la Contraloría Ciudadana, las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios respecto de los servicios públicos municipales;
	XLVIII	Definir, dirigir y supervisar la correcta aplicación de las políticas de calidad de la Coordinación General de Servicios Municipales;
	XLIX	Dar a conocer las políticas y procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales a fin de mejorar los canales de comunicación en la gestión de servicios;
	LII	Desarrollar una cultura de calidad en el servicio, basada en principios éticos y sociales, así como la promoción e implementación de la mejora continua en trámites y servicios, métodos y procesos;
	LIII	Promover al interior de las dependencias de la Coordinación los principios de gestión de calidad y optimización de procesos para la disminución de los trámites y tiempos de respuesta de atención al ciudadano, asegurando una estructura organizacional acorde con ello;
LV	Promover y coordinar la modernización de los procesos con el fin de ofrecer mayor agilidad, calidad y accesibilidad al ciudadano;	

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIOS MUNICIPALES		
FECHA DE EMISIÓN:	06-MAY-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-08-11-01	VERSIÓN:	00





<b>Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco</b>		
<b>Artículo</b>	<b>Fracción</b>	<b>Atribuciones de la Dirección de Control de Calidad de Servicios Municipales</b>
	LVI	Detectar y corregir en su totalidad las desviaciones de los procesos que puedan afectar negativamente el cumplimiento de sus fines, y que inciden en el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios públicos, destinatarios de las funciones del municipio o beneficiarios;
	LXIV	Las demás que establezca la normatividad aplicable.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIOS MUNICIPALES		
FECHA DE EMISIÓN:	06-MAY-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-08-11-01	VERSIÓN:	00





Funciones que se derivan de las atribuciones de la Dirección de Control de Calidad de Servicios Municipales			
Artículo	Fracción.	Número	Descripción general de funciones
45	V, VII, XIII, XIV, XIX, XX, XXXI, XLVIII, XLIX, LII, LIII, LV, LVI, LXIV.	1	Supervisar y crear los mecanismos que permitan el correcto funcionamiento y eficacia de las distintas direcciones que integran la Coordinación General de Servicios Municipales.
		2	Aproximar a los ciudadanos, con el fin de involucrar a éstos en el conocimiento y participación de las medidas que deberán tomarse para la generación de direcciones de calidad.
		3	Fomentar y crear la cooperación intergubernamental para lograr el bienestar completo de los Ciudadanos.
		4	Modificar, en caso de ser necesario, las reglamentaciones de las distintas dependencias, con el fin de mejorar su desempeño y resultados.
		5	Trabajar de forma continua en la mejora de los trámites, métodos y servicios, en función de crear una cultura de calidad.
		6	Realizar la promoción y trabajo interno, para que todas las Áreas de la Coordinación funcionen eficazmente, brindando al Ciudadano un servicio de calidad.
		7	Promover la modernización de los trámites, peticiones y servicios en general, con el fin de simplificar el procedimiento para el Ciudadano.
		8	Observar y promover el correcto funcionamiento, administración y atención de las distintas dependencias de la Coordinación hacia el Ciudadano

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIOS MUNICIPALES		
FECHA DE EMISIÓN:	06-MAY-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-08-11-01	VERSIÓN:	00





# V. ESTRUCTURA ORGÁNICA

## ORGANIGRAMA



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


  
 Elizabeth Perdomo Virellera  
 Directora de Recursos Humanos  




FECHA DE ACTUALIZACIÓN  
01/01/2022

2021-2024

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIOS MUNICIPALES		
FECHA DE EMISIÓN:	06-MAY-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-08-11-01	VERSIÓN:	00





## DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA

**CGSM-08-00-00 Coordinación General de Servicios Municipales**

**CGSM-08-11-00 Dirección de Control de Calidad de Servicios Municipales**

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIOS MUNICIPALES		
FECHA DE EMISIÓN:	06-MAY-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-08-11-01	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:	DIRECCIÓN DE CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIOS MUNICIPALES		
FECHA DE EMISIÓN:	06-MAY-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-08-11-01	VERSIÓN:	00





## VI.OBJETIVOS Y FUNCIONES

Descripción		Página
CGSM-08-11-00	Dirección de Control de Calidad de Servicios Municipales	18

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIOS MUNICIPALES		
FECHA DE EMISIÓN:	06-MAY-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-08-11-01	VERSIÓN:	00





## CGSM-08-11-00 Dirección de Control de Calidad de Servicios Municipales

### Objetivo General:

Proponer, promover y desarrollar una cultura de calidad en el servicio, basada en principios éticos y sociales, así como la detección y corrección de las desviaciones de los procesos que puedan afectar negativamente el cumplimiento de sus fines, implementando la mejora continua y modernización en trámites, servicios, métodos y procedimientos, con el fin de ofrecer mayor agilidad, calidad y accesibilidad al ciudadano.

### Funciones:

- Definir, dirigir y supervisar la correcta aplicación de las políticas de calidad de la Coordinación General de Servicios Municipales.
- Dar a conocer las políticas y procedimientos de la Coordinación General de Servicios Municipales, a fin de mejorar los canales de comunicación en la gestión de servicios.
- Promover la celebración de convenios de coordinación con las tres órdenes de gobierno, tendientes a lograr un desarrollo organizacional y administrativo acorde a los requerimientos del municipio.
- Proponer y gestionar la actualización de las disposiciones reglamentarias relacionadas con las actividades de la Dependencia que inciden de manera positiva en el logro de la eficiencia y eficacia de la operación administrativa.
- Desarrollar una cultura de calidad en el servicio, basada en principios éticos y sociales, así como la promoción e implementación de la mejora continua en trámites y servicios, métodos y procesos.
- Promover al interior de las dependencias de la Coordinación los principios de gestión de calidad y optimización de procesos para la disminución de los trámites y tiempos de respuesta de atención al ciudadano, asegurando una estructura organizacional acorde con ello.
- Promover y coordinar la modernización de los procesos con el fin de ofrecer mayor agilidad, calidad y accesibilidad al Ciudadano.
- Detectar y corregir en su totalidad las desviaciones de los procesos que puedan afectar negativamente el cumplimiento de sus fines, y que inciden en el nivel de satisfacción de los Usuarios de los servicios públicos, Destinatarios de las funciones del Municipio o Beneficiarios.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIOS MUNICIPALES		
FECHA DE EMISIÓN:	06-MAY-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-08-11-01	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/ezTSguGJZ9laRGo/yX/P//XMnGYNw1B74xv/h3UV5sNMIiohOS9Sq1  
382mrArFd6GK6OvHBP6yGrFVqZGgM7MOvBeEeVnrpeQBZBYvgBvbdI2S9XK  
cBfqzcSgeUK6alkoy11w06AJ5XwHZGzHJGyDe8ujCVQcVrgKc=

Juan José Frangie Saade  
Presidente Municipal

### Autorización

k9g1xx+I8IbuowxQnxDE2k6EZZqN4av7DdNkvQyXw7Ov8a0aFkqsaleIVK0QBz  
FbRtqi6a2g4etNurTeb3uFERPwmp5k1imT3Wa1+zyfNVI3IwBiC/cZOReBY8a6x/  
9/y6nFO8LLDi/uwOyDnvt69IVMoq6Os9ZTsTU+gw3zSI8=

Edmundo Antonio Amutio Villa  
Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental

### Visto Bueno

iUVTu/y4qClyhXE/qhu1DXtL0qXTpWfm7n1QbP66+Q/ESzYFPVf3kmn7yA+H/hL  
u4YesJrRO9QG4CJy7X+O7q6++c43Jswcsn10kB1ZMU/2L+Dohdn6wb1OspkKp  
FXmBcybIV7BwdckebpoKK+ZRvJdj6f4lyD/lwZqWmWiXHPE=

Carlos Alejandro Vázquez Ortiz  
Coordinador General de Servicios Municipales

### Manual propuesto por

2xttcfepglA6kq/qeZVFmkzDiT5OYoArJLm6RbbsDtv211DqLFCJePV8rhmOs1m  
OkvB7fvZ132tbCapAOCG6OTMdddNaSuZ4SME6PJVLSbllqPAmO3zgDrTdhJ  
OKS0TB+aU8HPQFnZp3WgbPkTw5JAzdHzqnAlxFckCDSopcGLg=

José Antonio González Orozco  
Director de Control de Calidad de Servicios Municipales

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIOS MUNICIPALES		
FECHA DE EMISIÓN:	06-MAY-2022	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-08-11-01	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**

---

