



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.





Manual de Organización

Dirección de Atención
Ciudadana





ÍNDICE

Contenido

I. BITÁCORA DE CAMBIOS.....	3
II. GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	4
III. OBJETIVO.....	6
IV. ALCANCE DE APLICACIÓN	6
V. FUNDAMENTO JURÍDICO.....	6
VI. NORMATIVIDAD APLICABLE	7
VII. ATRIBUCIONES Y FUNCIONES.....	8
VIII. ESTRUCTURA ORGÁNICA.....	9
IX. SUPLENCIAS EN CASO DE AUSENCIA	10
X. DELEGACIÓN DE FUNCIONES.....	10
XI. OBJETIVOS Y FUNCIONES.....	12
XII. AUTORIZACIONES	13



I. BITÁCORA DE CAMBIOS

Las disposiciones integradas en este documento, están sujetas a revisión continua y actualización por la Dirección de Mejora Regulatoria en la medida en que se presenten variaciones en la normatividad establecida, en la estructura orgánica o bien, en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo, con la finalidad de que sea un instrumento actualizado y eficiente.

Código del documento	MOR-04060000-01
Versión	00
Fecha de Emisión	28-ene-2025
Fecha de Actualización	N/A

Versión	Fecha	Autor(es)	Descripción de cambios
00	28-ene-2025	Aarón Cortes Fernández	Alta del manual por cambio de administración municipal, cambio del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco y nueva codificación



II. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para efectos de este manual de organización se utilizarán los siguientes conceptos:

Atribución: Cada una de las facultades o poderes que corresponden a cada parte de una organización pública o privada según las normas que las ordenen.

Código: Combinación de letras, números u otros caracteres que tiene un determinado valor dentro de un sistema establecido.

Enlace de mejora regulatoria: Persona en la Dirección de Mejora Regulatoria que tiene asignada una dependencia, coordinación o dirección para brindarle asesoría en la elaboración de sus manuales de organización y procedimientos.

Enlace externo: Persona en la dependencia, coordinación o dirección que tiene asignada la responsabilidad de dar seguimiento a la elaboración de sus manuales de organización y manual de procedimientos y otro tipo de documentos relacionados con la mejora regulatoria.

Estructura organizacional: Modelo que define cómo se constituye la organización y sus empleados, establece el entramado de niveles jerárquicos y representa la estructura de la misma.

Formato: son un tipo de información documentada que contiene campos para pedir a un usuario que proporcione cierta información como entrada o salida a un proceso.

Formulario: Impreso o planilla con espacios en blanco, para rellenar, en los que se dan informes, se hacen peticiones o declaraciones, etc.

Función: Una función es la forma para referir las actividades que son necesarias para lograr uno o varios objetivos de trabajo.

Guía: Documento que orienta y establece pautas para desarrollar una o más actividades de un procedimiento. Se utiliza cuando se requiera unificar criterios y establecer un enfoque de aplicación.

Manual de organización: Herramienta administrativa y documento de consulta, que presenta la estructura de la dependencia, coordinación o dirección, su modelo de organización, el número de áreas y unidades que integra y las atribuciones y funciones de cada una de ellas.

Manual de procedimientos: Herramienta administrativa y documento de consulta que presenta la información detallada, ordenada, sistemática e integral acerca de los distintos procedimientos que se realizan en una dependencia, coordinación o dirección, para el ejercicio de sus facultades y consecución de sus objetivos.



Organigrama: Esquema o representación gráfica de la estructura de una organización, que refleja las unidades o áreas con su respectivo responsable a cargo y sus correspondientes relaciones.

Políticas: Conjunto de principios de aplicación general que facilitan la toma de decisiones para lograr el objetivo de un procedimiento. Es una orientación clara hacia dónde deben dirigirse las actividades ante cada situación.



III. OBJETIVO

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.

IV. ALCANCE DE APLICACIÓN

El manual es de aplicación municipal, comprendiendo específicamente las facultades, atribuciones, estructura y funciones de la Dirección de Atención Ciudadana.

Las funciones determinadas en el presente documento, deberán reflejar fielmente las atribuciones que le corresponden a la dependencia, coordinación o dirección de área. Así mismo las funciones de la estructura orgánica, deberán reflejar la razón de ser de la misma.

V. FUNDAMENTO JURÍDICO

Los ordenamientos jurídicos que sustentan la elaboración de los manuales de organización son los siguientes:

- 1) Artículo 115 fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- 2) Artículo 77 fracción II de la Constitución Política del Estado de Jalisco.
- 3) Artículo 39 bis, 45 y 46 de la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco.
- 4) Artículo 41, 47 fracción XXXIV y Octavo Transitorio del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco.
- 5) Artículo 27 del Reglamento de Línea Zapopan y del uso de Medios Electrónicos del Municipio de Zapopan, Jalisco.



VI. NORMATIVIDAD APLICABLE

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.

Estatad

- 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, Artículos 20, 21 22, 23.

Municipal

- Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco, Título Cuarto, Capítulo I, Artículo 26 Fracciones XVIII, XIX y XXVIII, Artículo 27, Fracción VI.
- Reglamento de Transparencia e Información Pública de Zapopan, Título Segundo, Capítulo I, Artículo 10, 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.



VII. ATRIBUCIONES Y FUNCIONES

Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco (RAPMZJ)		
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;
26	XIX	Generar mecanismos de información a la población para que colabore y se integre en los diversos programas que emprenda el Municipio;
26	XXVIII	Las demás previstas en la normatividad aplicable.

FUNCIONES			
Número	Normatividad y Artículo	Fracción	Descripción de la función
1	RAPMZJ 26	XVIII, XIX y XXVIII	Proporcionar información general sobre programas, trámites y servicios del Gobierno de Zapopan.
2	RAPMZJ 26	XVIII, XIX y XXVIII	Brindar información general sobre temas que competen al sector público Estatal y Federal.
3	RAPMZJ 26	XVIII, XIX y XXVIII	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	RAPMZJ 26	XVIII, XIX y XXVIII	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	RAPMZJ 26	XVIII, XIX y XXVIII	Promover entre las distintas áreas del Gobierno Municipal acciones de mejora en pro de la atención a las personas que viven, visitan o transitan en el Municipio de Zapopan.



VIII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

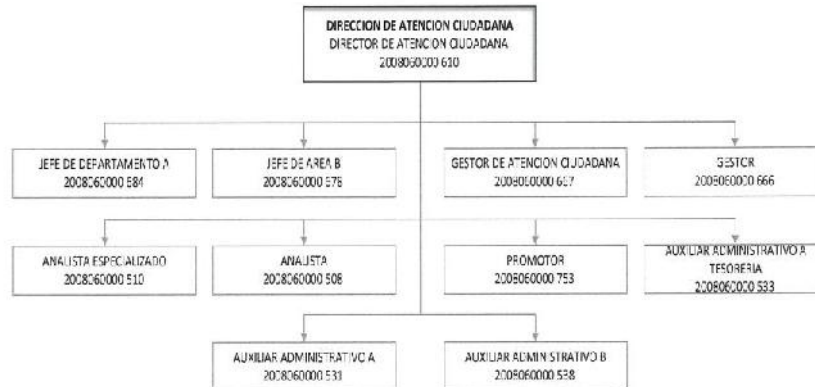
ORGANIGRAMA



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



UNIDAD DE PLANEACIÓN
Y DESARROLLO DE PERSONAL
Rosa Christina Patsari López-More
Jefe de la Unidad de Planeación y Desarrollo de Personal

DIRECCIÓN DE RECURSOS
HUMANOS
Naxheli López Aguilar
Directora de Recursos Humanos



FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01/01/2025

2024-2027

DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA

04000000 Secretaría del Ayuntamiento

04060000 Dirección de Atención Ciudadana



IX. SUPLENCIAS EN CASO DE AUSENCIA

Las suplencias de los titulares de las dependencias, coordinaciones generales y directores de área, se deberán ceñir a lo establecido en el **Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco en el Título Noveno, De los Servidores Públicos Municipales, Capítulo I, Modo de Suplir las Faltas:**

Artículo 81. En el supuesto de suplencias por caso de ausencias temporales que no excedan de 60 (sesenta) días naturales, de los servidores públicos de primer nivel y Directores de Área, salvo que ya se encuentre previsto en su Reglamento Interior el modo de suplir las ausencias, éstos deberán designar por escrito a la persona que habrá de suplirlos, para la toma de decisiones administrativas, para lo cual se deberán cubrir los siguientes requisitos:

- a. La persona designada para suplir la ausencia del titular de una de las dependencias mencionadas, deberá necesariamente ser servidor público de este Municipio y estar adscrito a la dependencia del titular que pretenda ausentarse;
- b. El servidor público que será suplido deberá enterar por escrito al Presidente Municipal de su intención de ausentarse de manera temporal, salvo los casos de fuerza mayor, por lo menos con siete días naturales de anticipación, señalando de manera precisa el lapso que habrá de ausentarse y proponiendo en dicho escrito al servidor público que habrá de suplirlo, quien deberá contar con los requisitos previstos en el inciso anterior; y
- c. El Presidente Municipal validará mediante acuerdo, en su caso, la designación del suplente.

Las ausencias del Presidente Municipal por períodos menores a setenta y dos horas, para la toma de decisiones administrativas se cubrirán por el Secretario del Ayuntamiento; las ausencias mayores a este periodo y hasta por dos meses, serán suplidas por el Regidor que para tal efecto sea designado por el Ayuntamiento¹.

X. DELEGACIÓN DE FUNCIONES

La delegación de funciones se realiza de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco:

Artículo 4º. 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

¹ Artículo 81 del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco. Última modificación en GMZ No. 221 de 30/09/2024



cargo, de conformidad con lo dispuesto en este ordenamiento y en la demás normatividad aplicable².

Artículo 82. Las facultades previstas en este reglamento para cada una de las dependencias municipales corresponden a sus titulares; sin embargo, pueden delegarse en servidores públicos subalternos, mediante acuerdo administrativo que así lo indique, en los términos de la normatividad aplicable. La designación se hará de manera institucional y permanente a través de los Manuales de Organización de cada dependencia municipal³.

² Artículo 4 del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco. Última modificación en GMZ No. 221 de 30/09/2024

³ Artículo 82 del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco. Última modificación en GMZ No. 221 de 30/09/2024



XI. OBJETIVOS Y FUNCIONES

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 de la Dirección de Atención Ciudadana

- 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.



XII. 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/exWXShkli6BUu4nmraC4uqN+PPNEuSkze9Qrpl0YiPhTemdTCIY2a3
SCj/A1rY68U/ahITm+RzFGzHwxl0d93Ae+pTQFG+qjak9YhDUVzla7aDeUyKajo
IAajA8ueOzVrgAjhREPZAgcZtWi2u7hKsoBxtW7WuJD/WtZXEK7wEHIQ==

Juan José Frangie Saade
Presidente Municipal

Autorización

nFTNQCiXNpHY/blEtt2j4u6YS3nWbh9JYJziyACWScvB17yxkHtmkXlwbAq3teJX
s83SXWvpSQgFMMbcY4l1B2awivlWQKGCGjjYRONILxecnPQxQvDEHdC2b5v
JH9Cu2yKjX2t5fFktZJuBymx2AQvlpS3wYfpKOTa1OxTp4V5rh6rjgNmnLQ==

Dialhery Díaz González
Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental

Visto Bueno

ENr9mrRXwAavT1swWjr4ZOysQy8xBd+SfOckJOBWYghqLbNy3PEYqwsWZBS
UduxPi3oVntNDqLzOMmq0K5O3IHacmqF70OKk5fLYvpJJ/C4bE44GfyFjMCwY
TUEZ/2sSEJoqUxkOuSMab6yi6NXg2DYrO1MYw6QZiB5GCRB0WIT6uwnTqq
msA==

Graciela De Obaldía Escalante
Secretario del Ayuntamiento

Manual propuesto

K9oFfasuzrjwbKdYK+LarQvk9Jxxb4/yYyHMTdk7O0vDGV+sGsrHOMA/18C5Qy
Tz8UkxsR8ss97kUokPtgJXx1nQWk4p9JhEE3t1rTOFd8sbH1Pp/L8xZKQMHziA
SFIPxE47nWL6JtmMHdN5NqM4gvbLS3Xg4H6eEH9sn8DvWbdw8kkMrUP4DA
==

Octavio Uriel López Cabrera
Director de Atención Ciudadana

Presidente Municipal Juan José Frangie Saade (Rúbrica)

Haidee Viviana Aceves Pérez

Rosa Icela Díaz Gurrola

Karla Azucena Diaz López

Cuauhtémoc Gámez Ponce

Norma Lizzet González González

Daniel Guzmán Núñez

Nancy Naraly González Ramírez

Miguel Angel Ixtláhuac Baumbach

José Pedro Kumamoto Aguilar

Gabriel Alberto Lara Castro

Mauro Lomelí Aguirre

Gabriela Alejandra Magaña Enríquez

María Inés Mesta Orendain

María Elena Ortiz Sánchez

Carlos Armando Peralta Jáuregui

Gerardo Rodríguez Jiménez

Oscar Eduardo Santos Rizo

Martha Angélica Zamudio Macías

Secretario del Ayuntamiento Graciela de Obaldía Escalante

