



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





Manual de Organización

Dirección de Control de Calidad de Servicios Municipales





ÍNDICE

Contenido

I.	BITÁCORA DE CAMBIOS	4
II.	GLOSARIO DE TÉRMINOS	5
III.	OBJETIVO	7
IV.	ALCANCE DE APLICACIÓN.....	7
V.	FUNDAMENTO JURÍDICO	7
VI.	NORMATIVIDAD APLICABLE	8
VII.	ATRIBUCIONES Y FUNCIONES	10
VIII.	ESTRUCTURA ORGÁNICA	12
IX.	SUPLENCIAS EN CASO DE AUSENCIA	14
X.	DELEGACIÓN DE FUNCIONES	14
XI.	OBJETIVOS Y FUNCIONES	16
XII.	AUTORIZACIONES.....	17





I. BITÁCORA DE CAMBIOS

Las disposiciones integradas en este documento, están sujetas a revisión continua y actualización 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-06030000-01
Versión	00
Fecha de Emisión	21-MAR-2025
Fecha de Actualización	N/A

Versión	Fecha	Autor(es)	Descripción de cambios
00	21-MAR-2025	Michelle Nahomy Isabel Cervantes Souza	Alta de 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 sus 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 Control de Calidad de Servicios Municipales.

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.
- Ley Federal sobre Metrología y Normalización.
- Ley Federal de Protección al Consumidor.
- Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas
- Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

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.
- Ley de Hacienda Municipal Zapopan.

Municipal

- Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco.
- Ley de Ingresos del Municipio de Zapopan, Jalisco.
- 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.



VII. ATRIBUCIONES Y FUNCIONES

Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco. (RAPMZJ)		
Artículo	Fracción	Atribuciones de la Dirección de Control de Calidad de Servicios Municipales.
45	II	Coordinar, dar seguimiento y evaluar el desempeño y cumplimiento de los planes, programas y de las funciones encomendadas a las direcciones y unidades que conforman la Coordinación;
45	III	Diseñar, implementar y promover con calidad y eficiencia los mecanismos de control que sean necesarios para agilizar y simplificar los trámites que se lleven a cabo en la Coordinación y dependencias adscritas a la misma;
45	V	Colaborar y coadyuvar con la autoridad competente en la investigación de actos que puedan constituir infracciones administrativas o delitos;
45	X	Rendir los informes, inherentes a sus funciones, que le sean requeridos por el Ayuntamiento, la Presidencia Municipal y la Jefatura de Gabinete;
45	XI	Supervisar y dar seguimiento a los trabajos de sus áreas adscritas;
45	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;
45	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;
45	XXX	Atender y canalizar a la Contraloría Ciudadana, las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios respecto de los servicios públicos municipales;
45	XLIII	Definir, dirigir y supervisar la correcta aplicación de las políticas de calidad de la Coordinación General de Servicios Municipales;
45	XLIV	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;
45	XLVI	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;
45	XLVII	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;



45	XLVIII	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;
45	XLIX	Obtener información de los usuarios, destinatarios o beneficiarios de los servicios públicos, con la finalidad de actualizar y modernizar los procesos y procedimientos que permitan definir las funciones de los servidores públicos;
45	L	Promover y coordinar la modernización de los procesos con el fin de ofrecer mayor agilidad, calidad y accesibilidad al ciudadano;
45	LI	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;
45	LIV	Las demás que establezca la normatividad aplicable.

FUNCIONES			
Número	Normatividad y Artículo	Fracción	Descripción de la función
1	45 RAPMZJ	III, V, XLIII, XLVI, XLVII y LI	Desarrollar mecanismos de control y supervisión de procesos para eficientar y garantizar la calidad en la prestación de servicios.
2	45 RAPMZJ	II y XI	Realizar evaluaciones continuas del cumplimiento de objetivos y procesos en todas las direcciones.
3	45 RAPMZJ	III, XLVIII y L	Diseñar, implementar y promover los mecanismos de control para simplificar trámites y mejorar la calidad del servicio y promover al interior de las áreas de la Coordinación los principios de gestión de calidad y optimización de procesos.
4	45 RAPMZJ	X y XIII	Generar estadísticas para evaluar la afectividad y eficiencia en la atención de reportes y servicios.
5	45 RAPMZJ	XXX, XLIV y XLIX	Fomentar y crear la cooperación intergubernamental para lograr la satisfacción de los Ciudadanos.
6	45 RAPMZJ	III y XIX	Implementar acciones para reducir tiempos de respuestas en reportes y servicios y mejorar su capacidad de respuesta.



FUNCIONES			
Número	Normatividad y Artículo	Fracción	Descripción de la función
7	45 RAPMZJ	XIX, XLVIII. LI y LIV	Identificar oportunidades de mejora en la ejecución de procesos, que permitan simplificarlos y optimizar su desempeño.

VIII. ESTRUCTURA ORGÁNICA



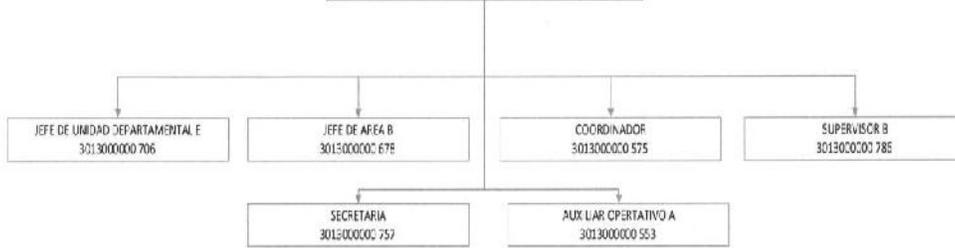
ORGANIGRAMA



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

COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS MUNICIPALES

DIRECCIÓN DE CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIOS MUNICIPALES
DIRECTOR DE CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIOS MUNICIPALES
3013000000 858



Rosa Christina Hetszal López Mora
Jefe de la Unidad de Planeación y Desarrollo de Personal
UNIDAD DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO PERSONAL

Nakhely López Aguilar
Directora de Recursos Humanos
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS



FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01/01/2025

2024-2027

DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA

06000000 Coordinación General de Servicios Municipales

06030000 Dirección de Control de Calidad de Servicios Municipales



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 Control de Calidad de Servicios Municipales

Objetivo General:

Promover y garantizar la implementación impulsando estándares y políticas de calidad en los procesos y servicios públicos, promoviendo la mejora continua, la eficiencia operativa y la satisfacción ciudadana.

Funciones de la Dirección de Control de Calidad de Servicios Municipales.

- Supervisar la correcta aplicación de las políticas de calidad de la Coordinación General de Servicios Municipales.
- Mejorar los canales de comunicación en la gestión de servicios.
- Promover al interior de las dependencias de la Coordinación los principios de gestión de calidad y optimización de procesos.
- Elaboración de análisis estadísticos para evaluación de desempeño de las direcciones, con relación a la prestación de los servicios municipales.
- Supervisar el desarrollo de los procesos operativos de cada dirección, con el propósito de verificar y evaluar la calidad en la prestación de servicios.
- Promover la participación ciudadana en materia de servicios municipales.



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/ezTSguGJZ9IaYdo9zR3SWUrSi7weJRqI7fJ5uaV8Ixsow7ppqYT1GU
AiuakoSH480vjCMLzXoCQnDFicnmSiEmVdG2D0y9vw9YU+yz1UCInmL34Iwl48
3XH27Mh8ylJlJM1dbfPxxSbrbGMu/ii3ksu5bHAtty5oKjgZV3DjHmF9w==

Juan José Frangie Saade
Presidente Municipal

Autorización

nFTNQcixNpH/dc+b1GBm1qodu/I0MFFHSx4mmwd2D1fQhxjf024DkOuPWzWP
ESaRm7+FwbOsBLve01VE87P9XYkO9xbrAkPdzJtGRYxZL9nRtilQWMyeZpo6
UtHSIVZG8YSIgmrs15CFI8dit93SJA5uU3LkBPpiq1zpWqv+aPska9BmTTrcg==

Dialhery Díaz González
Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental

Visto Bueno

iUVTu/y4qClyhXE/qhu1DbMrYM7cUuPD1LLm0Gf+BP/82LP4anP8qe7AQ9e64x
2isfJIApXKoe4hfswwaKMiPd93Y2ru68d90F4KwTGoPy9D1NUgNo0wCClTeDJ/s
X4Qip0kz8EutwESTwQeQfVevZe4IlgQqVIUYO1MiRhZN3LPVOCJPRA3xvg==

Carlos Alejandro Vázquez Ortiz
Coordinador General de Servicios Municipales

Manual propuesto

81VdXjp94J8B7EHDsQBWeTGUhoLTNBtTcXva+nma1ba6y4VR8cNINFIIBm0m
IVXeUAW6L2tb7j3mreV4L3OU4iDorw+ujVsdqkvGHI+ngZ24WuKeVZY4u1M/bjd
0nfUXcNVDdJtg4ayhLv5UWCT2ec9L+nM8XIk9X3PLMQFTfVa0HEKRprzfxw==

Juan Pablo Zambrano Serna
Director de Control de Calidad de Servicios Municipales

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

Ana Cecilia Santos Martínez

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

