



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN  
GENERAL DE CERCANÍA CIUDADANA.





# Manual de Organización

**Coordinación General de  
Cercanía 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 .....	17
IX.	SUPLENCIAS EN CASO DE AUSENCIA .....	18
X.	DELEGACIÓN DE FUNCIONES .....	18
XI.	OBJETIVOS Y FUNCIONES .....	20
XII.	AUTORIZACIONES .....	24



## 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.

<b>Código del documento</b>	MOR-11000000-01
<b>Versión</b>	00
<b>Fecha de Emisión</b>	4-abr-2025
<b>Fecha de Actualización</b>	N/A

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Autor(es)</b>	<b>Descripción de cambios</b>
00	4-abr-2025	Alejandra García Rojas Vázquez	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 Coordinación General de Cercanía 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, artículo 115 fracciones II y III.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley de Coordinación Fiscal. Capítulo V, artículo 32, 33, 34 Y 35.
- Ley General de Desarrollo Social. Título Segundo artículo 7 y 8.
- Ley General de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes, artículos 61 y 119.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, artículos 1 y 2 fracción V.
- Lineamientos del Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social.
- Declaratorias de las Zonas de Atención Prioritarias.

### Estatal

- Constitución Política del Estado de Jalisco, artículos 73, 77 fracción II inciso c.
- Decreto de Creación del Comité de Planeación del Estado de Jalisco (11 abril 1981).
- Ley de Planeación Participativa para el Estado de Jalisco y sus Municipios, artículos 5, 8, 9, 10 y 11 y capítulo V.
- Ley Estatal para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, artículos 10, fracción IV, 13, 28.
- Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Jalisco, artículo 4, 7 y 9.
- Ley Estatal para Promover la Igualdad, Prevenir y Eliminar la Discriminación en el Estado de Jalisco.
- Ley del Sistema de Participación Ciudadana y Popular para la Gobernanza del Estado de Jalisco.

### Municipal

- Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco, artículos 54 y 55.
- Reglamento para la Gobernanza y la Participación Ciudadana del Municipio de Zapopan, Jalisco.
- Reglamento de Planeación Participativa para el Municipio de Zapopan, Jalisco.
- 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

<b>Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco. (RAPMZJ)</b>		
<b>Artículo</b>	<b>Fracción</b>	<b>Atribuciones de la Coordinación General de Cercanía Ciudadana</b>
54	Primer párrafo	La Coordinación General de Cercanía Ciudadana, es el área responsable de generar el vínculo entre el ciudadano y las dependencias del Municipio de Zapopan, Jalisco, a fin de que los servicios y programas públicos, que brinda el Gobierno Municipal se otorguen de manera eficiente y eficaz, de acuerdo a las necesidades de la población, así como de fomentar la participación de los ciudadanos en el diseño y gestión de la ciudad.
55	I	Dar a conocer a las y los ciudadanos sobre los programas, proyectos y apoyos que brinda el Municipio;
55	II	Informar sobre los trámites y servicios que ofrece el municipio en el ámbito de su competencia;
55	III	Verificar, monitorear y dar seguimiento a los trámites y solicitudes de requerimientos de la ciudadanía en materia de servicios públicos;
55	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;
55	V	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;
55	VI	Atender y supervisar los reportes y/o peticiones recibidas, a fin de lograr que los ciudadanos obtengan la debida atención a sus necesidades;
55	VII	Dar mantenimiento al sistema homologado de recepción, canalización y término de solicitudes de servicio;
55	VIII	Asegurarse de que en todo momento se mantengan activos los canales de recepción de solicitudes de servicio para los ciudadanos;
55	IX	Realizar visitas a las colonias y zonas que conforman el Municipio, a fin de conocer de primera mano sus necesidades;
55	X	Ser vínculo con las demás coordinaciones para la correcta atención a los ciudadanos;
55	XI	Orientar y concientizar a la ciudadanía sobre la importancia de generar solicitudes de servicios sobre asuntos que sean responsabilidad del Municipio;
55	XII	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;
55	XIII	Promover el desarrollo y la gestión municipal dentro de las zonas que conforman el Municipio de Zapopan;



<b>Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco. (RAPMZJ)</b>		
<b>Artículo</b>	<b>Fracción</b>	<b>Atribuciones de la Coordinación General de Cercanía Ciudadana</b>
55	XIV	Gestionar acciones integrales en conjunto con los servicios públicos que brinda el Municipio de Zapopan para satisfacer las necesidades específicas de cada zona;
55	XV	Coordinar conjuntamente con las dependencias del Municipio la entrega de programas y servicios públicos dentro de las zonas que conforman el Municipio de Zapopan;
55	XVI	Generar contacto con las y los vecinos de cada una de las zonas para impulsar proyectos en beneficio de la comunidad;
55	XVII	Diseñar acciones que faciliten la gestión y ejecución de los servicios públicos, de manera que se puedan satisfacer las necesidades de la población;
55	XVIII	Generar políticas públicas encaminadas a fomentar el desarrollo y bienestar social;
55	XIX	Apoyar en la difusión de campañas respecto a apoyos, programas, eventos, obra pública y cualquier tipo de proyectos dirigidos a la ciudadanía en coordinación con el área requirente;
55	XX	Elaborar solicitudes de servicios ante las dependencias competentes sobre áreas de mejora y oportunidad detectadas durante los procesos de socialización;
55	XXI	Difundir y socializar los eventos cívicos, culturales, deportivos y recreativos dentro de la comunidad;
55	XXII	Realizar el análisis, detección, planeación y creación de proyectos estratégicos para la mejora continua del Municipio;
55	XXIII	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;
55	XXIV	Fomentar en el ciudadano la participación activa dentro de las acciones y proyectos que generar el municipio para mejorar sus condiciones de bienestar;
55	XXV	Fomentar la participación y la intervención de la comunidad/ciudadano en su entorno, a través de acciones que promuevan el desarrollo de su comunidad;
55	XXVI	Fomentar la colaboración de los ciudadanos en las acciones de mejora de su comunidad, de mano de las autoridades municipales correspondientes;
55	XXVII	Vincularse con las dependencias que forman parte de la Administración Municipal, para que, en la materia de su competencia, se cumpla con de los objetivos de cuidados para las personas en situación de dependencia;
55	XXVIII	Promover y difundir la organización, capacitación y participación de los vecinos del Municipio en la toma de decisiones en los asuntos públicos,



<b>Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco. (RAPMZJ)</b>		
<b>Artículo</b>	<b>Fracción</b>	<b>Atribuciones de la Coordinación General de Cercanía Ciudadana</b>
		y en el diseño de las políticas públicas del Gobierno Municipal que afecten a su núcleo de población;
55	XXIX	Dar seguimiento a las peticiones de la población y de las organizaciones vecinales formuladas a través de sus representantes;
55	XXX	Promover programas de activación física en lugares públicos, para impulsar estilos de vida sana y trabajar en la prevención de enfermedades de mayor prevalencia y costo social, en coordinación con las dependencias competentes;
55	XXXI	Promover la participación ciudadana y el mejoramiento de la vida comunitaria;
55	XXXII	Intervenir en la constitución y renovación de órganos de dirección de las organizaciones vecinales y comités que se integren de acuerdo a la normatividad existente, así como mantener actualizado el Registro de los mismos;
55	XXXIII	Recibir y tramitar las solicitudes de reconocimiento de organizaciones o asociaciones vecinales susceptibles de reconocer para su aprobación por el Municipio, y administrar un Registro Municipal de Organismos y Asociaciones Vinculados con los Procesos Ciudadanos, en los términos de los ordenamientos aplicables en la materia;
55	XXXIV	Crear el Consejo Municipal de Participación Ciudadana;
55	XXXV	Proponer a la población la solución de los conflictos que se susciten entre los mismos o con las entidades gubernamentales, utilizando los medios alternativos previstos en los ordenamientos aplicables en la materia;
55	XXXVI	Fungir como miembro del Consejo de Participación y Planeación para el Desarrollo Municipal de Zapopan (COPPLADEMUN);
55	XXXVII	Socializar en conjunto con las áreas involucradas la ejecución de las obras relativas al Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social con el objetivo de brindar información oportuna a los vecinos de cada colonia donde se llevará a cabo una obra previamente aprobada por los órganos descritos en el Reglamento de Planeación Participativa para el Municipio de Zapopan, Jalisco;

<b>OTROS REGLAMENTOS</b>		
<b>Reglamento de Planeación Participativa para el Municipio de Zapopan, Jalisco (RPPMZJ)</b>		
<b>Artículo</b>	<b>Fracción</b>	<b>Facultades y Atribuciones de la Coordinación General de Cercanía Ciudadana</b>
44	I	Apoyar, a través del titular de la Dirección de Planeación para el Desarrollo de la Ciudad, a los coordinadores de las Mesas de Trabajo Distritales, en las tareas de organización de las sesiones de dichas



		instancias. De la misma forma apoyará a la Coordinación Municipal en las tareas de organización de las sesiones del Comité;
44	II	Coordinar, las labores de registro y seguimiento de las peticiones y propuestas de obras, acciones y proyectos que presenten a los Consejos de Colonia y las Mesas de Trabajo Distrital;
44	III	Coordinar en conjunto con el titular de la Dirección de Planeación para el Desarrollo de la Ciudad, los trabajos operativos de las Mesas de Trabajo Distrital y de los Consejos de Colonia;
44	IV	Vigilar que la operación administrativa del Comité sea eficiente, gestionando con oportunidad ante la Administración Municipal los elementos necesarios para el ejercicio adecuado de sus funciones;
44	V	Informar al Coordinador Municipal, los avances físico-financieros en la ejecución de obras, acciones y proyectos presentados o solicitados al Comité por los Consejos de Colonia y las Mesas de Trabajo Distrital;
44	VI	Ejecutar las tareas especiales que le encomiende el Presidente o el Coordinador Municipal;
44	VII	A través de la Dirección de Infraestructura y Obra Pública, informar acerca del proceso de modificación o reposición de acciones prioritarias que, por su imposibilidad técnica o jurídica, no puedan llevarse a cabo; y
<b>Reglamento para la Gobernanza y la Participación Ciudadana del Municipio de Zapopan, Jalisco ( RGPCMZJ)</b>		
<b>Artículo</b>	<b>Fracción</b>	<b>Facultades y Atribuciones de la Coordinación General de Cercanía Ciudadana</b>
62	IV	Con la finalidad de evaluar y dar seguimiento al Presupuesto Participativo, se conformará el Comité de seguimiento al Presupuesto Participativo con las personas titulares de las siguientes dependencias y organismos: La Coordinación General de Cercanía Ciudadana

<b>FUNCIONES</b>			
<b>Número</b>	<b>Normatividad y artículo</b>	<b>Fracción</b>	<b>Descripción de la función</b>
1	RAPMZJ 54	N/A	Generar el vínculo entre el ciudadano y las dependencias del Municipio de Zapopan, Jalisco, a fin de que los servicios y programas públicos, que brinda el Gobierno Municipal se otorguen de manera eficiente y eficaz, de acuerdo a las necesidades de la población, así como de fomentar la participación de los ciudadanos en el diseño y gestión de la ciudad.
2	RAPMZJ 55	I	Informar a las zapopanas y zapopanos sobre los programas, proyectos y apoyos que brinda el municipio.
3	RAPMZJ 55	II	Informar a las zapopanas y zapopanos sobre sobre los trámites y servicios que ofrece el municipio.



FUNCIONES			
Número	Normatividad y artículo	Fracción	Descripción de la función
4	RAPMZJ 55	III	Coordinar el seguimiento a los trámites y solicitudes de servicios públicos.
5	RAPMZJ 55	IV	Colaborar y participar con las dependencias que forman parte de del gobierno municipal en la prestación de los servicios públicos.
6	RAPMZJ 55	V	Monitorear las solicitudes recibidas, a fin de lograr que los ciudadanos obtengan la debida atención a sus necesidades.
7	RAPMZJ 55	VI	Supervisar que los reportes levantados en el sistema Zapopan Cercano, sean debidamente canalizados a las Direcciones competentes para su atención.
8	RAPMZJ 55	VII	Coordinar el mantenimiento del sistema a fin de que las necesidades y observaciones realizadas por las áreas sean implementadas en la plataforma para un mejor uso.
9	RAPMZJ 55	VIII	Vigilar que en todo momento se mantengan activos los canales de recepción de solicitudes de servicio para los ciudadanos.
10	RAPMZJ 55	IX	Visitar las colonias y zonas para conocer las necesidades de las zapopanas y zapopanos.
11	RAPMZJ 55	X	Vincular a las zapopanas y zapopanos con el gobierno municipal.
12	RAPMZJ 55	XI	Socializar a las zapopanas y zapopanos sobre la importancia de generar solicitudes de servicios,
13	RAPMZJ 55	XII	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.
14	RAPMZJ 55	XIII	Generar un gobierno cercano con las zapopanas y los zapopanos.
15	RAPMZJ 55	XIV	Colaborar de forma intermunicipal, para brindar servicios públicos de calidad para las zapopanas y zapopanos.
16	RAPMZJ 55	XV	Apoyar para la entrega y/o realización de programas y servicios públicos.
17	RAPMZJ 55	XVI	Generar contacto con las y los vecinos de cada una de las zonas para impulsar proyectos en beneficio de la comunidad.
18	RAPMZJ 55	XVII	Diseñar acciones que faciliten la gestión y ejecución de los servicios públicos, de manera que se puedan satisfacer las necesidades de la población.



FUNCIONES			
Número	Normatividad y artículo	Fracción	Descripción de la función
19	RAPMZJ 55	XVIII	Generar proyectos y programas encaminados a fomentar el desarrollo y bienestar social.
20	RAPMZJ 55	XIX	Difundir apoyos, programas, eventos y cualquier tipo de proyectos dirigidos a la ciudadanía.
21	RAPMZJ 55	XX	Crear, diseñar, implementar, monitorear y evaluar proyectos estratégicos para generar un gobierno cercano.
22	RAPMZJ 55	XXI	Dar a conocer eventos por parte del Gobierno de Zapopan.
23	RAPMZJ 55	XXII	Creación y ejecución de proyectos estratégicos en beneficio de la comunidad.
24	RAPMZJ 55	XXIII	Realizar informes sobre las visitas a las colonias y las solicitudes de servicios recibidas para la mejora continua de las áreas.
25	RAPMZJ 55	XXIV	Fomentar el involucramiento de las zapopanas y los zapopanos en las acciones y proyectos que genera el municipio.
26	RAPMZJ 55	XXV	Impulsar la participación e intervención de las zapopanas y los zapopanos en sus entornos.
27	RAPMZJ 55	XXVI	Colaborar con las zapopanas y los zapopanos sobre las acciones de mejora en su comunidad con el apoyo del gobierno.
28	RAPMZJ 55	XXVII	Ser vínculo con Dependencias que integran la Administración Municipal, para abonar a los objetivos en torno a los cuidados para las personas en situación de dependencia.
29	RAPMZJ 55	XXVIII	Difundir y capacitar a los vecinos en temas de participación, en la toma de decisiones en asuntos públicos.
30	RAPMZJ 55	XXIX	Dar seguimiento a las peticiones de la población.
31	RAPMZJ 55	XXX	Dar a conocer los programas de activación física en espacios públicos para contribuir a la construcción del tejido social.
32	RAPMZJ 55	XXXI	Promover la participación ciudadana.
33	RAPMZJ 55	XXXII	Intervenir en la renovación de las organizaciones y comités vecinales.
34	RAPMZJ 55	XXXIII	Recibir y tramitar solicitudes de organizaciones o asociaciones vecinales para su aprobación.
35	RAPMZJ 55	XXXIV	Crear el Consejo de Participación Ciudadana.



FUNCIONES			
Número	Normatividad y artículo	Fracción	Descripción de la función
36	RAPMZJ 55	XXXV	Ayudar a la población a solucionar conflictos, utilizando medios alternativos.
37	RAPMZJ 55	XXXVI	Fungir como miembro del consejo COPPLADEMUN.
38	RAPMZJ 55	XXXVII	Socializar con las áreas involucradas la ejecución de obras y brindar la información a los vecinos de cada colonia.
39	<b>RPPMZJ 44</b>	I, II, III, IV, V, VI y VII	Fungir como Coordinador Social en el Comité de Infraestructura Social, y llevar a cabo las funciones atribuidas al cargo.
40	RGPCMZJ 62	IV	Ser integrante del Comité de seguimiento al Presupuesto Participativo.

De acuerdo a lo establecido en el **Título Segundo de la Administración Pública Centralizada, Capítulo I**, las dependencias de la Administración Pública Centralizada tendrán además de sus atribuciones, las atribuciones que les confiere el artículo 7, el cual a la letra menciona lo siguiente:

**Artículo 7º.** Las dependencias de la Administración Pública Centralizada, para el desempeño de su actividad administrativa interna, **contarán con atribuciones y responsabilidades en materia administrativa, jurídica y de comunicación, pudiendo asignar esas funciones administrativas, de control presupuestario, de recursos y las relativas al control de la legalidad en una o varias personas servidoras públicas adscritas a la dependencia**, según lo permita la plantilla de personal con las siguientes atribuciones:

#### I. Funciones administrativas:

- a. Elaborar el plan de trabajo y el proyecto de presupuesto de la dependencia;
- b. Acatar los lineamientos dictados por la Tesorería Municipal y la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental, para la atención de los asuntos propios de la dependencia, en materia de recursos humanos, financieros, materiales y de transparencia;
- c. Gestionar y administrar los recursos financieros, materiales y humanos necesarios para el logro de objetivos de la dependencia;
- d. Ejercer con apego a la normatividad aplicable, el presupuesto de la dependencia;
- e. Controlar y mantener los recursos materiales de la dependencia;



Elaborar un plan de actividades acorde a los requerimientos de la dependencia para lograr el funcionamiento y la organización de las actividades;

- f. Notificar a la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental, por su conducto, el ejercicio del presupuesto de egresos de cada dependencia, necesidades de insumos, así como cualquier modificación de asignación a la plantilla laboral de los servidores públicos adscritos a la dependencia;
- g. Elaborar informes y análisis estadísticos que permitan medir la capacidad de respuesta de la dependencia, y generar los indicadores para evaluar su operación;
- h. Informar a los titulares de la dependencia, los avances de sus actividades y los resultados de sus análisis estadísticos que permitan medir la capacidad de respuesta de las dependencias;
- i. Las demás previstas en la normatividad aplicable.

## **II. Funciones jurídicas:**

- a. Acatar los lineamientos dictados por la Sindicatura Municipal en asunto jurídicos y hacer cumplir las leyes y reglamentos de aplicación municipal;
- b. Emitir opiniones técnicas y jurídicas que puedan incidir en la actualización de las disposiciones reglamentarias relacionadas con las actividades de la dependencia y que contribuyan de manera positiva en el municipio;
- c. Asesorar, coordinar y supervisar las acciones jurídicas necesarias, conjuntamente con el Síndico Municipal, en las dependencias que se encuentra adscrita; y
- d. Las demás previstas en la normatividad aplicable.

## **III. Funciones de Comunicación:**

- a. Acatar los lineamientos dictados por la Coordinación de Análisis Estratégico y Comunicación para la atención de los asuntos propios de las áreas en que se encuentra adscrita en materia de comunicación;
- b. Coordinar y ejecutar las acciones comunicacionales necesarias, conjuntamente con la Coordinación de Análisis Estratégico y Comunicación, en la dependencia que se encuentra adscrita;
- c. Proporcionar a la Coordinación de Análisis Estratégico y Comunicación la documentación e información solicitada, para la ejecutar los lineamientos y estrategias establecidos en materia de comunicación;

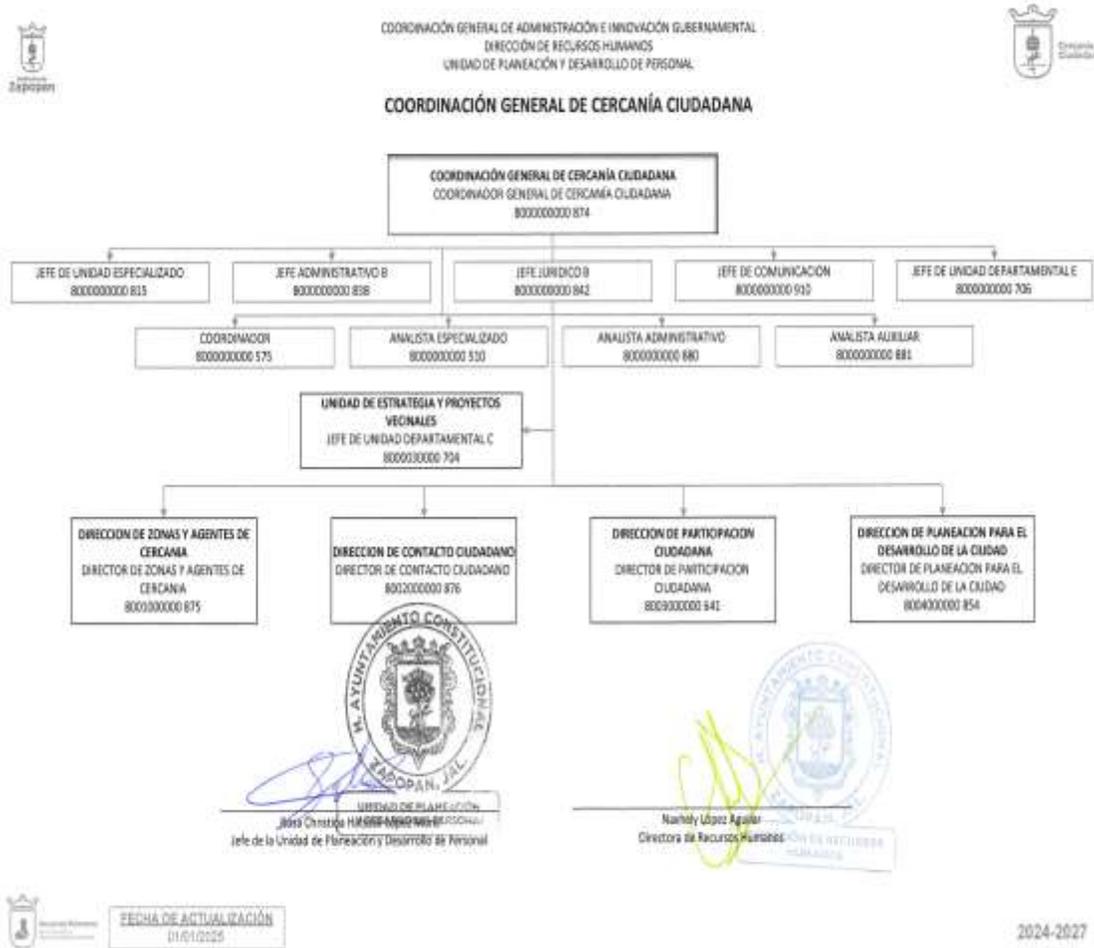


- d. Atender y gestionar, en su caso, las redes sociales específicas con las que cuenten las dependencias adscritas a su Coordinación o dependencia, incluyendo la interacción digital y siguiendo las directrices y lineamientos establecidos por la Coordinación de Análisis Estratégico y Comunicación;
- e. Informar a la Coordinación de Análisis Estratégico y Comunicación sobre los comentarios y peticiones registrados en las redes sociales específicas adscritas a la coordinación en la que se encuentra.



## VIII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

### ORGANIGRAMA



### DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA

11000000 Coordinación General de Cercanía Ciudadana

11000100 Unidad de Estrategia y Proyectos Vecinales



## 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 Ayuntamiento<sup>1</sup>.

## 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 4°.** 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>.

---

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

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



**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 municipal<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> 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

### Coordinación General de Cercanía Ciudadana

#### Objetivo General:

Generar el vínculo entre las zapopanas y los zapopanos con el Gobierno de Zapopan, a fin de atender, orientar y derivar todas aquellas peticiones de servicios públicos municipales, trámites, programas, proyectos y actividades, procurando siempre una atención de calidad y calidez humana, logrando el involucramiento de todas las áreas correspondientes para su debida atención.

#### Funciones de la Coordinación General de Cercanía Ciudadana:

- Dar a conocer a las y los ciudadanos sobre los programas, proyectos y apoyos que brinda el Municipio.
- Informar sobre los trámites y servicios que ofrece el municipio en el ámbito de su competencia.
- Verificar, monitorear y dar seguimiento a los trámites y solicitudes de requerimientos de la ciudadanía en materia de servicios públicos.
- 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.
- 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.
- Atender y supervisar los reportes y/o peticiones recibidas, a fin de lograr que los ciudadanos obtengan la debida atención a sus necesidades.
- Dar mantenimiento al sistema Zapopan Cercano en cuanto a la retroalimentación constante de categorías y necesidades que señalen las áreas con acceso al sistema.
- Asegurarse de que en todo momento se mantengan activos los canales de recepción de solicitudes de servicio para los ciudadanos.
- Realizar visitas a las colonias y zonas que conforman el Municipio, a fin de conocer de primera mano sus necesidades.
- Ser vínculo con las demás coordinaciones para la correcta atención a los ciudadanos.
- Orientar y concientizar a la ciudadanía sobre la importancia de generar solicitudes de servicios sobre asuntos que sean responsabilidad del Municipio.
- 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.



- Promover el desarrollo y la gestión municipal dentro de las zonas que conforman el Municipio de Zapopan.
- Gestionar acciones integrales en conjunto con los servicios públicos que brinda el Municipio de Zapopan para satisfacer las necesidades específicas de cada zona.
- Coordinar conjuntamente con las dependencias del Municipio la entrega de programas y servicios públicos dentro de las zonas que conforman el Municipio de Zapopan.
- Generar contacto con las y los vecinos de cada una de las zonas para impulsar proyectos en beneficio de la comunidad.
- Diseñar acciones que faciliten la gestión y ejecución de los servicios públicos, de manera que se puedan satisfacer las necesidades de la población.
- Generar políticas públicas encaminadas a fomentar el desarrollo y bienestar social.
- 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.
- Elaborar solicitudes de servicios ante las dependencias competentes sobre áreas de mejora y oportunidad detectadas durante los procesos de socialización.
- Difundir y socializar los eventos cívicos, culturales, deportivos y recreativos dentro de la comunidad.
- Realizar el análisis, detección, planeación y creación de proyectos estratégicos para la mejora continua del Municipio.
- 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.
- Fomentar en las zapopanas y zapopanos la participación activa dentro de las acciones y proyectos que generar el municipio para mejorar sus condiciones de bienestar.
- Vincularse con las dependencias que forman parte de la Administración Municipal, para que, en la materia de su competencia, se cumpla con de los objetivos de cuidados para las personas en situación de dependencia.
- Desarrollar campañas de publicidad según programas y actividades mensuales de la coordinación.concentrar la información de actividades mensuales de la Coordinación.
- Generar el reporte de análisis estadístico de las distintas redes sociales de la Coordinación.
- Diseñar herramientas para difusión digital.
- Ser el vínculo entre las Coordinaciones Generales del municipio para implementar de manera oportuna los diferentes programas y proyectos de la coordinación.
- Planear, ejecutar y evaluar programas o proyectos para el beneficio de las zapopanas y zapopanos generando un gobierno cercano.
- Verificar, monitorear, evaluar y dar seguimiento a las actividades que realizan las diferentes áreas de la Coordinación.
- Supervisar y evaluar las visitas a las colonias y zonas que realizan las distintas áreas de la coordinación para verificar que la atención a las zapopanas y los zapopanos sea la adecuada.
- Supervisar que la difusión y socialización de los eventos cívicos, culturales, deportivos y recreativos dentro de la comunidad se lleve a cabo con claridad y calidad para un correcto aprovechamiento por parte de las zapopanas y los zapopanos.
- Concentrar la información de actividades en campo de la Coordinación.



- Gestionar las contrataciones de personal, reubicación y bajas del personal que labora en cada una de las dependencias adscritas a la Coordinación, licencias, reanudación de labores, días económicos, vacaciones, premios de puntualidad, horas extras, faltas y días sin goce de sueldo.
- Validar y supervisar las adquisiciones de bienes y servicios que las dependencias adscritas a la Coordinación requieran para el ejercicio de sus actividades.
- Solicitar información adicional de soporte a las dependencias adscritas a la Coordinación para la justificación de su programación de gasto, cuando así se requiera.
- Fomentar entre los servidores públicos de la Coordinación y sus dependencias adscritas, la cultura de la transparencia, la rendición de cuentas y la corresponsabilidad social.
- Organizar de forma eficiente y eficaz la agenda y logística de la programación de los eventos donde asista la Coordinadora.
- Proporcionar apoyo administrativo para atender, desahogar y supervisar asuntos relacionados a la coordinación.
- Controlar la(s) base(s) de datos de su Dependencia.
- Participar en el diseño de programas de trabajo y la implantación de sistemas y procedimientos.
- Atender, orientar e informar sobre aspectos relacionados con las funciones encomendadas a su dependencia.
- Orientar a los auxiliares administrativos en la ejecución de sus actividades, resolver casos y situaciones administrativas y operativas que le competan.
- Autorizar y supervisar el ejercicio de los recursos de las dependencias adscritas a la Coordinación para el desarrollo de sus actividades en apego a sus programas presupuestales, manteniendo el control de los ejercicios a través de informes y monitoreo de indicadores e impactos sociales.
- Brindar en todo momento asesoría jurídica y administrativa a las dependencias adscritas a la Coordinación.
- Dar respuesta a las solicitudes ciudadanas dentro del ámbito de competencia de la Coordinación.
- Vincular entre la Coordinación y la Dirección de Transparencia y Buenas Prácticas, para el trámite y seguimiento de las solicitudes de acceso a la información pública del municipio, así como las inconformidades de los ciudadanos respecto a las respuestas otorgadas.
- Supervisar que la información fundamental de la Coordinación esté actualizada y que reúna los requisitos indispensables de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Dar seguimiento a cotos, residenciales y organizaciones vecinales con reportes alrededor de su zona condominal.
- Desarrollo de estrategias de participación ciudadana, incluyendo campañas de comunicación, talleres y eventos para involucrar a los ciudadanos en la toma de decisiones.
- Establecer indicadores de rendimiento y evaluación para medir la efectividad de los proyectos de participación ciudadana.
- Mantener una comunicación fluida y abierta con los ciudadanos, las organizaciones de la sociedad civil y otras partes interesadas.



## Unidad de Estrategia y Proyectos Vecinales

### Objetivo:

Promover la participación activa de la ciudadanía en el desarrollo, ejecución, seguimiento y evaluación de proyectos que aborden de manera integral las problemáticas locales del Municipio.

### Funciones de la Unidad de Estrategia y Proyectos Vecinales:

- Actuar como puente entre las Coordinaciones Generales del municipio y la Coordinación General de Cercanía Ciudadana, utilizando información de monitoreo y búsqueda para evaluar e implementar programas y proyectos de forma efectiva y oportuna.
- Generar proyectos que contribuyan a resolver reportes y necesidades específicas de las zonas, mejorando la interacción entre la ciudadanía y el gobierno.
- Fomentar la participación ciudadana en el desarrollo y ejecución de proyectos que aborden de manera integral las problemáticas locales.
- Promocionar de la apropiación y cuidado de los espacios públicos.
- Desarrollar de capacidades a través de talleres ciudadanos.
- Fomentar la vinculación vecinal y fortalecimiento del tejido social.
- Apoyar a la reactivación económica local mediante eventos y actividades.



## 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/ey3sOW3EJcGsP8fqWDtIVLyvffMJwFiTMjahHr2/RuR8Y/jD6ebxccFjy  
O1UygenSh/0NdsJKoDC0bqq2omoXQ+r+t1AYCxFzLmgzYbHXTDzrsi7BOyFYh  
JeTqKr66q0dJ1rXsP09OKe8jGzL2/sJy5y+gcW5MuqcS6V+R5uUl/hg==

Juan José Frangie Saade  
Presidente Municipal

### Autorización

nFTNQcixNpGgGyZoKvJ10gH6EeCdRNfXW/zGTg0NfNzcU+/8qnniDErHXYi2q  
hiqJh9KoeJINw76VUnnJBTNI20AEu7iCwDD8urBOJBvLtfY61wCz4ElqUcTZTCu  
Uu1xUJn/ulyRJKo6KypSgBWhUOCilNtTamzqj5bOjD7cEuFcliNjao84jw==

Dialhery Díaz González  
Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental

### Manual propuesto

58e8L1jmQ4e8TSllmEM35+sq1Dg7EAFINJQpUg211HPe6C15/7z9Q3Arp0S2C  
gtEm/d9kcj44jpiM5X6lh/JRjmB52MA5A88CgKOP/EbhfE9VVvqloa+P7NQ29EM  
NgyOxZCv2uOmckxlTWhC70WUJ2mSR41NPWyOL0v9Ss8V0drUE0MS64Xb  
A==

Ana Isaura Amador Nieto  
Coordinador General de Cercanía 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

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

---

**HOJA SIN TEXTO**

---

