



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE CONTACTO CIUDADANO





Manual de Organización

Dirección de Contacto Ciudadano





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	12
IX. SUPLENCIAS EN CASO DE AUSENCIA.....	13
X. DELEGACIÓN DE FUNCIONES.....	13
XI. OBJETIVOS Y FUNCIONES.....	15
XII. AUTORIZACIONES	19



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-11010000-01
Versión	00
Fecha de Emisión	19-mar-2025
Fecha de Actualización	N/A

Versión	Fecha	Autor(es)	Descripción de cambios
00	19-mar-2025	Diana Karen Echeverría Martínez	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 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 Contacto Ciudadano.

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

- Artículo 115 fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Artículo 61 y 119 de la Ley General de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes.

Estatal

- Artículo 73 de la Constitución Política del Estado de Jalisco.
- Artículo 1, 2, 3, 37 fracción II, 38 fracción IX de la Ley de Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco.
- Artículos 3, 15, 23, 25 fracción IV y VI de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Artículo 5, 7, 9 y 14 de la Ley de Archivos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Artículo 2, 4, 9 fracción IV, VI de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Artículo 2, 5 fracción VII, 9 y 10 de la Ley de Planeación Participativa del Estado de Jalisco y sus Municipios.

Municipal

- Capítulo VII, artículo 55 fracciones I al XXVII del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco.



VII. ATRIBUCIONES Y FUNCIONES

Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco (RAPMZJ)		
Artículo	Fracción	Atribuciones de la Dirección de Contacto Ciudadano
55	I	Dar a conocer a las y los habitantes de Zapopan 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;
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;



Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco (RAPMZJ)		
Artículo	Fracción	Atribuciones de la Dirección de Contacto Ciudadano
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 genera 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.

FUNCIONES			
Número	Normatividad y Artículo	Fracción	Descripción de la función
1	RAPMZJ 55	I	Comunicar a las zapopanas y los zapopanos la información pertinente sobre los programas, proyectos y apoyos que brinda el municipio.



FUNCIONES			
Número	Normatividad y Artículo	Fracción	Descripción de la función
2	RAPMZJ 55	II	Dar a conocer a las zapopanas y los zapopanos sobre los trámites y servicios que ofrece el municipio.
3	RAPMZJ 55	III	Proporcionar el seguimiento a los trámites y solicitudes de servicios públicos por medio de GuaZap.
4	RAPMZJ 55	IV	Cooperar y contribuir con las dependencias que forman parte del gobierno municipal en la prestación de los servicios públicos.
5	RAPMZJ 55	V	Recibir, generar y canalizar las distintas solicitudes de servicio de las zapopanas y los zapopanos a través de sus diversas vías de recepción por medio del Sistema Zapopan Cercano.
6	RAPMZJ 55	VI	Verificar las solicitudes recibidas por medio de Visores Zapopan, a fin de lograr que las zapopanas y los zapopanos obtengan la debida atención a sus necesidades.
7	RAPMZJ 55	VII	Monitorear el funcionamiento del Sistema Zapopan Cercano para su optimización.
8	RAPMZJ 55	VIII	Verificar el funcionamiento de los canales de recepción de solicitudes de servicio para las zapopanas y los zapopanos.
9	RAPMZJ 55	IX	Visitar las colonias y zonas para comprender las necesidades de las zapopanas y los zapopanos.
10	RAPMZJ 55	X	Vincular a las zapopanas y zapopanos con el gobierno municipal.
11	RAPMZJ 55	XI	Concientizar a las zapopanas y los zapopanos sobre la importancia de generar solicitudes de servicios.
12	RAPMZJ 55	XII	Promover la cooperación entre los distintos órdenes de gobierno, academia, organizaciones de la sociedad civil e iniciativa privada, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las zapopanas y los zapopanos.
13	RAPMZJ 55	XIII	Colaborar desde el gobierno municipal con las zapopanas y los zapopanos para promover el desarrollo en sus colonias
14	RAPMZJ 55	XIV	Coordinar de forma intermunicipal acciones, para brindar servicios públicos de calidad para las zapopanas y los zapopanos.
15	RAPMZJ 55	XV	Colaborar en la entrega y/o realización de programas y servicios públicos.
16	RAPMZJ 55	XVI	Crear vínculos con las zapopanas y los zapopanos para impulsar proyectos en beneficio de la comunidad.



FUNCIONES			
Número	Normatividad y Artículo	Fracción	Descripción de la función
17	RAPMZJ 55	XVII	Diseñar acciones que optimicen la gestión y ejecución de los servicios públicos, de manera que se puedan satisfacer las necesidades de la población.
18	RAPMZJ 55	XVIII	Participar en la generación de proyectos y programas encaminados a fomentar el desarrollo y bienestar social.
19	RAPMZJ 55	XIX	Difundir apoyos, programas, eventos y cualquier tipo de proyectos dirigidos a la ciudadanía.
20	RAPMZJ 55	XX	Generar solicitudes de servicios públicos municipales a través de los Visores Zapopan y la Unida de Atención Digital para la canalización a las áreas correspondientes para su atención.
21	RAPMZJ 55	XXI	Difundir los eventos cívicos, culturales, deportivos y recreativos dentro de la comunidad.
22	RAPMZJ 55	XXII	Colaborar en el diseño, implementación, monitoreo y evaluación de proyectos estratégicos para generar un gobierno cercano.
23	RAPMZJ 55	XXIII	Generar informes sobre las visitas a las colonias y las solicitudes de servicios recibidas para una mejora continua de las áreas.
24	RAPMZJ 55	XXIV	Fomentar la participación de las zapopanas y los zapopanos en las acciones y proyectos que genera el municipio.
25	RAPMZJ 55	XXV	Promover la colaboración de las zapopanas y los zapopanos en acciones que promuevan el desarrollo de su comunidad.
26	RAPMZJ 55	XXVI	Impulsar la corresponsabilidad de las zapopanas y los zapopanos en acciones de mejora en su comunidad.
27	RAPMZJ 55	XXVII	Colaborar con las dependencias de la Administración Municipal, con la finalidad de cumplir con los objetivos de cuidados para las personas en situación de dependencia.
28	RAPMZJ 55	XXXVIII	Las demás previstas en la normatividad aplicable.



VIII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

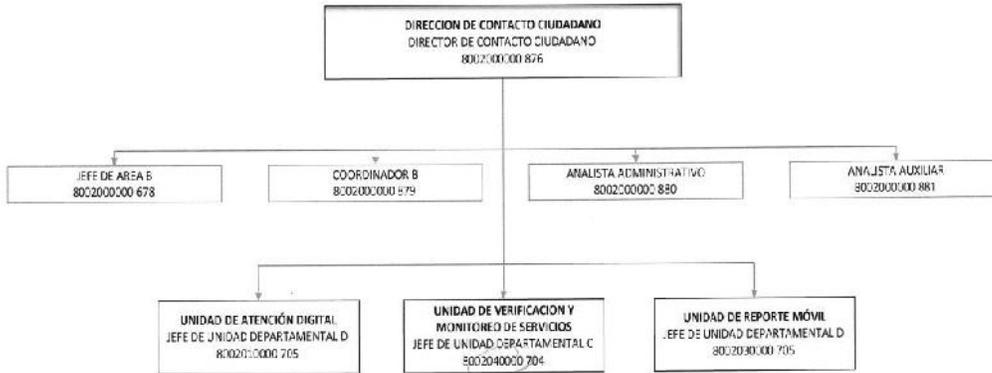
ORGANIGRAMA



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



COORDINACIÓN GENERAL DE CERCANÍA CIUDADANA
Dirección de Contacto Ciudadano



Rosa Christina Hassall López
Jefe de la Unidad de Planeación y Desarrollo de Personal

Naxhely López Aguilera
Directora de Recursos Humanos



FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01/01/2025

2024-2027

DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA

11000000 Coordinación General de Cercanía Ciudadana

11010000 Dirección de Contacto Ciudadano

11010100 Unidad de Atención Digital

11010200 Unidad de Reporte Móvil

11010300 Unidad de Verificación y Monitoreo de Servicios



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 Contacto Ciudadano

Objetivo General:

Generar el vínculo entre el ciudadano y las Dependencias del Municipio de Zapopan, Jalisco, mediante sus canales de comunicación, a fin de que los servicios y programas públicos que brinda el Gobierno Municipal, se otorguen de manera eficiente, eficaz y acorde a las necesidades de la población.

Funciones de la Dirección de Contacto Ciudadano:

- Gestionar los insumos tecnológicos con los que cuenta la Coordinación para que las Dependencias atiendan con mayor eficacia las solicitudes de servicios públicos municipales de las zapopanas y los zapopaneros.
- Otorgar atención vía telefónica con el fin de orientar a las zapopanas y los zapopaneros en lo referente a servicios municipales y programas públicos.
- Proporcionar a las zapopanas y los zapopaneros las herramientas digitales adecuadas, para que puedan solicitar algún servicio público municipal.
- Procurar la excelencia en el servicio a las zapopanas y los zapopaneros para que se brinde la atención con empatía y calidad humana.
- Derivar de forma inmediata las solicitudes de servicios públicos municipales a las Dependencias correspondientes para que sean atendidas en tiempo y forma.
- Identificar, informar y atender en los recorridos de Visores Zapopan los servicios que requieran atención y competan al ámbito Municipal.
- Verificar mediante los recorridos en las distintas colonias, la veracidad de los folios generados por las zapopanas y los zapopaneros, corroborando que la información en el Sistema Zapopan Cercano sea idónea para su seguimiento y atención.
- Elaborar los documentos que permitan conocer en forma cuantitativa y cualitativa las distintas solicitudes de los ciudadanos a través del Sistema Zapopan Cercano.
- Asesorar a las distintas áreas de la Coordinación de Cercanía Ciudadana en el manejo de bases de datos, sistemas de información estadística y apoyo en las distintas actividades que se generan en el sistema Zapopan Cercano.
- Generar, recibir y dar seguimiento a las zapopanas y los zapopaneros en todas las solicitudes generadas a través de herramientas digitales y canales de comunicación en el Sistema Zapopan Cercano.
- Orientar a las distintas Dependencias del Gobierno Municipal acerca de la información existente en el Sistema Zapopan Cercano, así como su interpretación y alcance.



Unidad de Atención Digital

Objetivo:

Generar los mecanismos digitales necesarios para que las solicitudes de servicios municipales sean recibidas, capturadas y canalizadas con eficiencia a las áreas correspondientes, con la finalidad de que éstas sean atendidas en tiempo y forma.

Funciones de la Unidad de Atención Digital:

- Brindar atención telefónica con la mejor calidad humana en la recepción de servicios públicos municipales.
- Orientar y asesorar a las zapopanas y zapopanos sobre programas, servicios o trámites de los órdenes de gobierno municipal, estatal y federal que no pertenezcan a los servicios municipales que se ofrecen en el Sistema Zapopan Cercano.
- Brindar mantenimiento y actualización en colaboración con los enlaces de Dirección para un correcto funcionamiento del Sistema Zapopan Cercano de manera periódica.
- Capacitar a todas las áreas involucradas en el manejo del Sistema Zapopan Cercano.
- Elaborar informes sobre los avances de la herramienta GuaZap.
- Realizar trabajos interinstitucionales en temas de innovación y herramientas digitales para eficientar el proceso de atención en las solicitudes de servicios públicos municipales.
- Crear los manuales y protocolos necesarios para un mejor desarrollo de la Unidad garantizando la eficiencia en el servicio.
- Monitorear y supervisar el cumplimiento de los distintos indicadores de la Dirección de Contacto Ciudadano.
- Elaborar informes del Sistema Zapopan Cercano, que permitan conocer en forma cuantitativa y cualitativa el estatus de las distintas solicitudes de las zapopanas y los zapopanos.
- Recopilar y concentrar la información para los diversos informes institucionales requeridos por la Dirección de Contacto Ciudadano y la Coordinación General de Cercanía Ciudadana.



Unidad de Reporte Móvil

Objetivo:

Detectar mediante los recorridos y rutas programadas las solicitudes de servicios municipales anticipando la petición ciudadana en las colonias de Zapopan. Así mismo, verificar su debida atención con la finalidad de que las zapopanas y los zapopanos reciban servicios de calidad.

Funciones de la Unidad de Reporte Móvil:

- Detectar de manera oportuna solicitudes de servicios públicos municipales en las colonias mediante los recorridos y rutas programadas.
- Brindar atención presencial a las zapopanas y los zapopanos a través del área de Visores Zapopan en recorridos y rutas programadas.
- Verificar durante los recorridos y rutas programadas las solicitudes de servicios públicos municipales generadas en el Sistema Zapopan Cercano.
- Intervenir en eventos y actividades donde participa la Coordinación General de Cercanía Ciudadana, atendiendo a las necesidades de las zapopanas y los zapopanos.
- Promover la cultura de solicitar servicios públicos municipales entre las zapopanas y los zapopanos para mejorar los entornos con el apoyo del gobierno municipal.
- Colaborar con las distintas áreas de la Coordinación General de Cercanía Ciudadana en la realización de los eventos que se requieran para el beneficio de las zapopanas y los zapopanos.



Unidad de Verificación y Monitoreo de Servicios

Objetivo:

Verificar la atención de las solicitudes de servicios municipales que se generan en el Sistema Zapopan Cercano a través del área de Monitoreo y Visores Zapopan, para comprobar su debida atención por parte de las áreas correspondientes y mejorar la imagen urbana del Municipio.

Funciones de la Unidad de Verificación y Monitoreo de Servicios:

- Monitorear y dar seguimiento a las solicitudes de los servicios generados en el sistema Zapopan cercano de los Agentes de Cercanía y Visores de Zapopan hasta su conclusión.
- Capacitar periódicamente a las distintas áreas y direcciones que conforma la Coordinación General de Cercanía Ciudadana en materia de servicios municipales para el correcto levantamiento de las solicitudes.
- Verificar que los folios creados en el sistema Zapopan Cercano generados por la Unidad y por los Agentes de Cercanía, contengan la información necesaria para su atención
- Dar asistencia permanente a los Agentes de Cercanía y Visores Zapopan con respecto a las solicitudes ciudadanas para su adecuada atención, asesoría y canalización.
- Mantener comunicación constante con los enlaces de las distintas Dependencias municipales para la actualización de las diferentes actividades y acciones que se ofrecen a la ciudadanía
- Realizar llamadas de verificación a las zapopanas y los zapopanos cuyas solicitudes tengan el origen de Agentes de Cercanía y Visores Zapopan en el Sistema Zapopan Cercano para corroborar la atención del servicio.



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/jD6ebxccFm
7/i7KBt15ut6j39rNIBpGBEzARVoFZ4UcLubv/e+O1/ciCKkdwNmAdh8VhYUKst/il
mtjVoXjDpmTTNGBSmiBJP/F1j38fxhKzS9cdu/v7AiJHmbZy2fA==

Juan José Frangie Saade
Presidente Municipal

Autorización

nFTNQcixNpGgGyZoKvJ10gH6EeCdRNfXW/zGTg0NfNzcU+/8qnniDErHXYi2q
hiquTZLUxS2ToMw9p8LjXuxbziRSymO+0q3ITuLXPijJtgZtFnelKJ/2MCBDB25w
b1NvGT5esmKiv4FHs6ysLFTXPWNOA3qi/soiLJPvrw24hdlyynjSMI51Q==

Dialhery Díaz González
Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental

Visto Bueno

58e8L1jmQ4e8TSllmEM35+sq1Dg7EAFINJQpUg211HPe6C15/7z9Q3Arp0S2C
gtEtW2YrTbXE8q4sqPRNnePYwlbS1KAWWJT8+5zXIDKLA46IVYHZBHsSWFw
7eZW+9KO41RTb9gFdBkiMrrGomWexDvJnPbr7UD6HTmzLabAhBrL9OIT/5qn
Zg==

Ana Isaura Amador Nieto
Coordinador General de Cercanía Ciudadana

Manual propuesto

O0MPs2f6VxUuinGKTOSGATCo0LTUN80VjkZ5PvvhzygrkXESLrhVI+4ldHkMK
Ob8W8rNb1o2lrGXAdex7KdCwkC7DglCk/fhHWtNpT12rr5qdkRP+mhNeQnsTO
GLpcuwoZg0oHUC03dg+uFd7zE3/SabcV/jYyiNQ+U611ZOL8u11LX5/fH4/A==

Luis Aarón Quiroga Morales
Director de Contacto Ciudadano

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

HOJA SIN TEXTO

