

**Proyectos
Especiales**
Desarrollo Económico
y Combate a la Desigualdad

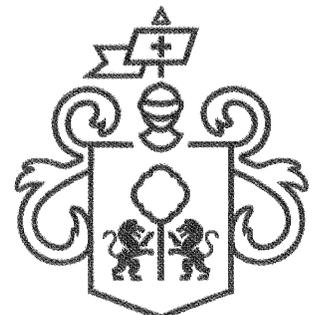
Manual de **Procedimientos**

CGDEC-PRES-MP-00-1020

Fecha de elaboración: Octubre 2020

Fecha de actualización: N/A

Versión: 00



Gobierno de
Guadalajara

Índice

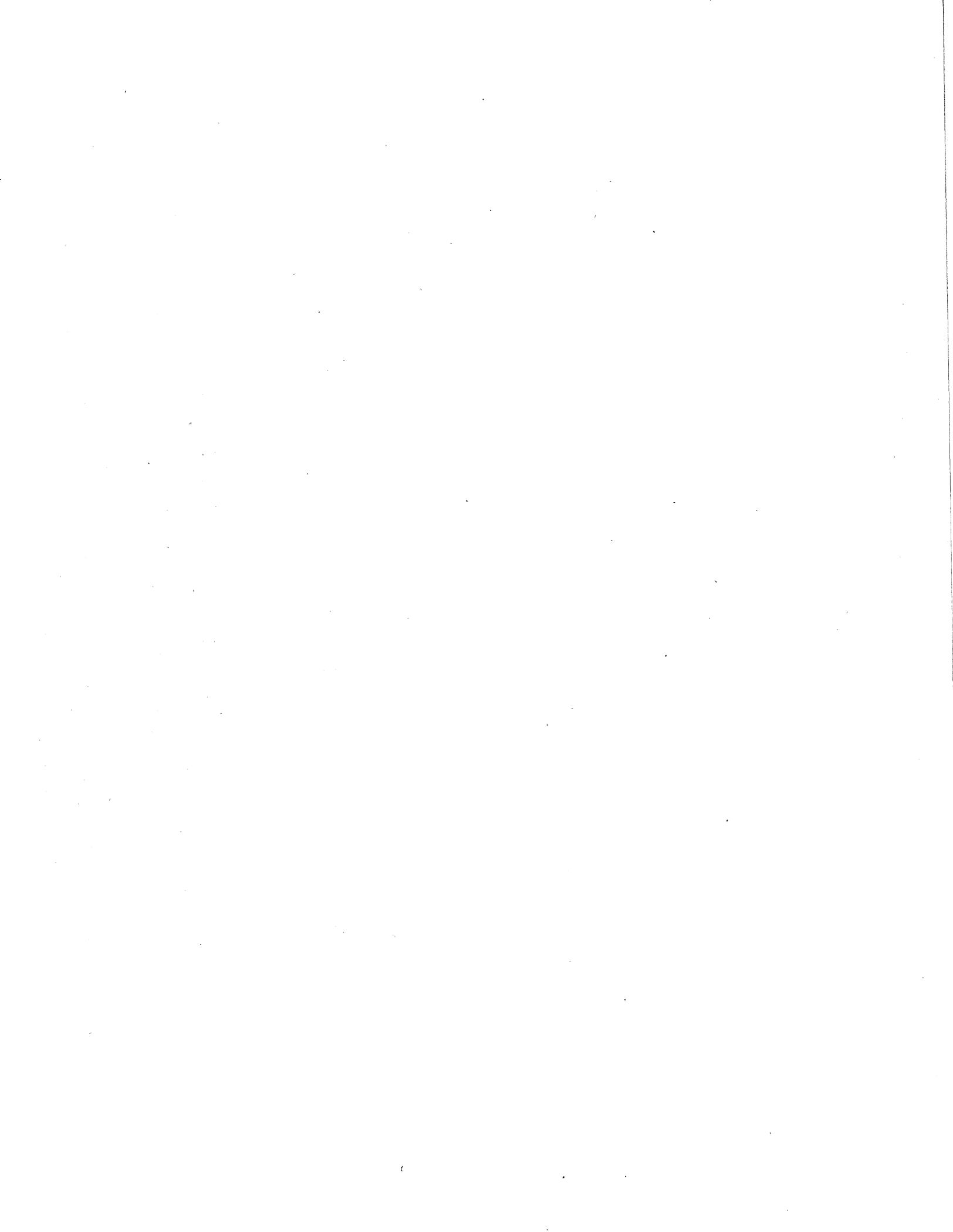
| | |
|--|----------|
| A. Presentación | <u>2</u> |
| B. Políticas generales de uso del manual de procedimientos | <u>3</u> |
| C. Objetivos del manual de procedimientos | <u>4</u> |
| 1. Inventario de procedimientos | <u>5</u> |
| 2. Diagramas de flujo | <u>6</u> |
| 3. Glosario | 15 |
| 4. Autorizaciones | 17 |

A. Presentación

El presente Manual de Procedimientos tiene como propósito contar con una guía rápida y específica que incluya la operación y desarrollo de las actividades de las diferentes áreas del Gobierno Municipal de Guadalajara; así como servir de instrumento de apoyo para la mejora institucional.

Incluye en forma ordenada y secuencial las operaciones de los procedimientos a seguir para las actividades laborales, motivando con ello un buen desarrollo administrativo y dando cumplimiento a lo establecido en el Código de Gobierno Municipal de Guadalajara.

Este documento está sujeto a actualización conforme se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos, en la normatividad establecida, en la estructura orgánica o bien en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo.



B. Políticas generales de uso del manual de procedimientos

1. El Manual de Procedimientos debe estar disponible para consulta del personal que labora en el Gobierno Municipal de Guadalajara, así como de la ciudadanía en general.

2. El Funcionario de primer nivel o Director del área responsable de la elaboración y del contenido del manual, es el encargado de difundir al personal interno el presente documento, así mismo en los casos en que se actualice el documento informarles oportunamente.

3. El Manual de Procedimientos es un documento oficial e institucional, el cual debe presentar las firmas de autorización, Visto Bueno y Asesoría y Supervisión de los siguientes funcionarios:

- Coordinador general o titular de la dependencia del área que elabora el manual
- Director de área que elabora el manual
- Director de Innovación Gubernamental
- Departamento de Gestión de la Calidad

4. El Manual de Procedimientos contiene un cuadro de control ubicado en la portada con las siguientes especificaciones:

Fecha de elaboración: Mes y año en que se elaboró la 1ª versión del manual. Para las áreas que lo elaboren por primera vez éste será el manual vigente.

Fecha de actualización: Mes y año de la versión más reciente y vigente del manual para las áreas que lo actualicen.

Versión: Número consecutivo que representa las veces en que el manual se ha actualizado y que va en relación con el campo de “Fecha de actualización”.

Código del manual: Código asignado al Manual de Procedimientos y representado por las iniciales de la Coordinación General o Dependencia (AAAAA), seguido por las iniciales de la Dirección de Área (BBBB), tipo de documento (MP), número de versión (00), y fecha de elaboración o actualización (MMAA).

C. Objetivos del manual de procedimientos

Este Manual de Procedimientos es un documento informativo, cuyos objetivos son:

- Servir de marco de referencia y guía para llevar a cabo el trabajo diario de cada unidad, orientadas a la consecución de los objetivos de la dependencia además de contribuir a la división del trabajo, capacitación y medición de su desempeño.
- Delimitar las responsabilidades y competencias de todas las áreas que componen la organización, para detectar omisiones y evitar duplicidad de funciones.
- Actuar como medio de información, comunicación y difusión para apoyar la inducción del personal de nuevo ingreso al contexto de la institución.
- Contribuir a fundamentar los programas de trabajo y presupuestos de las dependencias.
- Describir los procesos sustantivos del área, así como los procedimientos que lo conforman y sus operaciones en forma ordenada, secuencial y detallada.
- Implementar formalmente los métodos y técnicas de trabajo que deben seguirse para la realización de las actividades.
- Otorgar al servidor público una visión integral de sus funciones y responsabilidades operativas al ofrecerle la descripción del procedimiento en su conjunto, así como las interrelaciones de éste con otras unidades de trabajo para la realización de las funciones asignadas.
- Servir como base para identificar áreas de oportunidad de mejora en los procedimientos.

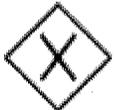
1. Inventario de procedimientos

| Procedimiento | Código | Pág. | SGC |
|--|--------------------|------|-----|
| Protesta Ciudadana | CGDEC-PRES-P-00-01 | 7 | No |
| Análisis de Impacto Regulatorio | CGDEC-PRES-P-00-02 | 9 | No |
| Administración de la Secretaría Técnica del Consejo de Mejora Regulatoria de Guadalajara | CGDEC-PRES-P-00-03 | 12 | SI |

Código del procedimiento

Código asignado al procedimiento y representado por las iniciales de la Coordinación General o Dependencia (AAAAA), seguido por las iniciales de la Dirección de Área (BBBB), tipo de documento (P), número de versión (00), y número consecutivo (00).

2. Diagramas de flujo

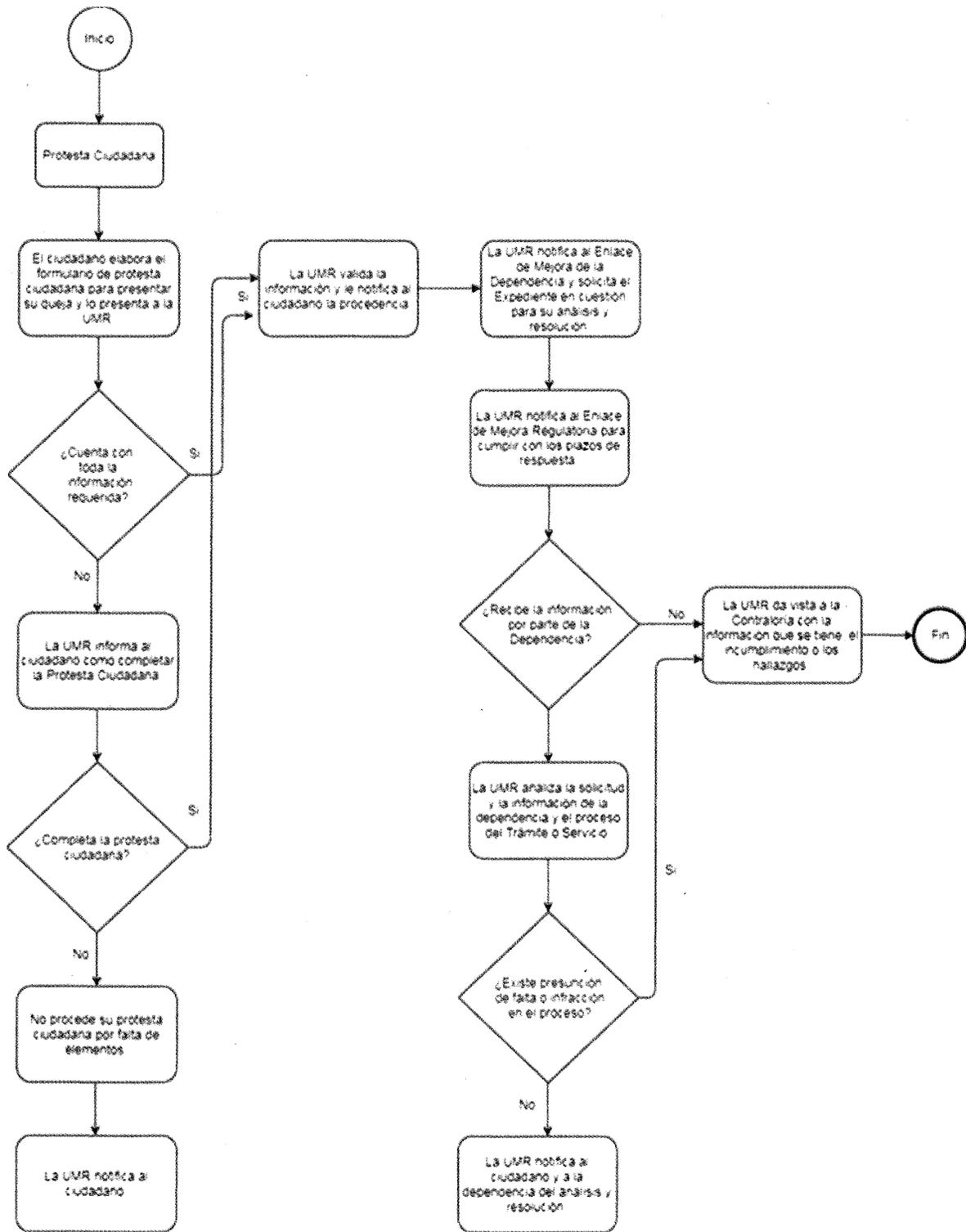
| Símbolo | Significado |
|---|-----------------------------|
|  | Inicio de diagrama de flujo |
|  | Conector intermedio |
|  | Espera |
|  | Fin de diagrama de flujo |
|  | Actividad |
|  | Decisión exclusiva |
|  | Flujo de secuencia |



| Identificación Organizacional | |
|--|---|
| Coordinación o Dependencia: | Coordinación General de Desarrollo Económico y Combate a la Desigualdad |
| Dirección: | Proyectos Especiales |
| Área: | Mejora Regulatoria |
| Procedimiento: | Protesta Ciudadana |
| Código de procedimiento: | CGDEC-PRES-P-00-01 |
| Fecha de Elaboración: | 16 de Julio del 2020 |
| Persona que Elaboró: | María del Pilar Mena González |
| Responsable del área que Revisó: | Ing. Manuel Ávila Ramos |
| Titular de la dependencia que Autoriza: | Lic. Marco Antonio Del Real Ibáñez |
| Firmas: | Fecha de autorización: octubre de 2020 |
| Persona que Elaboró: <i>María del Pilar Mena González</i> | Responsable del área que revisó:  |
| Titular de la dependencia que autoriza: |  |

Diagrama de Flujo

Protesta Ciudadana **CGDEC-PRES-P-00-01**





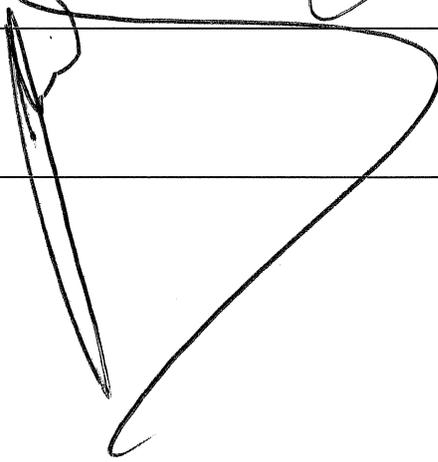
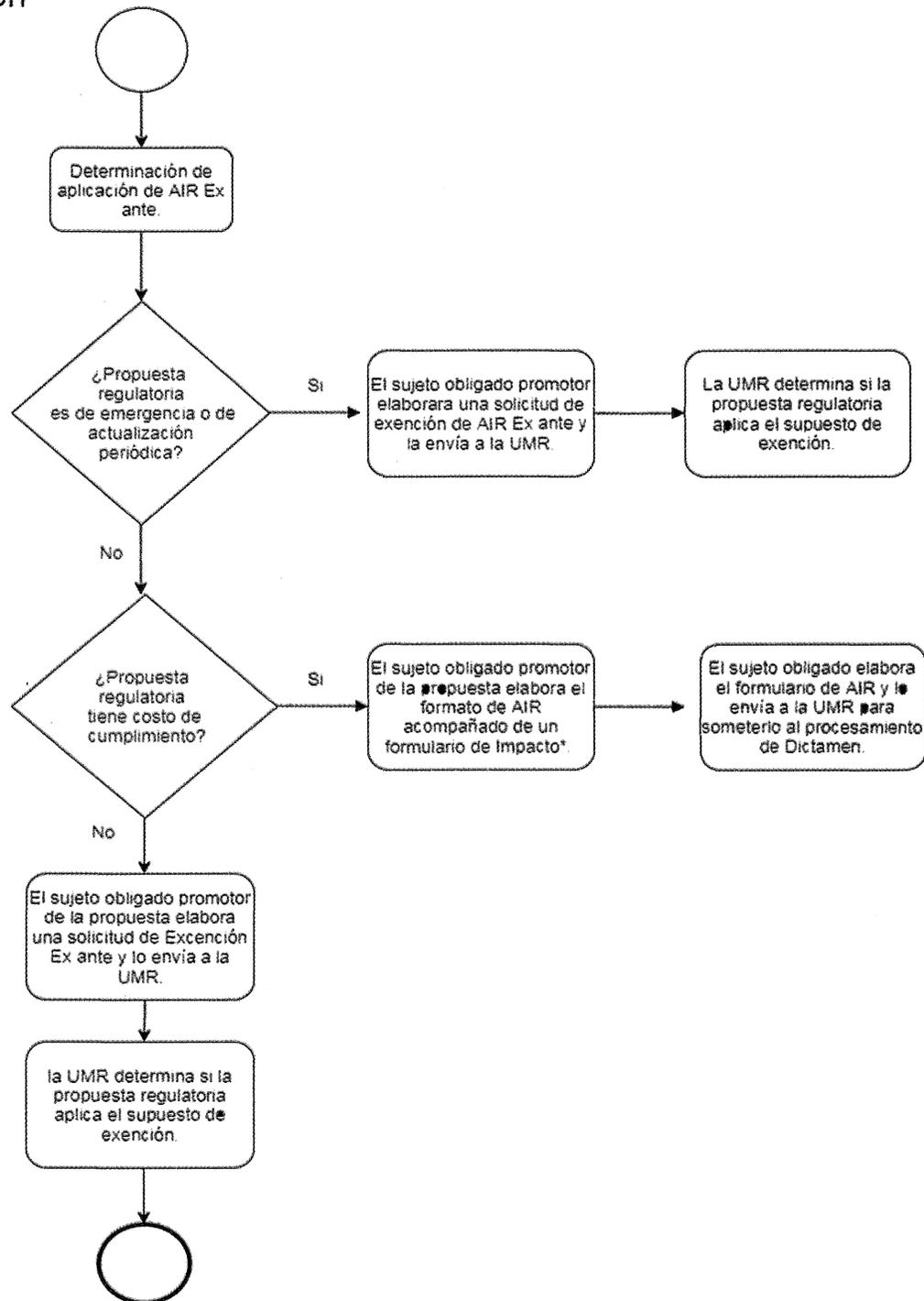
| Identificación Organizacional | |
|--|---|
| Coordinación o Dependencia: | Coordinación General de Desarrollo Económico y Combate a la Desigualdad |
| Dirección: | Proyectos Especiales |
| Área funcional: | Mejora Regulatoria |
| Procedimiento: | Análisis de Impacto Regulatorio |
| Código de procedimiento: | CGDEC-PRES-P-00-02 |
| Fecha de Elaboración: | 16 de Julio del 2020 |
| Persona que Elaboró: | María del Pilar Mena González |
| Responsable del área que Revisó: | Ing. Manuel Ávila Ramos |
| Titular de la dependencia que Autoriza: | Lic. Marco Antonio Del Real Ibáñez |
| Firmas: | Fecha de autorización: octubre de 2020 |
| Persona que Elaboró: <i>María del Pilar Mena González</i> | Responsable del área que revisó:  |
| Titular de la dependencia que autoriza: |  |

Diagrama de Flujo

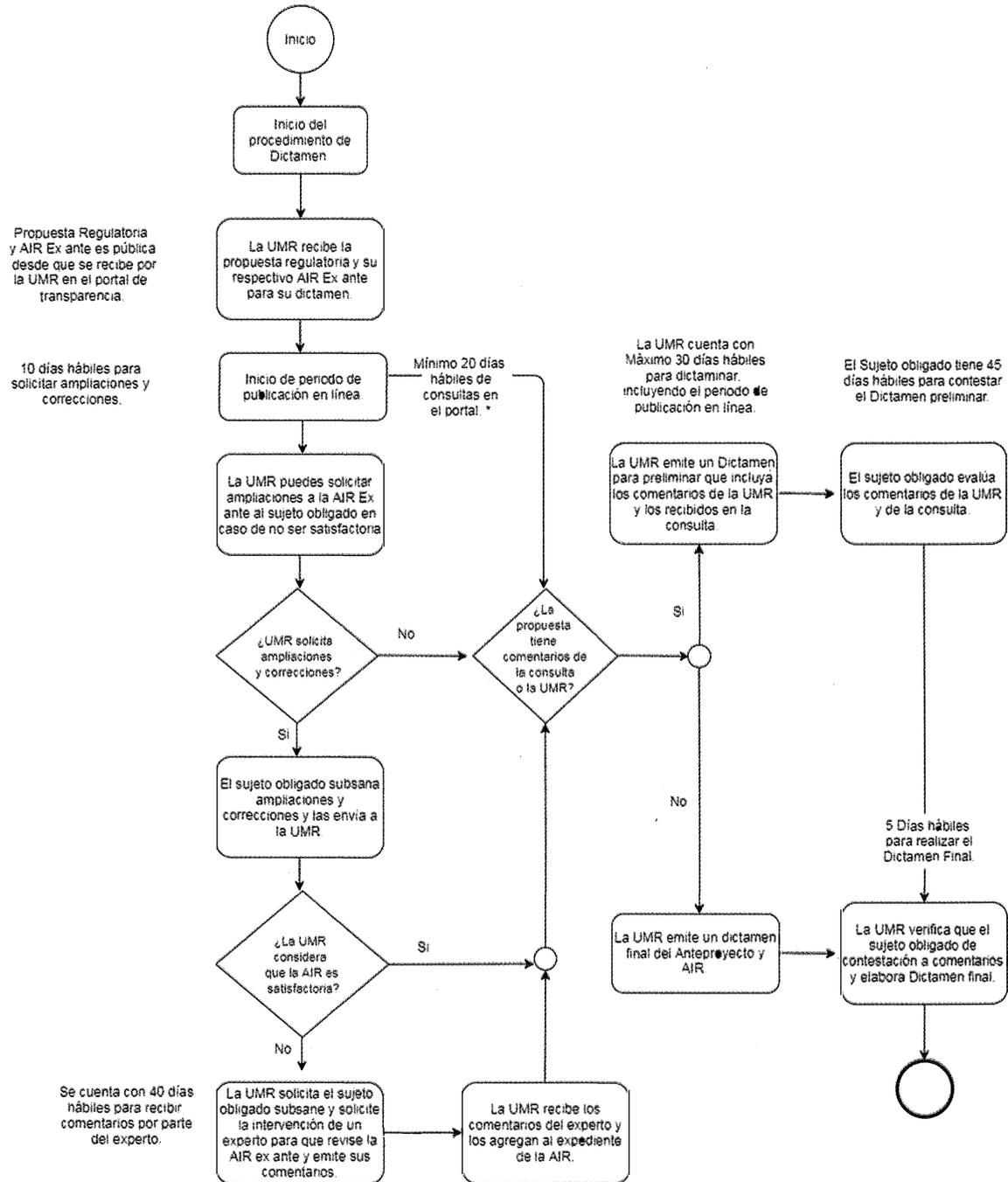
| | |
|---------------------------------|--------------------|
| Análisis de Impacto Regulatorio | CGDEC-PRES-P-00-02 |
|---------------------------------|--------------------|

Exención



* El formulario de Impacto esta relacionado con la Calculadora

Ex ante



*El sujeto obligado puede solicitar un plazo menor a la UMR.

**Los Flujogramas se tomaron de la Estrategia Nacional de Mejora Regulatoria y se adecuan al Municipio

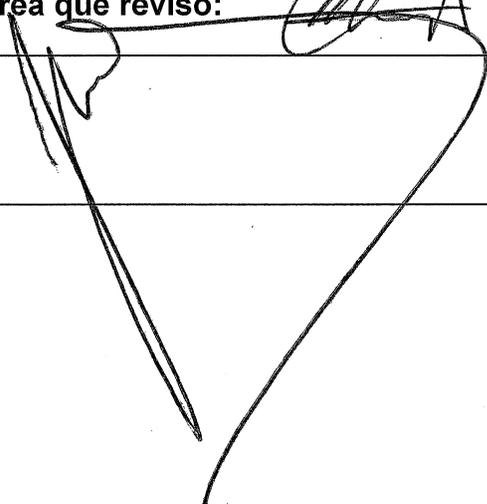
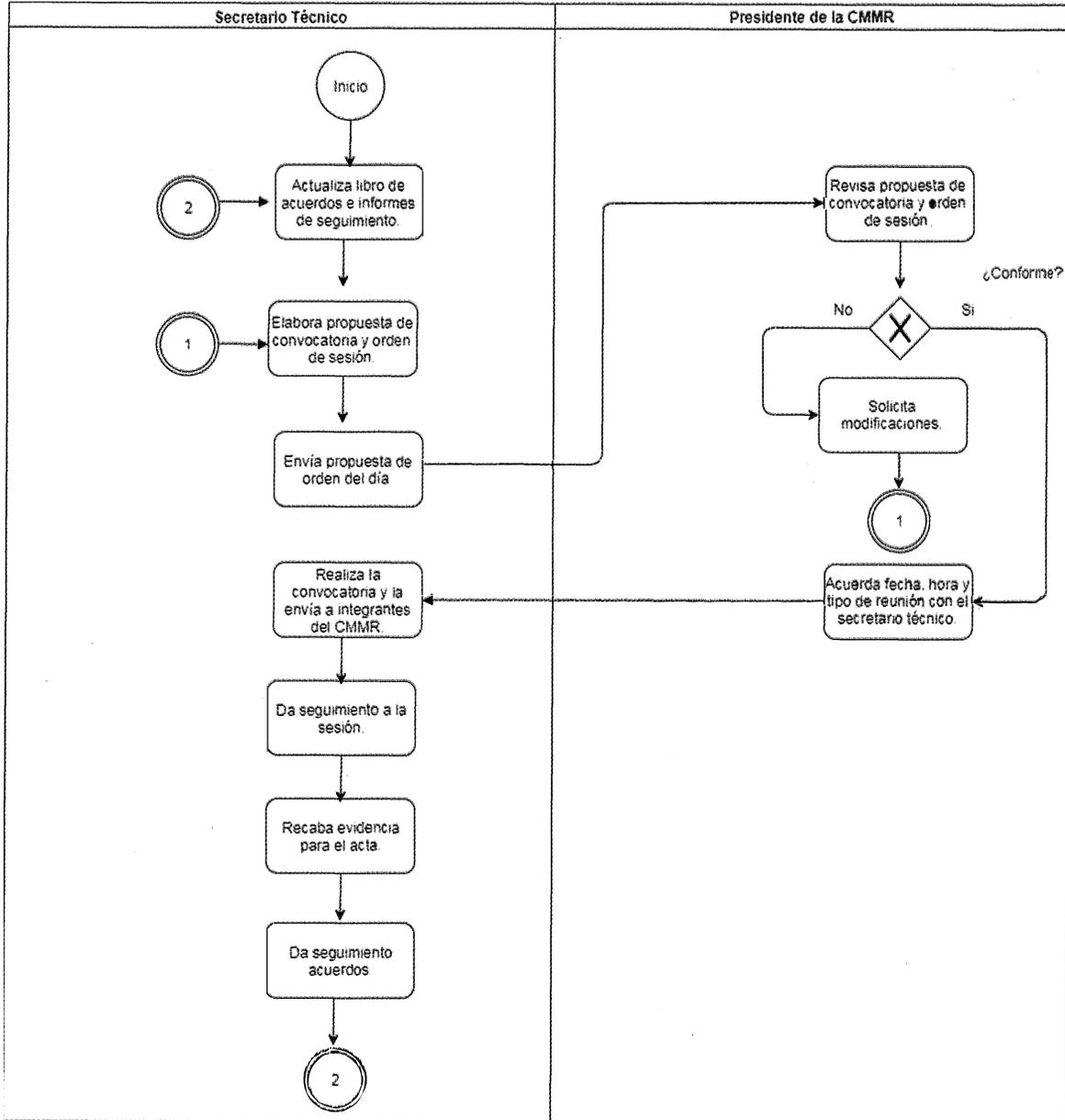
| Identificación Organizacional | |
|---|--|
| Coordinación o Dependencia: | Coordinación General de Desarrollo Económico y Combate a la Desigualdad |
| Dirección: | Proyectos Especiales |
| Área: | Mejora Regulatoria |
| Procedimiento: | Administración de la Secretaría Técnica del Consejo de Mejora Regulatoria de Guadalajara |
| Código de procedimiento: | CGDEC-PRES-P-00-03 |
| Fecha de Elaboración: | 16 de Julio del 2020 |
| Persona que Elaboró: | María del Pilar Mena González |
| Responsable del área que Revisó: | Ing. Manuel Ávila Ramos |
| Titular de la dependencia que Autoriza: | Lic. Marco Antonio Del Real Ibáñez |
| Firmas: | Fecha de autorización: octubre de 2020 |
| Persona que Elaboró: <i>Pilar Mena González</i> | Responsable del área que revisó:  |
| Titular de la dependencia que autoriza:  | |

Diagrama de Flujo

Administración de la Secretaría Técnica del Consejo de Mejora Regulatoria de Guadalajara | CGDEC-PRES-P-00-03

Administración de la Secretaría Técnica del Consejo de Mejora Regulatoria de Guadalajara



| | |
|--------------------|--------------------|
| Formato | |
| Protesta Ciudadana | CGDEC-PRES-F-00-01 |



**Unidad de Mejora
Regulatoria** *****

| | |
|---------------|--|
| Fecha: | |
| Folio: | |

FORMATO DE PROTESTA CIUDADANA

Datos del Solicitante:

| | |
|---|--|
| Nombre: | |
| Domicilio para recibir Notificaciones: | |
| Correo electrónico: | |
| Teléfono: | |

Datos del Trámite o Servicio:

| | |
|--|--|
| Nombre del Trámite o Servicio a realizar: | |
| Nombre del Servidor Público que lo atendió: | |
| Dependencia donde se realizó el Trámite o Servicio: | |
| Fecha y hora en que se realizó el Trámite o Servicio: | |

Seleccione el supuesto por el cual considera que debe proceder su protesta:

- Se le negó la gestión del trámite o servicio.
- Se le exigieron requisitos fuera de lo establecido en el registro municipal de trámites y servicios.
- No le proporcionaron información completa sobre dónde obtener alguno de ellos.
- Le solicitaron la presentación del trámite o servicio por un medio diverso al que se indica.
- No mencionaron el motivo de la inspección o verificación en caso de que el trámite o servicio lo requiera.
- Le omitieron o proporcionaron datos inexactos del trámite o servicio.
- Se incumplió con el plazo indicado en el registro municipal de trámites y servicios para dar respuesta del trámite o servicio.
- No le otorgaron plazo para cumplir con la prevención del trámite o servicio.
- Se le requirió el pago de derechos o aprovechamientos por un monto diverso al indicado en el registro municipal de trámites y servicios.
- No le indicaron la forma en que dicho monto se determina o bien.
- No le informaron alternativas donde realizar el pago.
- Se le omitió la mención o se modificó la vigencia de los avisos, permisos, licencias, autorizaciones, registros y demás resoluciones.
- Se le omitió o no le indicaron las Unidades Administrativas en que pueda realizarse el trámite.
- Se incumplió con los horarios de atención establecidos.
- Le exigieron información diversa a la señalada en el registro municipal de trámites y servicios, que el interesado deba conservar para fines de acreditación, inspección o verificación.

Descripción de la situación:

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 61, 62 y 63 de la Ley General de Mejora Regulatoria; 114, 115 y 116 de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Jalisco y sus Municipios; 83 y 88 del Reglamento de Mejora Regulatoria y Gobierno Digital para el Municipio de Guadalajara.

Aviso de Privacidad:
Acepto en los términos de aviso de privacidad que puedes consultar en el siguiente link: <https://guadalajara.gob.mx/aviso-de-privacidad>

Firma del Solicitante



3. Glosario

Análisis de Impacto Regulatorio: Herramienta cuyo objetivo es garantizar que los beneficios de las regulaciones sean superiores a sus costos, y que estas representen la mejor alternativa para atender una problemática específica.

Anteproyecto: Propuesta de regulación que las Dependencias y Organismos que integran la Administración Pública sometan a consideración de la Unidad Municipal.

Catálogo Municipal: Herramienta tecnológica de carácter público que compila el Registro Municipal de Regulaciones, Registro Municipal de Trámites y Servicios, Padrón Municipal de Visitas Domiciliarias, Expediente Electrónico para Trámites y Servicios y Registro de la Protesta Ciudadana para el municipio.

Consejo: El Consejo Municipal de Mejora Regulatoria es el órgano colegiado responsable de coordinar la política de mejora regulatoria en el municipio.

Dictamen: Opinión que emite la Unidad Municipal con respecto al Análisis de Impacto Regulatorio, sobre los programas, los proyectos de regulación, o sobre los estudios.

Enlace: Servidor Público designado como responsable de mejora regulatoria al interior de cada instancia gubernamental.

Exención de AIR: Resolución emitida por la Unidad Municipal en la que se exime de la presentación de AIR a las Dependencias y Organismos de la Administración Pública Municipal.

Impacto regulatorio: Efecto que la regulación puede generar en distintos ámbitos del quehacer público, social o económico.

Ley Estatal: Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Jalisco y sus municipios.

Ley General: Ley General de Mejora Regulatoria.

Minuta: Es un documento en el que se registran de forma esquemática los elementos más importantes surgidos de una reunión para ser usados como referencia, con la finalidad de informar a quienes no pudieron estar presentes sobre la temática tratada o para dejar constancia.

Programa Municipal: Programa Municipal de Mejora Regulatoria

Propuesta regulatoria: Los anteproyectos de nuevas disposiciones de carácter general o las modificaciones a las vigentes, sujetas al Análisis de Impacto Regulatorio en los términos de la normatividad vigente.

Protesta Ciudadana: Es la herramienta que las personas pueden presentar de manera presencial o electrónica, cuando con acciones u omisiones la servidora o servidor público encargado del trámite o servicio niegue la gestión del mismo sin causa justificada, altere o incumpla con las disposiciones en la Ley General o Ley Estatal.

Reglamento Municipal: El Reglamento de Mejora Regulatoria y Gobierno Digital para el Municipio de Guadalajara.

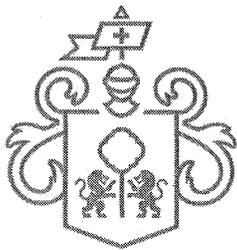
Servidor Público: Persona física que realiza una función pública de cualquier naturaleza.

Sujetos obligados: Autoridades, dependencias y organismos que conforman la Administración Pública Municipal.

Unidad Municipal de Mejora Regulatoria: (UMR) autoridad responsable de coordinar, promover, implementar, gestionar, articular, aprobar, dictaminar y garantizar la aplicación de la mejora regulatoria dentro del municipio.

4. Autorizaciones

| Firma De Autorización | |
|---|---|
|  Ing. Juan Manuel Munguía Méndez | |
| Titular de la Coordinación General de Desarrollo Económico y Combate a la Desigualdad | |
| Visto Bueno | Asesoría y Supervisión |
|  Ing. Saúl Eduardo Jiménez Camacho |  Mtro. Alejandro Iñiguez Vargas |
| Titular de la Dirección de Innovación Gubernamental | Jefe del Departamento de Gestión de la Calidad |



Gobierno de
Guadalajara