

SUPLEMENTO. Tomo III. Ejemplar 24. Décima Primera Sección. Año 100. 8 de junio de 2017

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. CONTRALORÍA CIUDADANA. DIRECCIÓN DE
TRANSPARENCIA Y BUENAS PRÁCTICAS**

DIRECTORIO



Ingeniero Enrique Alfaro Ramírez
Presidente Municipal de Guadalajara

Licenciado Juan Enrique Ibarra Pedroza
Secretario General

Licenciado Luis Eduardo Romero Gómez
Director de Archivo Municipal

Comisión Editorial

Mónica Ruvalcaba Osthoff
Karla Alejandrina Serratos Ríos
Gloria Adriana Gasga García
Mirna Lizbeth Oliva Gómez
Lucina Yolanda Cárdenas del Toro

**Registro Nacional de Archivo
Código**

MX14039 AMG

Archivo Municipal de Guadalajara

Esmeralda No. 2486
Col. Verde Valle
C.P. 44550 Tel/Fax 3122 6581

Edición, diseño e impresión

Esmeralda No. 2486
Col. Verde Valle
C.P. 44550 Tel/Fax 3122 6581

La Gaceta Municipal es el órgano oficial del
Ayuntamiento de Guadalajara

Gaceta Municipal

Fecha de publicación: 8 de junio de 2017

SUMARIO

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. CONTRALORÍA
CIUDADANA. DIRECCIÓN DE TRANSPARENCIA Y
BUENAS PRÁCTICAS**



Gobierno de
Guadalajara



Dirección de Transparencia
y Buenas Prácticas
Contraloría
Ciudadana

Manual de Procedimientos

COCI-DTBP-MP-00-0317

Fecha de elaboración: Marzo 2017

Fecha de actualización: N/A

Versión: 00



Gobierno de
Guadalajara



Índice

| | |
|---|----|
| A. Presentación..... | 1 |
| B. Políticas Generales de uso del Manual de Procedimientos..... | 2 |
| C. Objetivos del Manual de Procedimientos | 3 |
| 1. Inventario de Procedimientos | 4 |
| 2. Diagramas de Flujo..... | 5 |
| 3. Formatos de Procedimientos | 21 |
| 4. Glosario | 24 |
| 5. Autorizaciones | 28 |



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 Reglamento de la Administración Pública 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 y/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 de los siguientes funcionarios:

- Presidente Municipal
- Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental
- Coordinador general o titular de la dependencia del área que elabora el manual
- Director de área que elabora el manual
- Jefe de Unidad Departamental de Gestión de Calidad

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

| | |
|--------------------------------|--|
| <i>Fecha de elaboración:</i> | 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. |
| <i>Fecha de actualización:</i> | Mes y año de la versión más reciente y vigente del manual para las áreas que lo actualicen. |
| <i>Versión:</i> | 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”. |
| <i>Código del manual:</i> | Código asignado al Manual de Procedimientos y representado por las iniciales de la Coordinación General o Dependencia (AAAA), 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, que repercutan en el uso indebido de los recursos.
- 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

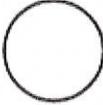
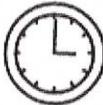
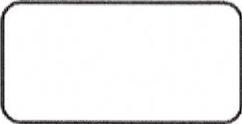
| Procedimiento | Código | Pág. |
|---|---------------------|------|
| Solicitud de acceso de información | COCI-DTBP-PRO-00-01 | 6 |
| Estadísticas | COCI-DTBP-PRO-00-02 | 9 |
| Publicación en el portal, Plataforma Nacional de Transparencia y CIMTRA | COCI-DTBP-PRO-00-03 | 11 |
| Información Focalizada | COCI-DTBP-PRO-00-04 | 13 |
| Recursos de Transparencia | COCI-DTBP-PRO-00-05 | 15 |
| Solicitud protección de datos personales | COCI-DTBP-PRO-00-06 | 17 |
| Recurso de revisión | COCI-DTBP-PRO-00-01 | 20 |

Código del procedimiento.

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



2. Diagramas de Flujo

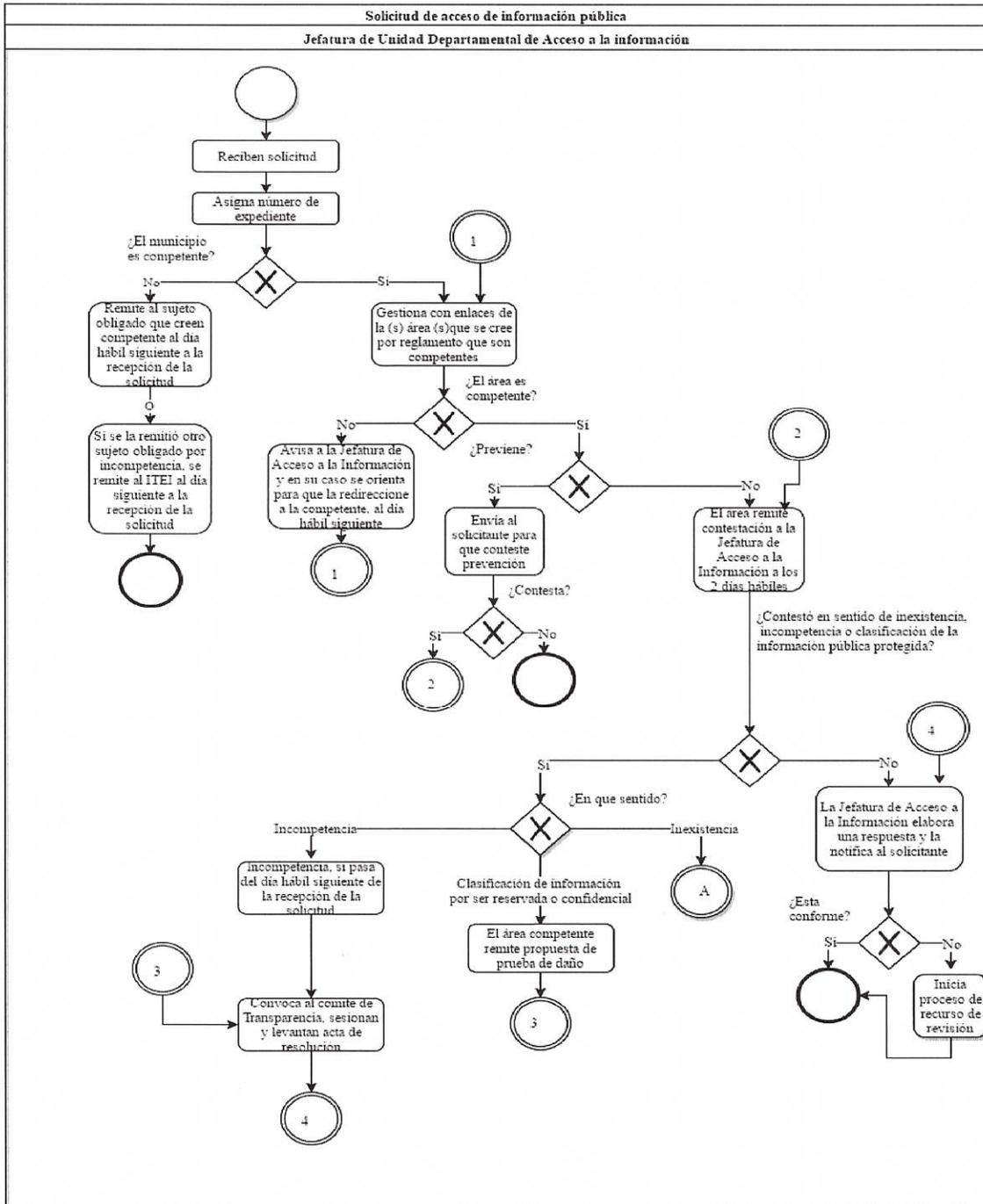
| Símbolo | Significado |
|---|-----------------------------|
|  | Inicio de diagrama de flujo |
|  | Conector intermedio |
|  | Espera |
|  | Fin de diagrama de flujo |
|  | Actividad |
|  | Decisión exclusiva |
|  | Flujo de secuencia |

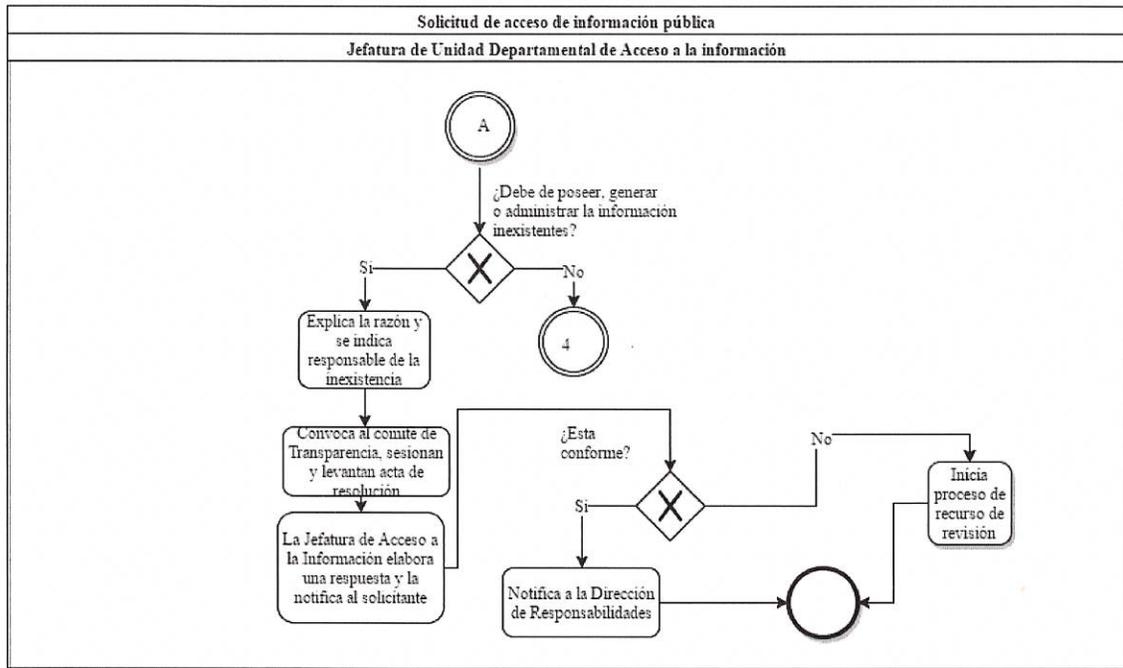


| Identificación Organizacional | |
|--------------------------------------|---|
| Coordinación o Dependencia: | Contraloría Ciudadana |
| Dirección: | Dirección de Transparencia y Buenas Prácticas |
| Jefatura: | Jefatura de Unidad Departamental de Acceso de Información |
| Procedimiento: | Solicitud de Acceso a la Información |
| Código de procedimiento: | COCI-DTBP-PRO-00-01 |
| Insumo(s): | Recibe solicitud de información pública |
| Salida(s): | Elabora una respuesta |

| Cuadro de Control | |
|---|--------------------------------------|
| Fecha de documentación: | 23 de Marzo de 2017 |
| Nombre de quien documenta: | María del Rocío López García |
| Puesto nominal de quien documenta: | Auxiliar Administrativo "C" |
| Firma de quien documenta: | |
| Fecha de validación: | 29 de Marzo de 2017 |
| Nombre de quien valida: | Melina Ramos Muñoz |
| Puesto nominal de quien valida: | Jefatura de Unidad Departamental "B" |
| Firma de quien valida: | |

| Diagrama de Flujo | |
|--|---------------------|
| Solicitud de acceso a la información pública | COCI-DTBP-PRO-00-01 |



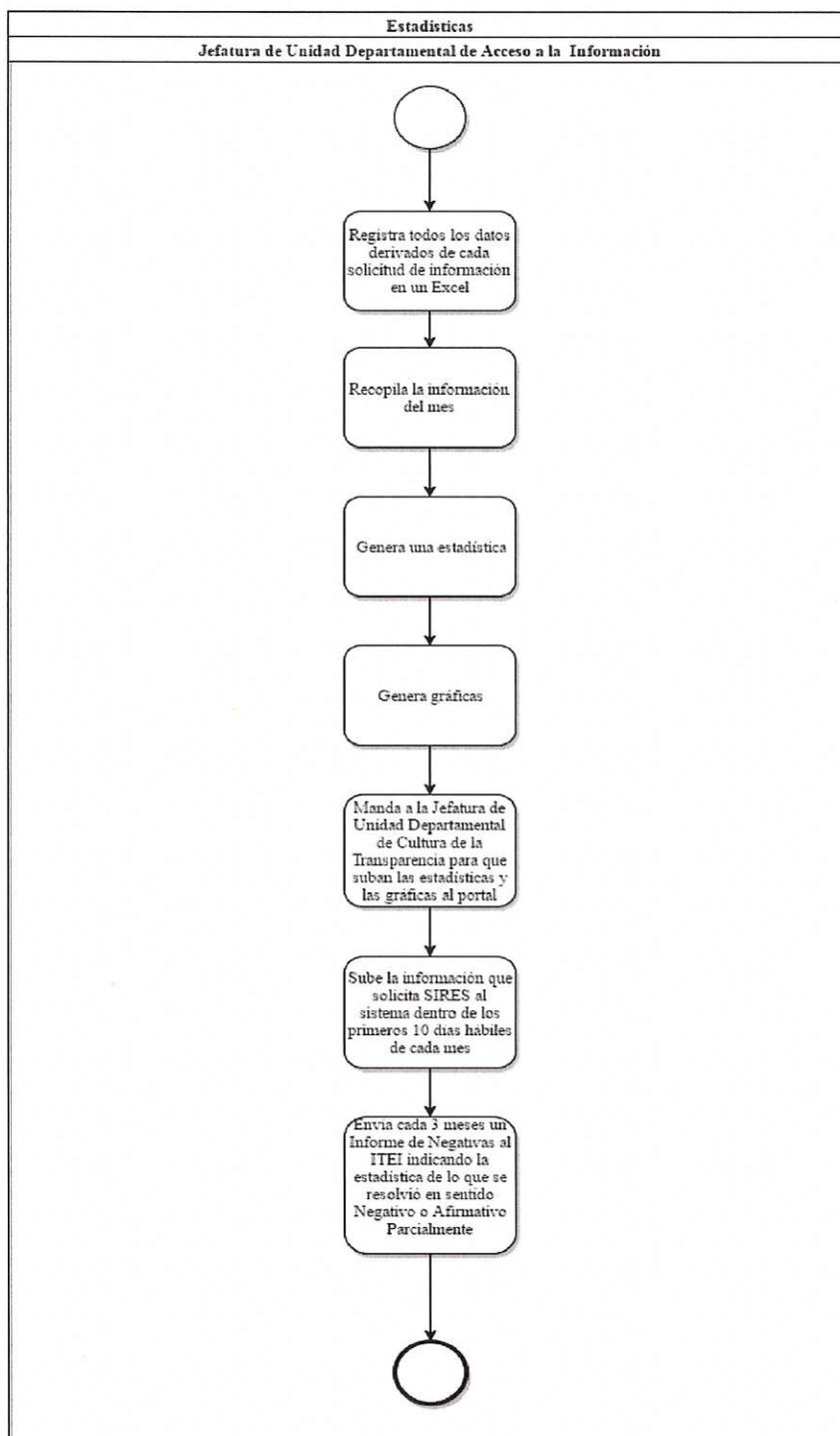




| Identificación Organizacional | |
|--------------------------------------|---|
| Coordinación o Dependencia: | Contraloría Ciudadana |
| Dirección: | Dirección de Transparencia y Buenas Prácticas |
| Jefatura: | Jefatura de Unidad Departamental de Acceso a la Información |
| Procedimiento: | Estadística |
| Código de procedimiento: | COCI-DTBP-PRO-00-02 |
| Insumo(s): | Registra datos derivados de cada solicitud |
| Salida(s): | Informe de negativas al ITEI |

| Cuadro de Control | |
|---|--------------------------------------|
| Fecha de documentación: | 23 de Marzo de 2017 |
| Nombre de quien documenta: | María del Rocío López García |
| Puesto nominal de quien documenta: | Auxiliar Administrativo "C" |
| Firma de quien documenta: | |
| Fecha de validación: | 29 de Marzo de 2017 |
| Nombre de quien valida: | Melina Ramos Muñoz |
| Puesto nominal de quien valida: | Jefatura de Unidad Departamental "B" |
| Firma de quien valida: | |

| Diagrama de Flujo | |
|-------------------|---------------------|
| Estadísticas | COCI-DTBP-PRO-00-02 |



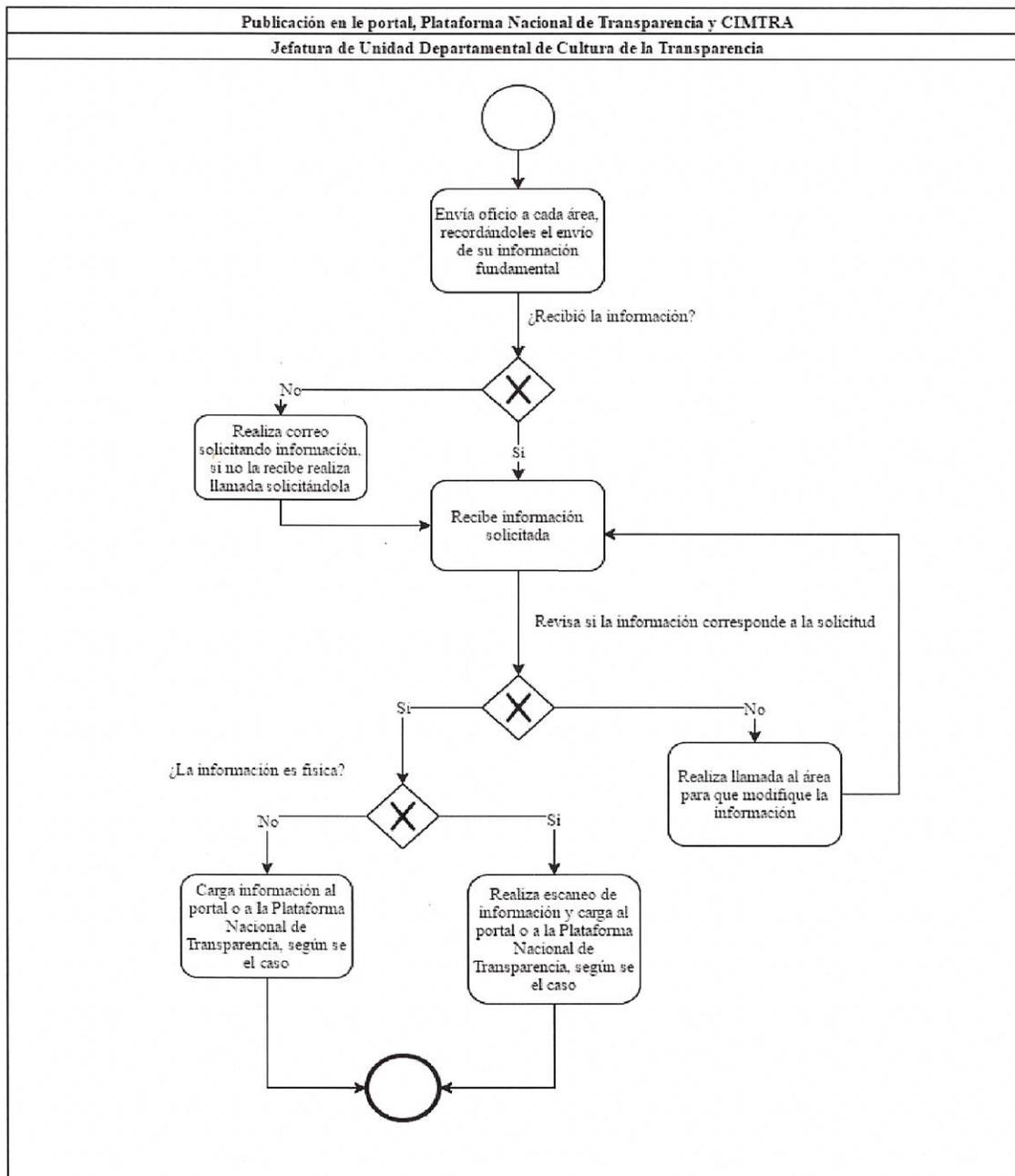


| Identificación Organizacional | |
|--------------------------------------|---|
| Coordinación o Dependencia: | Contraloría Ciudadana |
| Dirección: | Dirección de Transparencia y Buenas Prácticas |
| Jefatura: | Jefatura de Unidad Departamental de Cultura de la Transparencia |
| Procedimiento: | Publicación en el portal, Plataforma Nacional de Transparencia y CIMTRA |
| Código de procedimiento: | COCI-DTBP-PRO-00-03 |
| Insumo(s): | Recepción de información Fundamental |
| Salida(s): | Carga información al portal |

| Cuadro de Control | |
|---|----------------------------------|
| Fecha de documentación: | 23 de Marzo de 2017 |
| Nombre de quien documenta: | María del Rocío López García |
| Puesto nominal de quien documenta: | Auxiliar Administrativo "C" |
| Firma de quien documenta: | |
| Fecha de validación: | 29 de Marzo de 2017 |
| Nombre de quien valida: | Gabriela Campos Eufrazio |
| Puesto nominal de quien valida: | Jefe de Unidad Departamental "B" |
| Firma de quien valida: | |



| Diagrama de Flujo | |
|---|---------------------|
| Publicación en el portal, Plataforma Nacional de Transparencia y CIMTRA | COCI-DTBP-PRO-00-03 |

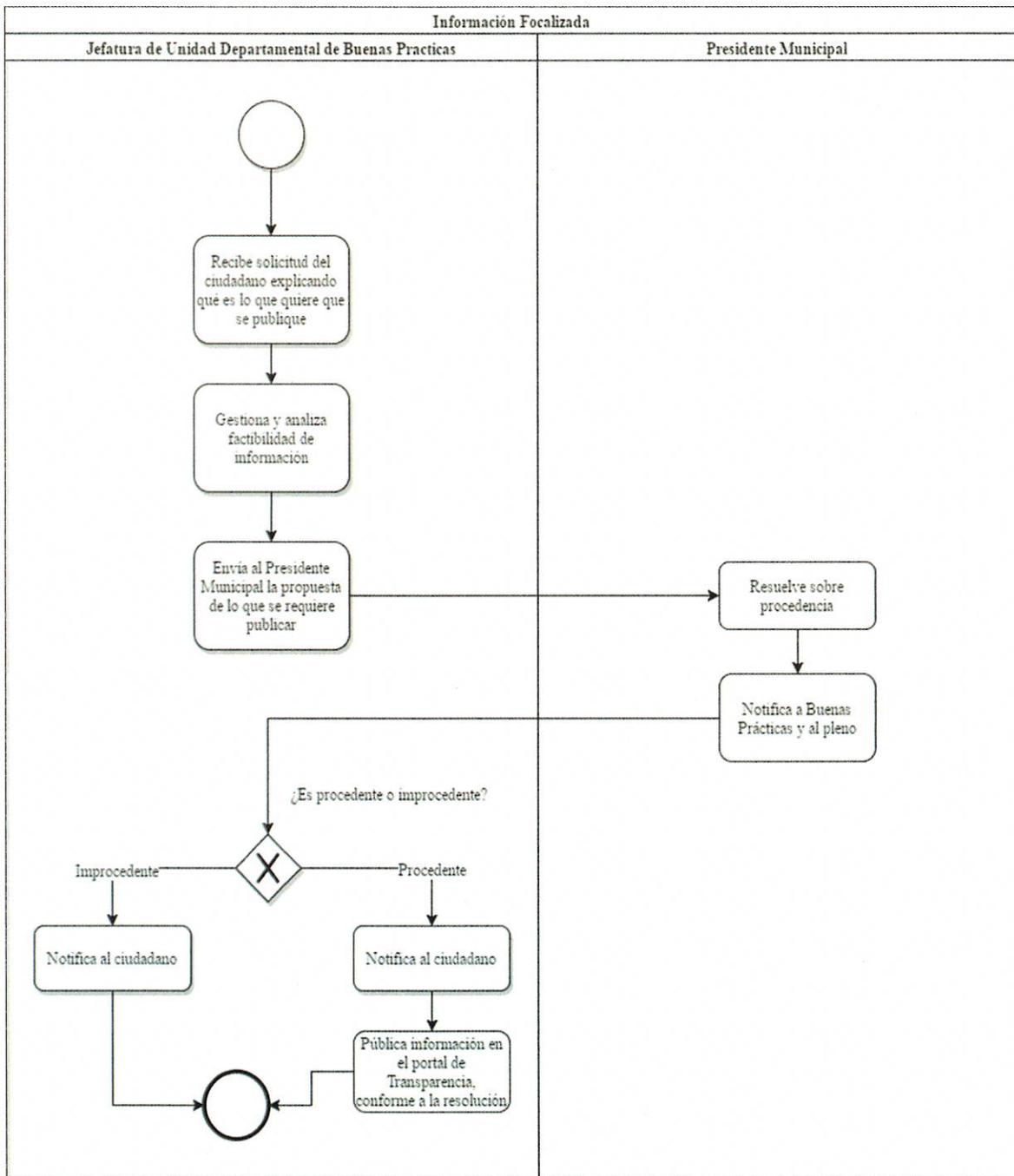




| Identificación Organizacional | |
|--------------------------------------|---|
| Coordinación o Dependencia: | Contraloría Ciudadana |
| Dirección: | Dirección de Transparencia y Buenas Prácticas |
| Jefatura: | Jefatura de Unidad Departamental de Buenas Prácticas |
| Procedimiento: | Información Focalizada |
| Código de procedimiento: | COCI-DTBP-PRO-00-04 |
| Insumo(s): | Recibe solicitud explicando lo que quiere que se publique |
| Salida(s): | Carga información al portal |

| Cuadro de Control | |
|---|--|
| Fecha de documentación: | 23 de Marzo de 2017 |
| Nombre de quien documenta: | María del Rocío López García |
| Puesto nominal de quien documenta: | Auxiliar Administrativo "C" |
| Firma de quien documenta: |  |
| Fecha de validación: | 29 de Marzo de 2017 |
| Nombre de quien valida: | Andrea Aquino Rizo |
| Puesto nominal de quien valida: | Jefe de Unidad Departamental "C" |
| Firma de quien valida: |  |

| Diagrama de Flujo | |
|------------------------|---------------------|
| Información Focalizada | COCI-DTBP-PRO-00-04 |

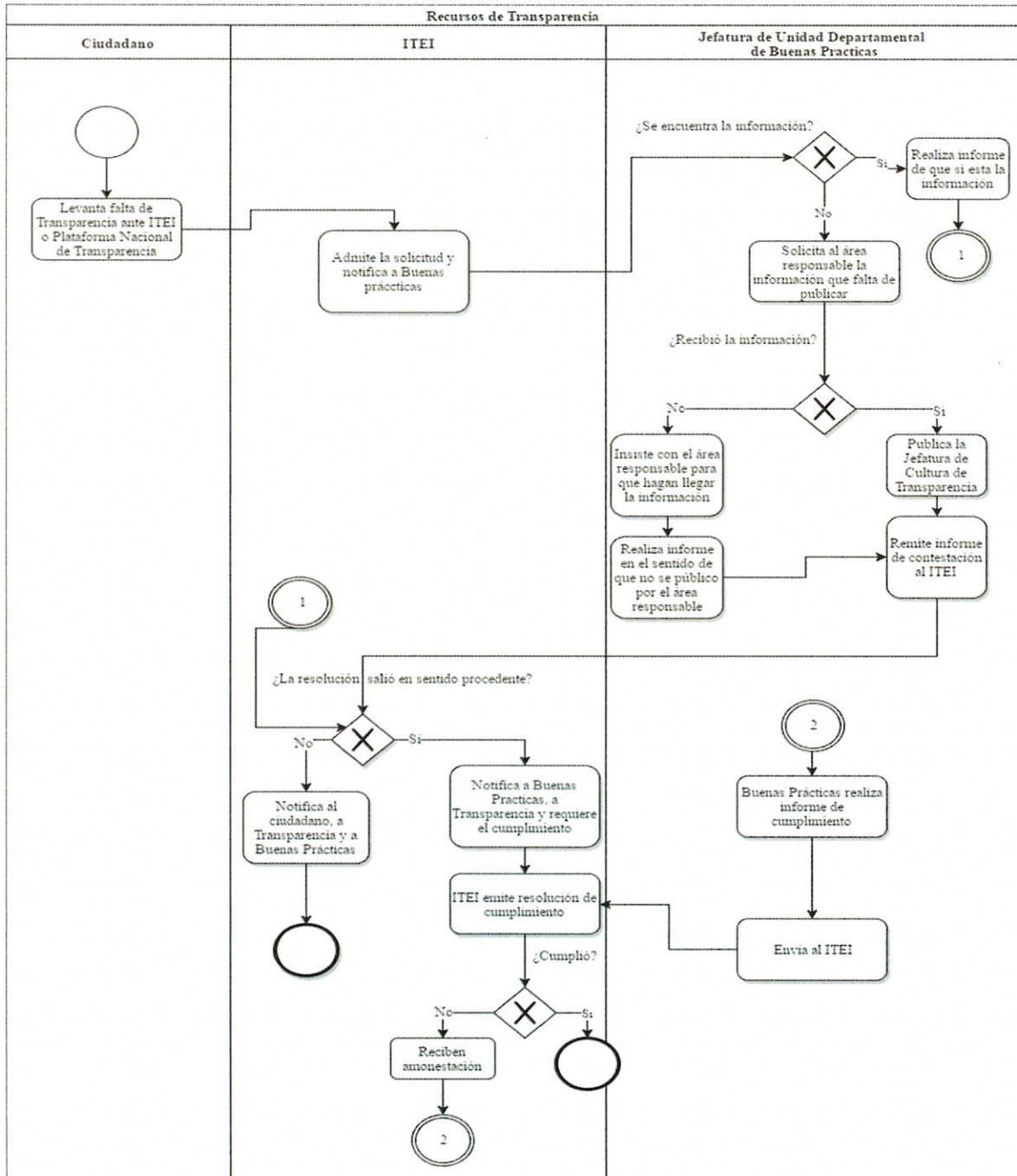




| Identificación Organizacional | |
|--------------------------------------|--|
| Coordinación o Dependencia: | Contraloría Ciudadana |
| Dirección: | Dirección de Transparencia y Buenas Prácticas |
| Jefatura: | Jefatura de Unidad Departamental de Buenas Prácticas |
| Procedimiento: | Recursos de Transparencia |
| Código de procedimiento: | COCI-DTBP-PRO-00-05 |
| Insumo(s): | Levanta falta de Transparencia ante ITEI |
| Salida(s): | Realiza informe de cumplimiento |

| Cuadro de Control | |
|---|----------------------------------|
| Fecha de documentación: | 23 de Marzo de 2017 |
| Nombre de quien documenta: | María del Rocío López García |
| Puesto nominal de quien documenta: | Auxiliar Administrativo "C" |
| Firma de quien documenta: | |
| Fecha de validación: | 29 de Marzo de 2017 |
| Nombre de quien valida: | Andrea Aquino Rizo |
| Puesto nominal de quien valida: | Jefe de Unidad Departamental "C" |
| Firma de quien valida: | |

| Diagrama de Flujo | |
|----------------------------------|----------------------------|
| Recursos de Transparencia | COCI-DTBP-PRO-00-05 |

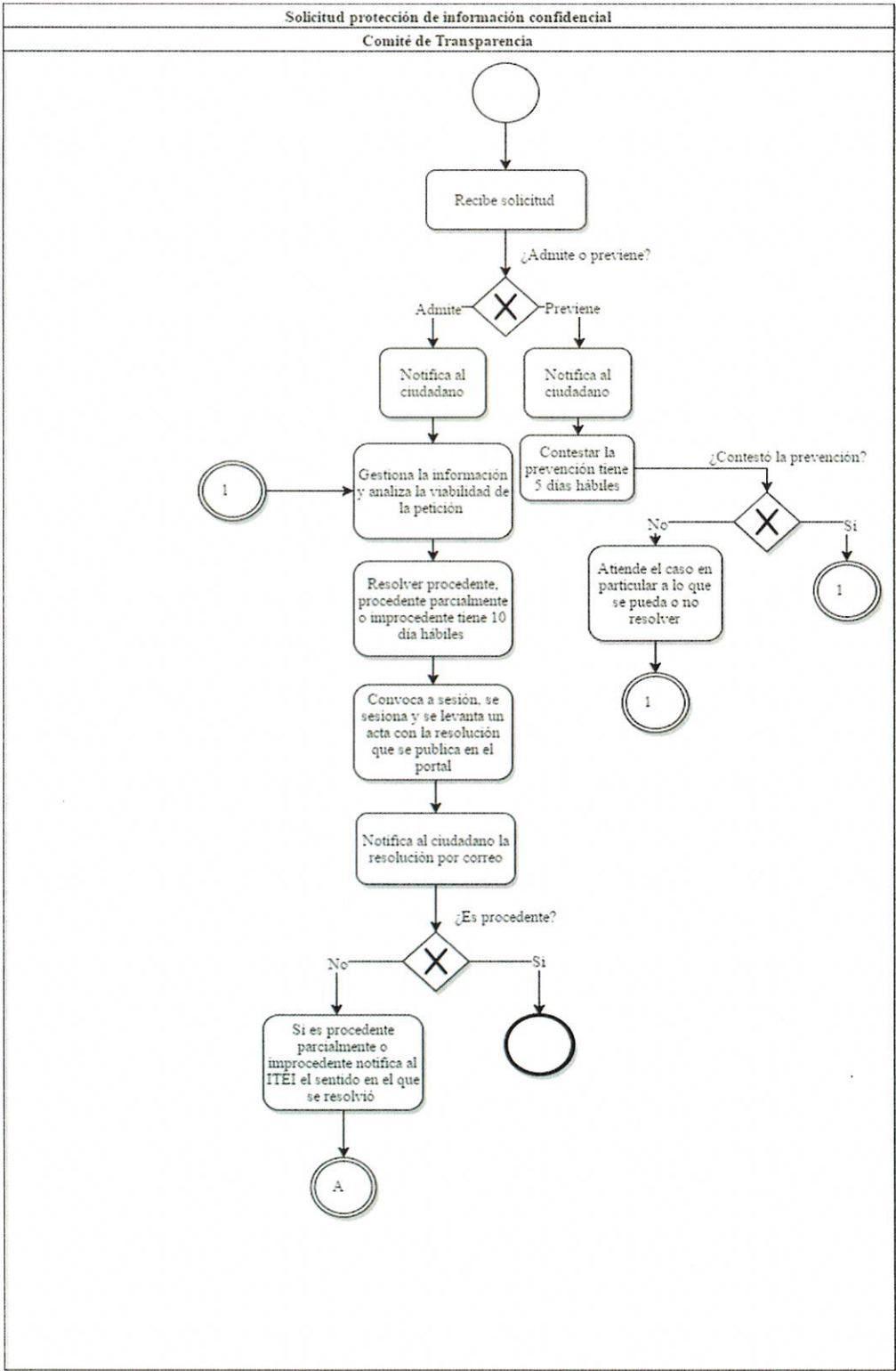


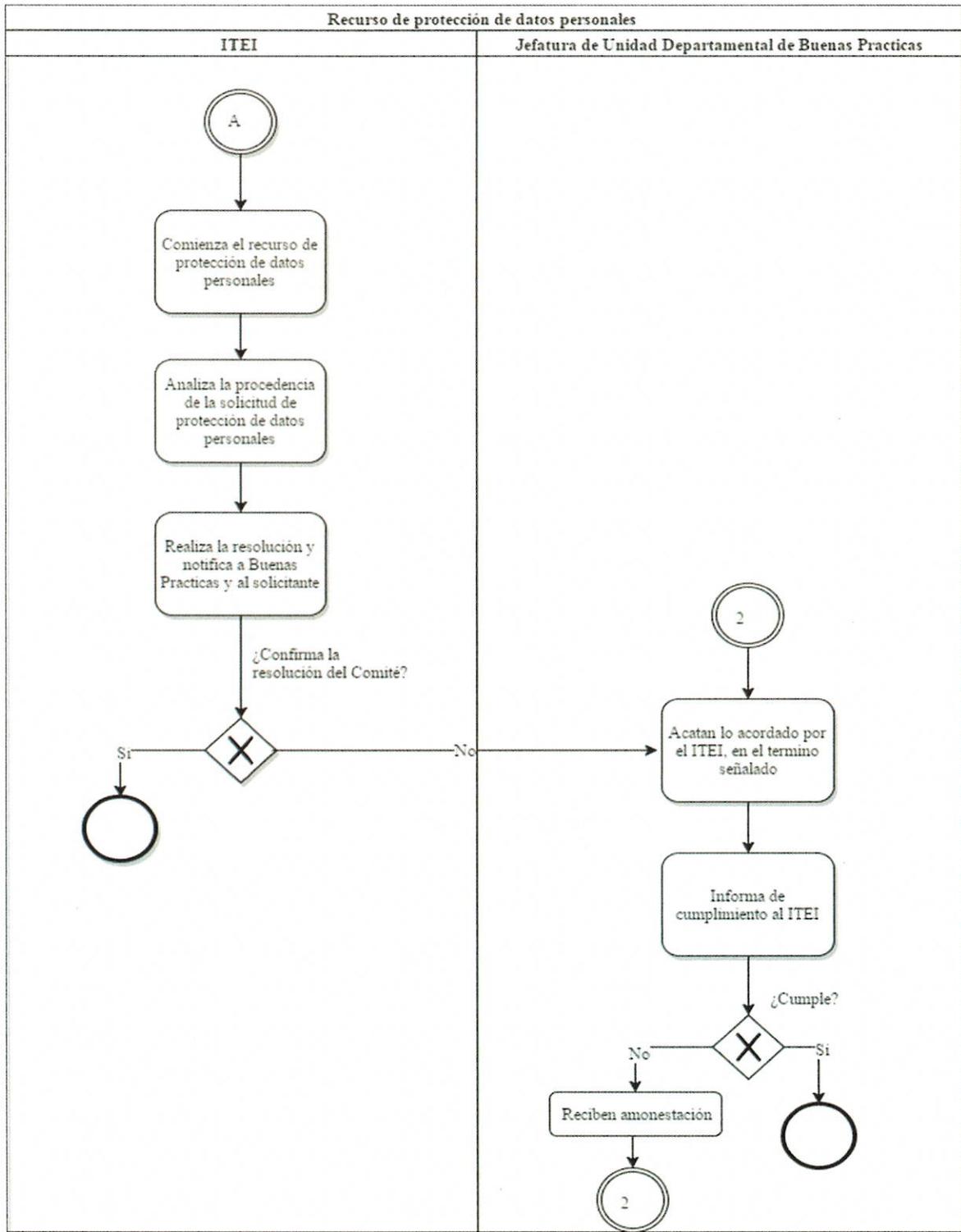


| Identificación Organizacional | |
|--------------------------------------|--|
| Coordinación o Dependencia: | Contraloría Ciudadana |
| Dirección: | Dirección de Transparencia y Buenas Prácticas |
| Jefatura: | Jefatura de Unidad Departamental de Buenas Prácticas |
| Procedimiento: | Solicitud protección de datos personales |
| Código de procedimiento: | COCI-DTBP-PRO-00-06 |
| Insumo(s): | Recibe solicitud de protección de datos personales |
| Salida(s): | Informa el cumplimiento al ITEI |

| Cuadro de Control | |
|---|----------------------------------|
| Fecha de documentación: | 23 de Marzo de 2017 |
| Nombre de quien documenta: | María del Rocío López García |
| Puesto nominal de quien documenta: | Auxiliar Administrativo "C" |
| Firma de quien documenta: | |
| Fecha de validación: | 29 de Marzo de 2017 |
| Nombre de quien valida: | Andrea Aquino Rizo |
| Puesto nominal de quien valida: | Jefe de Unidad Departamental "C" |
| Firma de quien valida: | |

| | |
|---|----------------------------|
| Diagrama de Flujo | |
| Solicitud protección de información confidencial | COCI-DTBP-PRO-00-06 |

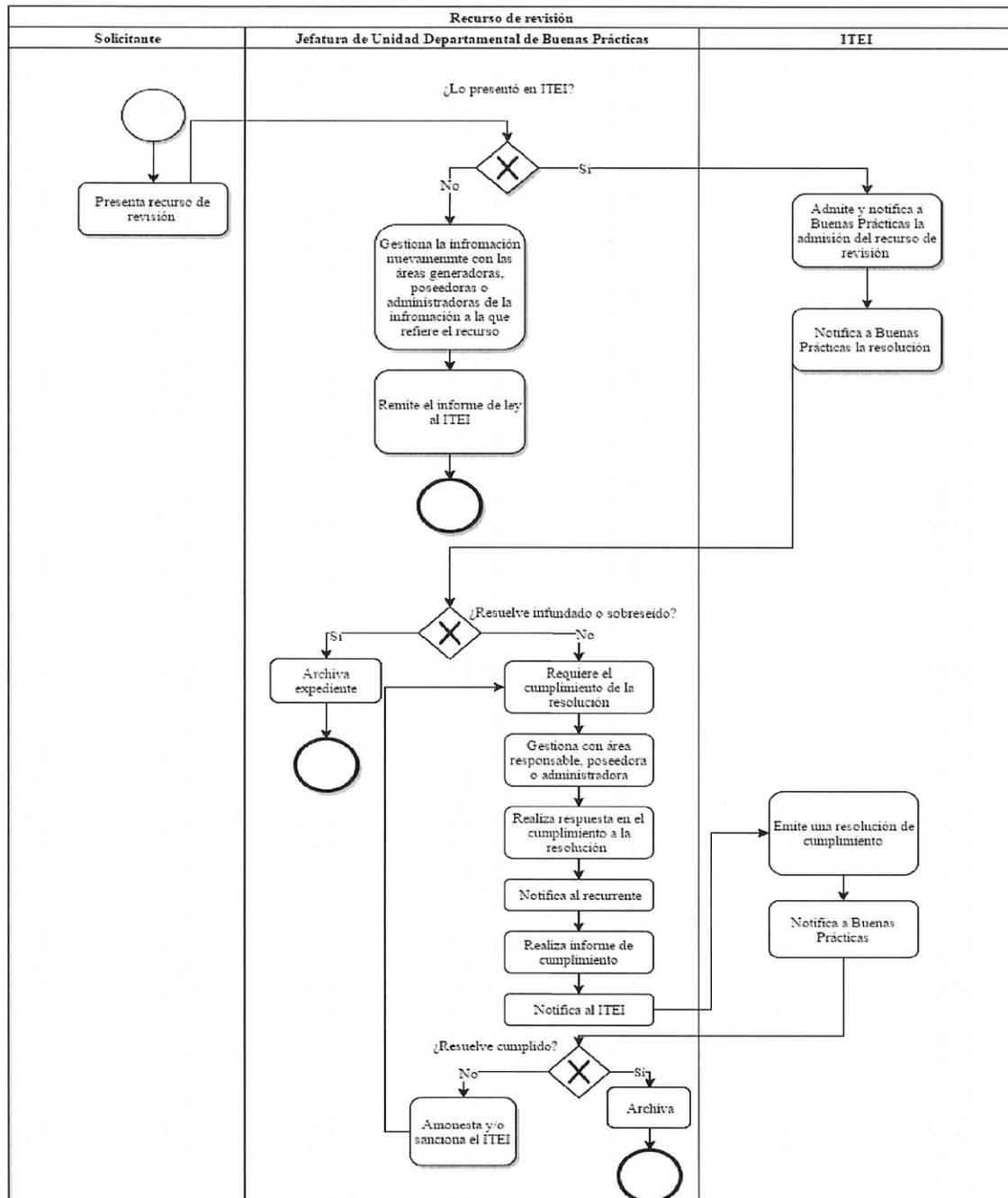




| Identificación Organizacional | |
|--------------------------------------|--|
| Coordinación o Dependencia: | Contraloría Ciudadana |
| Dirección: | Dirección de Transparencia y Buenas Prácticas |
| Jefatura: | Jefatura de Unidad Departamental de Buenas Prácticas |
| Procedimiento: | Recurso de revisión |
| Código de procedimiento: | COCI-DTBP-PRO-00-07 |
| Insumo(s): | Presenta recurso de revisión |
| Salida(s): | Emite resolución de cumplimiento |

| Cuadro de Control | |
|---|--|
| Fecha de documentación: | 23 de Marzo de 2017 |
| Nombre de quien documenta: | María del Rocío López García |
| Puesto nominal de quien documenta: | Auxiliar Administrativo "C" |
| Firma de quien documenta: |  |
| Fecha de validación: | 29 de Marzo de 2017 |
| Nombre de quien valida: | Andrea Aquino Rizo |
| Puesto nominal de quien valida: | Jefe de Unidad Departamental "C" |
| Firma de quien valida: |  |

| | |
|--------------------------|---------------------|
| Diagrama de Flujo | |
| Recurso de revisión | COCI-DTBP-PRO-00-07 |





3. Formatos de Procedimientos

| Pág. | Nombre del Formato | Código del Formato |
|------|----------------------------------|--------------------|
| 22 | Recibo de entrega de información | COCI-DTBP-F-00-01 |
| 23 | Solicitud de información pública | COCI-DTBP-F-00-02 |

Código del formato.

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



| Formato | |
|----------------------------------|-------------------|
| Recibo de entrega de información | COCI-DTBP-F-00-01 |

Gobierno Municipal de Guadalajara

Dirección de Transparencia y Buenas Prácticas

Recibo de Entrega de Información

Fecha: _____

Nombre del Solicitante o Autorizado _____

Número de expediente DTB _____ Número de folio INFOMEX _____

Fecha y número de folio de recibo de pago ante Tesorería _____

Responsable de la entrega: _____

Documentos entregados

| <i>Documentos</i> | |
|--------------------------|--|
| <i>Copia simple</i> | |
| <i>Copia Certificada</i> | |
| <i>Disco Compacto</i> | |

Nombre y firma de quien recibe:

Mapa o cruce de las calles del domicilio, esto para efectos de notificación.



Referencia:



¿Cómo solicitar información?

Solicitud de información vía Electrónica

1.-Para ingresar una solicitud de información por vía electrónica deberá registrarse vía internet en el sistema INFOMEX.

- 1.-Ingrese a www.infomexjalisco.org.mx
- 2.-El sistema le solicitará registrarse por única ocasión, es importante que anote en lugar seguro el nombre de usuario y contraseña que registra.
- 3.-Una vez registrado, el sistema lo guiará para presentar de manera exitosa su solicitud. El sujeto obligado que elija contestará la solicitud por la misma vía en un periodo máximo de cinco días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la presentación de la solicitud.
- 4.-Para dar seguimiento a la respuesta deberá ingresar a la misma página con su nombre de usuario y contraseña.

Solicitud de información manual

Para ingresar solicitud de manera directa, deberá presentarse a las oficinas de la Unidad de Transparencia ubicadas en 5 de Febrero #249 Unidad Administrativa Reforma 2do. piso, Colonia Las Conchas, en Guadalajara, Jalisco, de lunes a viernes de 9:00 a 15:00 hrs. donde le brindaremos la asesoría y orientación necesarias.

Asimismo podrá presentar su solicitud de información previamente elaborada, la cual deberá contener nombre, autorizados para recibir información, teléfono, domicilio o correo electrónico para recibir notificaciones, teléfono, describir de manera clara la información que requiere (proporcionando el mayor número de datos que favorezcan la localización) y manifestar en el formato en que se requiere, es decir, copia simple, certificada, etc.
En nuestras oficinas contamos con formato establecido para que ingrese la solicitud.

Recurso de Revisión

En caso de que no reciba respuesta en tiempo y forma, o que no esté conforme con la misma podrá acudir al Instituto de Transparencia e Información Pública de Jalisco; para interponer Recurso de Revisión, el cual se encuentra ubicado en Av. Ignacio Vallarta 1312, Americana, 44160, Guadalajara, Jalisco. Tel. 3630 5745, asimismo podrá interponerlo en las oficinas de la Unidad de Transparencia ubicadas en 5 de Febrero #249 Unidad Administrativa Reforma, 2do. Piso, Colonia Las Conchas, en Guadalajara, Jalisco, de lunes a viernes de 9:00 a 15:00 hrs.

Manifiesto expresamente mi voluntad y conformidad de recibir todas las notificaciones relativas a la presente solicitud, en la dirección de correo electrónico señalada en el apartado correspondiente de este formato guía, en el entendido que en caso de no revisarlo dicha omisión será en mi perjuicio.

Acepto _____

La dirección de correo electrónico a la cual el solicitante puede comunicarse vía electrónica para aclarar, subsanar o cumplir cualquier requerimiento es la siguiente: transparencia@guadalajara.gob.mx

En caso de que la presente solicitud de información sea recurrida ante el Instituto de Transparencia e Información Pública del Estado de Jalisco, la dirección de correo electrónico para realizar cualquier comunicación, notificación, requerimiento es la siguiente: transparencia@guadalajara.gob.mx

4. Glosario

Amonestación: Advertencia severa que se dirige a alguien.

Competente: Que es adecuado o suficiente para algo.

Confidencial: Es la propiedad de la información, por la que se garantiza que está accesible únicamente a personal autorizado a acceder a dicha información.

Estadística: Ciencia que utiliza conjuntos de datos numéricos para obtener, a partir de ellos, inferencias basadas en el cálculo de probabilidades.

Factible: Que puede ser hecho o que es fácil de hacer.

Improcedente: Que no se ajusta a la ley o al procedimiento judicial.

Incompetencia: Carencia de capacidad para hacer cierta cosa, especialmente para realizar un trabajo u ocupar un puesto.

Inexistencia: Es una figura doctrinal que determina la plena ineficacia del acto jurídico que carece de alguno de los elementos esenciales impuestos por la norma.

ITEI: Instituto de Transparencia, Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Jalisco.

Procedente: Que es conforme a la moral, a la lógica o a lo que dispone la ley u otro reglamento.

Recopilar: Juntar o reunir varias cosas dispersas, bajo un criterio que dé unidad al conjunto.

Recurrente: Que ocurre, aparece o se realiza con cierta frecuencia o de manera iterativa.

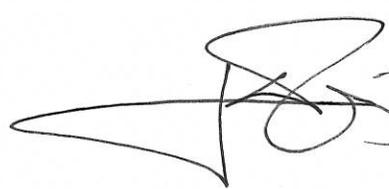
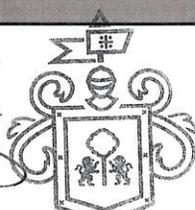
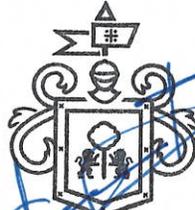
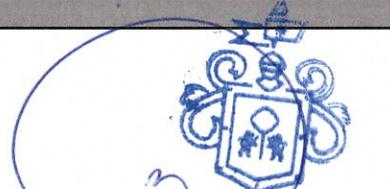
Remitir: Enviar o mandar una cosa a un lugar o a una persona.

SIRES: Sistema de consulta en línea de reportes de solicitudes de información

Sobreseído: Es un tipo de resolución judicial que dicta un juez o un tribunal, suspendiendo un proceso por falta de causas que justifiquen la acción de la justicia.

Viabilidad: Posibilidad de que una cosa sea realizada.

5. Autorizaciones

| | |
|---|---|
| Autorización | |
|   Gobierno de Guadalajara Presidencia Municipal Ing. Enrique Alfaro Ramírez Presidente Municipal | |
| Autorización | Visto bueno |
|   Gobierno de Guadalajara Mtro. Agustín Araujo Padilla Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental |   Gobierno de Guadalajara Ignacio Lapuente Rodarte Contraloría Ciudadana Contralor |
| Asesoría y supervisión | Elaboración |
|   Gobierno de Guadalajara Ing. Saúl Eduardo Jiménez Camacho Dirección de Innovación Gubernamental Jefe de Unidad Departamental de Gestión de la Calidad Dirección de Innovación Gubernamental |   Gobierno de Guadalajara Aranzazu Méndez González Dirección de Transparencia y Buenas Prácticas Dirección de Transparencia y Buenas Prácticas Contraloría Ciudadana |