SUPLEMENTO. Tomo V. Ejemplar 27. Novena Sección. Año 100. 20 de octubre de 2017

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. SECRETARÍA GENERAL. DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNOS DE SEGURIDAD CIUDADANA

D I R E C T O R I O

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
Mirna Lizbeth Oliva Gómez
Karla Alejandrina Serratos Ríos
Gloria Adriana Gasga García
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

Fecha de publicación: 20 de octubre de 2017

SUMARIO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. SECRETARÍA GENERAL. DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNOS DE SEGURIDAD CIUDADANA

Secretaría General
Guadalajara

Manual de **Procedimientos**

SEGE-DAIN-MP-00-0317

Fecha de elaboración: Marzo 2017

Fecha de actualización: N/A

Versión: 0

Dirección de Asuntos Internos
de Seguridad Ciudadana de Guadalajara

Gobierno de
Guadalajara

Índice

A. Presentación 2
B. Políticas Generales de uso del Manual de Procedimientos 3
C. Objetivos del Manual de Procedimientos 4
1. Inventario de Procedimientos 5
2. Diagramas de Flujo 6
3. Formatos de Procedimientos 10
4. Glosario 14
5. Autorizaciones 16

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
- Jefatura 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:

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 (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.

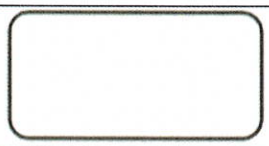
1. Inventario de Procedimientos

Procedimiento	Código	Pág.
Atención de quejas ciudadanas en contra de elementos de la Comisaría Preventiva Municipal de Guadalajara	SEGE-DAIN-PRO-00-01	7

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:	Secretaría General
Dirección:	Director de Asuntos Internos
Procedimiento:	Atención de quejas ciudadanas en contra de elementos de la Comisaría Preventiva Municipal de Guadalajara
Código de procedimiento:	SEGE-DAIN-PRO-00-01
Insumo(s):	Queja Ciudadana
Salida(s):	Proyecto de resolución

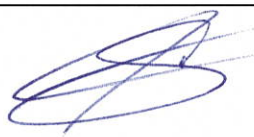
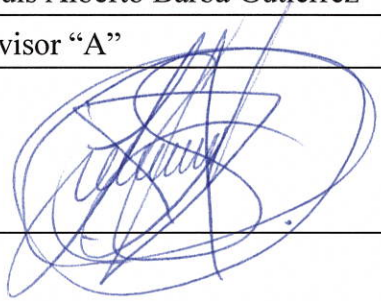
Cuadro de Control	
Fecha de documentación:	10 de Marzo de 2017
Nombre de quien documenta:	Mtro. Alejandro Iñiguez Vargas
Puesto nominal de quien documenta:	Jefe de Departamento "B"
Firma de quien documenta:	
Fecha de validación:	31 de Marzo de 2017
Nombre de quien valida:	Lic. Luis Alberto Barba Gutiérrez
Puesto nominal de quien valida:	Supervisor "A"
Firma de quien valida:	

Diagrama de Flujo	
Atención de quejas ciudadanas en contra de elementos de la Comisaría Preventiva Municipal de Guadalajara (Pag. 1)	SEGE-DAIN-PRO-00-01

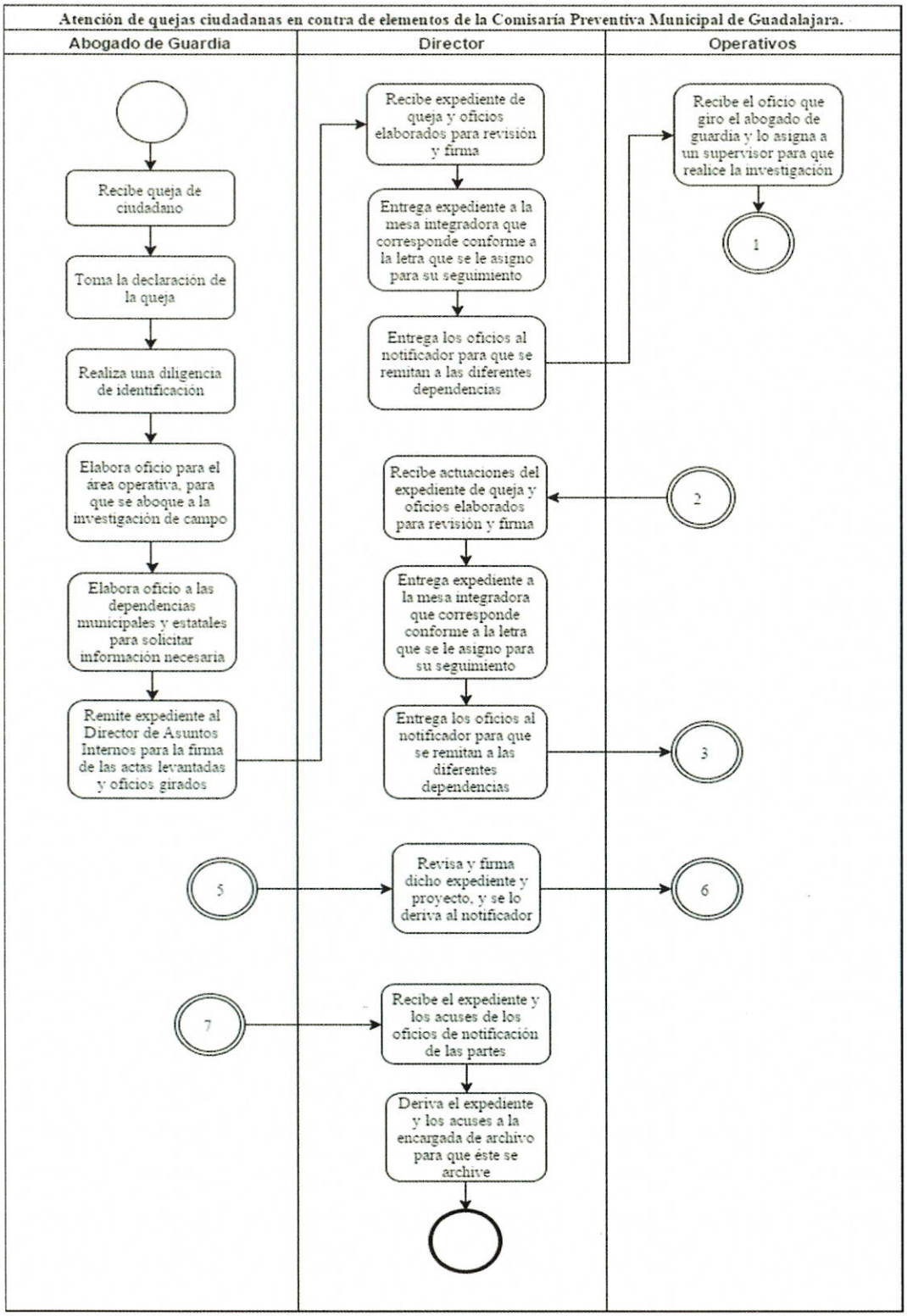
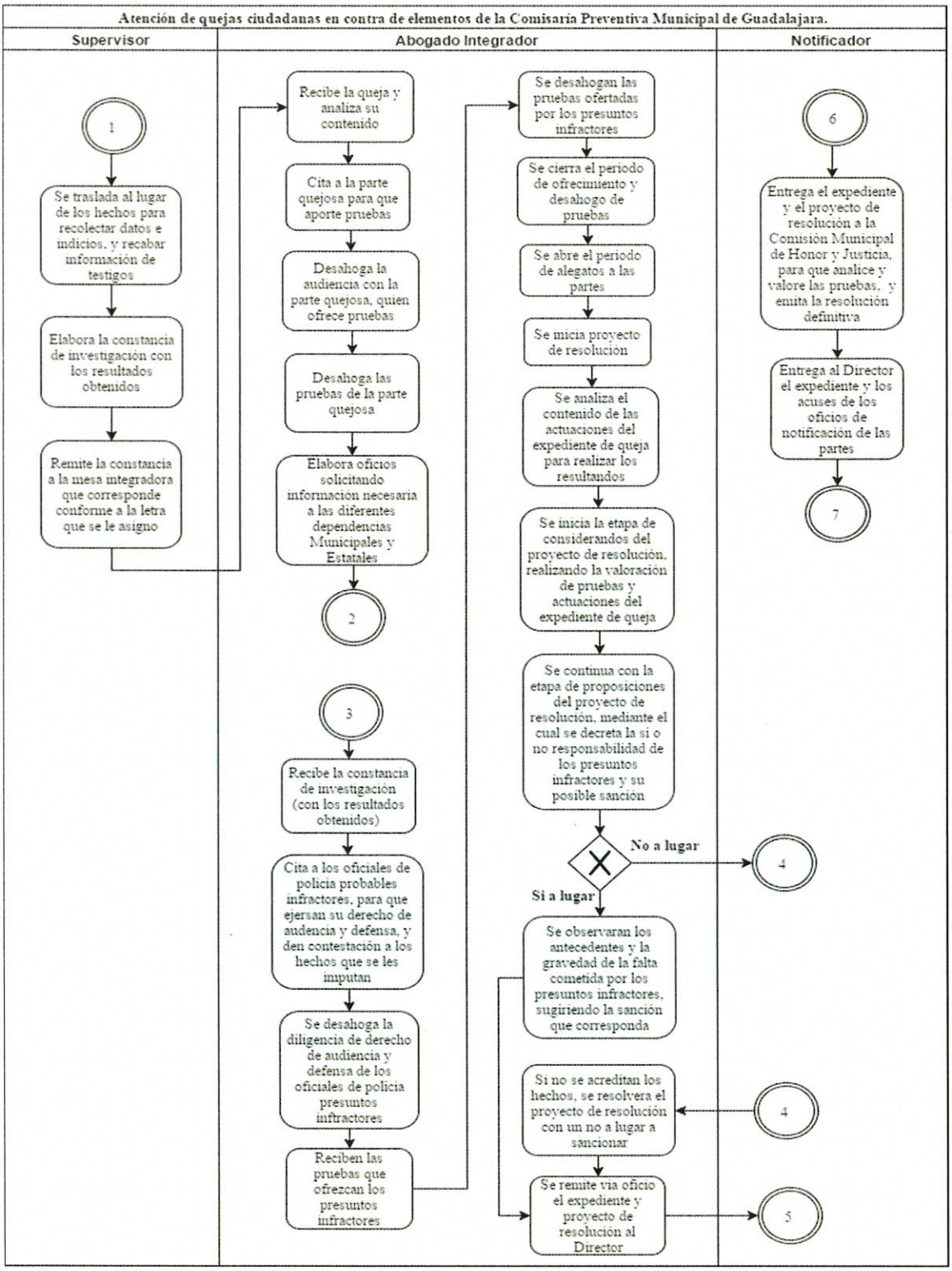


Diagrama de Flujo	
Atención de quejas ciudadanas en contra de elementos de la Comisaría Preventiva Municipal de Guadalajara (Pag. 2)	SEGE-DAIN-PRO-00-01



3. Formatos de Procedimientos

Pág.	Nombre del Formato	Código del Formato
11	Queja ciudadana	SEGE-DAIN-F-00-01

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	
Queja ciudadana (Pag. 1)	SEGE-DAIN-F-00-01

DECLARA UNA PERSONA COMPARECIENTE EN SU CARÁCTER DE QUEJOSO.- En la ciudad de Guadalajara. Jalisco, siendo las **00:00 cero horas con cero minutos, del día 00 cero de marzo del año 2017 dos mil diecisiete, ante el suscrito, MAESTRO. JUAN JOSÉ RAZO VIZCARRA. Director de Asuntos Internos de Seguridad Ciudadana del H. Ayuntamiento Constitucional de Guadalajara,** quien legalmente actúa en unión de sus testigos de asistencia, el **Abogado xxxxxxxxxxxxxxxxxxx y xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx**, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1, 2, 6, 14 y 15 fracción V del Reglamento para Vigilar la Actuación de los Elementos de la Secretaria de Seguridad Ciudadana de Guadalajara, procede a tomarle la declaración a una persona compareciente, la cual es debidamente advertida y protestada en los términos de ley para conducirse con verdad, a lo que enterada que fue protestó así hacerlo y por sus generales manifestó llamarse: - **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, mexicana soltera, de 40 cuarenta años de edad, de ocupación comerciante originaria de la ciudad de Zapopan, Jalisco y vecina del municipio de Guadalajara. Jalisco, quien manifiesta saber leer y escribir, virtud de haber cursado la educación secundaria, con domicilio que obra en sobre por separado, en razón de la secrecía y confiabilidad que deben tener las quejas y con fundamento en lo dispuesto en el artículo 10 apartado A, fracción VI del Reglamento para Vigilar la Actuación de los Elementos de la Secretaria de Seguridad Ciudadana de Guadalajara, quien se identifica con la credencial emitida por el IFE, con número de folio: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y sin más que agregar al presente, narro los siguientes:- -

- - - - - - - - - - - - - - - - - - **H E C H O S** - - - - - - - - - - - - - - - - - -

- - - - - - - "La de la voz me encontraba en xxx. Siendo todo lo que tengo que manifestar en este momento...". -

Formato	
Queja ciudadana (Pag. 2)	SEGE-DAIN-F-00-01

- **ACTO CONTINUO, SE LE PREGUNTA A LA QUEJOSA SI CUENTA CON ELEMENTOS DE PRUEBA PARA ACREDITAR LOS HECHOS NARRADOS.** A lo que contesta: "QUE SI". - En este acto se hace saber a la quejosa, que se le asigna como fecha, el día **00 cero de marzo del 2017 DOS MIL DIECISIETE, A LAS 00:00 CERO HORAS CON CERO MINUTOS**, en el cual se le concede el termino de 5 cinco días hábiles, para exhibir las pruebas que considere pertinentes con el abogado integrador correspondiente al procedimiento que nos ocupa, apercibiéndolo que, en caso de no comparecer a la cita señalada el día y hora de la misma, sin motivo justificado, se le tendrán por no presentada prueba alguna, entendiéndose su falta de interés jurídico, lo anterior de acuerdo al numeral 304 del Código de Procedimientos Civiles para el Estado de Jalisco, de aplicación supletoriamente al Reglamento para Vigilar la Actuación de los Elementos de la Secretaria de Seguridad Ciudadana de Guadalajara.- -

- - - - - - **SE LE REQUIERE** para que señale domicilio para recibir notificaciones en este municipio de Guadalajara, de acuerdo al artículo 109 de Código de Procedimientos Civiles del Estado de Jalisco, apercibido que en caso de no hacerlo o que resulte falso el domicilio otorgado, todas las posteriores notificaciones aun las de carácter personal se realizaran por lista, la cual se fijara en lugar visible y de fácil acceso en esta Dirección, lo anterior con fundamento en lo dispuesto por los artículos 107, 108, 109, 118 y 124 del Código de Procedimientos Civiles del Estado de Jalisco, aplicado supletoriamente al Reglamento para Vigilar la Actuación de los Elementos de la Secretaria de Seguridad Ciudadana de Guadalajara, en relación con los artículos 16 y 39 de dicho Reglamento. **HACIENDO REFERENCIA QUE ES EL QUE OBRA EN HOJA POR SEPARADO** *(Formato de datos personales)*. - En este momento se le hace saber a la ciudadana quejosa, que acatando a lo dispuesto por el artículo 14, fracciones V y VI de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, así como los artículos 2, fracción II, 17 apartado 1, fracción I, incisos c y g, fracción IV y VI, 18, apartado 1 fracción I y II de la Ley de Transparencia del Estado de Jalisco, se le conmina al quejoso para los efectos de que manifieste si otorga o no permiso para que su información personal sea publicada en los términos de ley, indicándole

Formato	
Queja ciudadana (Pag. 3)	SEGE-DAIN-F-00-01

que en caso de negativa la misma se considerara información reservada en los términos de los numerales antes invocados; a lo que manifiesta que **no** otorga dicha autorización y firmando de conformidad. - Se da por concluida la presente diligencia, haciéndole saber a la ciudadana quejoso (a) que tiene el derecho de acudir ante otras autoridades competentes para que actúen dentro de lo que a derecho corresponda, así mismo el ciudadano se da por enterado de la totalidad del contenido de la presente acta. Firmando al calce y al margen del presente, previa lectura, junto con los testigos de asistencia con los que legalmente se actúa. -

LA QUEJOSA: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

DIRECTOR DE ASUNTOS INTERNOS DE SEGURIDAD CIUDADANA DE GUADALAJARA.

MAESTRO. JUAN JOSÉ RAZO VIZCARRA.

Abogado XXXXXXXXXXXXXXXXX Abogado XXXXXXXXXXXXXXXXX

T. DE A. T. DE A.

4. Glosario

Acuerdo. Resolución mediante la cual se pronuncia la Dirección de Asuntos Internos sobre peticiones de las partes, resolviendo las incidencias o cuestiones diversas del asunto principal que surgen a lo largo del procedimiento administrativo de queja.

Alegatos. Consiste en las manifestaciones que realizan las partes respecto del contenido de las actuaciones que obran en el procedimiento administrativo.

Apertura de la etapa de alegatos. Consiste en un acuerdo por medio del cual se informa a las partes, que se es el momento de realizar sus manifestaciones respecto de lo que esta actuado en el expediente.

Auto. Es un mandato realizado por la Dirección de Asuntos Internos, también llamado sentencia interlocutoria, pronunciándose sobre peticiones hechas por las partes, que son diversas al asunto principal, mismas que van acompañadas de un razonamiento jurídico.

Cierre de la etapa de alegatos. Consiste en un acuerdo por medio del cual se informa a las partes, que se terminó el tiempo para realizar sus manifestaciones respecto del contenido del procedimiento administrativo que se esté siguiendo.

Cierre de la etapa de ofrecimiento y desahogo de pruebas. Consiste en un acuerdo por medio del cual se informa a las partes, que se terminó el tiempo para ofrecer y desahogar pruebas.

Citatorio. Escrito o documento por medio del cual se convoca a una persona con el fin de comparecer o de presentarse ante la autoridad administrativa, con el fin de apoyar en la búsqueda de la verdad de los hechos que se investiguen, por medio de la cual rendirá declaración respecto de tales hechos.

Comisión Municipal de Honor y Justicia. Es la Comisión encargada de realizar la resolución final, mediante la cual analiza el contenido del proyecto de resolución del procedimiento administrativo, valoran las pruebas y se determina la si o no responsabilidad de los oficiales probables infractores, haciendo las proposiciones necesarias en caso de no ha lugar o si ha lugar a sancionar, así como quien realiza la notificación de las resoluciones a las partes.

Constancia de Identificación. Actuación por medio de la cual la parte ofendida (quejosa) identifica a las personas que participaron en los hechos y le causaron los agravios de los que se duele.

Constancia de Investigación. Es el informe que contiene los resultados que se obtuvieron en la investigación de campo, la cual señala indicios, testimonios e información relacionada con los hechos que son materia del procedimiento administrativo de queja.

Derecho de Audiencia y Defensa. Es el derecho que tiene la parte presunta infractora, para dar contestación a los hechos que se le imputan y defenderse de los mismos, realizando el ofrecimiento de pruebas para acreditar su dicho.

Desahogo de pruebas. Etapa procesal por medio de la cual se lleva a cabo una diligencia dentro del procedimiento administrativo o judicial, por medio del cual se obtiene la información necesaria para acreditar los hechos, ejemplo, de un testimonio, se realiza la declaración del testigo y de dicha declaración se obtiene información de los hechos que se investigan, información que puede beneficial a una de las partes y a otra no, así como puede beneficiar o no a ambas partes.

Dirección de Asuntos Internos de Seguridad Ciudadana. Es la dirección encargada de recibir las quejas ciudadanas en contra de los elementos de la Comisaría de la Policía Preventiva Municipal e incoar los procedimientos administrativos que resulten de dichas quejas o denuncias ciudadanas.

Medios de Prueba. Cualquier medio que permite esclarecer un hecho controvertido, como pueden ser: Testimonios, documentos, fotografías, videos, etc.

Notificación. Acto jurídico por el cual se comunica legalmente a una persona una resolución judicial para que actúe procesalmente en el Procedimiento Administrativo o juicio mediante los actos que la ley pone a su disposición.

Ofrecimiento de pruebas. Etapa procesal por medio de la cual las partes de un procedimiento ofrecen las pruebas con las que cuentan para acreditar su dicho, como lo pueden ser: Testigos, documentos, fotografías, videos, etc.

Parte presunta infractora. Persona que es señalada por la parte quejosa, como el responsable de los hechos de los que se duele.

Parte quejosa. Persona que presentan una queja ante una autoridad administrativa o judicial.

Proyecto de resolución. Es una resolución previa, mediante la cual se analiza el contenido del procedimiento administrativo, valoran pruebas y se determina la si o no responsabilidad de los oficiales probables infractores.

Queja. Medio por el cual una persona puede presentar su inconformidad para la defensa de sus derechos sociales.

Término. Consiste en el tiempo que legalmente se necesita para el procedimiento administrativo y cada etapa procesal, mismo que debe ser cumplido por la autoridad y las partes del procedimiento.

5. Autorizaciones

Autorización	
Ing. Enrique Alfaro Ramírez **Presidente Municipal**	
Autorización	**Visto bueno**
Mtro. Agustín Araujo Padilla **Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental**	Lic. Juan Enrique Ibarra Pedroza **Secretaría General**
Asesoría y supervisión	**Elaboración**
Ing. Saúl Eduardo Jiménez Camacho **Jefe de Unidad Departamental de Gestión de la Calidad** **Dirección de Innovación Gubernamental**	Mtro. Juan José Razo Vizcarra **Dirección de Asuntos Internos**