

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE GUADALAJARA

P R E S E N T E

El que suscribe, Regidor Juan Alberto Salinas Macías, integrante del Ayuntamiento Constitucional de Guadalajara, con fundamento en los artículos 41, fracción II, 50, fracción I, y demás relativos de la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco, así como en los artículos 87, 88, 90, 91 y 92 del Código de Gobierno Municipal de Guadalajara, someto a la consideración de este Pleno la presente INICIATIVA DE ACUERDO CON TURNO A COMISIÓN que tiene por objeto adoptar mejores prácticas en materia de servicios públicos digitales e instruir la elaboración de un Manual de Servicios Digitales para el Municipio de Guadalajara, al tenor de la siguiente:

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I. MARCO NORMATIVO

El derecho de toda persona a conocer, así como la obligación de las autoridades de garantizar su ejercicio efectivo, encuentra sustento en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM).¹ El propio precepto ordena al Estado garantizar el derecho de acceso a las tecnologías de la información y comunicación, incluido el acceso a la banda ancha, internet y, en la actualidad, también debe conceptualizar los modelos generativos, predictivos y de control.

Desde la perspectiva operativa, la Carta Magna obliga a todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, a promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos conforme a los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad, lo que comprende el diseño de servicios públicos accesibles y no discriminatorios, diseñados preferentemente con capacidades públicas en atención a lo dispuesto en materia de eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez,

¹ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (1917), art. 6o.

principios directamente aplicables a la contratación y desarrollo de servicios tecnológicos.²

Conforme a nuestra máxima norma, los tratados internacionales celebrados por el Estado mexicano son Ley Suprema de la Unión.³ En consecuencia, a nivel internacional, se ha reconocido por el Estado mexicano el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos que regula y tutela el derecho a conocer.⁴ En el mismo tenor, la Convención Americana sobre Derechos Humanos, que protegen el derecho a buscar, recibir y difundir información.⁵

La Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción (Convención de Mérida) obliga, en sus artículos 10 y 13, a adoptar medidas para aumentar la transparencia de la administración pública y facilitar el acceso del público a la información, finalidad a la que sirven directamente los servicios digitales bien diseñados. La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, particularmente su Objetivo 16, compromete a la construcción de instituciones eficaces, responsables y transparentes, mientras que la Nueva Agenda Urbana promueve el uso de tecnologías de la información para una gestión municipal abierta, participativa y centrada en las personas.

II. ANTECEDENTES Y CONTEXTO

Las personas esperan, cada vez con mayor intensidad, interactuar con su gobierno a través de canales digitales: sitios web, correo electrónico, trámites en línea y aplicaciones móviles. Cuando estos servicios se diseñan a partir de las necesidades reales de quienes los usan, la entrega de las políticas y programas públicos se vuelve más eficaz y la relación entre la ciudadanía y la autoridad se fortalece. Sin embargo, una proporción significativa de los proyectos digitales gubernamentales se entrega con retraso, excede su presupuesto o, sencillamente, no funciona como debiera.

² Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, arts. 1o y 134.

³ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, art. 133.

⁴ Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (1966), art. 19.

⁵ Convención Americana Sobre Derechos Humanos, art. 13.

Frente a este diagnóstico, diversas administraciones públicas a nivel internacional han adoptado guías de buenas prácticas que ordenan el ciclo completo de diseño, contratación, desarrollo y operación de servicios digitales. Un referente consolidado es el Digital Services Playbook del Gobierno de los Estados Unidos, que sintetiza trece prácticas clave —orientadas a comprender lo que la gente necesita, atender la experiencia completa del usuario, desarrollar con metodologías ágiles, estructurar presupuestos y contratos para la entrega, designar a una persona responsable, elegir tecnología moderna, automatizar pruebas y despliegues, gestionar la seguridad y privacidad mediante procesos reutilizables, decidir con datos y operar de forma abierta por defecto.⁶

Guadalajara cuenta ya con dependencias y herramientas de gobierno digital, pero carece de un instrumento normativo único que estandarice la forma en que se conciben, contratan, construyen y evalúan sus servicios digitales. Esta ausencia abre espacios de discrecionalidad, encarece los desarrollos, propicia la dependencia tecnológica respecto de proveedores específicos y dificulta la rendición de cuentas. La corrupción, entendida como el uso de la función pública para fines distintos a los del servicio, encuentra terreno fértil precisamente donde los procesos no están estandarizados ni son verificables.

La presente iniciativa tiene por objeto que el Ayuntamiento de Guadalajara adopte, como política de gobierno digital, un catálogo de mejores prácticas inspirado en estándares nacionales e internacionales, e instruya a las dependencias competentes la elaboración de un Manual de Servicios Digitales del Municipio de Guadalajara que las traduzca en lineamientos obligatorios de observancia interna.

El Manual deberá ordenarse, como mínimo, en torno a los siguientes ejes adaptados del referente internacional:

1. Diagnosticar el número total y las experiencias de los diversos portales del Ayuntamiento.

⁶ «The Digital Services Playbook — from the U.S. DOGE Service», accedido 21 de julio de 2026, <https://playbook.usds.gov/>.

2. Comprender las necesidades de las personas usuarias mediante un diagnóstico cualitativo y cuantitativo antes de diseñar cualquier servicio.
3. Atender la experiencia completa del usuario, integrando los puntos de contacto digitales y presenciales del trámite o servicio.
4. Hacer los servicios simples, intuitivos y accesibles, conforme a estándares de accesibilidad y lenguaje ciudadano claro.
5. Desarrollar mediante prácticas ágiles e iterativas, con productos mínimos viables y mejoras continuas.
6. Estructurar presupuestos y contratos para favorecer entregas frecuentes, evitar la dependencia tecnológica y conservar la titularidad municipal del software y los datos.
7. Designar a una persona responsable única de cada servicio, con autoridad y rendición de cuentas claras.
8. Conformar equipos con experiencia técnica acreditada en diseño, desarrollo y seguridad.
9. Elegir una arquitectura tecnológica moderna, preferentemente basada en software libre, soluciones en la nube y estándares abiertos.
10. Desplegar en entornos de alojamiento flexibles y escalables.
11. Automatizar pruebas y despliegues para garantizar calidad y continuidad.
12. Gestionar la seguridad y la privacidad mediante procesos reutilizables, con evaluación de impacto en la protección de datos personales.
13. Decidir con base en datos, midiendo el desempeño y la satisfacción de las personas usuarias.
14. Operar de forma abierta por defecto, publicando datos en formatos abiertos y reutilizables y habilitando mecanismos de reporte ciudadano.

El alcance del Manual será de observancia general para las dependencias, direcciones y organismos públicos descentralizados de la Administración Pública Municipal que

diseñen, contraten u operen servicios digitales, sin perjuicio de las atribuciones que correspondan a cada una conforme al Código de Gobierno Municipal.

Lo anterior, dado que experiencias de otros Estados ha obligado a comprender un elemento realmente básico: no se pueden digitalizar servicios cuyo origen normativo fue proyectado en *papel*. Ergo, es necesario revisar profundamente que los servicios y trámites sean digitales y sean operados, en su recepción, por la descentralización más amplia posible a través de modelos de interlengua artificial.

III. REPERCUSIONES

- Repercusiones jurídicas: La adopción del presente Acuerdo se inscribe dentro de las facultades reglamentarias y administrativas del Ayuntamiento previstas en el artículo 115 constitucional y en la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco.
- Repercusiones presupuestales: La elaboración del Manual se realizará con los recursos humanos y materiales de las dependencias competentes, por lo que no implica, en sí misma, la creación de nuevas estructuras ni erogaciones extraordinarias.
- Repercusiones laborales: El presente Acuerdo no genera afectación a los derechos laborales del personal municipal. Las tareas derivadas se desarrollarán en el marco de las atribuciones ordinarias de las áreas competentes en materia de innovación y modernización administrativa.
- Repercusiones sociales: La estandarización de los servicios digitales bajo principios de accesibilidad, simplicidad y apertura beneficia de manera directa a la ciudadanía, en particular a las personas que enfrentan mayores barreras para acceder a los trámites públicos.

Por lo anteriormente expuesto, se somete a consideración el siguiente:

ACUERDO

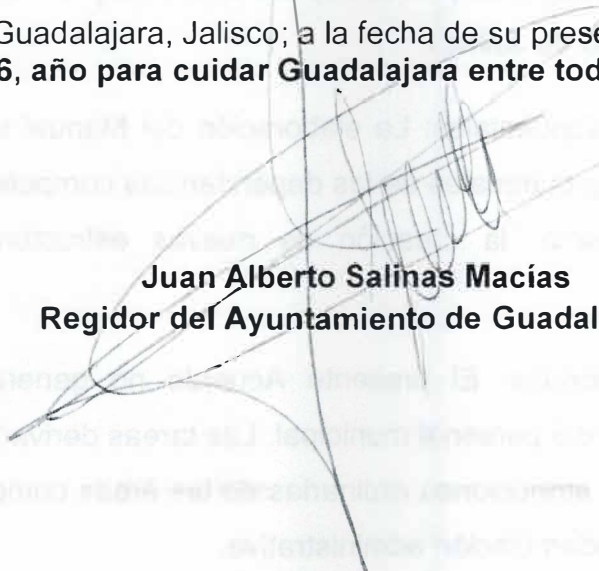
PRIMERO. Se instruye a la dependencia competente en materia de innovación y modernización administrativa, en coordinación con las áreas jurídica, de transparencia, de protección de datos personales y de tecnologías de la información, a elaborar el proyecto de Manual de Servicios Digitales del Municipio de Guadalajara, conforme a los ejes señalados en la presente iniciativa, dentro de un plazo de 60 (sesenta) días hábiles contados a partir de la aprobación del presente Acuerdo.

SEGUNDO. El proyecto de Manual deberá remitirse, una vez concluido, a la Comisión Edilicia competente para su análisis y, en su caso, para que se elabore el instrumento jurídico pertinente para darle vida en la administración pública municipal.

ATENTAMENTE

Guadalajara, Jalisco; a la fecha de su presentación.

"2026, año para cuidar Guadalajara entre todas y todos".



Juan Alberto Salinas Macías
Regidor del Ayuntamiento de Guadalajara