



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Dirección de
Investigación y
Supervisión Interna

ÍNDICE

Sección	Descripción	Página
I	Introducción	3
II	Objetivo del manual de procedimientos	4
III	Fundamento Jurídico del manual de procedimientos	5
IV	Inventario de procedimientos	9
V	Descripción narrativa, flujo y anexo de los procedimientos	10
VI	Glosario de términos	13
VII	Autorizaciones	14

ELABORÓ:	Dirección de Investigación y Supervisión Interna		
FECHA DE EMISIÓN:	24-NOV-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	24-NOV-2020
CÓDIGO:	MP-03-10-00	VERSIÓN:	00

I. INTRODUCCIÓN

El presente manual tiene como propósito ser una guía rápida y específica que incluya la operación y desarrollo de las actividades de ésta Área del Municipio de Zapopan; y así servir como un instrumento de apoyo y mejora institucional.

Los procedimientos incluyen en forma ordenada y secuencial las operaciones 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 Zapopan, Jalisco.

Además es importante señalar que este documento está sujeto a actualización en la medida en la que 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.

ELABORÓ:	Dirección de Investigación y Supervisión Interna		
FECHA DE EMISIÓN:	24-NOV-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	24-NOV-2020
CÓDIGO:	MP-03-10-00	VERSIÓN:	00

II. OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El presente manual es un instrumento técnico operativo que apoya en las actividades cotidianas de ésta Área, el cual contiene información en forma cronológica y detallada de las actividades que deben seguirse para el cumplimiento de sus atribuciones y funciones.

Los objetivos del presente manual son:

- Describir los procedimientos.
- Mostrar en forma ordenada y secuencial las actividades que se desarrollan dentro de un procedimiento, haciendo referencia a otros documentos utilizados en la realización de las actividades institucionales.
- Ser apoyo para la implementación de los métodos y técnicas de trabajo que deben seguirse para la realización de las actividades.
- Determinar responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de las actividades.
- Apoyar en la inducción, en el adiestramiento y capacitación del personal.
- Otorgar al servidor público una visión integral de sus funciones con la descripción de los procedimientos, así como con las interrelaciones de éstos con otras unidades de trabajo para la realización de las funciones asignadas.

ELABORÓ:	Dirección de Investigación y Supervisión Interna		
FECHA DE EMISIÓN:	24-NOV-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	24-NOV-2020
CÓDIGO:	MP-03-10-00	VERSIÓN:	00

III. FUNDAMENTO JURÍDICO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Los ordenamientos jurídicos que sustentan la elaboración de los manuales de organización son los siguientes:

A. Constitución Política del Estado de Jalisco.

Título Séptimo

Capítulo II. De las facultades y obligaciones de los Ayuntamientos.

Artículo 77.- Los ayuntamientos tendrán facultades para aprobar, de acuerdo con las leyes en materia municipal que expida el Congreso del Estado:

II. Los reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones, con el objeto de:

- a) Organizar la administración pública municipal;
- b) Regular las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia; y
- c) Asegurar la participación ciudadana y vecinal;

III. Los reglamentos y disposiciones administrativas que fueren necesarios para cumplir los fines señalados en el párrafo tercero del artículo 27 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;

B. Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco.

Capítulo VIII

De las Obligaciones y Facultades de los Ayuntamientos

Artículo 39 Bis. Con el objeto de simplificar, facilitar y agilizar las comunicaciones, actos jurídicos y procedimientos administrativos entre los Ayuntamientos del Estado de Jalisco y sus respectivas dependencias y entidades de la administración pública municipal, entre éstos y los poderes del Estado, así como entre los primeros y los particulares, se puede hacer uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología de conformidad a lo establecido por las disposiciones jurídicas aplicables y el reglamento que para tal efecto expida la entidad pública respectiva.

El uso de la firma electrónica certificada para los servidores públicos se establece en el reglamento respectivo.

ELABORÓ:	Dirección de Investigación y Supervisión Interna		
FECHA DE EMISIÓN:	24-NOV-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	24-NOV-2020
CÓDIGO:	MP-03-10-00	VERSIÓN:	00

Capítulo IX
De los Ordenamientos Municipales

Artículo 45. Las circulares internas, instructivos, manuales, formatos y cualesquier otro acto de similar naturaleza, aprobados por funcionarios públicos municipales, deben tener los siguientes requisitos:

- I. Precisar cuál es la disposición reglamentaria que aclaran o interpretan o el criterio de la autoridad que la emitió;
- II. Señalar cuáles inciden exclusivamente sobre la actividad de la administración pública municipal y cuáles otorgan derechos a los particulares; y
- III. Ser publicados en las Gacetas Municipales o en los medios oficiales de divulgación previstos por el reglamento aplicable.

Artículo 46. Las circulares internas, instructivos, manuales, formatos y cualesquier otro acto de similar naturaleza, no pueden constituirse en actos legislativos autónomos, ni desvirtuar, modificar o alterar el contenido de un ordenamiento municipal. Tampoco pueden imponer cargas u obligaciones a los particulares.

C. Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco.

Título Quinto
Coordinaciones Generales
Capítulo I
Disposiciones Comunes

Artículo 43. Los manuales de organización y procedimientos de las dependencias deben ser propuestos por los titulares de las mismas, autorizados por el Presidente Municipal y por la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental y en consecuencia, de observancia obligatoria para los servidores públicos municipales.

Los manuales de organización de las dependencias establecerán las atribuciones que corresponden al resto de las dependencias y organismos adscritos a las dependencias de primer nivel, a partir de las atribuciones del área de la que dependen.

De igual manera, el Presidente Municipal debe expedir los acuerdos, circulares internas y otras disposiciones particulares necesarias para regular el funcionamiento de las dependencias que integran la administración pública municipal.

CUARTO TRANSITORIO. A partir de la entrada en vigor del presente Reglamento, deberán reformarse y expedirse los ordenamientos municipales que en su caso, sean necesarios para la correcta y debida aplicación y funcionalidad, dentro de un plazo no mayor a 180 días, para quedar en concordancia con este instrumento.

ELABORÓ:	Dirección de Investigación y Supervisión Interna		
FECHA DE EMISIÓN:	24-NOV-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	24-NOV-2020
CÓDIGO:	MP-03-10-00	VERSIÓN:	00

D. Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública

TÍTULO QUINTO
OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA
Capítulo II
De las obligaciones de transparencia comunes

Artículo 70. En la Ley Federal y de las Entidades Federativas se contemplará que los sujetos obligados pongan a disposición del público y mantengan actualizada, en los respectivos medios electrónicos, de acuerdo con sus facultades, atribuciones, funciones u objeto social, según corresponda, la información, por lo menos, de los temas, documentos y políticas que a continuación se señalan:

I. El marco normativo aplicable al sujeto obligado, en el que deberá incluirse leyes, códigos, reglamentos, decretos de creación, manuales administrativos, reglas de operación, criterios, políticas, entre otros;

E. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios.

Título Segundo
De la Información Pública

Capítulo I
De la Información Fundamental

Artículo 8. Información Fundamental — General

1. Es información fundamental, obligatoria para todos los sujetos obligados, la siguiente:

IV. La información sobre la planeación estratégica gubernamental aplicable al y por el sujeto obligado, que comprende:

- c) Los manuales de organización;
- d) Los manuales de operación;
- e) Los manuales de procedimientos;
- f) Los manuales de servicios;

Artículo 15. Información fundamental — Ayuntamientos

1. Es información pública fundamental de los ayuntamientos:

VI. Los reglamentos internos, manuales y programas operativos anuales de toda dependencia o entidad pública municipal vigentes y de cuando menos los tres años anteriores;

ELABORÓ:	Dirección de Investigación y Supervisión Interna		
FECHA DE EMISIÓN:	24-NOV-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	24-NOV-2020
CÓDIGO:	MP-03-10-00	VERSIÓN:	00

F. Reglamento de Transparencia e Información Pública de Zapopan, Jalisco.

Título Cuarto
De la Información Pública
Capítulo II
De la Información Fundamental

Artículo 54. Es información fundamental para el sujeto obligado y para sus dependencias:

I. La establecida por la Ley y la Ley General;

G. Reglamento de Firma Electrónica Avanzada del Municipio de Zapopan, Jalisco.

Capítulo I
Disposiciones Generales

Artículo 9. Las dependencias del Municipio, determinarán en las disposiciones administrativas o manuales que rijan sus procedimientos, los actos en los que se deberá usarse la E.FIRMA, especificándolo en cada etapa del proceso que corresponda.

Capítulo VI
De la Firma Electrónica Avanzada (E.FIRMA)

Artículo 40. La E.FIRMA tiene respecto de la información establecida en el mensaje de datos, el mismo valor que la firma autógrafa, con relación a los datos señalados en documento electrónico, y en consecuencia, tendrá el mismo valor probatorio que las disposiciones aplicables les otorgan a éstos.

Artículo 42. El documento impreso electrónicamente, producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos impresos con firma autógrafa, teniendo siempre el mismo valor probatorio.

ELABORÓ:	Dirección de Investigación y Supervisión Interna		
FECHA DE EMISIÓN:	24-NOV-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	24-NOV-2020
CÓDIGO:	MP-03-10-00	VERSIÓN:	00

IV. INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y SUPERVISIÓN INTERNA		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	PÁGINA
PC-03-10-01	Quejas Ciudadanas	10

ELABORÓ:	Dirección de Investigación y Supervisión Interna		
FECHA DE EMISIÓN:	24-NOV-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	24-NOV-2020
CÓDIGO:	MP-03-10-00	VERSIÓN:	00

V. DESCRIPCIÓN NARRATIVA, FLUJO Y ANEXO DE LOS PROCEDIMIENTOS

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencias o Coordinación General:	Sindicatura	Código:	PC-03-10-01
Dirección de Área:	Dirección de Investigación y Supervisión Interna	Fecha de Actualización:	N/A
Unidad Departamental:		Fecha de Emisión:	21-Octubre-2020
Nombre del Procedimiento:	Quejas ciudadanas	Versión:	00
Objetivo del Procedimiento:	Recibir todas la Quejas Ciudadanas ya sea por (comparecencia (manera presencial), escrito o por tercera persona, medios electrónicos o vía telefónica).Con la finalidad de recabar la información para una mejor investigación e Integración de la Queja Ciudadana presentada por los Ciudadanos		

DATOS DE MAPEO		
Descripción de la actividad	Área	Sistema
1. Recibe solicitud de atención	Dirección de Investigación y Supervisión Interna	N/A
2. ¿La solicitud de atención es por vía Web o Telefónica?	Dirección de Investigación y Supervisión Interna	N/A
En caso de si ser solicitud de atención por vía Web o por vía telefónica, entonces pasa a lo que indica el inciso 6 de este procedimiento.	N/A	N/A
En caso de no ser solicitud de atención por vía Web o por vía telefónica, entonces pasa a lo que indica el inciso 3 de este procedimiento	N/A	N/A
3. ¿La solicitud de atención es por el mandato de una Autoridad?	Dirección de Investigación y Supervisión Interna	N/A
En caso de si ser una solicitud enviada por alguna Autoridad, entonces pasa a lo que indica el inciso 6 de este procedimiento.	N/A	N/A
En caso de no ser una solicitud enviada por alguna Autoridad, entonces pasa a lo que indica el inciso 4 de este procedimiento	N/A	N/A
4. ¿La solicitud de atención es presencial?	Dirección de Investigación y Supervisión Interna	N/A
En caso de si ser una solicitud presencial, entonces pasa a lo que indica el inciso 5 de este procedimiento.	N/A	N/A
En caso de no ser una solicitud presencial, entonces termina este procedimiento.	N/A	N/A
5. Recibe al ciudadano que solicita atención.	Dirección de Investigación y Supervisión Interna	N/A
6. Brinda atención al Ciudadano, el cual realiza la manifestación de hechos indicando circunstancias de modo, tiempo y lugar.	Dirección de Investigación y Supervisión Interna	N/A
7. Registra en la base de datos de la Dirección de Investigación y supervisión Interna (nombre, generales, colonia, asunto, numero de unidad y datos generales en relación de los hechos que se duelen por el actuar de los elementos de policía, para la debida integración de la Queja ciudadana.	Dirección de Investigación y Supervisión Interna	Word
8. Asigna un número de Queja Ciudadana.	Dirección de Investigación y	Word

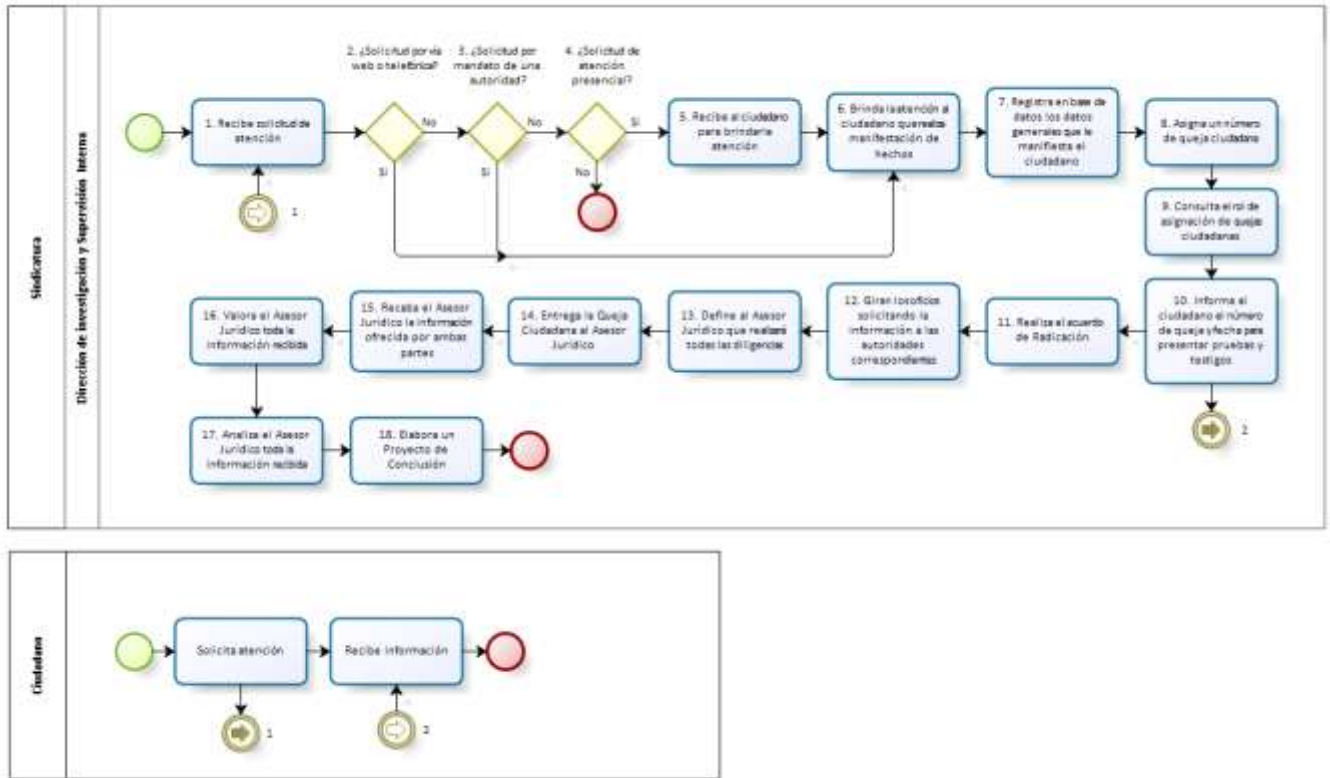
ELABORÓ:	Dirección de Investigación y Supervisión Interna		
FECHA DE EMISIÓN:	24-NOV-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	24-NOV-2020
CÓDIGO:	MP-03-10-00	VERSIÓN:	00

DATOS DE MAPEO		
Descripción de la actividad	Área	Sistema
	Supervisión Interna	
9. Consulta en Rol de asignación de Quejas Ciudadanas de los Abogados Integradores e Investigadores.	Dirección de Investigación y Supervisión Interna	N/A
10. Informa al ciudadano(a) el número de Queja y se le notifica la fecha para la presentación de testigos e identificación de elementos u ofrecimiento de pruebas.	Dirección de Investigación y Supervisión Interna	N/A
11. Realiza el acuerdo de radicación donde se ordena girar oficios solicitando la información a las áreas, direcciones, dependencias o autoridades involucradas.	Dirección de Investigación y Supervisión Interna	N/A
12. Giran los oficios solicitando la información a las áreas, direcciones, dependencias o autoridades correspondientes.	Dirección de Investigación y Supervisión Interna	N/A
13. Define al Asesor Jurídico Integrador e Investigador que realizará y lleve a cabo todas las diligencias correspondientes a la Integración de la Queja Ciudadana.	Dirección de Investigación y Supervisión Interna	N/A
14. Entrega la Queja Ciudadana al Asesor Jurídico Integrador e Investigador para dar continuidad con la integración e investigación de la Queja Ciudadana.	Dirección de Investigación y Supervisión Interna	N/A
15. Recaba el Asesor Jurídico Integrador e Investigador la identificación de los elementos, la declaración de los testigos ofertados por el Quejoso (a), de los elementos operativos, y de los testigos presentados por el elemento.	Dirección de Investigación y Supervisión Interna	N/A
16. Valora el Asesor Jurídico Integrador e Investigador todas y cada una de las pruebas, así como también gira los oficios a las dependencias correspondientes.	Dirección de Investigación y Supervisión Interna	N/A
17. Realiza el Asesor Jurídico Integrador e Investigador el análisis de todo lo integrado.	Dirección de Investigación y Supervisión Interna	N/A
18. Concluye el Asesor Jurídico Integrador e investigador su actuar con un Proyecto de Conclusión el cual será valorado por la Comisión de Honor y Justicia de la Comisaría General de Seguridad Pública de Zapopan, Jalisco.	Dirección de Investigación y Supervisión Interna	N/A

Políticas:	Internas: <ul style="list-style-type: none"> Que el (la) Quejoso(a) proporcione la información requerida manifestando, circunstancias de modo, tiempo y lugar para su debida investigación e integración de la Queja Ciudadana. Externas: <ul style="list-style-type: none"> N/A
Producto final:	Proyecto de Conclusión.
Trámite/Trámite Ciudadano:	N/A

ELABORÓ:	Dirección de Investigación y Supervisión Interna		
FECHA DE EMISIÓN:	24-NOV-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	24-NOV-2020
CÓDIGO:	MP-03-10-00	VERSIÓN:	00

FLUJO



No Aplica

ANEXOS

ELABORÓ:	Dirección de Investigación y Supervisión Interna		
FECHA DE EMISIÓN:	24-NOV-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	24-NOV-2020
CÓDIGO:	MP-03-10-00	VERSIÓN:	00

VI. GLOSARIO DE TÉRMINOS

No Aplica

ELABORÓ:	Dirección de Investigación y Supervisión Interna		
FECHA DE EMISIÓN:	24-NOV-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	24-NOV-2020
CÓDIGO:	MP-03-10-00	VERSIÓN:	00

VII AUTORIZACIONES

Con fundamento en los artículos 39 Bis de la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco; 43 del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco; así como 9, 40 y 42 del Reglamento de Firma Electrónica Avanzada del Municipio de Zapopan, Jalisco, se firma y autoriza el presente Manual de Procedimientos a través de la E.FIRMA.

Autorización

DiNcj+AT/eyDh6tz6/qLID5VQ5SIRTiRnZeBu8KMu3rKaXU/x43ESwRX3+ul2ClqAlh3q3SSfIhmy1ChH5ZncjRTdO73Ij1dBWw+nxAvj9ovu0fPyQMciGi/pkeJSVBXn7jeBEGY0V9EMu77999JfC8HBjFyP8Q58qZEQiv1k=

Lic. Jesús Pablo Lemus Navarro
Presidente Municipal

Autorización

k9g1xx+I8IZh0etNuaVsrJlnEmKKDx3q1IdHigGNZXEDsxnfhjySTrKpKDhEfAYrxhd8k0GjgSODy1xrk6Urtpb1TL2eIIJFrl3VyIDjFcuZQukDeDJlUQisj1kMaQkcPm1yaxPsADXIPBaKEMBcBQjyGFjg7xBM9s+ZRTJzrQ=

Lic. Edmundo Antonio Amutio Villa
Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental

Visto Bueno

AZtxKYIsWWIUxoeiz1EWMVAcizsrcO7UWMxikuAMfWf+Vq/3dxl2mJL8FtlCFdAkcu0ogGclAWIAf4GFyrM6GL5YBHNdsVjZFFSHvEcnkzpl/1EJowQP3C19vqVkvTWssgVXNK17dcBYkF1frk+BDIO1bfrzkDIBAzveVrY3JE=

Lic. Rafael Martínez Ramírez.
Sindico

Manual propuesto por:

n21kX/J9ZyJgj5KxsbAZ8Aw8ynpv6SzUluq8s+ifrSrK/SZF37pxt6XEKAQNoVvF6YgosBzDEgiqu2vj0NtmWVpCq4q85aQjISsBzSJApxpBDDulab5kOURwlnQStt8DFFTCrDq+5TpMpl7aa6Uw7GW/m3VUr0QmgxebTLQ/s=

Mtro. Alfonso Briseño Torres
Director de Investigación y Supervisión Interna

ELABORÓ:	Dirección de Investigación y Supervisión Interna		
FECHA DE EMISIÓN:	24-NOV-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	24-NOV-2020
CÓDIGO:	MP-03-10-00	VERSIÓN:	00