



# Manual de Organización

2018 - 2021

## Cultura de la Paz y Gobernanza



**Tlajomulco**



## ÍNDICE

Mensaje del Presidente	7
Objetivo del Manual	11
Rumbo de Gobierno	15
Fundamento Legal	19
Atribuciones legales	23
Planeación Estratégica	33
Política de calidad y antisoborno	37
Estructura Orgánica	41
a) Organigrama	
b) Descripción de la Estructura Orgánica	
Objetivos y Funciones de las Unidades Orgánicas	45
Listado general de los procedimientos certificados en ISO 9001:2015	59
Trámites y servicios	63
a) Trámites y servicios externos	
b) Trámites o servicios internos	
Protocolo en caso de contingencias	67
Glosario	71
Autorización del Documento	75





**MENSAJE  
DE SALVADOR  
ZAMORA**



Para consolidar a nuestro municipio como referente local y nacional de Buen Gobierno, es importante contar con una administración ordenada donde la calidad en sus procesos, el uso de tecnología y el apego a la normatividad formen parte de las actividades cotidianas que las y los servidores públicos realizan.

De esta manera, el presente Manual de Organización y Procesos se convierte en el instrumento administrativo mediante el cual se institucionalizan y documentan de manera formal la normatividad, la planeación estratégica, la política de calidad, las atribuciones, la estructura orgánica, las funciones, los objetivos, así como los procesos sustantivos que dirigen el actuar del personal y permiten el cumplimiento de la agenda de trabajo planteada para cada dependencia.

Además este documento hace visible la conexión de la estructura gubernamental con sus usuarios internos y externos, donde la información contenida permite formalizar las prácticas administrativas de las dependencias y de los organismos públicos al tiempo que orienta a la ciudadanía sobre las funciones y atribuciones de cada área de gobierno.

El valor del presente como instrumento de trabajo radica en la información que contiene, por lo tanto, exhorto a todo el personal del servicio público a utilizar, consultar y apropiarse de su contenido, lo cual nos permitirá desarrollar las actividades encomendadas y cumplir con los objetivos que nos hemos trazado en materia de administración pública.

ATENTAMENTE

Salvador Zamora Zamora  
Presidente Municipal de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco







# **OBJETIVO DEL MANUAL**



Este Manual de Organización y Procesos muestra de manera sencilla, efectiva y completa las funciones y responsabilidades para los distintos niveles de la estructura organizacional que conforma al Gobierno de Tlajomulco, teniendo como finalidad que las y los servidores públicos conozcan su puesto y el alcance de sus labores.

Por lo anterior, este documento:

- Ofrece una visión de la organización institucional y los procesos de la dependencia.
- Precisa las áreas de responsabilidad y competencia de cada dependencia, las cuales deben orientarse a la consecución de los objetivos estratégicos.
- Muestra las actividades de cada dependencia a fin de evitar la duplicidad de funciones, que repercuten en el uso indebido de recursos y en detrimento de la calidad y productividad.
- Actúa como medio de información, comunicación y difusión para apoyar la labor del personal y orienta al de nuevo ingreso en el contexto de la dependencia.
- Sirve como marco de referencia para la evaluación de resultados.







# RUMBO DE GOBIERNO



La presente administración se ha planteado 8 compromisos fundamentales en los que habrá de presentar resultados en el corto, mediano y largo plazo. Estos compromisos son:

1. Hacer de Tlajomulco una ciudad cercana, compacta, conectada, equitativa y coordinada con el resto de los municipios del Área Metropolitana de Guadalajara (AMG).

2. Hacer de Tlajomulco un lugar seguro para contribuir con la tranquilidad de sus habitantes por medio de acciones que involucren a los tres órdenes de gobierno y a los demás Ayuntamientos del AMG.

3. Consolidar a Tlajomulco como parte de una ciudad sustentable y resiliente, a través de acciones sustentables fortalecidas y que tengan impacto en los demás municipios metropolitanos.

4. Hacer de Tlajomulco un municipio autosustentable en el manejo del agua respetando su ciclo natural mediante tres líneas de acción fundamentales: captación, potabilización-abastecimiento y saneamiento.

5. Mejorar la prestación de servicios municipales en Tlajomulco a través de procesos de calidad, uso de tecnología y marcos jurídicos, así como dar seguimiento a las actividades a través de indicadores de gestión.

6. Impulsar a Tlajomulco como el polo económico más importante del AMG, a través del aprovechamiento de su ubicación geográfica para propiciar actividades industriales, logísticas, comerciales y de servicios.

7. Consolidar a Tlajomulco como uno de los mejores gobiernos metropolitanos y del país en materia de innovación y en el uso de tecnologías para mejorar la prestación de los servicios municipales.

8. Consolidar a Tlajomulco como un municipio con calidad democrática, donde la gobernanza sea un estilo de gobierno y la participación ciudadana una relación positiva entre ciudadanía y gobierno.



Para lograrlo es necesario que las políticas públicas y programas se lleven a cabo en función de las demandas y problemas que enfrenta el municipio en el contexto actual, de esta manera se vuelve necesario asegurar que los avances y progresos que van alcanzando en todos los frentes no se pierdan, lo que a su vez implica la creación de instancias, mecanismos y fórmulas para consolidar experiencias, capitalizar aprendizajes y consolidar las plataformas sucesivas para un desarrollo sostenido y auténtico progreso ascendente.



# IV

## FUNDAMENTO LEGAL



A continuación, se presenta el fundamento legal al que habrá de apegarse la Dirección General de Cultura de la Paz y Gobernanza para la realización de sus actividades.

### **Orden Federal**

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Tratados Internacionales en materia de derechos humanos, de los que el Estado Mexicano forme parte a través de la ratificación y entrada en vigor del mismo.

Agenda 2030 para el desarrollo sostenible de la ONU.

Todas las demás Leyes aplicables.

### **Orden Estatal**

Constitución Política del Estado de Jalisco.

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

Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.

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

Ley de los Derechos de niñas, niños y adolescentes en el Estado de Jalisco.

Ley Estatal para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.

Ley Estatal para Promover la Igualdad, Prevenir y Eliminar la Discriminación en el Estado de Jalisco.

Ley para la Inclusión y Desarrollo Integral de las Personas con Discapacidad del Estado de Jalisco.

Ley para el Desarrollo Integral del Adulto Mayor del Estado de Jalisco.

Ley sobre los Derechos y el Desarrollo de los Pueblos y las Comunidades Indígenas del Estado de Jalisco.

Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Jalisco y sus Municipios.

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

Todas las demás Leyes aplicables.



## **Orden Municipal**

Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco.

Reglamento de transparencia y acceso a la información pública del municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco.

Reglamento para la inclusión social y la no discriminación de las personas con discapacidad del municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco.

Reglamento para la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres en Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco.

Reglamento de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia para el municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco.

Todos los demás Reglamentos aplicables



**V**

**ATRIBUCIONES  
LEGALES**



Las facultades de la Dirección General de Cultura de la Paz y Gobernanza se encuentran establecidas en los **artículos 71, 72, 73 y 74** del Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco, como a continuación se mencionan:

Artículo 71.- La Dirección General de Cultura de la Paz y Gobernanza tiene un titular denominado Directora o Director General de Cultura de la Paz y Gobernanza, el cual tiene las facultades siguientes:

I.- Formular y ejecutar los proyectos, planes y programas anuales de trabajo de la Dirección General, así como autorizar y supervisar los propios de las áreas a su cargo;

II.- Coordinar, instruir, supervisar, vigilar y evaluar el desempeño de las actividades del personal de la Dirección General, así como de las áreas a su cargo;

III.- Diseñar, implementar y promover con calidad y eficiencia los mecanismos que sean necesarios para agilizar y simplificar los trámites y servicios que se lleven a cabo en la Dirección General;

IV.- Impulsar las acciones de la Dirección General hacia un enfoque estratégico, a fin de contribuir de manera significativa con los Planes y Programas Municipales;

V.- Fomentar y capacitar en materia de Derechos Humanos, Cultura de Paz y Gobernanza a las dependencias de la administración pública municipal;

VI.- Promocionar la Cultura de Paz, la Gobernanza y coadyuvar con la promoción de la transparencia y el acceso a la información pública entre la ciudadanía y las entidades gubernamentales;

VII.- Establecer mejores relaciones entre el gobierno municipal y la ciudadanía a través de la transparencia multidireccional y la colaboración orientada hacia el gobierno abierto;

VIII.- Informar a la Secretaría General del Ayuntamiento, así como al Instituto de Transparencia e Información Pública de Jalisco sobre la negativa de las o los enlaces y las o los titulares de las dependencias para entregar información pública de libre acceso o fundamental;

IX.- Velar y promover los Derechos Humanos, la Gobernanza y el



acceso a la información en la Administración Pública Municipal, así como en el territorio municipal;

X.- Impulsar los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la agenda para el año 2030, en los programas y planes de la gestión municipal;

XI.- Emitir recomendaciones como también observaciones a las entidades gubernamentales sobre buenas prácticas, combate a la corrupción, acceso a la información y fortalecimiento de los Derechos Humanos;

XII.- Gestionar y coordinar el cumplimiento de las recomendaciones emitidas a las dependencias que integran el gobierno municipal;

XIII.- Establecer estrategias, programas, proyectos y acciones de Cultura de Paz en los espacios públicos del territorio municipal;

XIV.- Coordinar las acciones encaminadas al establecimiento y fortalecimiento de las relaciones con organismos municipales, estatales, federales e internacionales de Derechos Humanos;

XV.- Dirigir la elaboración del Informe Anual de actividades y la situación de los Derechos Humanos y la Cultura de Paz en el territorio municipal;

XVI.- Promover la inclusión social plena y efectiva de las personas con discapacidad y su participación activa, tomando en cuenta sus opiniones en la construcción continua de la ciudad, cultura, política y programas, considerando el diseño universal, bajo una perspectiva de inclusión y no discriminación respecto a la discapacidad; y

XVII.- Las demás previstas en la legislación y la normatividad aplicable, así como aquellas que le instruya la o el titular de la Secretaría General del Ayuntamiento.

Artículo 72.- La Dirección de Transparencia tiene un titular denominado Directora o Director de Transparencia, quien tiene las facultades siguientes:

I.- Formular y ejecutar los proyectos, planes y programas anuales de trabajo de la Dirección, así como autorizar y supervisar los propios de las áreas a su cargo;



II.- Coordinar, instruir, supervisar, vigilar y evaluar el desempeño de las actividades del personal de la Dirección, así como de las áreas a su cargo;

III.- Diseñar, implementar y promover con calidad y eficiencia los mecanismos que sean necesarios para agilizar y simplificar los trámites y servicios que se lleven a cabo en la Dirección;

IV.- Impulsar las acciones de la Dirección hacia un enfoque estratégico, a fin de contribuir de manera significativa con los Planes y Programas Municipales;

V.- Administrar y operar los mecanismos mediante los cuales se publica la información fundamental en el apartado de transparencia del portal de internet del Municipio;

VI.- Actualizar y analizar mensualmente la información fundamental que genere el Municipio y sus dependencias para su publicación en los rubros correspondientes en el portal de internet, evitando la generación de información duplicada;

VII.- Recibir, admitir, gestionar y resolver las solicitudes de información pública que sean de su competencia;

VIII.- Remitir a las o los sujetos obligados, o en su caso, al Instituto de Transparencia e Información Pública de Jalisco las solicitudes de información que no sean de su competencia;

IX.- Recibir, admitir y resolver las solicitudes de protección de datos personales y remitir la resolución correspondiente al Instituto de Transparencia e Información Pública de Jalisco;

X.- Tener a disposición del público formatos para presentar solicitudes de acceso a la información pública, recursos de revisión, solicitudes de protección de datos personales y recursos de transparencia de forma accesible físicamente en la dependencia, así como en formatos digitales en el apartado de Transparencia del portal del Municipio para su impresión desde el portal;

XI.- Solicitar al Comité de Transparencia la interpretación o modificación de la clasificación de información pública;

XII.- Auxiliar, en su carácter de titular de la Secretaría Técnica, al Comité de Transparencia en el desarrollo de sus funciones;



XIII.- Capacitar a las y los enlaces de las dependencias del Municipio para mejorar y efficientar las respuestas de solicitudes de información, para la entrega de información fundamental para su publicación en el portal y para la protección de la información reservada y confidencial;

XIV.- Capacitar a las y los servidores públicos del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, respecto de la aplicación de buenas prácticas en el ejercicio de sus actividades, así como de mecanismos de combate contra la corrupción;

XV.- Brindar asesoría al personal de las áreas de transparencia de los organismos públicos descentralizados del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco, cuando así lo requieran, respecto al derecho de acceso a la información, protección de información reservada y confidencial, publicación de información fundamental y aplicación de buenas prácticas en el ejercicio de sus actividades, así como de mecanismos de combate contra la corrupción;

XVI.- Informar a la Dirección General de Cultura de Paz y Gobernanza, así como al Instituto de Transparencia e Información Pública de Jalisco sobre la negativa de las o los enlaces y las o los titulares de las dependencias para entregar información pública de libre acceso o fundamental;

XVII.- Emitir opiniones técnicas en materia de transparencia, derecho de acceso a la información y protección de datos personales que sean solicitadas por otras dependencias del gobierno, o en su caso, por los organismos públicos descentralizados del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco; y

XVIII.- Las demás previstas en la legislación y la normatividad aplicable, así como aquellas que le instruya la o el titular de la Dirección General de Cultura de la Paz y Gobernanza.

Artículo 73.- La Dirección de Innovación Social tiene un titular denominado Directora o Director de Innovación Social, quien tiene las facultades siguientes:

I.- Formular y ejecutar los proyectos, planes y programas anuales de trabajo de la Dirección, así como autorizar y supervisar los propios de las áreas a su cargo;

II.- Coordinar, instruir, supervisar, vigilar y evaluar el desempeño de las actividades del personal de la Dirección, así como de las áreas a su cargo;



III.- Diseñar, implementar y promover con calidad y eficiencia los mecanismos que sean necesarios para agilizar y simplificar los trámites y servicios que se lleven a cabo en la Dirección;

IV.- Diseñar y ejecutar propuestas de estrategias, programas, proyectos y protocolos de actuación para el fomento de la gobernanza y la inclusión social, así como ser un vínculo colaborativo con las tareas de Gobierno Abierto, Derechos Humanos y Cultura de Paz;

V.- Proponer adecuaciones y reformas a los programas, proyectos y acciones de la Secretaría General del Ayuntamiento en relación con la gobernanza y la inclusión social;

VI.- Vincular la participación de la ciudadanía en la elaboración de iniciativas que puedan llevarse al Ayuntamiento, bajo el mecanismo de Cabildo Abierto;

VII.- Documentar y dar seguimiento a los impactos y resultados de las estrategias de innovación social que se realicen en la Secretaría General del Ayuntamiento;

VIII.- Proponer estrategias y acciones tendientes a garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas en situación de vulnerabilidad en el territorio municipal;

IX.- Promover la capacitación de la ciudadanía, generar vínculos sociales y mecanismos de colaboración social para el establecimiento de la gobernanza dentro del territorio municipal;  
y

X.- Las demás previstas en la legislación y la normatividad aplicable, así como aquellas que le instruya la o el titular de la Dirección General de Cultura de la Paz y Gobernanza.

Artículo 74.- La Dirección de Derechos Humanos y Paz tiene un titular denominado Directora o Director Derechos Humanos y Paz, quien tiene las facultades siguientes:

I.- Formular y ejecutar los proyectos, planes y programas anuales de trabajo de la Dirección, así como autorizar y supervisar los propios de las áreas a su cargo;

II.- Coordinar, instruir, supervisar, vigilar y evaluar el desempeño de las actividades del personal de la Dirección, así como de las áreas a su cargo;



III.- Diseñar, implementar y promover con calidad y eficiencia los mecanismos que sean necesarios para agilizar y simplificar los trámites y servicios que se lleven a cabo en la Dirección;

IV.- Diseñar y ejecutar propuestas de estrategias, programas, proyectos y protocolos de actuación en defensa y promoción de los Derechos Humanos en el territorio de municipal, así como ser un vínculo colaborativo con las tareas de Gobierno Abierto y Cultura de Paz y la Comisaría de la Policía Preventiva Municipal y en la administración pública municipal;

V.- Proponer adecuaciones y reformas a los programas, proyectos y acciones de las entidades gubernamentales del Municipio, para asegurar la inclusión de la perspectiva de los Derechos Humanos, la Cultura de Paz y los Objetivos de Desarrollo Sostenible;

VI.- Promover la capacitación de la ciudadanía, así como a las y los servidores públicos en materia de Derechos Humanos para que su defensa sea garantizada en el territorio municipal;

VII.- Ejecutar una política integral de resolución y transformación de conflictos mediante la justicia alternativa y el fortalecimiento del tejido social en coordinación con la Procuraduría Social del Municipio;

VIII.- Establecer protocolos de actuación para la prevención y defensa los Derechos Humanos para que sean aplicables en el territorio municipal;

IX.- Documentar y dar seguimiento a los impactos y resultados de las estrategias promoción y defensa de los Derechos Humanos y la Cultura de Paz en el territorio municipal;

X.- Dar atención a las quejas presentadas por ciudadanos ante presuntas violaciones a los Derechos Humanos en el territorio de Tlajomulco, además de derivarlas ante instancias competentes;

XI.- Emitir recomendaciones y, en su caso, observaciones, que resulten pertinentes a las autoridades y responsables de las dependencias municipales por violaciones a los Derechos Humanos, además de instrumentar las medidas necesarias para verificar el cumplimiento de las recomendaciones;

XII.- Dar seguimiento a las acciones y acuerdos encaminados al establecimiento y fortalecimiento de las relaciones con organismos municipales, estatales, federales e internacionales de Derechos Humanos;



XIII.- Promover acuerdos y convenios con la Comisión Nacional de Derechos Humanos, así como con la Comisión Estatal de Derechos Humanos Jalisco, y demás autoridades nacionales e internacionales en la materia, para el mejor desempeño de sus funciones;

XIV.- Elaborar el Informe Anual de actividades y la situación de los Derechos Humanos y la Cultura de Paz en el territorio municipal; y

XV.- Las demás previstas en la legislación y la normatividad aplicable, así como aquellas que le instruya la o el titular de la Dirección General de Cultura de la Paz y Gobernanza.





**VI**

**PLANEACIÓN  
ESTRATÉGICA**



## **MISIÓN**

Servir a los ciudadanos y demás partes interesadas con personal honesto, competente y con tecnologías innovadoras en función de nuestro contexto, para hacer de Tlajomulco una ciudad modelo, segura y sustentable en el marco de la cultura de prevención, ofreciendo servicios públicos de calidad y con una eficiente planeación urbana, a fin de seguir generando confianza y continuar impulsando la participación ciudadana, propiciando el desarrollo socioeconómico del municipio.

## **VISIÓN**

Consolidar a Tlajomulco como referente de ciudad modelo a nivel metropolitano, nacional e internacional por la eficacia y eficiencia de sugestión, a través de un gobierno conformado por personal capacitado, que utilice tecnologías de vanguardia y que procure finanzas sanas, servicios de calidad total y conectividad urbana, logrando hacer del municipio el lugar propicio para el desarrollo social y económico.

## **FILOSOFÍA**

El liderazgo es nuestro principal motor, trabajamos rumbo a la ciudad modelo que queremos hacer de Tlajomulco; con personal competente practicamos los principios al servicio de la ciudadanía para ser un Gobierno exitoso.

## **PRINCIPIOS**

*Congruencia:* Este Gobierno es coherente entre lo que dice y hace.

*Competencia:* El funcionario público que labora en el Gobierno tiene la formación y habilidades requeridas para servir a la ciudadanía con calidad.

*Integridad:* Desempeñamos nuestras funciones de manera correcta, buscando el bienestar social y el buen clima laboral.

*Inclusión:* Con la diversidad se fortalece el servicio público, nuestro personal es talentoso porque somos un Gobierno incluyente.

*Innovación:* La característica principal del Gobierno es la modernidad, con tecnología de vanguardia trabajamos hacia una ciudad modelo.

*Honestidad:* Rechazamos la corrupción en todas sus formas, nos desempeñamos con normas anti-soborno para generar certidumbre en la ciudadanía.





**VII**

**POLÍTICA DE  
CALIDAD  
Y ANTISOBORNO**



El Gobierno de Tlajomulco líder en sistemas internacionales de calidad, se compromete a servir con experiencia y honradez a los habitantes del municipio y demás partes interesadas; así como a cumplir con nuestras leyes aplicables, código de ética y reglamento anti soborno; además, contamos con un Comité del cumplimiento al cual reconocemos su plena independencia.

Conscientes de nuestro contexto analizamos riesgos para mitigar el impacto, como Gobierno confiable nos medimos con objetivos claros y sancionamos el soborno. Todo esto bajo un clima laboral de confianza, en donde se incentiva la participación de los servidores públicos para exponer inquietudes o denunciar de buena fe malas prácticas sin temor a represalias. Asimismo, nos comprometemos a cumplir con los sistemas de gestión de calidad y de anti soborno, promovemos la mejora continua e innovamos para administrar con eficiencia los recursos públicos; contribuyendo así al desarrollo socioeconómico sustentable de la ciudad.





**VIII**

**ESTRUCTURA  
ORGÁNICA**



# a) Organigrama



## **b) Descripción de la Estructura Orgánica.**

1. Dirección General de Cultura de la Paz y Gobernanza

1.1. Dirección de Transparencia

1.1.1 Jefatura de Gobierno Abierto

1.1.2. Jefatura de la Cultura de la Transparencia

1.1.3. Jefatura de Combate a la Corrupción y Buenas Prácticas

1.2. Dirección de Innovación Social

1.2.1 Jefatura de Interacción Tecnológica

1.3. Dirección de Derechos Humanos y Paz

1.3.1 Jefatura de Promoción de los Derechos Humanos y Cultura de la Paz



# IX

## OBJETIVOS Y FUNCIONES DE LAS UNIDADES ORGÁNICAS



**Unidad orgánica:** Dirección General de Cultura de la Paz y Gobernanza

**Objetivo:** Establecer una nueva relación entre el gobierno municipal y los ciudadanos a través de acciones y que tracen una administración más transparente, multidireccional, colaborativa y orientada a la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones, así como en hacer efectivos los derechos humanos e impulsar los objetivos para el desarrollo sostenible en la gestión municipal.

**Funciones:**

1. Fomentar y capacitar en materia de Derechos Humanos, Cultura de Paz y Gobernanza a las dependencias de la administración pública municipal.
2. Promocionar la Cultura de Paz, la Gobernanza y coadyuvar con la promoción de la transparencia y el acceso a la información pública entre la ciudadanía y las entidades gubernamentales.
3. Establecer mejores relaciones entre el gobierno municipal y la ciudadanía a través de la transparencia multidireccional y la colaboración orientada hacia el gobierno abierto.
4. Informar a la Secretaria General del Ayuntamiento, así como al Instituto de Transparencia e Información Pública de Jalisco sobre la negativa de las o los enlaces y las o los titulares de las dependencias para entregar información pública de libre acceso o fundamental.
5. Velar y promover los Derechos Humanos, la Gobernanza y el acceso a la información en la Administración Pública Municipal, así como en el territorio municipal.
6. Impulsar los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la agenda para el año 2030, en los programas y planes de la gestión municipal.
7. Emitir recomendaciones como también observaciones a las entidades gubernamentales sobre buenas prácticas, combate a la corrupción, acceso a la información y fortalecimiento de los Derechos Humanos.
8. Gestionar y coordinar el cumplimiento de las recomendaciones emitidas a las dependencias que integran el gobierno municipal.
9. Establecer estrategias, programas, proyectos y acciones de Cultura de Paz en los espacios públicos del territorio municipal.



10. Coordinar las acciones encaminadas al establecimiento y fortalecimiento de las relaciones con organismos municipales, estatales, federales e internacionales de Derechos Humanos.

11. Promover la inclusión social plena y efectiva de las personas con discapacidad y su participación activa, tomando en cuenta sus opiniones en la construcción continua de la ciudad, cultura, política y programas, considerando el diseño universal, bajo una perspectiva de inclusión y no discriminación respecto a la discapacidad.

**Unidad orgánica:** Dirección de Transparencia

**Objetivo:** Garantizar el derecho de acceso a la Información Pública del Gobierno Municipal mediante la atención a solicitudes de acceso a la información de manera oportuna, verídica y completa.

**Funciones:**

1. Administrar y operar los mecanismos mediante los cuales se publica la información fundamental en el portal de transparencia del Ayuntamiento.
2. Actualizar mensualmente la información fundamental que genere el Ayuntamiento y sus dependencias.
3. Resolver las solicitudes de acceso a la información pública y solicitudes de protección de datos personales que sean de su competencia.
4. Remitir al sujeto obligado correspondiente las solicitudes de acceso a la información pública y solicitudes de protección de datos personales que no sean de su competencia.
5. Tener a disposición del público formatos para presentar solicitudes de acceso a la información pública, recursos de revisión y solicitudes de protección de datos personales de forma accesible físicamente en la dependencia, así como en formatos digitales en el portal de transparencia del Ayuntamiento para su impresión.
6. Solicitar al Comité de Transparencia la interpretación para la clasificación o desclasificación de información pública, así como clasificación y protección de información reservada y/o confidencial y en su caso la declaratoria de inexistencia.
7. Auxiliar, en su carácter de Secretario Técnico, al Comité de Transparencia en el desarrollo de sus funciones.



8. Levantar y resguardar las actas de cada sesión ordinaria y extraordinaria del Comité de Transparencia, así como las actas respectivas de clasificación de información y las de clasificación y protección de información confidencial que determinen.

9. Capacitar a los enlaces de transparencia de las dependencias del Ayuntamiento para mejorar y eficientar las respuestas de solicitudes de información pública, para la entrega de información fundamental para su publicación en el portal, para la protección de datos personales y para la protección de información reservada y/o confidencial.

10. Asesorar a los servidores públicos del Ayuntamiento, respecto a la aplicación de buenas prácticas en el ejercicio de sus actividades, así como de los mecanismos de combate contra la corrupción.

11. Brindar asesoría a las unidades de Transparencia de los Organismos Públicos Descentralizados del Ayuntamiento, cuando así lo requieran, respecto al derecho de acceso a la información pública, protección de datos personales, protección de información reservada y/o confidencial, publicación de información fundamental y aplicación de buenas prácticas en el ejercicio de sus actividades.

12. Emitir recomendaciones al Gobierno Municipal en los temas de transparencia, rendición de cuentas, gobierno abierto, gobierno electrónico, transparencia proactiva, protección de datos personales, buenas prácticas y Combate Contra la Corrupción.

13. Gestionar y coordinar el cumplimiento de las recomendaciones emitidas a las dependencias que integran el Ayuntamiento.

14. Informar al Presidente Municipal y al Instituto de Transparencia, Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Jalisco, sobre la negativa de los enlaces de transparencia y los titulares de las dependencias del Ayuntamiento para entregar información pública de libre acceso o fundamental.

15. Promover la cultura de la transparencia y el acceso a la información pública.

16. Supervisar las notificaciones personales de las solicitudes de acceso a la información, las relativas a recursos de revisión, los procedimientos de responsabilidad administrativa o cualquier



otra que deba notificarse al solicitante, recurrente o al Instituto de Transparencia, Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Jalisco.

17. Proponer y gestionar la firma de convenios de colaboración con diversas autoridades y sectores para fortalecer las estrategias municipales, en la promoción de la cultura de la transparencia, gobierno abierto, transparencia proactiva y combate contra la corrupción.

18. Integrar e implementar un sistema municipal anticorrupción armonizado con los sistemas Estatal y Nacional, con la finalidad de promover políticas públicas dentro del Gobierno de Tlajomulco para prevenir, detectar, investigar y sancionar las faltas administrativas y hechos de corrupción. Supervisar y asegurar el cumplimiento de las funciones del personal a su cargo así como los procedimientos y procesos correspondientes a la Dirección de Transparencia.

19. Emitir opiniones técnicas en materia de transparencia, derecho de acceso a la información y protección de datos personales que sean solicitadas por otras dependencias del gobierno, o en su caso, por los organismos públicos descentralizados del Ayuntamiento de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco.

20. Las demás que establezcan las leyes y ordenamientos municipales vigentes.

### **Unidad orgánica: Jefatura de Gobierno Abierto**

#### **Funciones:**

1. Gestionar con los enlaces de transparencia la información pública fundamental que genera cada una de las dependencias del Ayuntamiento, así como aquella información que sea requerida por organizaciones de la sociedad civil o instituciones especializadas en la materia, con las que el Ayuntamiento tenga celebrados acuerdos y/o convenios.

2. Actualizar el portal de transparencia del Ayuntamiento de conformidad con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios y del Reglamento Municipal en la materia.

3. Actualizar la información en el portal de Transparencia del Ayuntamiento sobre las herramientas de evaluación que



sugieran las organizaciones de la sociedad civil o instituciones especializadas en la materia, con las que el Ayuntamiento tenga celebrados acuerdos y/o convenios.

4. Revisar la información a publicar protegiendo y resguardando los datos personales y la información clasificada como reservada y/o confidencial.

5. Coordinar el mantenimiento y programación del portal del Ayuntamiento, la publicación de la información en los apartados de transparencia y de las herramientas de evaluación que sugieran las organizaciones de la sociedad civil o instituciones especializadas en la materia, con las que el Ayuntamiento tenga celebrados acuerdos y/o convenios.

6. Capacitar a los enlaces de Transparencia de las dependencias del Ayuntamiento para la revisión, actualización y agilización de los tiempos en la entrega de la información para su publicación en el portal.

7. Llevar y mantener actualizado el registro de enlaces designados por cada una de las dependencias municipales.

8. Llevar a cabo las recomendaciones emitidas en materia de cultura de la transparencia, transparencia proactiva, gobierno electrónico y portal.

9. Asesorar o en caso de requerirlo, asistencia técnica a las unidades de Transparencia de los Organismos Públicos Descentralizados, en materia de cultura a la transparencia, transparencia proactiva y portal.

10. Generar gráficas comparativas de información mensual publicada.

11. Todas aquellas que le sean encomendadas por el Director de Transparencia.

#### **Unidad Orgánica:** Jefatura de Cultura de la Transparencia

#### **Funciones:**

1. Capacitar al personal de la dependencia para la recepción, procedimiento y resolución de las solicitudes de acceso a la información pública.

2. Recibir, gestionar y resolver las solicitudes de acceso información pública que sean de su competencia.



3. Cuando las solicitudes de información no sean competencia de este sujeto obligado y se tenga el conocimiento de cual sujeto obligado posee, administra o resguarda la información solicitada, se le remitirá la solicitud de información al sujeto obligado correspondiente.
4. Cuando las solicitudes de información no sean competencia de este sujeto obligado y se desconozca cual es el sujeto obligado que posee, administra o resguarda la información solicitada, se le remitirá la solicitud de información al Instituto de Transparencia, Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Jalisco.
5. Dar asesoría a los ciudadanos para la presentación de las solicitudes de acceso a la información pública.
6. Mantener un registro interno progresivo de las solicitudes de acceso a la información pública y asignarle a cada solicitud ingresada un número único de identificación.
7. Recibir, resguardar, integrar el expediente, en su caso prevenir o rechazar por incompetencia las solicitudes de acceso a la información.
8. Realizar los trámites internos necesarios para gestionar la información con los enlaces de transparencia designados para tales efectos por cada dependencia del Ayuntamiento.
9. Dar respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública dentro del tiempo y forma establecidos en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios y el Reglamento Municipal en la materia.
10. Coordinar con los enlaces la entrega en tiempo y forma de la información cuando se entregue la información por medio de consulta directa o reproducción de documentos.
11. Generar la estadística de las solicitudes de acceso a la información pública que reciba.
12. Apoyar en el levantamiento y resguardo las Actas de las sesiones ordinarias y extraordinarias del Comité de Transparencia.
13. Resguardar y proteger la información clasificada como reservada de la que tenga acceso y utilizarla solo para el ejercicio de sus funciones.



14. Resguardar y proteger la información clasificada como confidencial, mediante la creación de versiones públicas.

15. Asesorar a las unidades de Transparencia de los Organismos Públicos Descentralizados, en materia de transparencia y acceso a la información pública.

16. Todas aquellas que le sean encomendadas por el Director de Transparencia.

**Unidad Orgánica:** Jefatura de Combate a la Corrupción y Buenas Prácticas

**Funciones:**

1. Recibir y gestionar las solicitudes de datos personales que sean de su competencia.

2. Resolver las solicitudes de datos personales, así como remitir la resolución correspondiente al Instituto de Transparencia, Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Jalisco.

3. Remitir al Instituto de Transparencia, Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Jalisco, las solicitudes de datos personales que no sean de su competencia.

4. Dar asesoría a los ciudadanos para la presentación de las solicitudes de datos personales, recursos de revisión, recursos de transparencia y revisión oficiosa.

5. Capacitar a los enlaces de transparencia de las dependencias del Ayuntamiento sobre los temas de protección de datos personales, buenas prácticas y combate contra la corrupción.

6. Formular los proyectos de recomendación para la protección de datos personales, buenas prácticas y de combate contra la corrupción.

7. Coordinar, vigilar y evaluar la ejecución de dichas recomendaciones, informando al Director de Transparencia sobre los resultados de la aplicación de las recomendaciones emitidas.

8. Recibir los recursos de revisión presentados ante la dependencia o los admitidos y remitidos por el Instituto de Transparencia, Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Jalisco.

9. Recibir los recursos de transparencia, recursos de datos



personales y procedimientos de responsabilidad administrativa, presentados y admitidos ante el Instituto de Transparencia, Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Jalisco.

10. Mantener un registro interno progresivo de los recursos de revisión, recursos de datos personales, recursos de transparencia y procedimientos de responsabilidad administrativa que se reciban.

11. Gestionar, dar seguimiento y resolver los recursos de revisión, recursos de datos personales, recursos de transparencia y procedimientos de responsabilidad administrativa que se reciban, hasta su conclusión.

12. Formular los proyectos de políticas para un Gobierno Abierto mediante mecanismos de colaboración con la sociedad civil, para la promoción e implementación de políticas y mecanismos de apertura gubernamental en materia de transparencia, rendición de cuentas, buenas prácticas y protección de datos personales.

13. Formular los proyectos de políticas de transparencia proactiva, diseñadas para incentivar a la publicación de información adicional a la que establece la Ley en la materia.

14. Formular los proyectos de combate en contra de la corrupción que se implementarán dentro del Ayuntamiento, coadyuvando con la sociedad civil.

15. Auxiliar a los servidores públicos del Ayuntamiento, respecto a la aplicación de buenas prácticas en el ejercicio de sus actividades, así como de los mecanismos de combate contra la corrupción.

16. Proponer la firma de convenios de colaboración con diversas autoridades y sectores para fortalecer las estrategias en la promoción de la cultura de la transparencia, gobierno abierto, transparencia proactiva y combate contra la corrupción.

17. Brindar asesoría a las unidades de Transparencia de los Organismos Públicos Descentralizados del Ayuntamiento en materia de protección de datos personales, buenas prácticas y combate contra la corrupción.

18. Generar la estadística mensual de las solicitudes de datos personales que reciba la Dirección de Transparencia.

19. Coordinar las sesiones ordinarias y extraordinarias del Comité de Transparencia, así como levantar y resguardar las acta.



20. Análisis y estudio de la información clasificada como reservada y/o confidencial.

21. Crear e implementar un sistema municipal anticorrupción, el cual funcionará de manera independiente a las comisiones que se integran al interior del Ayuntamiento.

22. Todas aquellas que le sean encomendadas por el Director de Transparencia.

#### **Unidad orgánica:** Dirección de Innovación Social

**Objetivo:** Implementar acciones desde un enfoque de innovación para que la ciudadanía colabore con el gobierno en la creación de información y en el proceso de decisión pública, buscando que éstas sean vinculatorias.

#### **Funciones:**

1. Capacitar a los servidores públicos en materia de inclusión, accesibilidad universal, igualdad y no discriminación.

2. Dotar de infraestructura de accesibilidad universal al edificio administrativo de Tlajomulco para que sea incluyente y, con ello, obtener su certificación bajo la norma 25.

3. Elaborar un plan municipal de accesibilidad junto a un protocolo de actuación para prevenir la discriminación.

4. Transformar la comunicación y formatos oficiales del gobierno a un lenguaje incluyente y accesible.

#### **Unidad Orgánica:** Jefatura de Interacción Tecnológica

#### **Funciones:**

1. Desarrollar metodologías pedagógicas para la capacitación a servidores públicos y a ciudadanos en los temas pertinentes a la Dirección General de Cultura de Paz y Gobernanza.

2. Identificar medios de promoción y comunicación, tecnológicamente apropiados para la difusión de los programas y acciones del gobierno en relación a procesos de inclusión social, en particular para personas con alguna discapacidad.

3. Realizar procesos de capacitación a servidores públicos y ciudadanos, con la tecnología apropiada y con los medios adecuados para mejorar la efectividad de la formación en los temas pertinentes a la Dirección General y las Direcciones, entre otros, cultura y educación para la paz, inclusión social.



## **Unidad orgánica:** Dirección de Derechos Humanos y Paz

**Objetivo:** Establecer una nueva relación entre el gobierno municipal y los ciudadanos a través de acciones y procesos que tracen una administración más transparente, multidireccional, colaborativa y orientada a la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones, así como en hacer efectivos los derechos humanos e impulsar los objetivos de desarrollo sostenible en la administración municipal.

### **Funciones:**

1. Interactuar, de manera constructiva y propositiva, con la Comisión Estatal de Derechos Humanos y demás organismos que procuren, promuevan, protejan y defiendan los Derechos Humanos.
2. Apoyar a la Sindicatura y el área jurídica del gobierno y a la comisaría, para responder con oportunidad y consistencia legal las recomendaciones de las Comisiones Estatal, Nacional y de carácter internacional relativas a las potenciales violaciones de los Derechos Humanos.
3. Atender a los grupos de personas en situación de mayor vulnerabilidad y en condiciones de que sus derechos humanos no sean respetados, tales como los migrantes.
4. Llevar un registro pormenorizado y de fácil acceso sobre las recomendaciones y solicitudes de información en relación a los Derechos Humanos.
5. Difundir y capacitar sobre el alcance de las obligaciones del servicio público en relación a la promoción, defensa, difusión y protección de los DDHH y en relación a la Agenda de Desarrollo Global 2030 de la ONU

## **Unidad Orgánica:** Jefatura de Promoción de los Derechos Humanos y Cultura de la Paz

### **Funciones:**

1. Apoyar la capacitación a servidores públicos y ciudadanos en relación a los DDHH, la Agenda 2030 y la cultura de paz.
2. Mantener comunicación con los órganos internacionales que manejan las temáticas relacionadas con los DDHH; la Agenda 2030 y la atención a grupos en situación de vulnerabilidad.
3. Desarrollar, junto con la Dirección, proyectos específicos que den respuesta a las dinámicas sociales que implican la protección



y defensa de los DDHH y la atención a grupos en situación de vulnerabilidad.

4. Dar seguimiento a las contribuciones del gobierno municipal al cumplimiento de los objetivos y metas de la agenda 2030







**LISTADO  
GENERAL DE LOS  
PROCEDIMIENTOS  
CERTIFICADOS EN  
ISO 9001:2015**



<b>Proceso</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Código</b>
Transparencia	Solicitudes de Acceso a la Información Pública	2-TA-001





**XI**

**TRÁMITES Y  
SERVICIOS**



A fin de contribuir a la transparencia y difusión de información, los trámites y servicios se encuentran para consulta en el “Registro Municipal de Trámites y Servicios” en el portal web municipal ([www.tlajomulco.gob.mx](http://www.tlajomulco.gob.mx)) por lo que es responsabilidad de cada unidad orgánica el mantenerlos actualizados.

Para efectos del presente manual solo se mencionarán los trámites y servicios que la Dirección General de Cultura de la Paz y Gobernanza brinda a la ciudadanía, así como los servicios internos.

#### **a) Trámites y servicios externos**

Unidad Orgánica: Dirección de Transparencia

1. Solicitudes de acceso a la información pública.
2. Protección de información confidencial.

Unidad Orgánica : Dirección de Innovación Social

1. Iniciativa Ciudadana.

Unidad Orgánica: Dirección de Derechos Humanos y Paz

1. Ventanilla de Orientación a Personas Migrantes.

#### **b) Trámites o servicios internos.**

No aplica.





**XII**

**PROTOCOLO  
EN CASO DE  
CONTINGENCIAS**



La Dirección General de Cultura de la Paz y Gobernanza no tiene establecida su intervención directa en el caso de contingencias, sin embargo la Dirección deberá estar pendiente de ser necesaria su participación.





**XIII**

**GLOSARIO**



**Derechos Humanos:** Son el conjunto de prerrogativas sustentadas en la dignidad humana, cuya realización efectiva resulta indispensable para el desarrollo integral de la persona. Este conjunto de prerrogativas se encuentra establecido dentro del orden jurídico nacional, en nuestra Constitución Política, tratados internacionales y las leyes.

**Paz:** Es ausencia de violencia estructural, la armonía del ser humano consigo mismo, con los demás y con la naturaleza. La paz no es una meta utópica, es un proceso. No supone un rechazo del conflicto, al contrario. Los conflictos hay que aprender a afrontarlos y a resolverlos de forma pacífica y justa.

**Promover:** Se refiere a la adopción de medidas de largo alcance para la realización del derecho y lograr cambios en la conciencia pública al modificar nuestra percepción y entendimiento y aplicación en el reconocimiento y tratamiento de determinado problema.

**Respetar:** Implica no interferir con la realización de los DDHH. El municipio debe abstenerse de interferir con el goce de los derechos humanos.

**Proteger:** Adoptar medidas (como crear marcos jurídicos adecuados o la maquinaria institucional necesaria) para prevenir las violaciones a los derechos humanos. Esta obligación incluye la necesidad de crear todos los mecanismos o garantías necesarias para hacerlos exigibles ante tribunales, órganos cuasi jurisdiccionales de defensa de los derechos humanos u órganos de supervisión.

**Garantizar:** Tomar acciones que permitan a las personas el acceso a los derechos humanos y garantizar su disfrute cada vez que una persona (o grupo) no pueda, por razones ajenas a su voluntad, poner en práctica el derecho por sí misma con los recursos a su disposición. Implica crear la infraestructura legal e institucional de la que dependa la realización práctica del derecho; el principal objetivo es darle efectividad a los derechos. Esta obligación también incluye el que los municipios deben tomar medidas para prevenir, investigar y sancionar las violaciones a los derechos humanos, así como de reparar el derecho violado.

**Persona en riesgo:** Es aquella que cuenta con alguna discapacidad, con diferencias fisiológicas o lenguaje, entre otras, la cual le genera un conflicto para la integración a un entorno social, se dice que está excluida.



**Inclusión social:** Se refiere al poder hacer que estas diferencias no generen un conflicto para un grupo social con características generalizadas, esto quiere decir que a pesar de que existan diferencia se puedan encontrar la manera en la que estas mismas no sean un obstáculo e inclusive sean un impulso para crear relaciones más fuertes. La inclusión social está pensada para poder llevar a cabo una convivencia armoniosa en la cual todos los elementos por los que está constituida una sociedad sean funcionales y encuentren un lugar apropiado en el cual puedan desenvolverse de manera natural junto a personas con diferentes características.



**XIV**

**AUTORIZACIÓN  
DEL DOCUMENTO**



Elaboró - Francisco Javier Guerrero Anaya/  
Enlace del área

Asesoró - Alberto Ramírez Martínez / Director General  
de Políticas Públicas

Autorizó - Víctor Julián Rosales Rodríguez /  
Director General de Cultura de la Paz y Gobernanza





**Tlajomulco**

