

**Manual de Servicios**

Guadalajara, Jalisco. A 02 de diciembre del 2017.

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

**INDICE**

* Introducción 5
* Presentación 6
* Objetivo de manual de servicios 7
* Políticas generales 8
* Inventario de servicios 9

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CONTROL DE EMISIÓN** | | |
| ***Participantes*** | ***Fecha*** | ***Firma*** |
| ***Coordinó:***  **Gerónimo Anguiano Ruiz**  Coordinador de Planeación. | 02/12/2017 |  |
| ***Revisó:***  **Claudia Patricia Arteaga Arróniz**  Coordinadora General de Planeación y Proyectos Estratégicos. | 02/12/2017 |  |
| **Aprobó:** | | |
|  |  |  |
| **Salvador Romero Espinosa**  Comisionado Ciudadano. | **Cynthia Patricia Cantero Pacheco**  Comisionada Presidente. | **Pedro Antonio Rosas Hernández**  Comisionado Ciudadano. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CONTROL DE CAMBIOS** | | | |
| ***Versión*** | ***Fecha de actualización*** | ***Sección (es)***  ***Afectada (s)*** | ***Descripción*** |
| 2.0 | 02/12/2017 | Contenido general | Se añadió: (Introducción, presentación, objetivo y políticas). |
| 2.0 | 02/12/2017 | Inventarios | Cambios nomenclatura Consejo-Pleno. |
| 2.0 | 02/12/2017 | Fichas de servicios | Cambios de nomenclatura, correo genérico |
| 2.0 | 02/12/2017 | Logotipo | Se actualizó el logotipo institucional. |

1. **INTRODUCCIÓN**

Uno de los propósitos estratégicos de este Instituto, es asegurar que la sociedad jalisciense, conozca los servicios que este organismo público autónomo presta enfocados a garantizar el derecho de acceso a la información pública y la transparencia de las dependencias estatales y municipales como sujeto obligado.

Razón por la cual se presenta este manual de servicios, sirve como un instrumento administrativo que apoya el quehacer institucional y está considerado como documentos fundamentales para la coordinación, dirección, evaluación y el control administrativo, así como para consulta en el desarrollo cotidiano de actividades de este Instituto de Transparencia, Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Jalisco.

Además, dicho instrumento, se encuentra establecido como información fundamental en el artículo 8° fracción IV, inciso f) de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios, el cual establece lo siguiente:

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:

…

f) Los manuales de servicios.

1. **PRESENTACIÓN**

La clara y precisa coordinación entre los responsables de otorgar los servicios y sus usuarios es esencial para asegurar que la prestación satisfaga las expectativas del solicitante.

El manual de servicios del Instituto de Transparencia, Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Jalisco (ITEI), es un instrumento que facilitará la descripción clara de sus servicios, los procedimientos que deben seguir los usuarios para obtenerlos, así como la especificación de las características y estándares de calidad requeridos.

La importancia del Manual de Servicios trasciende que toda la información proporcionada sea de utilidad para el usuario, para que éste conozca el proceso, el tiempo de respuesta, los horarios de atención y las características de cada uno de los servicios que proporciona esta Instituto.

1. **OBJETIVO DEL MANUAL DE SERVICIOS**

El Manual de Servicios en su calidad de instrumento administrativo, tiene los siguientes objetivos:

* Describir los servicios que presta el Instituto de Trasparencia, Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Jalisco, especificando sus compromisos, así como difundirlos entre la población en general;
* Extractar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones que se desarrollan en el proceso de otorgar los servicios;
* Proporcionar a las áreas encargadas de atender al público un documento que sirva de guía para informar, orientar correcta y oportunamente a los usuarios de los servicios;
* Delimitar las responsabilidades de los servidores públicos que lo ejecutan para eficientar una mejor calidad en el servicio;
* Establecer las políticas y lineamientos generales que deberán observarse al otorgar los servicios; y
* Unificar los criterios de que permitan la realización de las funciones de cada unidad administrativa responsable de ejecutarlo a través de la sistematización de las actividades, la identificación de los procesos y la definición del método para efectuarlos.

1. **POLÍTICAS GENERALES**

La misión fundamental del Instituto (ITEI), es garantizar el ejercicio del derecho de acceso a información pública y protección de datos personales, a la sociedad jalisciense.

Para ello brinda orientación a la ciudadanía en general, para que ejerzan sus derechos y confíen en este Instituto para garantizarlos, capacitando a los organismos públicos del Estado y a la sociedad civil mediante diversos eventos para difundir la cultura de la transparencia.

Las funciones y actividades del Instituto primordiales son las de promover la cultura de la transparencia, datos personales, rendición de cuentas, participación ciudadana y combate a la corrupción. Además, de elaborar políticas y criterios que contribuyen a un mejor ejercicio del derecho de la sociedad a conocer la información pública y de la protección a sus datos personales.

1. **INVENTARIO DE SERVICIOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Proceso** | **Unidad Administrativa** | **Servicio** |
| **Garantizar el Derecho a la Información Pública y la protección de datos personales.** | **Pleno.** | Consulta y seguimiento del estado procesal de los Recursos de Revisión, Recursos de Transparencia y Recurso de Revisión en materia de Protección de Datos Personales. |
| **Coordinación General de Archivo, Sustanciación de Procesos y Unidad de Transparencia.** | Presentación de Recurso de Revisión. |
| Presentación de Recurso de Transparencia. |
| Presentación de Recurso de Revisión en materia de Protección de Datos Personales. |
| Solicitud de información pública dirigida al Instituto en su calidad de sujeto obligado. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Proceso** | **Unidad Orgánica** | **Servicio** |
| **Garantizar el Derecho a la Información Pública y la protección de datos personales.** | **Coordinación General de Archivo, Sustanciación de Procesos y Unidad de Transparencia.** | Solicitud de información recibida por el Instituto cuando no es competente. |
| Orientación para acceso a la información pública. |
| **Planeación, Desarrollo y Gestión Administrativa.** | **Dirección de Administración.** | Registro en el padrón de proveedores para personas físicas. |
| Registro en el padrón de proveedores para personas jurídicas. |
| **Desarrollo Normativo y Seguridad Jurídica.** | **Dirección Jurídica.** | Consulta jurídica para sujetos obligados. |
| Dictaminación de procedencia de la integración del Comité de Transparencia. |
| Dictamen de alta, baja o modificación de sujeto obligado. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Proceso** | **Unidad Administrativa** | **Servicio** |
| **Promoción de la Cultura de la Transparencia.** | **Dirección de Vinculación y Difusión.** | Impartición de talleres escolares. |
| Solicitud de convenio de colaboración. |
| **Centro de Estudios Superiores de la Información Pública y Protección de los Datos Personales.** | Consulta de material bibliográfico que forma parte del acervo del Instituto. |
| Programas de educación continua del CESIP |
| Sesión de capacitación para la sociedad civil. |
| Sesión de capacitación para sujetos obligados. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Proceso** | **Unidad Administrativa** | **Servicio** |
| **Planeación, desarrollo y gestión administrativa.** | **Coordinación General de Planeación y Proyectos Estratégicos.** | Solicitud de acceso al Sistema de Consulta y Captura en Línea de Reportes de Solicitudes de Información (SIRES). |
| Modificación en los Reportes del Sistema de Consulta y Captura en Línea de Reportes de Solicitudes de Información (SIRES). |
|  |  | Solicitud para obtener contraseña en la Plataforma Nacional de Transparencia. |
| **Garantizar la transparencia, el derecho de acceso a la información pública y la protección de datos personales.** | **Dirección de Protección de Datos.** | Movimientos en el Registro Estatal de Sistemas de Información Reservada y Confidencial. |