



**SESIÓN ORDINARIA DEL CONSEJO CIUDADANO DE LA COMISIÓN
ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS, JALISCO**

En Guadalajara, Jalisco, a las 18:15 horas del 18 de mayo de 2015, en la calle Pedro Moreno 1616, colonia Americana, sede permanente de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, Jalisco, se celebró la sesión ordinaria del Consejo Ciudadano de este organismo, con la asistencia del presidente de la Comisión y del Consejo Ciudadano, Felipe de Jesús Álvarez Cabrán; consejeras y consejeros propietarios Silvia Aguayo Castillo, Angélica Jazmín Soto Gutiérrez, Héctor Carlos Ortiz Vázquez del Mercado, Luis Cisneros Ruvalcaba, Mauro Gallardo Pérez y Arturo Feuchter Díaz. Asimismo, la consejera y consejeros suplentes Araceli Sánchez Huante, Eduardo Francisco Mejía Lucatero, Raúl Isaías Ramírez Beas y Óscar Hugo Rodríguez Ceja; así como el primer visitador general, Javier Perlasca Chávez, y el secretario técnico, Néstor Aarón Orellana Téllez.

Propuesta de Orden del día.

1. Lista de asistentes y declaración de quórum.
2. Aprobación de la propuesta de orden del día.
3. Lectura y aprobación de la minuta y acta de sesión ordinaria 330, por parte de las consejeras y consejeros titulares y suplentes en funciones de titulares que asistieron a ella.
4. Comentarios al informe de actividades de la Secretaría Ejecutiva.
5. Comentarios al informe mensual de quejas y estado procesal de las mismas.
6. Informe por parte del presidente de temas de trascendencia.
7. Seguimiento de asuntos pendientes.
8. Propuesta de temas a tratar.
9. Anuncios y descansos.
10. Propuesta de temas para conocimiento del Consejo.
11. Cierre de sesión.

1) Lista de asistentes y declaración de quórum.

Se hizo constar la presencia del presidente de la Comisión y del Consejo Ciudadano, Felipe de Jesús Álvarez Cibrián; así como las consejeras y consejeros propietarios Silvia Aguayo Castillo, Angélica Jazmín Soto Gutiérrez, Héctor Carlos Ortiz Vázquez del Mercado, Luis Cisneros Ruvalcaba, Mauro Gallardo Pérez y Arturo Feuchter Díaz. Asimismo, la consejera y consejeros suplentes Araceli Sánchez Huante; Eduardo Francisco Mejía Lucatero; Raúl



Isaías Ramírez Beas, quien ejerció derecho a voto debido al orden de suplencias; Óscar Hugo Rodríguez Ceja, quien ejerció derecho a voto debido al orden de suplencias. Con lo anterior, el consejero presidente declaró la existencia legal de quórum.

2) Aprobación de la propuesta de orden del día.

El Secretario Técnico dio lectura al orden del día correspondiente a la sesión ordinaria 331, y comentó que daría cuenta al Pleno de un escrito que les dirigió la ciudadana Ana Luz González García. Con lo anterior, el orden del día se aprobó por unanimidad.

3) Lectura y aprobación de la minuta y acta correspondiente a la sesión ordinaria 330, por parte de las consejeras y consejeros titulares y suplentes en funciones de titulares que asistieron a ellas.

El Secretario Técnico puso a consideración la aprobación de la minuta y acta correspondiente a la sesión ordinaria 330, misma que se aprobó por unanimidad.

4) Comentarios al informe de actividades de la Secretaría Ejecutiva.

El Secretario Técnico puso a consideración tener por visto el informe de Secretaría Ejecutiva. Por ello, el Pleno del Consejo Ciudadano aprobó por unanimidad tener por visto dicho informe.

5) Comentarios al Informe mensual de quejas y estado procesal de las mismas.

El Secretario Técnico dio el uso de la voz al primer visitador general, maestro Javier Perlasca Chávez, quien expuso el informe en los siguientes términos: que del 1 al 30 de abril ingresaron un total de 290 quejas, y en dicho periodo se archivaron 293 expedientes bajo las siguientes modalidades: 37 por acumulación; 1 archivo definitivo; 73 por conciliación; 14 por desistimiento; 26 por improcedencia; 15 por incompetencia; 12 por falta de interés; 23 archivo provisional; 20 enviadas a la CNDH; 0 enviada a otra Comisión de Derechos Humanos; 31 por falta de ratificación; 0 por no aceptación o incumplimiento a una recomendación; 35 por no tratarse de violaciones a derechos humanos; 0 por acuerdo de no violación; y se emitieron 6 recomendaciones. De igual manera, con relación a las orientaciones o atención a las personas que acuden a esta institución en el mismo periodo del 1 al 30 de abril, se atendieron 569 personas bajo las siguientes modalidades: 380 fueron por comparecencia, 151 por vía telefónica, 38 por escrito.



6) Informe por parte del Consejero Presidente de temas de trascendencia.

El secretario técnico anunció que se tenía registrado por el consejero presidente lo referente a avances en la elaboración de los manuales de servicio y de operaciones de la Comisión Estatal de Derechos Humanos; por ello, deba el uso de la voz al presidente.

El doctor Felipe de Jesús Álvarez Cibrián recordó que el Consejo Ciudadano tenía la facultad de órgano normativo interno, y en ese sentido consideraba oportuno que al abordar el tema referente al manual de servicios que se debían elaborar y publicar en la página de la Comisión, pues se siguiera la inercia para que el Consejo Ciudadano revisara y en su caso aprobara los manuales de procedimientos y de organización que si se tenían elaborados y publicados. Preciso que era importante dar una revisada y desde luego actualizar el contenido de los manuales de procedimientos y de organización pues los actuales textos tenían cerca de cinco años elaborados y por ende en algunas cosas se encontraban desfasados, por lo que realmente la idea era actualizar y armonizar su contenido con la dinámica actual de la institución.

Recordó que en meses pasados el Instituto de Transparencia y Acceso a la Información Pública de Jalisco, o Itei, realizó una revisión a los portales de internet de diversas instituciones públicas, y concretamente al revisar la página de la Comisión Estatal de Derechos Humanos advirtieron que solo se tenían publicados dos manuales; el de procedimientos y el de organización; sin embargo, faltaban los manuales de servicios y de operaciones, y para ello fundaban su observación en lo referente a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios, concretamente en el artículo 8 punto 1, fracción cuarta, incisos a, b y f, que en concordancia con los lineamientos generales de publicación y actualización de información fundamental imponía una obligación de publicar diversos manuales como lo eran de operaciones, de servicios, de organización y de procedimientos.

Recordó el consejero presidente que la disposición legal que les acababa de citar era de la Ley de Transparencia, y que había sido invocada por el Consejo del Itei en su cuadragésima séptima sesión ordinaria celebrada el día 17 de diciembre de 2014, y notificada a la Comisión Estatal de Derechos Humanos el 16 de enero del 2015, por lo que en dicha sesión se calificó a la Comisión Estatal de Derechos Humanos con una calificación alta cercana al 95 por ciento; sin embargo, se observó como un tema incompleto la publicación de manuales y de un plan general institucional con modificaciones de cuando

menos los últimos tres años; por ello, se estaba trabajando en lo referente a los años 2013 y 2015 pues el año 2014 ya se tenía elaborado y publicado.

En cuanto a los manuales, se acudió ante el Itei para que reconsideraran las observaciones realizadas a la Comisión, pues de acuerdo a nuestra Ley la Comisión Estatal de Derechos Humanos solo estaba obligada a tener tres manuales y éstos eran los de servicios al público, de procedimientos y de organización; es decir, se argumentó que no se tenía la obligación legal de tener un manual de operaciones, por lo que en ese orden de ideas solo se estaba incumpliendo con la publicación del manual de servicios al público, ya que los manuales de procedimientos y de organización si se tenían. Por ello, el Itei reconsideró su postura y aceptó que la Comisión Estatal de Derechos Humanos no estaba obligada a contar con un manual de operaciones porque de acuerdo a la propia Ley de la Comisión no le obligaba a ello.

En razón de lo anterior, quedaba claro que en el tema de los manuales el Consejo Ciudadano tendría que conocer y aprobar el manual de servicios al público, por lo que se comprometía a que en la sesión ordinaria del mes de junio dicho manual estaría concluido y listo para someterse a votación y en su caso aprobación del Consejo Ciudadano

Comentó el consejero presidente que era importante que el Consejo Ciudadano supiera que personal de la Comisión realizó un comparativo de los manuales de servicios y de operaciones que tenían publicados instituciones como el propio Itei, la Contraloría del Estado, la Auditoría Superior del Estado y la Secretaría de Administración, Planeación y Finanzas del gobierno del Estado, y de todas ellas solo tres tenían manuales de servicios y operaciones con diferentes formatos; e incluso, la Auditoría Superior solo tenía una leyenda en la que de manera fundada refería que su ley no le obligaba a tener un manual de operaciones. Por ello, y atendiendo que la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos en su artículo 28, fracción XVIII, solo imponía la obligación de tener manuales de servicios al público, de organización y de procedimientos, se habló con personal del Itei argumentando que no se tenía obligación de un manual de operaciones, lo cual reconoció el Itei.

En ese orden de ideas, se estaba trabajando en el temas de los manuales de servicios al público, por lo que era necesario aclarar que ese tema se centraba en los servicios que la Comisión ofrecía a la sociedad en general, por lo que en esa lógica el primer paso fue realizar un listado de los servicios que la institución ofrecía y por ello dicho listado lo



sometería a votación del Pleno con la idea de tenerlo como una base para continuar trabajando pues por cada servicio se debía hacer a su vez un formato en el cual se describiera de manera amigable en qué consistía el servicio. Agregó el presidente que de inicio se hizo un listado de 26 probables servicios y posteriormente se decidió iniciar con 20, y ello se determinó en varias reuniones de trabajo, por lo que la idea era en la presente sesión pedir el voto de confianza al someter a votación el listado de servicios al público que además debía aclarar que no era un listado limitativo; por el contrario, dicho listado podía aumentar, modificarse o actualizarse cada vez que fuese necesario atendiendo las labores propias de la institución.

En razón de lo anterior, el consejero presidente dio lectura al listado de servicios al público que pretendía someter a votación solicitando que los integrantes del Pleno si así lo consideraban expusieran observaciones, comentarios o propuestas que enriquecieran el listado: recepción de quejas; orientación jurídica a presuntas víctimas de violaciones de derechos humanos o del delito; gestión ante diversas instancias para la localización de personas; certificación de lesiones presuntamente provocadas por servidores públicos; revisión y apoyo médico a presuntas víctimas de violaciones de derechos humanos; revisión y apoyo psicológico a presuntas víctimas de violaciones de derechos humanos; integración y resolución de quejas; recepción, integración y resolución de quejas relativas al desempeño de los servidores públicos de la CEDHJ; recepción, integración y resolución de solicitudes de información pública; recepción, integración y resolución de solicitudes de protección de datos personales; orientación para el desarrollo de actividades de las organizaciones de la sociedad civil defensoras de derechos humanos; asesoría y canalización con el Colegio de Notarios para la regularización de documentación legal de las organizaciones de la sociedad civil defensoras de derechos humanos; atención a instituciones educativas de nivel superior en la solicitud de servicio social y prácticas profesionales; instalación de módulos para la difusión de los derechos humanos; dotación de material de difusión de los derechos humanos; capacitación en derechos humanos; asesoría a organizaciones de la sociedad civil en la elaboración de diseños del material de difusión de las actividades especiales que llevan a cabo en coordinación con la CEDHJ; asesoría a las organizaciones de la sociedad civil para la convocatoria a los medios de comunicación social a fin de dar a conocer las labores especiales que llevan a cabo en coordinación con la CEDHJ; asesoría en la difusión a través de los medios institucionales (redes sociales, periódico *DHumanos*, programa de radio y televisión) de los actos especiales efectuados por las organizaciones de la sociedad civil en coordinación con la CEDHJ; atención y canalización de las solicitudes de información que presenten los medios de comunicación sobre temas específicos relacionados con el quehacer institucional de la CEDHJ.



En razón de todo lo anterior, el secretario técnico precisó que se votaría lo relativo a los veinte servicios que la Comisión Estatal de Derechos Humanos ofrecía al público, en el entendido de que éstos pudieran aumentarse, actualizarse o modificarse de acuerdo a la propia dinámica y necesidad institucional. Por ello, se procedió a dar lectura al siguiente punto de acuerdo: el consejero presidente Felipe de Jesús Álvarez Cibrián propuso como punto de acuerdo, que la propuesta de listado de servicios al público que otorga la institución, y del cual hizo lectura, se apruebe con el fin de desarrollar sus contenidos que conformaran el manual de servicios; e incluso, quede abierta la posibilidad de incorporar, eliminar o modificar servicios conforme la dinámica institucional lo requiera. El punto de acuerdo se aprobó por unanimidad.

En consecuencia de la aprobación del listado de servicios, el consejero presidente señaló que dicho listado se subiría a la página Web de la institución para que quedara constancia de que el tema de los manuales de servicio se estaba trabajando y avanzando, además de que de inmediato ordenaría que personal de la institución iniciara el desarrollo de cada servicio conforme a los formatos que se definieran para ello, y hacerlos del conocimiento del Consejo Ciudadano con el fin de que se pudieran votar y en su caso aprobar en la sesión ordinaria del mes de junio.

El consejero Raúl señaló la importancia de que en algunos servicios se incluyera como anexo un flujo grama que permitiera a los usuarios de la institución ubicar la información y los pasos a seguir, y que dicho flujo grama fuera muy sencillo, ya que era sabido que la gente poco leía y se guiaba más con la información que se les diera en un formato amigable. El consejero presidente dijo estar de acuerdo en la observación y aportación de Raúl, por lo que indicaría al personal de la institución que valoraran en qué servicios sería adecuado anexar flujo grama y que éste se hiciera de manera sencilla.

En otro tema pero relacionado con los manuales de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, insistió el presidente que debía quedar claro que el manual de operaciones no se haría porque no había obligación legal para ello, y los manuales de servicios era el tema que se acababa de votar; sin embargo, quería hablar un poco del manual de procedimientos administrativos y del manual de organización pues consideraba que era propicio el momento para que el Consejo Ciudadano los actualizara, pues ambos manuales sí se tenían e incluso estaban publicados en la página web de la institución, sin embargo era necesario actualizarlos. Por ello, señaló el consejero presidente que había instruido al director administrativo para que a la brevedad hiciera una revisión y



actualización del manual de procedimientos administrativos, así como del manual de organización con el fin de que en una próxima sesión ordinaria el Consejo Ciudadano pudiera conocerlos y someterlos a votación y en su caso aprobación para que quedaran actualizados. En esencia, el presidente comentó que el manual de procedimientos administrativos era el documento que ponía las reglas claras de toda la operación interna de la Comisión; es decir, qué se hacía en la administración; cómo se hacía una compra; cómo se vendía un bien de la institución; cómo se daba mantenimiento a un vehículo; cómo se llevaba el control de los bienes y los activos etcétera. En tanto, el manual de organización estaba enfocado a describir las actividades propias de cada una de las estructuras internas de la Comisión; es decir, las funciones específicas de cada área, por ejemplo presidencia, visitadurías generales, dirección de administración, dirección de quejas, secretaría ejecutiva y secretaría técnica y demás áreas

7) Seguimiento de asuntos pendientes.

El Secretario Técnico anunció que se tenían registrados los temas referentes al borrador de lineamientos para las sesiones de Consejo Ciudadano, así como lo referente al observatorio para conocer la percepción ciudadana de los derechos humanos en Jalisco.

En cuanto al primer tema, el Secretario dio el uso de la voz al consejero Óscar, recordó que el motivo por el cual se había registrado el tema era con el fin de que hubiese algunos lineamientos que permitieran sesionar de manera ágil y concreta con el fin de alcanzar a conocer todos los temas registrados y lograr consensos que permitieran avanzar, pues había sesiones en que se excedían las discusiones o debates de algunos temas y al final no se lograban acuerdos; sin embargo, era evidente que en las sesiones que se llevaban del año 2015 el Consejo Ciudadano estaba sesionando de manera ágil, por lo que estimaba que el tema de momento se podía dejar de lado y por ello solicitaba que se retirara de la agenda pues estaba seguro que de parte de la consejera Sabrina no habría ningún problema y lo respaldaría en la decisión, pues además en cualquier momento que se considerara necesario se podría reincorporar el tema.

Por lo anterior, el secretario técnico señaló que tomaba nota de la solicitud y por ende se retiraría el tema de la agenda.

Por lo que ve al observatorio para conocer la percepción ciudadana de los derechos humanos a través de las redes sociales de las que disponía la Comisión Estatal de Derechos Humanos, el secretario técnico informó que el área de Comunicación Social



informaba que se estaba trabajando en la parte técnica con personal del área de informática y estaban por concluir la plantilla y el diseño de la encuesta, y con ello poder continuar con la plataforma donde se implementará.

El consejero Carlos Ortiz comentó que estaba bien lo que se informaba y estaría al pendiente de que se avisara cuando estaría funcionando el tema de la percepción ciudadana sobre los derechos humanos pues debía ser importante que los mismos integrantes del Consejo Ciudadano la utilizaran e invitaran a sus conocidos a participar.

8) Propuestas de temas a tratar.

El Secretario Técnico anunció que no había temas registrados en este rubro.

9) Anuncios y descansos.

No hubo.

10) Propuesta de temas para conocimiento del Consejo.

El Secretario Técnico anunció que la sesión ordinaria del mes de junio sería el día 15 de dicho mes. Asimismo, precisó que los datos de redes sociales de la institución eran de 10,594 en Facebook y 818 en twitter.

El consejero presidente expuso que en realidad los números estaban un poco bajos pero dentro de lo normal en comparación con otras Comisiones de Derechos Humanos, incluyendo a la Comisión Nacional.

El consejero Óscar Hugo dijo que era importante que cada consejera o consejero invitara a sus contactos a sumarse en las redes sociales de la Comisión; dijo también que podría buscarse alguna modificación en términos de que se hicieran algunas publicaciones visualmente agradables al público y que fueran relacionados por ejemplo en la protección de las niñas, niños y adolescentes, sobre adultos mayores, discapacidad, etcétera, como incluso antes lo hacía la Comisión Nacional. Señaló que se debía ubicar bien que el face book era más para consulta de temas en específico y el twitter para noticias, por lo que incluso consideraba importante que en el tema de twitter se diera mayor presencia institucional en tiempo real sobre temas que acontecían en la ciudad y que afectaban derechos humanos, y eso aumentaría seguidores.



La consejera Araceli coincidió con Óscar en términos de que se debía aplicar más creatividad en las redes sociales para que la gente tuviera el interés de sumarse, más aún que en la Comisión Estatal de Derechos Humanos había gente con mucha preparación y calidad para hacer ese trabajo.

El consejero Carlos comentó que pudiera ser importante y atractivo para las personas que la Comisión publicara algunos ensayos sobre derechos humanos en temas específicos, o que se viera la posibilidad de aplicar una especie de concurso del mes sobre temas en particular que despertaran el interés de las personas por interactuar con la Comisión, y que finalmente a la gente se le diera vía electrónica un agradecimiento por concursar y eso no le generaría costo alguno a la institución. Propuso también que se ubicaran en la página de la institución los links necesarios para que las personas pudieran enlazarse a los diversos organismos defensores de derechos humanos del país e incluso con organizaciones internacionales de derechos humanos. Finalmente, comentó Carlos que podría en su momento valorarse la posibilidad de realizar algunas sesiones en las que se pudiera abrir un espacio para invitar a gentes de opinión en temas de derechos humanos, por ejemplo artistas, deportistas, etcétera, y ello generaría que los seguidores de éstos se sumaran a las redes sociales de la Comisión, pues por ejemplo hacía días los artistas se vistieron de blanco e hicieron una marcha por la paz, y quizás se pudo invitar a los principales organizadores para charlar del tema y ello hubiese generado información en las redes sociales dando como consecuencia la difusión de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, por ello dejaba el tema en la mesa como una aportación.

En otro tema, el secretario técnico dio cuenta al Pleno del Consejo Ciudadano del escrito que dirigió la licenciada Ana Luz González García, y se precisó que dicho escrito estaba dirigido al presidente de la Comisión Estatal de Derechos Humanos con copia al Consejo. En esencia, la persona se inconformaba porque en la Dirección de Quejas se le notificó que la inconformidad que estaba presentando era improcedente pues la persona que señalaba como responsable no tenía carácter de servidor público al tratarse del director de una preparatoria de la Universidad de Guadalajara, y se le orientó sobre los pasos a seguir para que su problema fuera atendido; sin embargo, ella insistía en que se le debía recibir la queja. De igual manera, el secretario técnico comentó que se tenía preparada ya una respuesta a la ciudadana en términos de que el Consejo Ciudadano carecía de facultades legales para pronunciarse o decidir la admisión o no de una queja, ya que dicha facultad solo la tenía el presidente de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, el director de quejas y los visitadores generales, máxime que la función del Consejo Ciudadano era en términos de órgano normativo interno y por ende no podía ni debía exceder sus facultades. Por último, recordó el secretario técnico que la respuesta que se



tenía preparada era en los mismos términos en que se contestaba a otras persona en situaciones similares; es decir, se le decía a la persona de manera clara, sencilla, fundando y motivando el porqué el Consejo Ciudadano no podía conocer y pronunciarse sobre los comunicados que se les dirigían inconformándose por la inadmisión de una queja.

El consejero Raúl dijo estar de acuerdo en los términos que se pretendía contestar a la ciudadana Ana Luz González, pero al margen de ello le parecía que en un momento dado la guardia de la Comisión o la Dirección de Quejas pudiera por prudencia recibir la queja con el fin de bajar un poco la angustia y desesperación de las personas por ser atendidas, y posteriormente en el término que marca la Ley de la Comisión informarles que se analizó su asunto y fue improcedente.

El consejero presidente comentó que valoraría lo comentado por Raúl pues también había la posibilidad de que la gente reaccionara en términos de sentirse burlados u ofendidos al decirles días después que su queja no era procedente; e incluso, serían días perdidos para ellos que pudieron aprovechar para acudir a la instancia correcta para hacer valer sus derechos, pues la mayoría de la gente prefería que se le hablara con la verdad y desde el mismo instante que se le denegaba la admisión de la queja se le estaba orientando jurídicamente de lo que debía hacer y ante que instancias y eso lo agradecían, pues en muchas ocasiones se les canalizaba mediante oficio para que recibieran una mejor atención en las instituciones públicas a las que debían acudir.

Por todo lo anterior, el consejero Carlos Ortiz propuso que se dieran un punto de acuerdo en términos de que toda petición dirigida al Consejo Ciudadano fuera recibida y respondida por la secretaría técnica de manera fundada y motivada para no violentar el derecho de petición.

En razón de lo anterior, el secretario técnico dio lectura al punto de acuerdo en los siguientes términos: el consejero propietario Héctor Carlos Ortiz Vázquez del Mercado propuso como punto de acuerdo, que toda petición o comunicado dirigido al Consejo Ciudadano se reciba y conteste desde la secretaría técnica de manera fundada y motivada. El punto de acuerdo se aprobó por unanimidad.¹

11. Cierre de sesión.

¹ El secretario técnico hizo constar que a las 19:40 horas, se incorporó a la sesión el consejero suplente Eduardo Francisco Mejía Lucatero con derecho a voz.



A las 19:50 horas del 18 de mayo de 2015, se agotó la sesión y se inició la redacción de la presente acta para su posterior firma ante la presencia del Secretario Técnico, quien dio fe.

Felipe de Jesús Álvarez Cibrián
Presidente

Silvia Aguayo Castillo
Consejera Propietaria

Mauro Gallardo Pérez
Consejero Propietario

Angélica Jazmín Soto Gutiérrez
Consejera Propietaria

Arturo Feuchter Díaz
Consejero Propietario

Héctor Carlos Ortiz Vázquez del Mercado
Consejero Propietario

Raúl Isaías Ramírez Beas
Consejero Suplente
en funciones de propietaria

Luis Cisneros Ruvalcaba
Consejero Propietario

Óscar Hugo Rodríguez Cerna
Consejero Suplente
en funciones de propietario

Néstor Aarón Orellana Téllez
Secretario Técnico



Resumen de acuerdos tomados en sesión ordinaria 331

1/331/2015	Por unanimidad, el Pleno del Consejo Ciudadano aprobó el orden del día.
2/331/2015	Por unanimidad, el Pleno del Consejo Ciudadano aprobó la minuta y acta correspondiente a la sesión ordinaria 330.
3/331/2015	Por unanimidad, el Pleno del Consejo Ciudadano aprobó tener por visto el informe de la Secretaría Ejecutiva.
4/331/2015	El consejero presidente Felipe de Jesús Álvarez Cibrián propuso como punto de acuerdo, que la propuesta de listado de servicios al público que otorga la institución, y del cual hizo lectura, se apruebe con el fin de desarrollar sus contenidos que conformaran el manual de servicios; e incluso, quede abierta la posibilidad de incorporar, eliminar o modificar servicios conforme la dinámica institucional lo requiera. El punto de acuerdo se aprobó por unanimidad.
5/331/2015	El consejero propietario Héctor Carlos Ortiz Vázquez del Mercado propuso como punto de acuerdo, que toda petición o comunicado dirigido al Consejo Ciudadano se reciba y conteste desde la secretaría técnica de manera fundada y motivada. El punto de acuerdo se aprobó por unanimidad.