



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Dirección de Inclusión y
Migrantes

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	14
VII	Autorizaciones	15

ELABORÓ:	Dirección de Inclusión y Migrantes		
FECHA DE EMISIÓN:	03-Noviembre-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-04-10-00	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 Inclusión y Migrantes		
FECHA DE EMISIÓN:	03-Noviembre-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-04-10-00	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 Inclusión y Migrantes		
FECHA DE EMISIÓN:	03-Noviembre-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-04-10-00	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 Inclusión y Migrantes		
FECHA DE EMISIÓN:	03-Noviembre-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-04-10-00	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 Inclusión y Migrantes		
FECHA DE EMISIÓN:	03-Noviembre-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-04-10-00	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 Inclusión y Migrantes		
FECHA DE EMISIÓN:	03-Noviembre-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-04-10-00	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 Inclusión y Migrantes		
FECHA DE EMISIÓN:	03-Noviembre-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-04-10-00	VERSIÓN:	00

IV. INVENTARIO DE PROCEDIMIENTO

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN Y MIGRANTES		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	PÁGINA
PC-04-10-01	Atención a personas	10

ELABORÓ:	Dirección de Inclusión y Migrantes		
FECHA DE EMISIÓN:	03-Noviembre-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-04-10-00	VERSIÓN:	00

V. DESCRIPCIÓN NARRATIVA, FLUJO Y ANEXO DE LOS PROCEDIMIENTOS

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencias o Coordinación General:	Secretaría General	Código:	PC-04-10-01
Dirección de Área:	Dirección de Inclusión y Migrantes	Fecha de Actualización:	N/A
Unidad Departamental:		Fecha de Emisión:	05-Junio-2020
Nombre del Procedimiento:	Atención a personas	Versión:	00
Objetivo del Procedimiento:	Brindar atención con calidad a las personas con discapacidad, personas pertenecientes a la diversidad sexual, personas migrantes y/o personas de pueblos o etnia originaria y comunidades indígenas.		

DATOS DE MAPEO		
Descripción de la actividad	Área	Sistema
1. Recibe una solicitud de servicio	Dir. De Inclusión y Migrantes	N/A
2. Realiza el análisis de la solicitud según las siguientes preguntas:	Dir. De Inclusión y Migrantes	N/A
3. ¿Es una persona con discapacidad?	Dir. De Inclusión y Migrantes	N/A
En caso de que sí sea una persona con discapacidad, entonces pasa al inciso 8 de este procedimiento.	N/A	N/A
En caso de que no sea una persona con discapacidad, entonces pasa a lo que indica el inciso 4 de este procedimiento.	N/A	N/A
4. ¿Es una persona indígena o perteneciente a alguna etnia mexicana?	Dir. De Inclusión y Migrantes	N/A
En caso de que sí sea una persona de origen indígena o de alguna etnia mexicana, entonces pasa al inciso 8 de este procedimiento.	N/A	N/A
En caso de que no sea una persona de origen indígena o de alguna etnia mexicana, entonces pasa a lo que indica el inciso 6 de este procedimiento.	N/A	N/A
5. ¿Es una persona de la diversidad sexual (LGTB)?	Dir. De Inclusión y Migrantes	N/A
En caso de que sí sea una persona de la diversidad sexual, entonces pasa a lo que indica el inciso 8 de este procedimiento.	N/A	N/A
En caso de que no sea una persona de la diversidad sexual, entonces pasa a lo que indica el inciso 6 de este procedimiento.	N/A	N/A
6. ¿Es una persona migrante de algún país del extranjero?	Dir. De Inclusión y Migrantes	N/A
En caso de que sí sea una persona migrante, entonces pasa a lo que indica el inciso 8 de este procedimiento.	N/A	N/A
En caso de que no sea una persona migrante, entonces pasa a lo que indica el inciso 7	N/A	N/A
7. ¿Requiere de capacitación u orientación?	Dir. De Inclusión y Migrantes	N/A
En caso de que sí requiera de capacitación u orientación, pasa a la actividad 15 de este procedimiento.	N/A	N/A
En caso de que no requiera de capacitación u orientación, entonces termina este procedimiento.	N/A	N/A
8. Analiza la situación en lo individual, documental o colectivo en campo	Dir. De Inclusión y Migrantes	N/A
9. ¿Se requiere del direccionamiento o vinculación a otras dependencias?	Dir. De Inclusión y Migrantes	N/A
En caso de que sí requiera del direccionamiento o vinculación a otras dependencias, entonces pasa a la actividad 10 de este procedimiento.	N/A	N/A
En caso de que no requiera del direccionamiento o vinculación a otras dependencias, entonces termina este procedimiento.	N/A	N/A
10. Explica al solicitante a dónde acudir para su caso particular ya sea con instancias municipales, estatales o federales.	Dir. De Inclusión y Migrantes	N/A

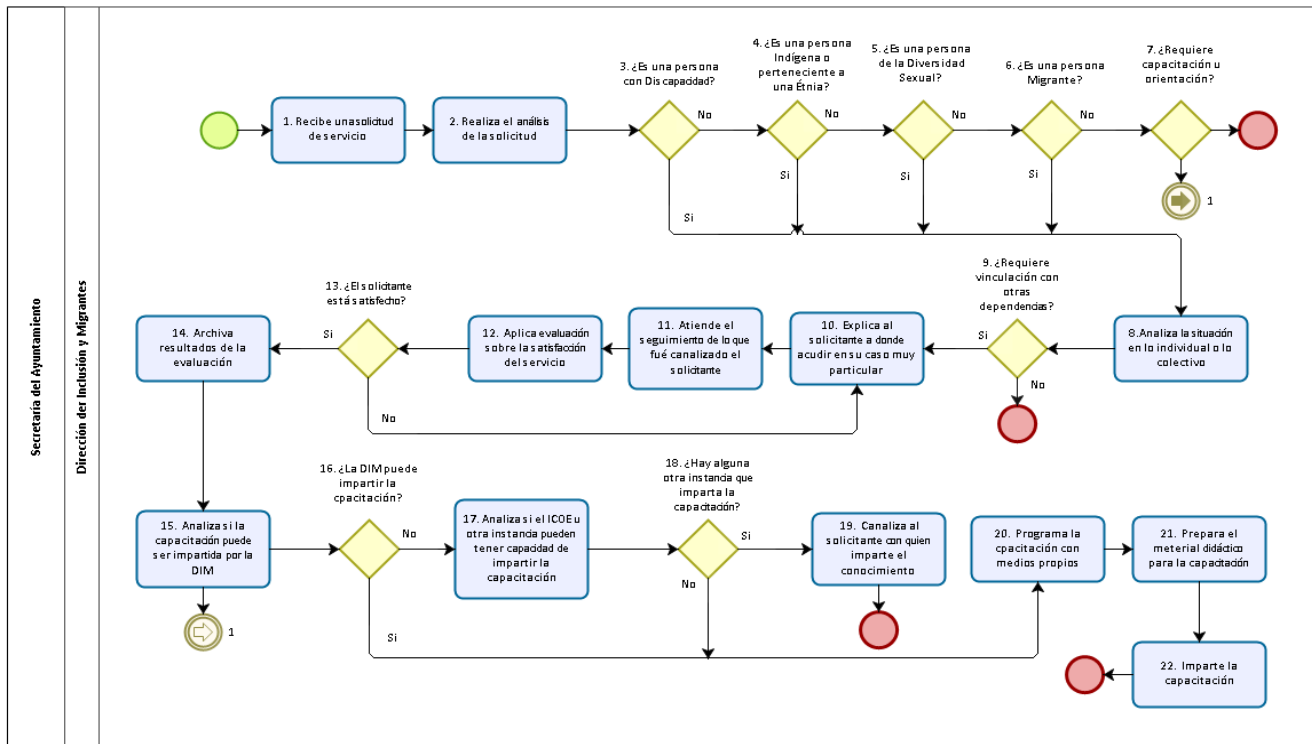
ELABORÓ:	Dirección de Inclusión y Migrantes		
FECHA DE EMISIÓN:	03-Noviembre-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-04-10-00	VERSIÓN:	00

11.	Atiende el seguimiento de lo que obtuvo el solicitante después de ser canalizado u orientado hacia otras instancias o dependencias.	Dir. De Inclusión y Migrantes	N/A
12.	Aplica evaluación sobre la satisfacción del servicio brindado al solicitante en caso de ser adecuado.	Dir. De Inclusión y Migrantes	N/A
13.	¿El solicitante está satisfecho?	Dir. De Inclusión y Migrantes	N/A
	En caso de que sí estar satisfecho, entonces pasa a la actividad 14.		N/A
	En caso de que no estar satisfecho, pasa a la actividad 10.		N/A
14.	Archiva resultados de la evaluación para posterior análisis así como la exposición de indicadores y termina este procedimiento.	Dir. De Inclusión y Migrantes	N/A
15.	Analiza si la capacitación puede ser impartida por la Dirección de Inclusión y Migrantes.	Dir. De Inclusión y Migrantes	N/A
16.	¿La DIM puede impartir la capacitación?		
	En caso de que sí pueda impartir la capacitación, pasa a la actividad 20 de este procedimiento.	Dir. De Inclusión y Migrantes	N/A
	En caso de que no pueda impartir la capacitación, pasa a la actividad 17 de este procedimiento.	N/A	N/A
17.	Analiza si el ICOE u otra instancia pueden hacerse cargo de la solicitud de capacitación.	N/A	N/A
18.	¿Hay alguna otra instancia o institución que imparta la capacitación?	Dir. De Inclusión y Migrantes	N/A
	En caso de que sí haya alguna otra instancia o institución que imparta la capacitación, pasa a la actividad 19 de este procedimiento.	N/A	N/A
	En caso de que no haya alguna otra instancia o institución que imparta la capacitación, pasa a la actividad 20 de este procedimiento.	N/A	N/A
19.	Canaliza al solicitante con quién imparte la capacitación y se termina este procedimiento.	Dir. De Inclusión y Migrantes	N/A
20.	Programa la capacitación con medios propios.	Dir. De Inclusión y Migrantes	N/A
21.	Prepara el material didáctico para la capacitación.	Dir. De Inclusión y Migrantes	N/A
22.	Imparte la capacitación y termina el procedimiento.	Dir. De Inclusión y Migrantes	N/A

Políticas:	<p>Internas:</p> <ul style="list-style-type: none"> La atención le deberá de ser brindada a toda persona sin distinción alguna. En el caso de brindar acompañamiento en el proceso para acceder a algún bien o servicio de otra dependencia, se deberán de acatar los lineamientos, políticas y/o reglamentación de ésta última. <p>Externas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Los principios establecidos en la Ley Federal Para Prevenir y Eliminar la Discriminación y la Ley Estatal para Promover la Igualdad, Prevenir y Eliminar la Discriminación en el Estado de Jalisco
Producto final:	Personas atendidas, orientadas y direccionadas a las dependencias en donde les pueden brindar un servicio o resolver alguna problemática.
Trámite/Trámite Ciudadano:	N/A

ELABORÓ:	Dirección de Inclusión y Migrantes		
FECHA DE EMISIÓN:	03-Noviembre-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-04-10-00	VERSIÓN:	00

FLUJO



ELABORÓ:	Dirección de Inclusión y Migrantes		
FECHA DE EMISIÓN:	03-Noviembre-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-04-10-00	VERSIÓN:	00

ANEXOS

N/A

ELABORÓ:	Dirección de Inclusión y Migrantes		
FECHA DE EMISIÓN:	03-Noviembre-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-04-10-00	VERSIÓN:	00

VI. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Discapacidad: Concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y el entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones que las demás. (*Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*).

Persona con discapacidad: Personas con Discapacidad, quienes tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diferentes barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás. (*Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*).

Diversidad Sexual: Es la posibilidad que tienen las personas de asumir, expresar y vivir su sexualidad, así como de asumir identidades y expresiones de género, así como sus orientaciones sexuales (*CONAPRED*).

Es común, que se mencione a las personas de la población LGBTTTIQA+ (lesbiana, gay, bisexual, transexual, transgénero, travesti, intersexual, queer, asexual) como personas pertenecientes a la Diversidad Sexual. Si bien todas las personas forman parte de la diversidad sexual, este concepto se asocia comúnmente a las personas con orientaciones sexuales, identidades y/o expresiones de género no normativas.

Persona migrante: A nivel internacional no hay una definición universalmente aceptada del término “migrante.” Es un término genérico no definido en el derecho internacional que, por uso común, designa a toda persona que se traslada fuera de su lugar de residencia habitual, ya sea dentro de un país o a través de una frontera internacional, de manera temporal o permanente, y por diversas razones. Este término comprende una serie de categorías jurídicas bien definidas de personas, como los trabajadores migrantes; las personas cuya forma particular de traslado está jurídicamente definida, como los migrantes objeto de tráfico; así como las personas cuya situación o medio de traslado no estén expresamente definidos en el derecho internacional, como los estudiantes internacionales. (*Definición no oficial de la OIM – Organización Internacional de las Migraciones*).

Comunidad Indígena: Entidad de interés público constituida por un conjunto de personas que pertenecen a un determinado pueblo indígena, que forman una unidad social, económica y cultural, asentada en un territorio y que reconocen autoridades propias de acuerdo con sus usos y costumbres. (*Ley sobre los Derechos y el desarrollo de los Pueblos y Comunidades Indígenas del Estado de Jalisco*).

Desde una perspectiva indígena, los elementos que definen la comunidad son: La tierra (como madre y territorio), la Asamblea (consenso para la toma de decisiones), Servicio gratuito (ejercicio de autoridad), Trabajo colectivo (recreación), Ritos y ceremonias (don comunal). (*Los pueblos indígenas de México. 100 preguntas. UNAM. Nación Cultural*).

ELABORÓ:	Dirección de Inclusión y Migrantes		
FECHA DE EMISIÓN:	03-Noviembre-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-04-10-00	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

ENr9mrRXwAbjJEXkP0UjHSRdFin1O8qxsZCo51GB8s2KHLLexwZkhXkv+sz
YXzJLFSx4VCbpcyruAlJiS4L5aQ5tpBBotNaviO98CXntgZxY86TxjttPzafoqJxXp
mM81W2r1XyqoRBY7IAAnrp1CXut2bbCem7tVBwq2RIWE=

Graciela De Obaldía Escalante
Presidenta Interina

Autorización

k9g1xx+I8IbuowxQnxDE2mWHbmKoUTtd0MZ2YOWjp9acamNg+GxQQwGMO7
8hCjDI3/xQ4mIxG9Y+10arlUvzZLd7zBpt7Md6iAR2w4/xEjMFra0Pq/qhRrW8R1A
ZCBme1i7AuD8JnHivqx8LSyvf4u3ITZpW15kpnc2gvLa72VQ=

Edmundo Antonio Amutio Villa
Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental

Visto Bueno

AZtxKYIsWWnyYsoabi0MzQbldqwQXghWBXzEw6XMto/PNwcGaoRuRMH01L+
E8YfSTiFK56eei4qrrR0I6CJ4OUYzxy5OFonGS2vy3NH/P44gasTFGjDihjk9OOB
b3NErWUMe6HoN3d7nu9BWDX00tZWrJnN/2FMSkGVf9esUhAI=

Rafael Martínez Ramírez
Síndico Municipal y Secretario del Ayuntamiento de Zapopan, Jalisco

Manual propuesto por

1byRHub/j29QCEeP5rJtk0hLaO7X/S/Y41K5nOTu6utdXWN0rPR6Zsw6Lmhv6D
dg1Z0yADidrvs5383TGRrYbGZ9A8JhQLtBIIGw3H8xG7AxR8/5FvjEO1AJlyt7bR
qM8PaDunNAgVn5oCPzkiVBYQhgX51afi5YVnMH38Ql/w0=

Karina González Diaque
Directora de Inclusión y Migrantes

ELABORÓ:	Dirección de Inclusión y Migrantes		
FECHA DE EMISIÓN:	03-Noviembre-2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-04-10-00	VERSIÓN:	00