



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Dirección de Derechos  
Humanos y Atención a  
Víctimas de los  
Desaparecidos

# 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	12
VII	Autorizaciones	13

ELABORÓ:	Dirección de Derechos Humanos y Atención a Víctimas de los Desaparecidos		
FECHA DE EMISIÓN:	19-Mayo-2021	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-04-11-00	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 Derechos Humanos y Atención a Víctimas de los Desaparecidos		
FECHA DE EMISIÓN:	19-Mayo-2021	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-04-11-00	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 Derechos Humanos y Atención a Víctimas de los Desaparecidos		
FECHA DE EMISIÓN:	19-Mayo-2021	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-04-11-00	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 Derechos Humanos y Atención a Víctimas de los Desaparecidos		
FECHA DE EMISIÓN:	19-Mayo-2021	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-04-11-00	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 Derechos Humanos y Atención a Víctimas de los Desaparecidos		
FECHA DE EMISIÓN:	19-Mayo-2021	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-04-11-00	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 Derechos Humanos y Atención a Víctimas de los Desaparecidos		
FECHA DE EMISIÓN:	19-Mayo-2021	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-04-11-00	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 Derechos Humanos y Atención a Víctimas de los Desaparecidos		
FECHA DE EMISIÓN:	19-Mayo-2021	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-04-11-00	VERSIÓN:	00



#### IV. INVENTARIO DE PROCEDIMIENTO

<b>INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE LOS DESAPARECIDOS.</b>		
<b>CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>PÁGINA</b>
PC-04-11-01	Brindar atención y asistencia integral a las víctimas y familiares de las personas desaparecidas.	10

ELABORÓ:	Dirección de Derechos Humanos y Atención a Víctimas de los Desaparecidos		
FECHA DE EMISIÓN:	19-Mayo-2021	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-04-11-00	VERSIÓN:	00

## V. DESCRIPCIÓN NARRATIVA, FLUJO Y ANEXO DE LOS PROCEDIMIENTOS

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia o Coordinación General:	Secretaría del Ayuntamiento	Código:	PC-04-11-01
Dirección de Área:	Dirección de Derechos Humanos y Atención a Víctimas de los Desaparecidos	Fecha de Actualización:	N/A
Unidad Departamental:	N/A	Fecha de Emisión:	13-October-2020
Nombre del Procedimiento:	Brindar atención y asistencia integral a las víctimas y familiares de las personas desaparecidas.	Versión:	00
Objetivo del Procedimiento:	Otorgar orientación en general a los familiares de los desaparecidos, en su calidad de víctimas indirectas o secundarias con la finalidad de detectar, evaluar y determinar las necesidades apremiantes de las mismas, que permiten el acceso oportuno, y efectivo a las medidas de ayuda que sirvan para su atención.		

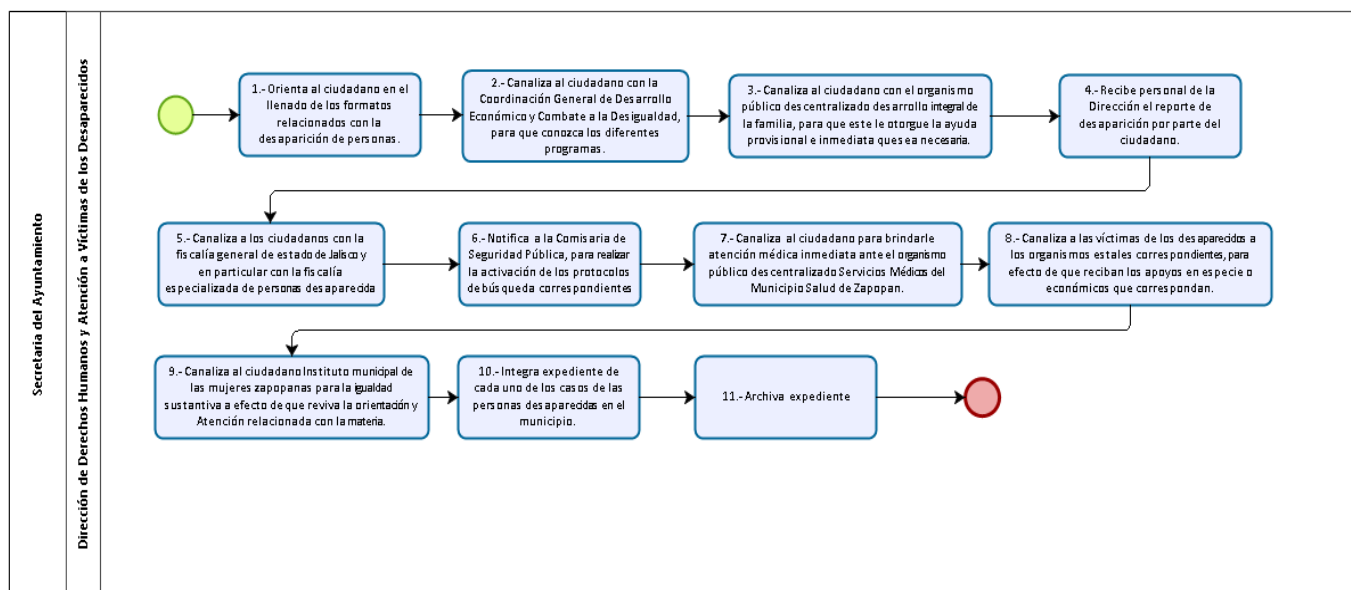
DATOS DE MAPEO		
Descripción de la actividad	Área	Sistema
1.- Orienta al ciudadano en el llenado de los formatos relacionados con la desaparición de personas.	Dirección de Derechos Humanos y Atención a Víctimas de los Desaparecidos	N/A
2.- Canaliza al ciudadano con la coordinación general de desarrollo económico y combate a la desigualdad, para que conozca los diferentes programas que otorgan tanto apoyos económicos como capacitación en alguna actividad económica.	Dirección de Derechos Humanos y Atención a Víctimas de los Desaparecidos	N/A
3.- Canaliza al ciudadano con el organismo público descentralizado desarrollo integral de la familia, para que este le otorgue la ayuda provisional e inmediata que sea necesaria.	Dirección de Derechos Humanos y Atención a Víctimas de los Desaparecidos	N/A
4.- Recibe personal de la Dirección el reporte de desaparición por parte del ciudadano.	Dirección de Derechos Humanos y Atención a Víctimas de los Desaparecidos	N/A
5.- Canaliza a los ciudadanos con la fiscalía general de estado de Jalisco y en particular con la fiscalía especializada de personas desaparecidas para que tengan conocimiento e intervención correspondiente en el tema.	Dirección de Derechos Humanos y Atención a Víctimas de los Desaparecidos	N/A
6.- Notifica a la Comisaría de Seguridad Pública, para realizar la activación de los protocolos de búsqueda correspondientes <b>ver procedimiento</b>	Dirección de Derechos Humanos y Atención a Víctimas de los Desaparecidos	N/A
7.- Canaliza al ciudadano para brindarle atención médica inmediata ante el organismo público descentralizado. Servicios Médicos del Municipio Salud de Zapopan.	Dirección de Derechos Humanos y Atención a Víctimas de los Desaparecidos	N/A
8.- Canaliza a las víctimas de los desaparecidos a los organismos estatales correspondientes, para efecto de que reciban los apoyos en especie o económicos que correspondan.	Dirección de Derechos Humanos y Atención a Víctimas de los Desaparecidos	N/A
9.- Canaliza al ciudadano Instituto municipal de las mujeres zapopanas para la igualdad sustantiva a efecto de que reviva la orientación y Atención relacionada con la materia.	Dirección de Derechos Humanos y Atención a Víctimas de los Desaparecidos	N/A
10.- Integra expediente de cada uno de los casos de las personas desaparecidas en el municipio.	Dirección de Derechos Humanos y Atención a Víctimas de los Desaparecidos	N/A

ELABORÓ:	Dirección de Derechos Humanos y Atención a Víctimas de los Desaparecidos		
FECHA DE EMISIÓN:	19-Mayo-2021	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-04-11-00	VERSIÓN:	00

DATOS DE MAPEO		
Descripción de la actividad	Área	Sistema
11.- Archiva expediente y termina procedimiento.	Dirección de Derechos Humanos y Atención a Víctimas de los Desaparecidos	N/A

Políticas:	<b>Internas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Atender amablemente a la ciudadanía.</li> <li>Brindar orientación integral a la ciudadanía.</li> <li>Canalizar al ciudadano a las dependencias de la administración pública municipal centralizada, desconcentrada y descentralizada así como las demás facultades y obligaciones que estén contempladas en las leyes y reglamentos de la materia.</li> </ul> <b>Externas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Leyes federales y estatales de aplicación en la materia.</li> </ul>
Producto final:	<b>Expediente integrado.</b>
Trámite/Trámite Ciudadano:	N/A

## FLUJO



## ANEXOS

**Procedimiento:** Brindar atención y asistencia integral a las víctimas y familiares de las personas desaparecidas.

### 1. Formato de desaparición de personas.

ELABORÓ:	Dirección de Derechos Humanos y Atención a Víctimas de los Desaparecidos		
FECHA DE EMISIÓN:	19-Mayo-2021	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-04-11-00	VERSIÓN:	00

## VI.GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Persona Desaparecida:** Es la persona cuyo paradero se desconoce y se presume, a partir de cualquier indicio, que su ausencia se relaciona con la comisión de un delito;

**Persona No Localizada:** Es la persona cuya ubicación es desconocida y que de acuerdo con la información que se reporte a la autoridad, su ausencia no se relaciona con la probable comisión de algún delito;

**Protocolo Homologado de Búsqueda:** Es la serie de lineamientos homologados para la Búsqueda de Personas Desaparecidas y No Localizadas;

**Registro Nacional de Fosas:** al Registro Nacional de Fosas Comunes y de Fosas Clandestinas, que concentra la información respecto de las fosas comunes que existen en los cementerios y panteones de todos los municipios del país, así como de las fosas clandestinas que la Procuraduría y las Procuradurías Locales localicen;

**Reporte:** Es la comunicación mediante la cual la autoridad competente conoce de la desaparición o no localización de una persona;

**Efectividad y exhaustividad:** Todas las diligencias que se realicen para la búsqueda de la Persona Desaparecida o No Localizada se harán de manera inmediata, oportuna, transparente, con base en información útil y científica, encaminadas a la localización y, en su caso, identificación, atendiendo a todas las posibles líneas de investigación. Bajo ninguna circunstancia se podrán invocar condiciones particulares de la Persona Desaparecida o No Localizada, o la actividad que realizaba previa o al momento de la desaparición para no ser buscada de manera inmediata;

**Debida diligencia:** Todas las autoridades deben utilizar los medios necesarios para realizar con prontitud aquellas actuaciones esenciales y oportunas dentro de un plazo razonable para lograr el objeto de esta Ley, en especial la búsqueda de la Persona Desaparecida o No Localizada; así como la ayuda, atención, asistencia, derecho a la verdad, justicia y reparación integral a fin de que la víctima sea tratada y considerada como titular de derechos. En toda investigación y proceso penal que se inicie por los delitos previstos en esta Ley, las autoridades deben garantizar su desarrollo de manera autónoma, independiente, inmediata, imparcial, eficaz, y realizados con oportunidad, exhaustividad, respeto de derechos humanos y máximo nivel de profesionalismo;

ELABORÓ:	Dirección de Derechos Humanos y Atención a Víctimas de los Desaparecidos		
FECHA DE EMISIÓN:	19-Mayo-2021	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-04-11-00	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

ENr9mrRXwAbjJEXkP0UjHSRdFlN1O8qxsBZCo51GB8s2KHLLexwZjpmhswui  
b4gmh/tQumkrrRScTWyvPLQbB/47Pqt2tfH4VSZp8buc0dvNXKztVI3ngiQeP1Av  
neE+QDGY7Bmf6pQe57dhp2gKPewdoQyWxrJBHV11kEDxs=

Graciela De Obaldía Escalante  
Presidenta Interina

### Autorización

k9g1xx+l8IbuowxQnxDE2mWHbmKoUTtd0MZ2YOWjp9acamNg+GxQQwGMO7  
8hCjDI43/R5XzMX5dikK/s3+J015DVpl1ZdriYxiSCXPzDhpjIXPqPcNWGvH6jfS3  
UfENwoMueHaNO2oKGIMBQ/FHyU/LWiXdT8c4kJq0V0/gAtE=

Edmundo Antonio Amutio Villa  
Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental

### Manual propuesto por

AZtxKYIsWWnyYsoabi0MzQbldqwQXghWBXzEw6XMto/PNwcGaoRuRMH01L+  
E8YfSwV53sBmmStYuow73+ggLwPqFFNESx+FVI6v3hEctBZpwO2I91HOkeV2  
zX8fNiNtJ9XDv85d4pkvNvBRKN1XOqSGoNWA1PGwzRdl/hOjAflg=

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

ELABORÓ:	Dirección de Derechos Humanos y Atención a Víctimas de los Desaparecidos		
FECHA DE EMISIÓN:	19-Mayo-2021	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MP-04-11-00	VERSIÓN:	00