



**Manual de Organización
Y Procedimientos
De la Dirección de Asuntos Migratorios**

Cuernavaca, Mor., a 30 de Marzo 2012



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SDS-DAM-02

Revisión: 5

Página 2 de 29

CONTENIDO:

	Página
I. HOJA DE AUTORIZACIÓN	3
II. INTRODUCCIÓN	4
III. OBJETIVO	5
IV. MARCO JURÍDICO	6
V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	7
VI. ORGANIGRAMA	8
VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA	9
VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS	10-18
IX. POLÍTICAS	19
X. PROCEDIMIENTOS	20-26
a. Procedimiento de gestoría de peticiones ciudadanas	
XI. DIRECTORIO	27
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN	28
XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN	29



I. HOJA DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZÓ

Con fundamento en el Art. 125 fracciones II y XXI, Art. 139 y 140 fracción IV del Reglamento del Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Cuernavaca, se expide el presente Manual de Organización y Procedimientos de la Dirección de Asuntos Migratorios, el cual contiene información referente a su estructura y funcionamiento y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.

 Víctor Manuel Saucedo Perdomo
 Encargado de Despacho de la
 Secretaría de Desarrollo Social

REVISÓ

 Fátima Dayana López Castañeda
 Subsecretaria de Desarrollo Social

APROBÓ

 Jorge Arturo Olivarez Brito
 Oficial Mayor

ELABORÓ

 Mayra Alicia Martínez Salgado
 Directora de Asuntos Migratorios

Fecha de Autorización	Vo. Bo. Director de Recursos Humanos	VERSIÓN (año)	No. de paginas
30 de Marzo	Iván Elías Tragarri Martínez	2012	29



II. INTRODUCCIÓN

Dado el fenómeno de migración que se da actualmente, esta dirección promueve, políticas, programas y acciones con instancias públicas y privadas, tendientes a mejorar las condiciones de vida de las familias de migrantes; de igual forma se pretende generar acciones para crear conciencia y sensibilizar a la sociedad de los problemas asociados al fenómeno migratorio en razón de que la Secretaría de Desarrollo Social, contempla como prioridad el desarrollo integro de la persona y como consecuencia se fortalecen los vínculos entre familia.

El presente Manual tiene como objetivo describir la estructura de la Dirección, sus procedimientos y funciones para el mejor desempeño del área.



III. OBJETIVO

La Dirección de Atención a Asuntos Migratorios es la encargada de promover políticas, programas y acciones sociales con instancias públicas y privadas, dirigidas a mejorar las condiciones de vida de las Familias de Migrantes.



IV. MARCO JURÍDICO

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, decreto No. 150 donde se adiciona, reforma y deroga esta constitución.
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos.
3. Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.
4. Ley de Ingresos para el Ejercicio Fiscal del año 2010.
5. Ley del Servicio Civil para el Estado de Morelos
6. Ley de Protección a Migrantes y sus Familias. Senado de la República.
7. Ley de información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales del Estado de Morelos.
8. Ley de Hacienda Municipal.
9. Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
10. Ley de Entrega Recepción de la Administración Pública del Estado y Municipios de Morelos.
11. Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Morelos.
12. Condiciones Generales de Trabajo para el Ayuntamiento Constitucional de Cuernavaca.
13. Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca, Morelos.
14. Reglamento de Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Cuernavaca.
15. Reglamento que norma las acciones necesarias para la atención integral de las familias de emigrantes de Cuernavaca.
16. Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Humano y Social.
17. Plan Municipal de Desarrollo de Cuernavaca 2009-2012.
18. Programa Operativo Anual 2012.
19. Demás Leyes, Reglamentos, Circulares, Decretos y otras disposiciones de carácter administrativo y de Observancia general en el ámbito de su competencia.



V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

Ser órgano de apoyo, gestión y enlace para promover el desarrollo social de las familias de migrantes; de igual forma con el apoyo de las instancias públicas y privadas, generar proyectos productivos encaminados a mejorar su nivel de vida.

VISIÓN

Generar mejores condiciones de vida para las familias de migrantes, procurando crear conciencia y sensibilizar a la sociedad de los problemas asociados al fenómeno migratorio, alentando el arraigo en sus lugares de origen.

VALORES

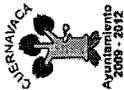
Justicia y Equidad
Espíritu de Servicio
Honestidad
Respeto
Lealtad
Compromiso Social
Trabajo en equipo

**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS**

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

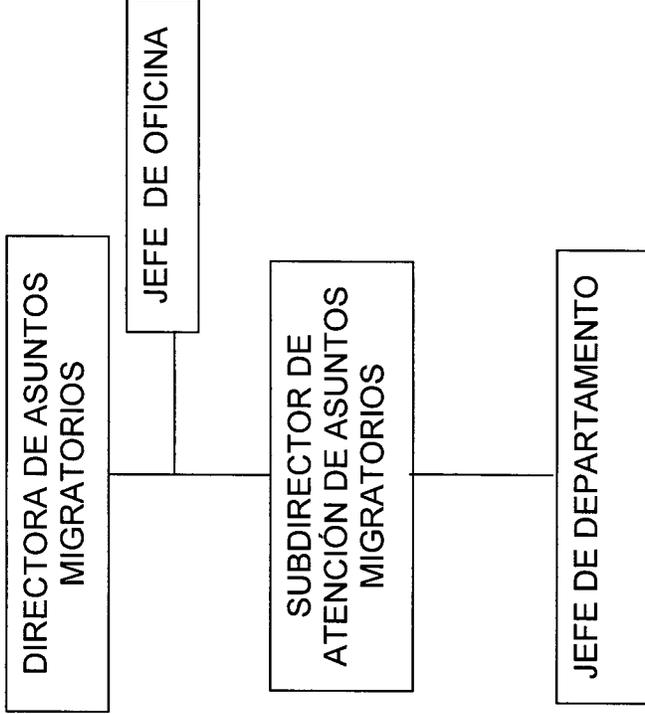


ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
FEDERACIÓN MEXICANA
CUERNAVACA, MX



Ayuntamiento
2009 - 2012

VI.-ORGANIGRAMA



ELABORÓ

(Firma)

MAYRA ALICIA MARTÍNEZ SALGADO
DIRECTORA DE ASUNTOS MIGRATORIOS

REVISÓ

(Firma)

FÁTIMA BAZANA LÓPEZ CASTAÑEDA
SUBSECRETARIO DE DESARROLLO SOCIAL

AUTORIZÓ

(Firma)

VICTOR MANUEL SAUCEDO PERDOMO
ENCARGADO DE DESPACHO DE LA
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 30 DE MARZO 2012



VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Directora de Asuntos Migratorios

JEFE INMEDIATO

Subsecretario de Desarrollo Social

PERSONAL A SU CARGO

Subdirector de Asuntos Migratorios
Jefe de Oficina

FUNCIONES PRINCIPALES

La Directora de Asuntos Migratorios, tendrá las siguientes facultades y atribuciones:

- I. Coordinar, administrar y organizar las funciones de la Dirección, así como los recursos materiales, económicos y humanos con los que cuenta para el mejor desempeño de sus funciones;
- II. Informar al Subsecretario, con la periodicidad que se establezca, sobre los avances de los programas de trabajo, conforme al Programa Operativo Anual;
- III. Formular los proyectos de programas, actividades y presupuestos anuales de la unidad administrativa a su cargo;
- IV. Promover políticas, programas y acciones sociales con instancias públicas y privadas, dirigidas a mejorar las condiciones de vida de familias de emigrantes.
- V. Establecer acciones para crear conciencia y sensibilizar a la sociedad de los problemas asociados al fenómeno migratorio;
- VI. Ser órgano de apoyo, gestión y enlace de los emigrantes con sus familias en Cuernavaca, así como las instancias institucionales o privadas a que hubiere lugar;
- VII. Impulsar de manera coordinada con grupos organizados de emigrantes en el extranjero y los sectores social y privado la ejecución de proyectos productivos en su comunidad;
- VIII. Promover la integración social y familiar de las familias de emigrantes, mediante la participación activa consciente y organizada realizando acciones que se lleven en su propio beneficio;



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Directora de Asuntos Migratorios

JEFE INMEDIATO

Subsecretario de Desarrollo Social

PERSONAL A SU CARGO

Subdirector de Asuntos Migratorios
Jefe de Oficina

FUNCIONES PRINCIPALES

- IX. Dar atención y seguimiento a las solicitudes de las personas que tengan familias que hayan emigrado o los emigrantes mismos, en el ámbito de su competencia y en términos de las disposiciones aplicables;
- X. Vincular a la ciudadanía con los programas de beneficio social realizados por instancias gubernamentales de nivel municipal, estatal y federal.
- XI. Las demás que le confieran otras disposiciones aplicables o le encomiende expresamente el Secretario o Subsecretario.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Directora de Asuntos Migratorios

ESCOLARIDAD

Licenciatura o carrera afín

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Administración pública
- Desarrollo Humano
- Administración Municipal
- Relaciones Públicas
- Recursos Humanos
- Planeación estratégica
- Amplia cultura general

EXPERIENCIA LABORAL

3 años

CONDICIONES DE TRABAJO

En oficina con buena instalación e iluminación

ACTITUD / PERSONALIDAD

Honesta
Responsable
Trabajo en equipo
Ética Profesional

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto

ESFUERZO

Mental -Físico



VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS
DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

JEFE INMEDIATO

Jefe de Oficina

Directora de Asuntos Migratorios

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Atender al público en general proporcionándoles la orientación debida sobre temas de su interés canalizándolas a las áreas de su competencia, ya sea de la Dirección o demás dependencias que integran el Ayuntamiento;
- II. Recibir, registrar los oficios y memorándums dirigidos a la Dirección de Asuntos Migratorios;
- III. Llevar el control del inventario y del material de stock;
- IV. Elaborar oficios y memorándums de Dirección de Asuntos Migratorios;
- V. Atender las llamadas telefónicas, recados, canalizándolas al área correspondiente;
- VI. Elaborar y llevar el Registro de la bitácora de llamadas locales realizadas por el personal de la Dirección;
- VII. Actualizar el archivo de la documentación enviada y recibida de la Dirección; y
- VIII. Las demás que le sean asignadas por la Directora de Asuntos Migratorios.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Jefe de Oficina

ESCOLARIDAD

Carrera Técnica, Secretarial o Carrera afín

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Administración de documentos
- Comunicación
- Computación
- Relaciones Humanas
- Gestión Social

EXPERIENCIA LABORAL

3 años

CONDICIONES DE TRABAJO

En oficina con buena instalación e iluminación

ACTITUD / PERSONALIDAD

Honesta
Responsable
Trabajo en equipo
Discreción
Trato al público

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

ESFUERZO

Mental - Físico



VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Subdirector de Atención de
Asuntos Migratorios

JEFE INMEDIATO

Directora de Asuntos Migratorios

PERSONAL A SU CARGO

Jefe de Departamento

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Coordinar las funciones de las dependencias del Ayuntamiento con los programas que lleva a cabo la Dirección, para el mejor funcionamiento de la misma;
- II. Organizar y orientar a las comunidades del Municipio para proporcionar la autogestión en la solución de sus problemas;
- III. Impulsar y desarrollar promotores comunitarios en coordinación con promotores de la dirección en las diferentes comunidades del municipio;
- IV. Coordinar y coadyuvar con las actividades programadas, de la Dirección para el mejor funcionamiento de los mismos;
- V. Verificar y dar seguimiento al avance de las actividades realizadas por los Promotores;
- VI. Concentrar los informes emanados de las actividades realizadas por los promotores;
- VII. Proponer acciones que permitan dar seguimiento y/o solución a los asuntos turnados a la Dirección;
- VIII. Y todas aquellas funciones y/o actividades que le delegue su jefe inmediato superior.



PERFIL DE PUESTOS

PUESTO

Subdirector de Asuntos Migratorios

ESCOLARIDAD

Licenciatura o carrera a fin

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Participación Ciudadana
- Liderazgo
- Trabajo Social
- Desarrollo Organizacional

EXPERIENCIA LABORAL

3 años

CONDICIONES DE TRABAJO

En oficina con incursiones en trabajo de campo

ACTITUD / PERSONALIDAD

Espíritu de Servicio
Trato con la gente
Honestidad
Iniciativa
Responsabilidad
Compromiso
Trabajo en equipo

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto

ESFUERZO

Físico-Mental



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Jefe de Departamento de Asuntos Migratorios

JEFE INMEDIATO

Subdirector de Asuntos Migratorios

PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Brindar atención a las personas que deseen tratar asuntos de su competencia;
- II. Supervisar las actividades de la Dirección;
- III. Apoyar al Director en la elaboración del Programa Operativo Anual;
- IV. Planear y coordinar eventos de la Dirección;
- V. Atender en el ámbito de su competencia a asociaciones y grupos de familias de migrantes que soliciten el apoyo de la Dirección;
- VI. Llevar estadísticas de los eventos realizados;
- VII. Realizar informes mensuales de las actividades desarrolladas por la Dirección y participar en los eventos que se le indique;
- VIII. Y las demás que le asigne su jefe inmediato.



PERFIL DE PUESTOS

PUESTO

Jefe de Departamento de Asuntos Migratorios

ESCOLARIDAD

Nivel Medio superior o carrera trunca

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Relaciones Públicas
- Administración Municipal
- Computación
- Conocimientos en el área
- Amplia cultura general

EXPERIENCIA LABORAL

3 años

CONDICIONES DE TRABAJO

En oficina con incursiones en trabajo de campo

ACTITUD / PERSONALIDAD

Espíritu de Servicio
Trato con la gente
Honestidad
Iniciativa
Responsabilidad
Compromiso
Trabajo en equipo

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

ESFUERZO

Físico-Mental



IX. POLÍTICAS

1. Todos los oficios que reciba la Dirección de Asuntos Migratorios deberán contener el número de folio, fecha, hora y nombre de la personal que lo recibió.
2. Todo oficio de petición dirigida a esta Dirección, deberá contar con nombre número de teléfono y domicilio de quien lo firma, así mismo se deberá anexar credencial de elector y oficio de agradecimiento.
3. La Dirección deberá dar respuesta por escrito a todo oficio de petición en un término no mayor de quince días a la fecha de su recepción.
4. Los apoyos que brinde el Ayuntamiento a través de la Subsecretaría deberán de ser en especie o en efectivo, de acuerdo a la disponibilidad del presupuesto autorizado. Dichos beneficios deberán promover los valores y la imagen del Municipio de Cuernavaca a través de todos los medios a su alcance.



X. PROCEDIMIENTOS

ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE GESTORÍA DE PETICIONES CIUDADANAS

1.- Propósito:

Asegurar mediante este procedimiento que todas las solicitudes, peticiones e inconformidades de la ciudadanía y de dependencias gubernamentales y/o privadas, que se reciben por documento y/o telefónicamente sean atendidas en tiempo y forma efectiva.

2.- Alcance:

Este procedimiento aplica a la Directora de Asuntos Migratorios

3.-Referencia:

Este procedimiento tiene como referencia el artículo 8º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley Orgánica Municipal, el Reglamento de Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Cuernavaca.

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Secretario de desarrollo Social la aprobación del procedimiento.

Es responsabilidad del Subsecretario de Desarrollo Social la revisión de este procedimiento

Es responsabilidad de la Directora de Asuntos Migratorios la elaboración, implantación y actualización del procedimiento.

Es responsabilidad del personal operativo llevar a cabo las actividades descritas en el procedimiento.

5.- Definiciones:

Petición: La solicitud de atención a una demanda individual o social

6.- Método de Trabajo:

6.1 Diagrama de Flujo.

6.2 Descripción de Actividades.

6.3 Registro de Calidad y Anexos.



**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO
DE GESTORIA DE PETICIONES CIUDADANAS**

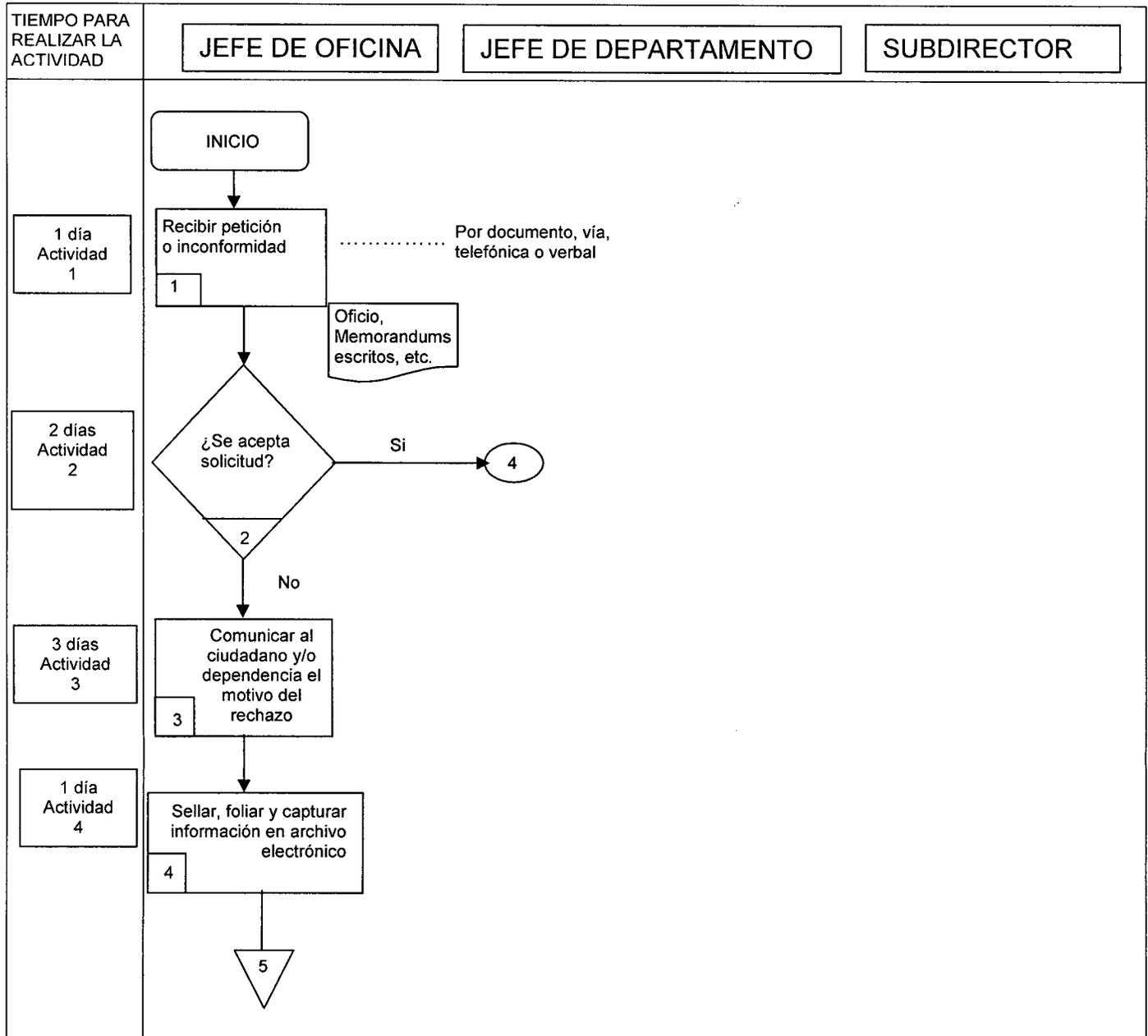
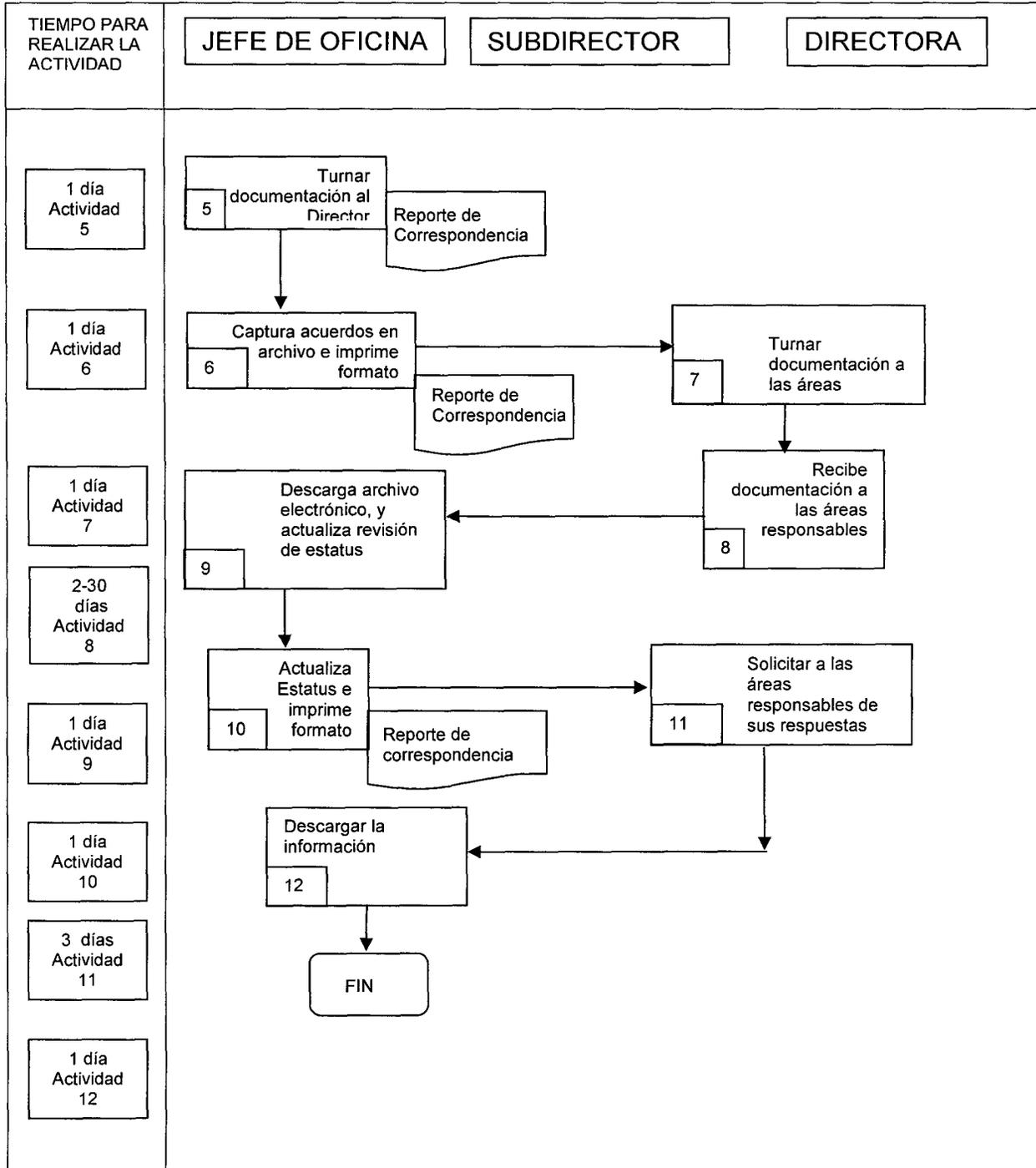




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE GESTORIA DE PETICIONES CIUDADANAS





AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SDS-DAM-01

Revisión: 5

Página 23 de 29

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO
DE GESTORIA DE PETICIONES CIUDADANAS.**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Jefe de Oficina (JO) Jefe de Departamento (JD)	Recibe petición verbal o escrita por cualquiera de los siguientes medios: Documento, vía telefónica. Turna Realiza las siguientes actividades: a) Analiza que tipo de petición solicita b) Analiza la posibilidad de registrar las solicitud verificando en esta; identificación de quien solicita y si es asunto de competencia de la Dirección	Oficio memorándum escritos
2	JD	Se pregunta si la petición se acepta Si la respuesta es no, ir a la actividad No. 3 Si la respuesta es si, ir a la actividad No. 4 Turna	
3	Subdirector (SD)	Comunica al ciudadano y/o dependencia el motivo del rechazo y considera cualquiera de las siguientes actividades: a) Brinda información o asesoría para que la petición se acepte: • Si existe la alternativa de que el ciudadano pueda volver a solicitar servicio, continuar con las actividad No. 1 de este procedimiento • Si no existe alternativa, fin del proceso	
4	JO	Sella y folia, entrega copia al solicitante y captura previamente en el archivo electrónico la siguiente información si no existe previamente	
5	JO	Turna documentación al Director	



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SDS-DAM-01

Revisión: 5

Página 24 de 29

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO
DE GESTORIA DE PETICIONES CIUDADANAS.**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
6	JO	Captura acuerdos en archivo electrónico e Imprime formato de reporte de correspondencia	Reporte de Correspondencia
7	SD	Turna documentación a las áreas responsables se registra y recaba firmas de acuse de recibido.	Reporte de Correspondencia
8	Directora de Asuntos Migratorios (D.A.M.)	Recibe documentación de las áreas responsables y en el formato de reporte de correspondencia. Ejecuta acciones para atender dicha solicitud siguiendo su respectivo procedimiento de trabajo de acuerdo al área asignada. En la copia para la oficina del Secretario en cada caso de respuesta ala petición, anota el folio de entrada del documento.	Reporte de Correspondencia
9	JO	Descarga en archivo electrónico, los folios de respuesta de las peticiones atendidas conforme a las copias recibidas de las áreas responsables.	Reporte de Correspondencia
10	JO	La actualización (revisión del status) de la recepción se realizará mensualmente durante la jornada de trabajo además de proceso de gestoría de atención de peticiones ciudadanas Imprime formato de reporte de correspondencia considerando únicamente las peticiones que no tienen respuesta y turna	Reporte de Correspondencia



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SDS-DAM-01

Revisión: 5

Página 25 de 29

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO
DE GESTORIA DE PETICIONES CIUDADANAS.**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
11	D.A.M	Solicita mediante memorándum a las áreas las respuestas a la brevedad posible.	Reporte de Correspondencia
12	JO	Descarga en archivo electrónico las respuestas de las peticiones Con esta actividad se termina el procedimiento	



PROCEDIMIENTO DE GESTORÍA DE PETICIONES CIUDADANAS
REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Oficios, memorándums escritos	Directora de Asuntos Migratorios	1 año
2	Reportes de correspondencia	Directora de Asuntos Migratorios	1 año

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	Ninguno	



XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION
30 de Marzo 2012	17 de Abril 2012

PARTICIPANTES	PUESTO
Mayra Alicia Martínez Salgado	Directora de Asuntos Migratorios
Marcela Torres Bello	Técnico Informático

Marcela Torres Bello
Coordinadora de la Dirección de
Recursos Humanos

Mayra Alicia Martínez Salgado
Directora de Asuntos Migratorios
Responsable de la Organización del
Manual de Organización y Procedimientos

