



Puebla

CIUDAD INCLUYENTE

2018 ▪ 2021

Manual de Procedimientos

DE LA DIRECCIÓN MUNICIPAL DE ATENCIÓN A
MIGRANTES POBLANOS

Septiembre 2020

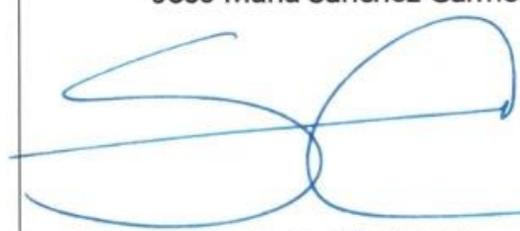


CIUDAD INCLUYENTE

2018 • 2021

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN MUNICIPAL DE ATENCIÓN A MIGRANTES POBLANOS

Clave: MPC1821/MP/SEDECO/DMAMP115-A

AUTORIZACIONES		
<p>Carmen Mireya Calderón González</p>  <p>Secretaria de Desarrollo Económico</p>	<p>Yessica Ramiro Bonilla</p>  <p>Directora Municipal de Atención a Migrantes Poblanos</p>	<p>Juan Carlos Morales Penetro</p>  <p>Jefe de Departamento de Protección y Documentación Migrantes</p>
<p>Elear Tarek Jiménez Estrada</p>  <p>Jefe de Departamento de Vinculación y Capacitación Laboral de Migrantes</p>	<p>José María Sánchez Carmona</p>  <p>Contralor Municipal</p>	

Actualizado el veintidós de septiembre de dos mil veinte con fundamento en los artículos 169 fracciones VII y IX de la Ley Orgánica Municipal; 10 fracción XII, 13 fracción XII y 14 fracción III del Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Económico del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla; y 12 fracción VI del Reglamento Interior de la Contraloría Municipal del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.

 SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Manual de Procedimientos de la Dirección Municipal de Atención a Migrantes Poblanos	Clave: MPCI1821/MP/SEDECO/DMAMP115-A
		Fecha de elaboración: 26/06/2017
		Fecha de actualización: 22/09/2020
		Número de revisión: 02

	Índice	Página
I.	Introducción.	3
II.	Presentación de los Procedimientos.	4
III.	Departamento de Protección y Documentación de Migrantes.	5
	Procedimiento para la protección y documentación de Migrantes Poblanos en el extranjero, los que retornan y/o sus familias.	5
IV.	Departamento de Vinculación y Capacitación Laboral de Migrantes.	11
	Procedimiento para la vinculación y capacitación laboral para Migrantes Poblanos que retornan y/o sus familias.	11
	Procedimiento para la atención a Migrantes Poblanos que radican en el extranjero, los que retornan y/o sus familias en materia de Proyectos Productivos.	16
V.	Glosario de Términos.	22

	Manual de Procedimientos de la Dirección Municipal de Atención a Migrantes Poblanos	Clave: MPCI1821/MP/SEDECO/DMAMP115-A
		Fecha de elaboración: 26/06/2017
		Fecha de actualización: 22/09/2020
		Número de revisión: 02

I. INTRODUCCIÓN

El presente manual consigna metódicamente las acciones y la operación de la Dirección Municipal de Atención a Migrantes Poblanos, así como el funcionamiento de los Departamentos que lo integran a través del seguimiento adecuado y secuencial de las actividades dentro de la esfera de su competencia, en un orden lógico y en un tiempo definido, mediante la aplicación de métodos de trabajo y de control, a fin de lograr un eficiente y eficaz desarrollo en sus diferentes operaciones. En este sentido, la Dirección Municipal de Atención a Migrantes Poblanos promoverá y coadyuvará con Autoridades Internacionales; Dependencias Federales, Estatales y Municipales con la finalidad de llevar acciones en conjunto que contribuyan al desarrollo y protección de los Migrantes Poblanos en el Extranjero, en su retorno y a sus Familiares.

Toda referencia, incluyendo los cargos y puestos en este manual, al género masculino lo es también para el género femenino, cuando de su texto y contexto no se establezca que es para uno y otro género.

El contenido técnico del presente documento es responsabilidad de quien lo emite así como su correcta fundamentación y aplicabilidad normativa conforme a las leyes específicas que motiven su actuar, y sus modificaciones cada vez que la normatividad aplicable o las tareas al interior de las Unidades Administrativas que la conforman, signifiquen cambios en su estructura orgánica a efecto de que siga siendo un instrumento actualizado y eficaz. Por lo que el alcance del registro de los instrumentos normativos que emiten las Dependencias y Entidades del H. Ayuntamiento por parte de la Contraloría Municipal, tiene como único objetivo llevar un control institucional sobre dichos documentos. No se omite señalar que las observaciones y/o modificaciones que se realizaron por parte de la Contraloría Municipal, no eximen a esta Unidad Administrativa de realizar las atribuciones de auditoría, evaluación, inspección, fiscalización, revisión, verificación y las demás establecidas en la Ley Orgánica Municipal y en su Reglamento Interior en el momento que así lo determine.

	Manual de Procedimientos de la Dirección Municipal de Atención a Migrantes Poblanos	Clave: MPCI1821/MP/SEDECO/DMAMP115-A
		Fecha de elaboración: 26/06/2017
		Fecha de actualización: 22/09/2020
		Número de revisión: 02

II. PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE MIGRANTES

1. Procedimiento para la protección y documentación de Migrantes Poblanos en el extranjero, los que retornan y/o sus familias.

DEPARTAMENTO DE VINCULACIÓN Y CAPACITACIÓN LABORAL DE MIGRANTES

1. Procedimiento para la vinculación y capacitación laboral para Migrantes Poblanos que retornan y/o sus familias.

2. Procedimiento para la atención a Migrantes Poblanos que radican en el extranjero, los que retornan y/o sus familias en materia de Proyectos Productivos.

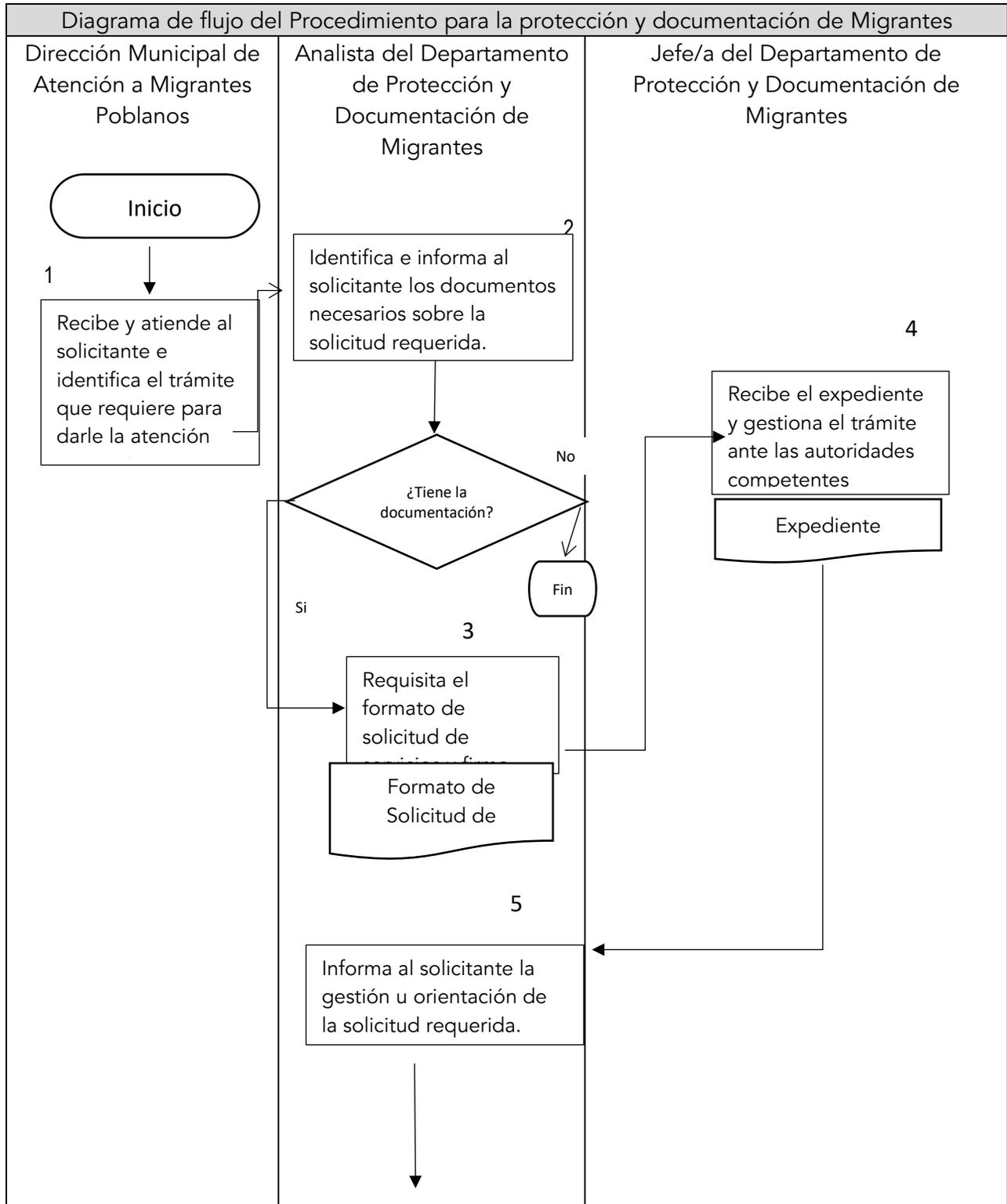
 SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Manual de Procedimientos de la Dirección Municipal de Atención a Migrantes Poblanos	Clave: MPCI1821/MP/SEDECO/DMAMP115-A
		Fecha de elaboración: 26/06/2017
		Fecha de actualización: 22/09/2020
		Número de revisión: 02

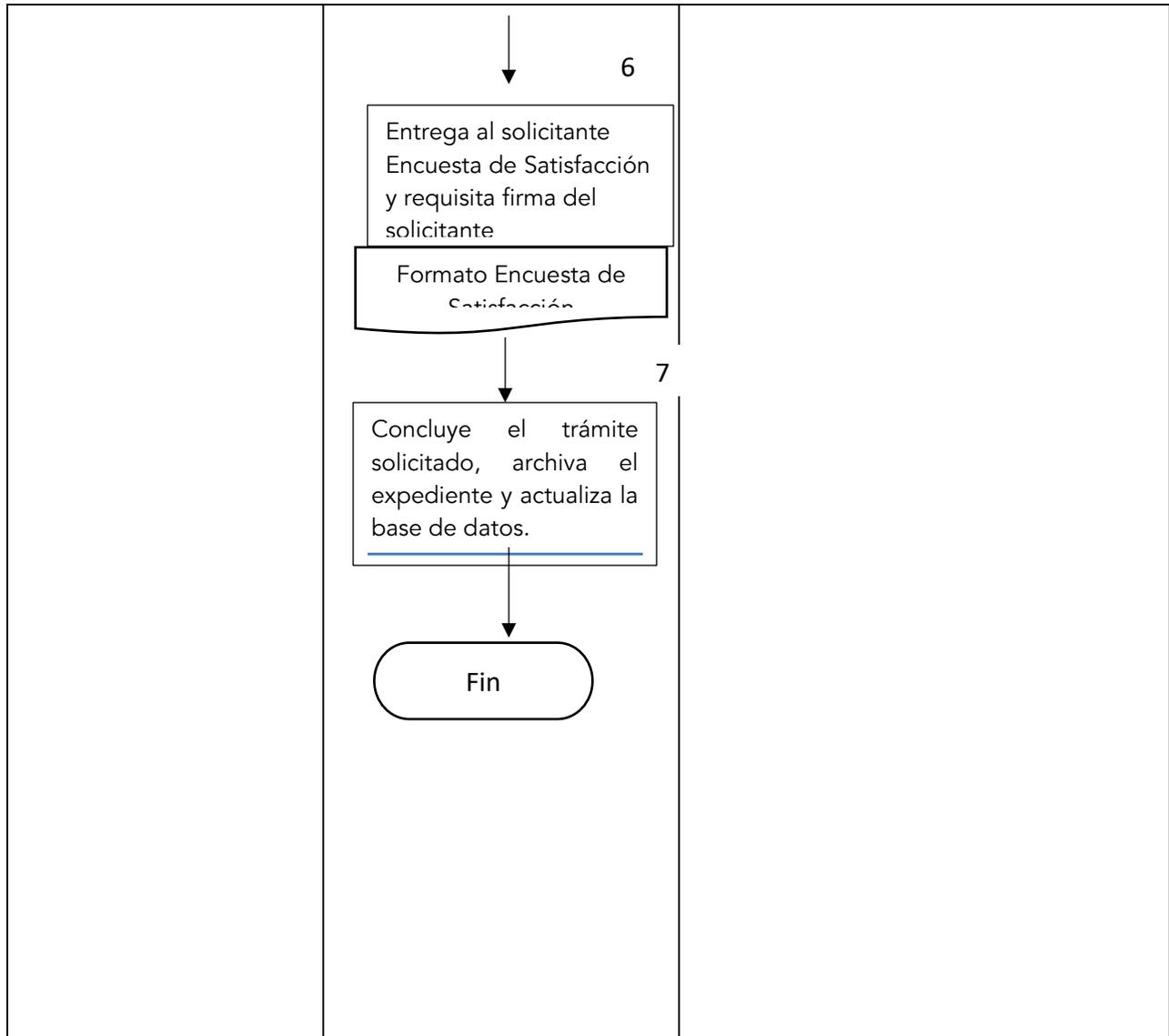
III. DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE MIGRANTES

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la protección y documentación de Migrantes Poblanos en el extranjero, los que retornan y/o sus familias.
Objetivo:	Promover y coadyuvar con autoridades Internacionales; dependencias Federales, Estatales y Municipales con la finalidad de Proteger y Documentar a Migrantes Poblanos en el Extranjero, los que retornan y/o sus familias.
Fundamento Legal:	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 115. Ley Orgánica Municipal Artículo 169 Fracciones IV, VII y IX. Reglamento interior de la Secretaría de Desarrollo Económico del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla Artículo. 26 Bis Fracción I, III y V, 29 Ter
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Departamento de Protección y Documentación de Migrantes Poblanos apoyará, asesorará, coordinará y orientará, a Migrantes Poblanos en el Extranjero, los que retornan y/o sus Familias. 2. Los servicios otorgados podrán ser de manera presencial, vía telefónica o en línea. 3. El Departamento de Protección y Documentación de Migrantes deberá estar debidamente actualizado y capacitado en temas de Migración. 4. Se elaborará una base de datos y se actualizará diariamente. 5. Una vez teniendo el resultado del trámite se le hará saber al solicitante vía telefónica, presencial o por correo electrónico.
Tiempo Promedio de Gestión:	10 días hábiles.

 SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Manual de Procedimientos de la Dirección Municipal de Atención a Migrantes Poblanos	Clave: MPC11821/MP/SEDECO/DMAMP115-A
		Fecha de elaboración: 26/06/2017
		Fecha de actualización: 22/09/2020
		Número de revisión: 02

Descripción del Procedimiento: Para la protección y documentación de Migrantes Poblanos en el extranjero, los que retornan y/o sus familias.				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Dirección Municipal de Atención a Migrantes Poblanos	1	Recibe y atiende al solicitante e identifica el trámite que requiere para darle la atención necesaria.		
Analista A del Departamento de Protección y Documentación de Migrantes	2	Identifica e informa al solicitante los documentos necesarios sobre la solicitud requerida. • Si no tiene la documentación, termina procedimiento, en caso contrario:		
	3	Requisita el formato de solicitud de servicios y firma del solicitante.	Formato de Solicitud de Servicios FORM.3036/SG1821/1118	Original
Jefe/a del Departamento de Protección y Documentación de Migrantes	4	Recibe el expediente para su estudio, análisis y autorización y gestiona el trámite ante las autoridades competentes.	Expediente	Original/ original en archivo digital
Analista A del Departamento de Protección y Documentación de Migrantes	5	Informa al solicitante la gestión u orientación de la solicitud requerida.		
	6	Entrega al solicitante Encuesta de Satisfacción y requisita firma del solicitante	Formato de Encuesta de Satisfacción FORM.3036/SG1821/1118	Original
	7	Concluye el trámite solicitado, archiva el expediente y actualiza la base de datos. Termina procedimiento		







Manual de
Procedimientos de la
Dirección Municipal de
Atención a Migrantes
Poblanos

Clave: MPC1821/MP/SEDECO/DMAMP115-A

Fecha de elaboración: 26/06/2017

Fecha de actualización: 22/09/2020

Número de revisión: 02



DIRECCIÓN MUNICIPAL DE ATENCIÓN
A MIGRANTES POBLANOS
SOLICITUD DE SERVICIOS

FOLIO: _____

Capacitación y
Vinculación Laboral

Protección y Documentación

Servicio
Solicitado:

Nombre del solicitante: _____

Edad: _____ Sexo: _____ Identificación: _____

Estatus migratorio: _____ Tiempo en el extranjero: _____

Teléfono local/móvil: _____

Correo electrónico: _____

ASUNTO QUE SE PLANTEA:

Nombre y firma del funcionario(a) que atendió
el caso

Nombre y firma del solicitante

FORM.3036/SG1821/1118

 SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Manual de Procedimientos de la Dirección Municipal de Atención a Migrantes Poblanos	Clave: MPCI1821/MP/SEDECO/DMAMP115-A
		Fecha de elaboración: 26/06/2017
		Fecha de actualización: 22/09/2020
		Número de revisión: 02

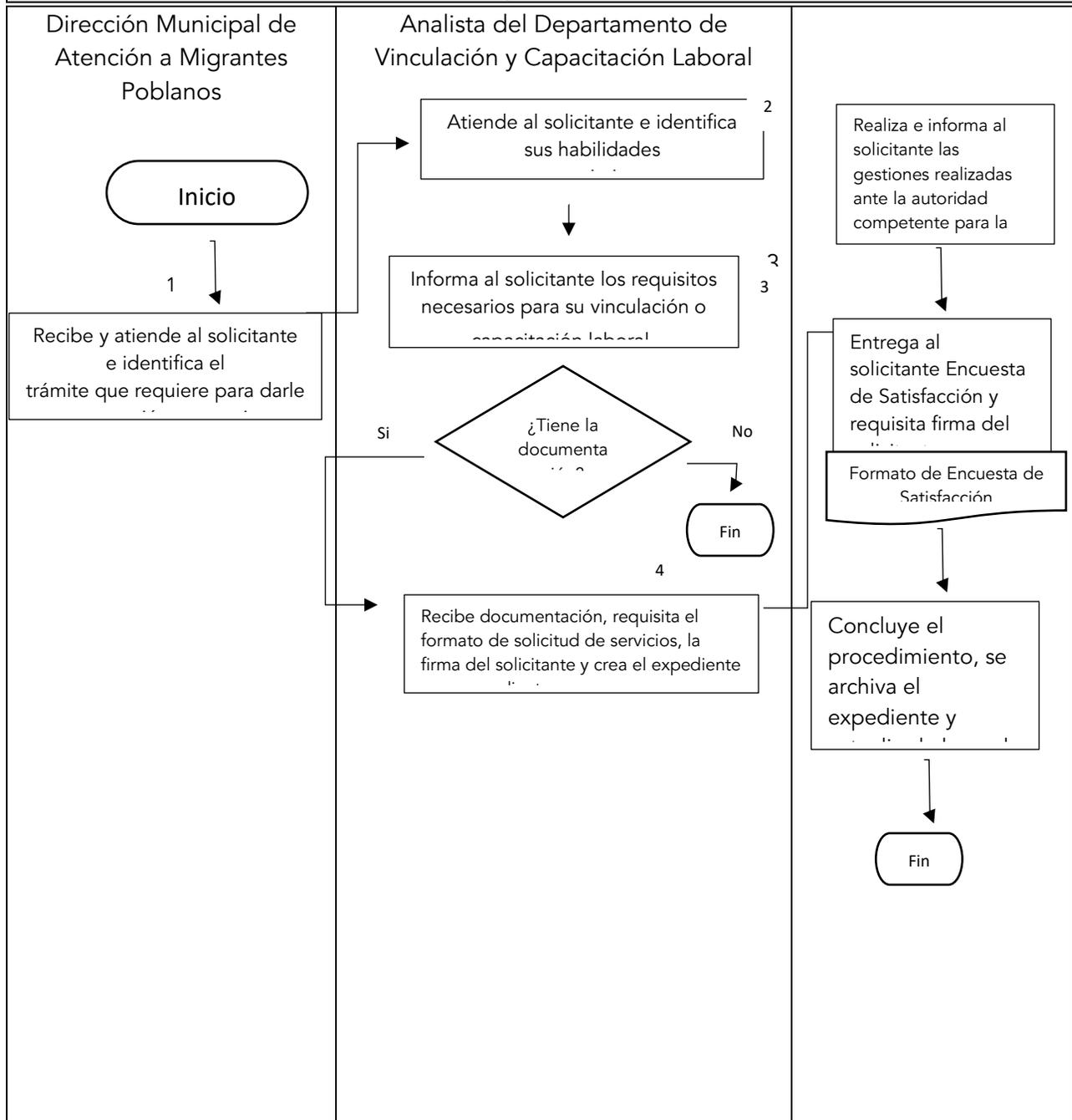
IV. DEPARTAMENTO DE VINCULACIÓN Y CAPACITACIÓN LABORAL DE MIGRANTES

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la vinculación y/o capacitación laboral para Migrantes Poblanos que retornan y/o sus familias.
Objetivo:	Otorgar a los Migrantes Poblanos que retornan y/o sus familias los servicios de vinculación laboral y capacitación para su integración en la vida económica y social del Municipio
Fundamento Legal:	Ley Orgánica Municipal, Artículo 78, Fracciones III y IV. Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Económico, Artículo 29 Cuater fracción I, III, V. VII y XII
Políticas de Operación:	1. Para la vinculación y capacitación laboral de los solicitantes, es necesaria la entrega de la documentación aplicable para cada caso. 2. En el supuesto de no reunirla se tomará como orientación 3. Los servicios otorgados podrán ser de manera presencial, vía telefónica o en línea. 4. Se elaborará una base de datos y se actualizará diariamente.
Tiempo Promedio de Gestión:	30 días hábiles

 SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Manual de Procedimientos de la Dirección Municipal de Atención a Migrantes Poblanos		Clave: MPC1821/MP/SEDECO/DMAMP115-A
			Fecha de elaboración: 26/06/2017
			Fecha de actualización: 22/09/2020
			Número de revisión: 02

Descripción del procedimiento: Para la vinculación y/o capacitación laboral para Migrantes Poblanos que retornan y/o sus familias.				
Responsable	No	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Dirección Municipal de Atención a Migrantes Poblanos	1	Recibe y atiende al solicitante e identifica el trámite que requiere para darle la atención necesaria.		
Analista del Departamento de Vinculación y Capacitación Laboral	2	Atiende al solicitante e identifica sus habilidades o conocimientos.		
	3	Informa al solicitante los requisitos necesarios para su vinculación o capacitación laboral. • Si no tiene la documentación, termina procedimiento, en caso contrario:		
	4	Recibe documentación, requisita el formato de solicitud de servicios, la firma del solicitante y crea el expediente correspondiente.	Solicitud de Servicios FORM.3036/SG 1821/1118	Originales/ original en archivo digital
Jefe/a del Departamento de Vinculación y Capacitación Laboral	5	Realiza e informa al solicitante las gestiones realizadas ante la autoridad competente para la vinculación y/o capacitación laboral		
	6	Entrega al solicitante Encuesta de Satisfacción y requisita firma del solicitante	Encuesta de Satisfacción FORM.3037/SG1821/1118	Original
	7	Concluye el procedimiento, se archiva el expediente y actualiza la base de datos. Termina procedimiento.		

Diagrama de flujo del Procedimiento para la vinculación y/o capacitación laboral para Migrantes Poblanos que retornan y/o sus familias



 SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Manual de Procedimientos de la Dirección Municipal de Atención a Migrantes Poblanos	Clave: MPC1821/MP/SEDECO/DMAMP115-A
		Fecha de elaboración: 26/06/2017
		Fecha de actualización: 22/09/2020
		Número de revisión: 02



**DIRECCIÓN MUNICIPAL DE ATENCIÓN
A MIGRANTES POBLANOS
SOLICITUD DE SERVICIOS**

FOLIO: _____

Capacitación y
Vinculación Laboral

Protección y Documentación

Servicio
Solicitado:

Nombre del solicitante: _____

Edad: _____ Sexo: _____ Identificación: _____

Estatus migratorio: _____ Tiempo en el extranjero: _____

Teléfono local/móvil: _____

Correo electrónico: _____

ASUNTO QUE SE PLANTEA:

Nombre y firma del funcionario(a) que atendió
el caso

Nombre y firma del solicitante

FORM.3036/SG1821/1118

	Manual de Procedimientos de la Dirección Municipal de Atención a Migrantes Poblanos	Clave: MPCI1821/MP/SEDECO/DMAMP115-A
		Fecha de elaboración: 26/06/2017
		Fecha de actualización: 22/09/2020
		Número de revisión: 02

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la atención a Migrantes Poblanos que radican en el extranjero, los que retornan y/o sus familias en materia de Proyectos Productivos.
Objetivo:	Proporcionar la orientación necesaria a los Migrantes Poblanos que radican en el extranjero, los que retornan y/o sus familias en los Proyectos Productivos de los cuales pueden ser beneficiarios.
Fundamento Legal:	Ley Orgánica Municipal, Artículo 78, Fracciones III y IV. Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Económico, Artículo 29 Cuater fracción IV, X y XI.
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1.El personal del Departamento de Vinculación deberá estar actualizado en los proyectos productivos que las Autoridades de los tres órdenes de Gobierno, ofrezcan en beneficio de los migrantes. 2.Para la integración del expediente correspondiente al Proyecto Productivo, es necesaria la entrega de la documentación aplicable para cada caso, mencionada en los Lineamientos de Operación de los Programas que ofrezcan proyectos productivos. 3.En el supuesto de no reunirla se tomará como orientación. 4.Los servicios otorgados podrán ser de manera presencial, vía telefónica o en línea. 5.Se elaborará una base de datos y se actualizará diariamente.
Tiempo Promedio de Gestión:	25 días hábiles

 SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Manual de Procedimientos de la Dirección Municipal de Atención a Migrantes Poblanos	Clave: MPC11821/MP/SEDECO/DMAMP115-A
		Fecha de elaboración: 26/06/2017
		Fecha de actualización: 22/09/2020
		Número de revisión: 02

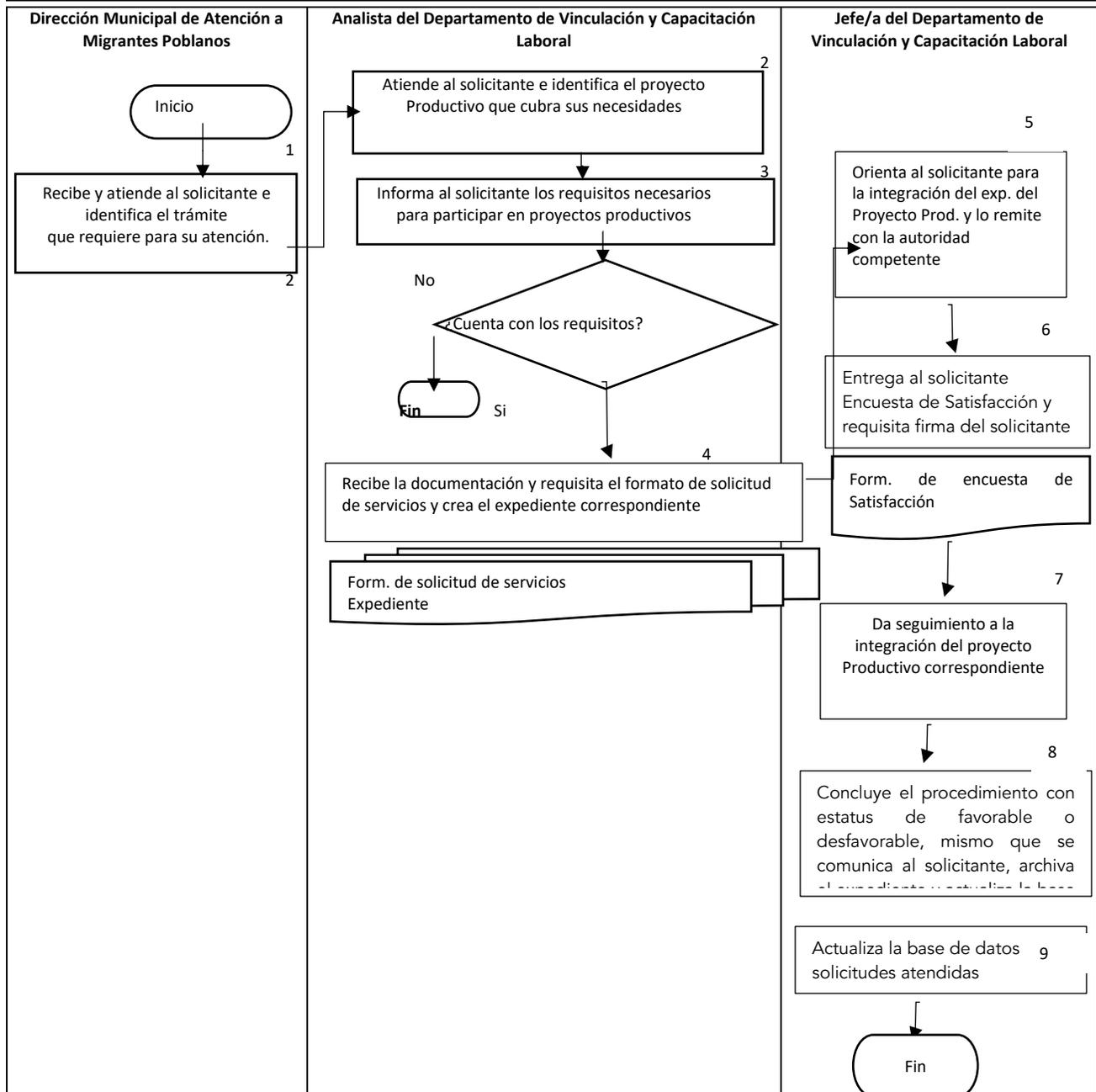
Descripción del Procedimiento: Para la atención a Migrantes Poblanos que radican en el extranjero, los que retornan y/o sus familias en materia de Proyectos Productivos.

Responsable	No	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Dirección Municipal de Atención a Migrantes Poblanos	1	Recibe y atiende al solicitante e identifica el trámite que requiere para darle la información necesaria.		
Analista del Departamento de Vinculación y Capacitación Laboral	2	Atiende al solicitante e identifica el proyecto productivo que cubra sus necesidades.		
	3	Informa al solicitante los requisitos necesarios para participar en el proyecto productivo. • Si no cuenta con los requisitos. Termina procedimiento, en caso contrario:		
	4	Recibe la documentación y requisita el formato de solicitud de servicios, la firma del solicitante y crea el expediente correspondiente.	Formato de solicitud de Servicios FORM.3036/SG 1821/1118 Expediente	Original e s/ original en archivo digital
Jefe/a del Departamento de Vinculación y Capacitación Laboral	5	Orienta al solicitante para la integración del expediente del Proyecto Productivo y lo remite con la Autoridad Competente.		

 SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Manual de Procedimientos de la Dirección Municipal de Atención a Migrantes Poblanos	Clave: MPC11821/MP/SEDECO/DMAMP115-A
		Fecha de elaboración: 26/06/2017
		Fecha de actualización: 22/09/2020
		Número de revisión: 02

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
	6	Entrega al solicitante Encuesta de Satisfacción y requisita firma del solicitante	Formato de encuesta de Satisfacción FORM.3037/SG 1821/111	Original
	7	Da seguimiento a la integración del expediente del Proyecto Productivo correspondiente.		
	8	Concluye el procedimiento, mismo que se le informa al solicitante y archiva el expediente.		
	9	Actualiza la base de datos solicitudes atendidas. Termina procedimiento.		

Diagrama de flujo del Procedimiento para la atención a Migrantes Poblanos que radican en el extranjero, los que retornan y/o sus familias en materia de Proyectos Productivos



 SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Manual de Procedimientos de la Dirección Municipal de Atención a Migrantes Poblanos	Clave: MPC1821/MP/SEDECO/DMAMP115-A
		Fecha de elaboración: 26/06/2017
		Fecha de actualización: 22/09/2020
		Número de revisión: 02



**DIRECCIÓN MUNICIPAL DE ATENCIÓN
A MIGRANTES POBLANOS
SOLICITUD DE SERVICIOS**

FOLIO: _____

Capacitación y
Vinculación Laboral

Protección y Documentación

Servicio
Solicitado:

Nombre del solicitante: _____

Edad: _____ Sexo: _____ Identificación: _____

Estatus migratorio:

Tiempo en el extranjero:

Teléfono local/móvil:

Correo electrónico:

ASUNTO QUE SE PLANTEA:

Nombre y firma del funcionario(a) que atendió
el caso

Nombre y firma del solicitante

FORM.3036/SG1821/1118

	Manual de Procedimientos de la Dirección Municipal de Atención a Migrantes Poblanos	Clave: MPCI1821/MP/SEDECO/DMAMP115-A
		Fecha de elaboración: 26/06/2017
		Fecha de actualización: 22/09/2020
		Número de revisión: 02

V. GLOSARIO DE TÉRMINOS

AUTORIDAD COMPETENTE: Cualquier Dependencia, Entidad u Organismo Federal, Estatal o Municipal; Organismos Internacionales, así como el Sector Privado y Social que otorgue proyectos o servicios a favor de los migrantes y/o sus familiares.

DOCUMENTACIÓN: Son las acciones encaminadas a gestionar documentación de identidad de los Migrantes Poblanos y/o sus Familias, que servirán para su identificación personal, mismos que serán emitidos por Autoridad Competente.

MIGRANTE EN RETORNO: Persona que regresa a su país o lugar de origen después de haber pasado un periodo significativo en otro país o región, sin importar el motivo del retorno (voluntario o deportación).

PROTECCIÓN: Son las acciones que se encargan de proteger los derechos de los Migrantes Poblanos y/o sus Familias.

PROYECTOS PRODUCTIVOS: Son aquellos que buscan cubrir una necesidad específica obteniendo resultados medibles y que tengan un impacto positivo.