

# Manual de Procedimientos

DE LA PROMOCIÓN Y PARTICIPACIÓN SOCIAL

AGOSTO 2018



**Ciudad  
de Progreso**


# Manual de Procedimientos DE LA DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y PARTICIPACIÓN SOCIAL

Clave: MPUE1418/MP/SDS07/DPSS045-C


**AUTORIZACIONES:**

<p>Silvia Alejandra Argüello de Julián</p>  <p>Secretaria de Desarrollo Social</p>	<p>José Antonio López Pérez</p>  <p>Director de Promoción y Participación Social</p>	<p>Horacio Siloe Quenel Sangines</p>  <p>Subdirector de Promoción Social</p>
<p>Neymi Cristina Díaz Pons</p>  <p>Jefa de Departamento de Promoción Nor-Oriente</p>	<p>Miguel Ángel Kuri Martínez</p>  <p>Jefe de Departamento Promoción Nor-Poniente</p>	<p>María de Lourdes Kuri Camacho</p>  <p>Jefa de Departamento de Promoción Sur-Oriente</p>
<p>Margarita Murrieta Altamirano</p>  <p>Jefa de Departamento de Promoción Sur-Poniente</p>	<p>Leticia Lorenzo Zamudio</p>  <p>Contralora Municipal</p>	

Actualizado el treinta de agosto de dos mil dieciocho con fundamento en los artículos 169 fracciones VII y IX de la Ley Orgánica Municipal, 11 fracción VIII del Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Social; 12 fracción VI del Reglamento Interior de la Contraloría Municipal del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.

	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Promoción y Participación Social</b>	Clave: <b>MPUE1418/MP/SDS07/DPPS045-C</b>
		Fecha de elaboración: <b>30/11/2015</b>
		Fecha de actualización: <b>30/08/2018</b>
		Núm. de revisión: <b>04</b>

	<b>Índice</b>	<b>Página</b>
I	Introducción	4
II	Presentación de los Procedimientos	5
III	Dirección de Promoción y Participación Social	
	Procedimiento para la recepción y respuesta de peticiones ciudadanas	6
IV	Departamento de Promoción Nor-Poniente, Nor-Oriente, Sur-Poniente y Sur-Oriente	
	Procedimiento para la focalización, gestión y apoyo de Programas Federales, Estatales y Municipales para la atención a la marginación	11
V	Glosario de términos	15

 GOBIERNO MUNICIPAL <b>PUEBLA</b>	SECRETARÍA DESARROLLO SOCIAL	<b>Manual de Procedimientos de la          Dirección de Promoción y          Participación Social</b>	Clave: <b>MPUE1418/MP/SDS07/DPPS045-C</b>
			Fecha de elaboración: <b>30/11/2015</b>
			Fecha de actualización: <b>30/08/2018</b>
			Núm. de revisión: <b>04</b>

## I. INTRODUCCIÓN

La Secretaría de Desarrollo Social es una Dependencia de la Administración Pública Centralizada Municipal encargada de mejorar el bienestar de las personas y fortalecer la cohesión entre gobierno y sociedad para restablecer el tejido social, lo que se traduce en incremento en la calidad y dignidad de las condiciones de vida de las personas. Atiende las demandas de los ciudadanos a fin de propiciar la equidad de oportunidades entre los diferentes actores sociales del Municipio de Puebla, en especial de quienes se encuentran en situación de desventaja, vulnerabilidad y/o marginación.

Para dar cumplimiento al Plan Municipal de Desarrollo 2014-2018 la Dirección de Promoción y Participación Social se alinea al Eje Rector 1 “Bienestar Social y Servicios Públicos” cuyo objetivo general es incrementar el bienestar social de la población, con puntual atención a quienes se encuentran en situación de pobreza y marginación; a través de la estrategia general de incrementar la inversión pública en obras de infraestructura básica en las zonas pobres del Municipio y desarrollar acciones para el fortalecimiento integral de las familias poblanas. En los Programas 1 Infraestructura Social para el Desarrollo Municipal, 3 Protección a personas susceptibles o en situación de vulnerabilidad para la inclusión social, 4 Bienestar social e igualdad de oportunidades y 6 Dignificación de Unidades Habitacionales y Juntas Auxiliares para vivir mejor.

Por lo que con el presente Manual, es un documento de apoyo y consulta integrado por procedimientos de carácter técnico, administrativo y de atención a la Ciudadanía debidamente estructurados, para sustentar el funcionamiento y la prestación de los servicios asignados a las distintas unidades administrativas, en base a una normatividad y metodología autorizada, dirigido a todo el personal adscrito a esta Dirección.

El contenido de este Manual describe el método y orden secuencial de las actividades o pasos que se siguen para desarrollar las funciones, los programas o ejercer las atribuciones, y obtener resultados predeterminados, de acuerdo con las normas y políticas de operación aprobados, para la propia Dirección de Promoción y Participación Social.

Asimismo, y con el propósito de fomentar un entorno de respeto e igualdad entre el personal de la Dirección de Promoción y Participación Social que considere los principios básicos de igualdad y equidad, que deben existir entre hombres y mujeres para su óptimo desarrollo personal y profesional, 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 sus procedimientos, 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.**



	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Promoción y Participación Social</b>	Clave: <b>MPUE1418/MP/SDS07/DPPS045-C</b>
		Fecha de elaboración: <b>30/11/2015</b>
		Fecha de actualización: <b>30/08/2018</b>
		Núm. de revisión: <b>04</b>


## **II. PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS**

### **DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y PARTICIPACIÓN SOCIAL**

1. Procedimiento para la recepción y respuesta de peticiones ciudadanas.


### **DEPARTAMENTOS DE PROMOCIÓN NOR-PONIENTE, NOR-ORIENTE, SUR-PONIENTE Y SUR-ORIENTE**

1. Procedimiento para la focalización, gestión y apoyo de programas federales, estatales y municipales que se apegan a los lineamientos y reglas de operación de acuerdo al programa a ejecutar.


 <p>SECRETARÍA DESARROLLO SOCIAL</p>	<p><b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Promoción y Participación Social</b></p>	Clave: <b>MPUE1418/MP/SDS07/DPPS045-C</b>
		Fecha de elaboración: <b>30/11/2015</b>
		Fecha de actualización: <b>30/08/2018</b>
		Núm. de revisión: <b>04</b>

### III. DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y PARTICIPACIÓN SOCIAL

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento para la recepción y respuesta de peticiones ciudadanas
<b>Objetivo:</b>	Integrar las peticiones ciudadanas en una base de datos para su correcta atención y seguimiento.
<b>Fundamento Legal:</b>	Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Social del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 16 fracciones VII, VIII, IX y X.
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se recibirán las peticiones de la ciudadanía para la gestión de los programas a cargo de la Dirección, mediante oficio dirigido al Titular de la Secretaría de Desarrollo Social con o sin copia para la Dirección de Promoción y Participación Social, con los siguientes datos: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Señalar con precisión el apoyo solicitado.</li> <li>b) Indicar el domicilio completo del solicitante incluyendo calle, número, colonia, barrio, fraccionamiento, Unidad Habitacional, localidad o Junta Auxiliar a la que se le dará atención.</li> </ol> </li> <li>2. La Dirección de Promoción y Participación Social sólo dará respuesta a las solicitudes que se encuentren dentro de sus atribuciones y las demás serán canalizadas a la instancia competente.</li> </ol>
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	De 15 a 20 días hábiles.

 <p>SECRETARÍA DESARROLLO SOCIAL</p>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Promoción y Participación Social</b>	Clave: <b>MPUE1418/MP/SDS07/DPPS045-C</b>
		Fecha de elaboración: <b>30/11/2015</b>
		Fecha de actualización: <b>30/08/2018</b>
		Núm. de revisión: <b>04</b>

<b>Descripción del Procedimiento: Para la Recepción y respuesta de peticiones ciudadanas</b>				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
Analista B de la Dirección de Promoción y Participación Social	1	Recibe de la Secretaría Técnica de la Secretaría de Desarrollo Social la petición ciudadana para su atención.	Volante/Oficio Petición	1 Original 1 Original
	2	Registra en una base de datos la petición para su control interno y turna la petición a el/la Director/a para su análisis.	Base de datos	
Director/a de Promoción y Participación Social	3	Recibe la petición y analiza <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si es de su competencia, continúa en la actividad No. 7,</li> <li>• En caso contrario:</li> </ul>	Oficios	1 Original
Analista B de la Dirección de Promoción y Participación Social	4	Elabora oficio para que la petición sea turnada a la Dependencia competente.	Oficio	1 Original
Director/a de Promoción y Participación Social	5	Revisa el oficio <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si hay observaciones regresa a la actividad No. 4.</li> <li>• En caso contrario</li> </ul>	Oficio	1 Original
Analista B de la Dirección de Promoción y Participación Social	6	Remite el oficio firmado y la petición a la Dependencia competente e informa al ciudadano que su petición se ha turnado a la instancia correspondiente para su atención, archiva acuse.  Termina procedimiento.	Oficio/ Petición	1 Original
Director/a de Promoción y Participación Social	7	Turna la petición y la base de datos al Jefe de Departamento de Promoción de la zona correspondiente para la atención de la petición.	Relación/Oficio	1 Original 1 base de datos
Jefe/a de Departamento Promoción Nor-oriental/ Sur-oriental/ Nor-poniente / Sur-poniente	8	Recibe la petición y realiza una visita para determinar su viabilidad, llevando una Ficha Técnica Social de Evaluación.	Ficha Técnica Social de Evaluación	1 Original 1 Copia
	9	Elabora oficio de respuesta al ciudadano de acuerdo a la Ficha Técnica Social de Evacuación levantada y lo presenta al Director de Promoción y Participación Social para su visto bueno.	Ficha Técnica Social de Evaluación	1 Original 1 Copia

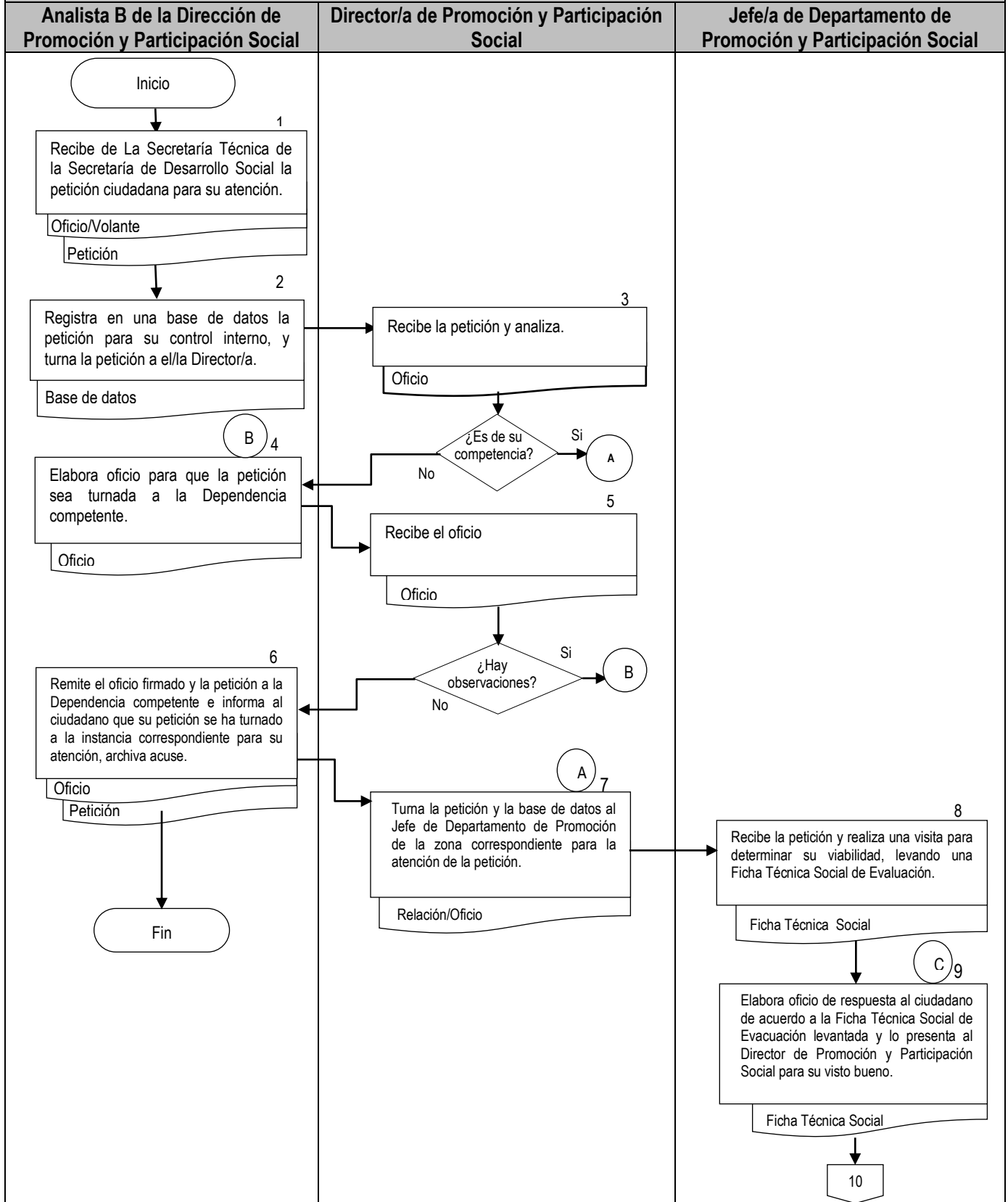
 <p>SECRETARÍA DESARROLLO SOCIAL</p>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Promoción y Participación Social</b>	Clave: <b>MPUE1418/MP/SDS07/DPPS045-C</b>
		Fecha de elaboración: <b>30/11/2015</b>
		Fecha de actualización: <b>30/08/2018</b>
		Núm. de revisión: <b>04</b>

<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
Director/a de Promoción y Participación Social	10	Revisa el oficio <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si hay observaciones regresa a la actividad No. 9.</li> <li>• En caso contrario</li> </ul>	Oficio	1 Original
Jefe/a de Departamento Promoción y Participación Social	11	Entrega oficio de respuesta firmado y sellado por el/la Director/a de Promoción y Participación Social, al ciudadano que realizó la petición y solicita firma de acuse del mismo.	Oficio	1 original 1 Copia
	12	Realiza las gestiones necesarias para la atención de la petición	Oficio	1 original
Analista B de la Dirección de Promoción y Participación Social	13	Archiva el acuse original del oficio en el expediente correspondiente acompañado de la Ficha Técnica Social de Evaluación y el oficio de petición del ciudadano.  Termina procedimiento.		





Diagrama de flujo del procedimiento para la recepción y respuesta de peticiones ciudadanas





SECRETARÍA  
DESARROLLO SOCIAL

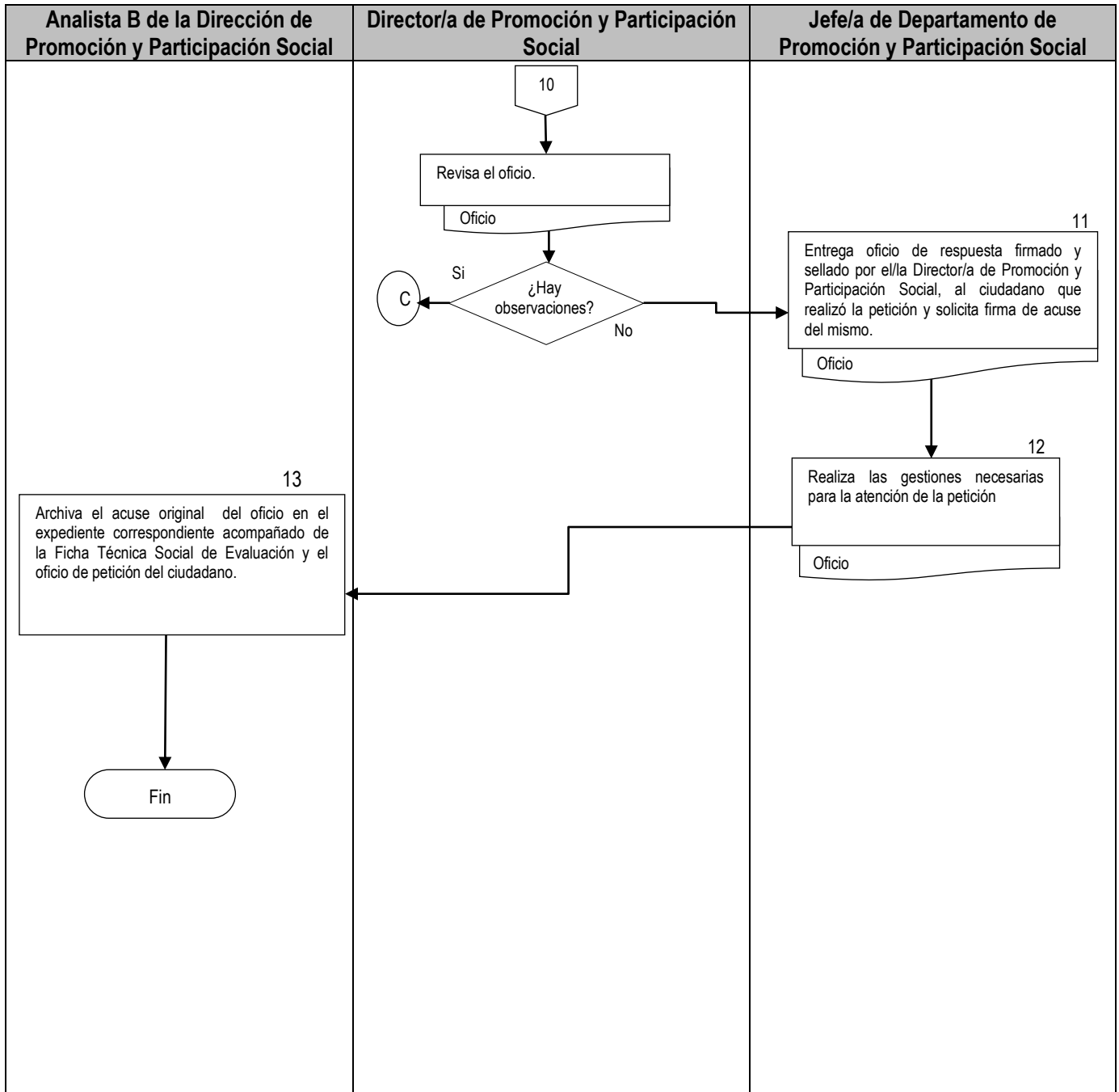
Manual de Procedimientos de la  
Dirección de Promoción y  
Participación Social


Clave: **MPUE1418/MP/SDS07/DPPS045-C**

Fecha de elaboración: **30/11/2015**

Fecha de actualización: **30/08/2018**


Núm. de revisión: **04**




 <p>SECRETARÍA DESARROLLO SOCIAL</p>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Promoción y Participación Social</b>	Clave: <b>MPUE1418/MP/SDS07/DPSS045-C</b>
		Fecha de elaboración: <b>30/11/2015</b>
		Fecha de actualización: <b>30/08/2018</b>
		Núm. de revisión: <b>04</b>

#### IV. DEPARTAMENTOS DE PROMOCIÓN NOR-PONIENTE, NOR-ORIENTE, SUR-PONIENTE Y SUR-ORIENTE

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Procedimiento para la focalización, gestión y apoyo de Programas Federales, Estatales y Municipales para la atención a la marginación.
<b>Objetivo:</b>	Contribuir a proveer un entorno adecuado en las zonas que presentan mayor marginación y rezago social en el Municipio de Puebla, a través de la reducción de los rezagos que se relacionan con la calidad, espacios y acceso a los servicios básicos de la vivienda; así como en infraestructura social comunitaria.
<b>Fundamento Legal:</b>	Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Social del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículos 16 fracción IV, 17 fracción I, y 18 fracción VII.  Reglas de Operación de Programas vigentes.
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El Ayuntamiento del Municipio de Puebla implementa a partir de un proceso participativo de amplio alcance, cuyo propósito es conjuntar esfuerzos y recursos de la Federación, el Estado y el Municipio para atender las necesidades más apremiantes.</li> <li>2. Se deberá contribuir a proveer un entorno adecuado en las zonas que presentan mayor marginación y rezago social del Municipio, en relación con la calidad de los espacios y acceso a los servicios básicos de la vivienda; así como en infraestructura social comunitaria.</li> <li>3. Tratándose de Programas Federales, Estatales y Municipales, se observará lo dispuesto en las respectivas Reglas de Operación o Lineamientos, por lo que se seleccionarán las localidades: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Con alta carencia en calidad de espacios en la vivienda y de carencia servicios básicos de la vivienda, de acuerdo a la metodología del CONEVAL.</li> <li>• Localidades con mayor población hablante de alguna lengua indígena.</li> <li>• Localidades con certeza jurídica en tenencia de la tierra.</li> </ul> </li> <li>4. La Dirección de Promoción y Participación Social es responsable de informar a la población objetivo, cuales son los requisitos para ser beneficiados con los Programas Federales, Estatales y Municipales.</li> <li>5. La Dirección de Promoción y Participación Social deberá focalizar, integrar y entregar los expedientes a la Dependencia correspondiente.</li> <li>6. El Jefe de Departamento de Promoción deberá realizar visitas para detectar las necesidades de las zonas prioritarias que se encuentren en condiciones de vulnerabilidad y pobreza para poder otorgarles el beneficio de los Programas.</li> <li>7. Para solicitar ser beneficiario de algún Programa, los ciudadanos deberán entregar la siguiente documentación, más la documentación específica que se requiera: <ul style="list-style-type: none"> <li>• IFE.</li> <li>• CURP.</li> </ul> </li> </ol>

	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Promoción y Participación Social</b>	Clave: <b>MPUE1418/MP/SDS07/DPPS045-C</b>
		Fecha de elaboración: <b>30/11/2015</b>
		Fecha de actualización: <b>30/08/2018</b>
		Núm. de revisión: <b>04</b>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprobante de domicilio y/ documento que acredite la posesión.</li> <li>• Carta firmada por el solicitante.</li> </ul>
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	Los tiempos dependen de la entrega de los apoyos de las instancias correspondientes.

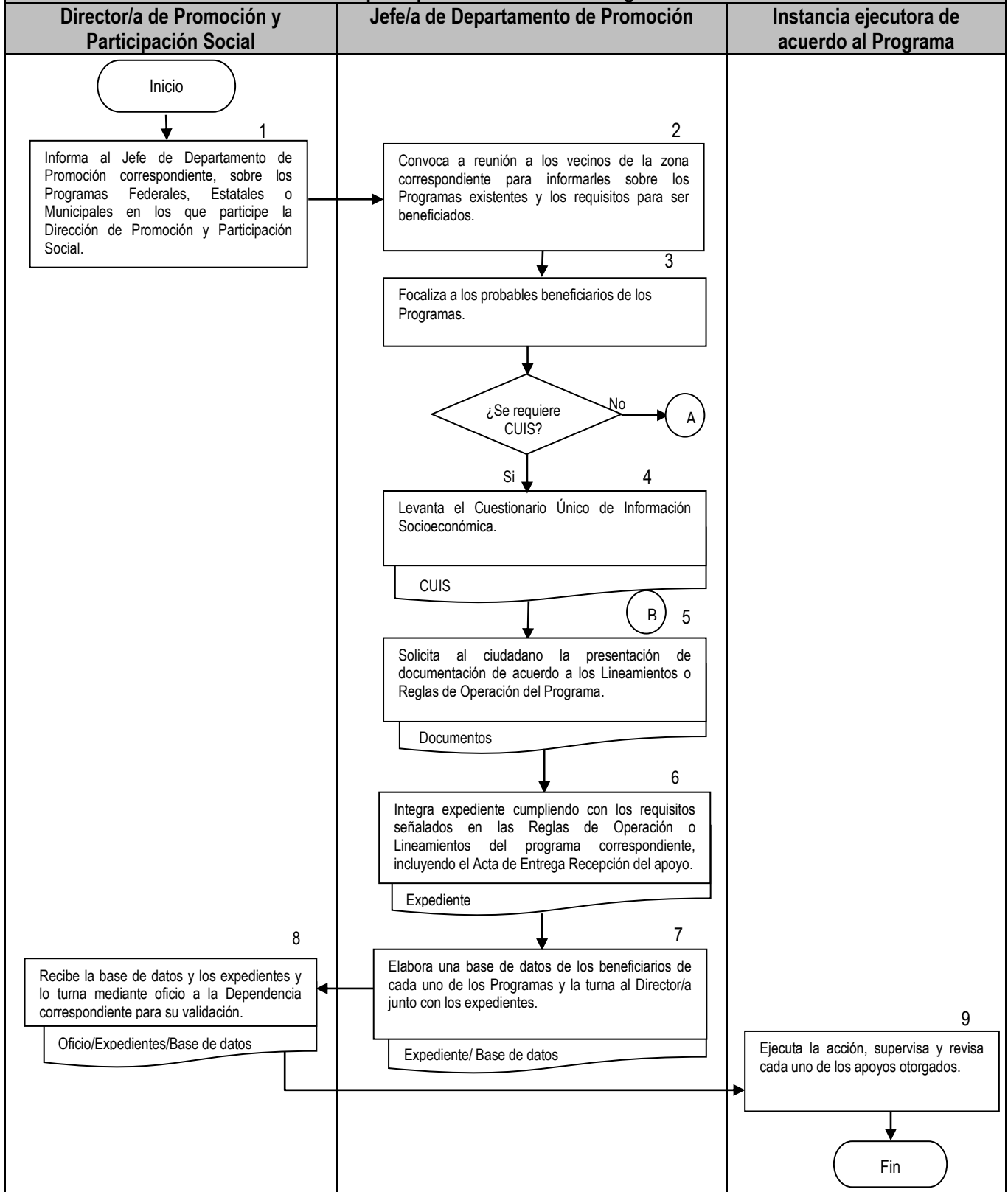
 <p>SECRETARÍA DESARROLLO SOCIAL</p>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Promoción y Participación Social</b>	Clave: <b>MPUE1418/MP/SDS07/DPPS045-C</b>
		Fecha de elaboración: <b>30/11/2015</b>
		Fecha de actualización: <b>30/08/2018</b>
		Núm. de revisión: <b>04</b>

**Descripción del Procedimiento para la focalización, gestión y apoyo de Programas Federales, Estatales y Municipales para la atención a la marginación.**


Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Director/a de Promoción y Participación Social	1	Informa al Jefe de Departamento de Promoción correspondiente, sobre los Programas Federales, Estatales o Municipales que ejecutará la Dirección de Promoción y Participación Social.		
Jefe/a de Departamento de Promoción	2	Convoca a reunión a los vecinos de la zona correspondiente para informarles sobre los Programas existentes y los requisitos para ser beneficiados.		
	3	Focaliza a los probables beneficiarios de los Programas <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si el Programa no requiere un Cuestionario Único de Información Socioeconómica (CUIS) continua en actividad 5</li> <li>• En caso de ser necesario:</li> </ul>		
	4	Levanta el Cuestionario Único de Información Socioeconómica (CUIS)	CUIS	Original
	5	Solicita al ciudadano la presentación de documentación de acuerdo a los Lineamientos o Reglas de Operación del Programa	Documentos	1 Original 1 Copia
	6	Integra expediente cumpliendo con los requisitos señalados en las Reglas de Operación o Lineamientos del programa correspondiente, incluyendo el Acta de Entrega Recepción del apoyo.	Expediente	1 Original 1 Copia
	7	Elabora una base de datos de los beneficiarios de cada uno de los Programas y la turna al Director/a junto con los expedientes.	Expedientes/ Base de datos	1 Original
Director/a de Promoción y Participación Social	8	Recibe la base de datos y los expedientes y lo turna mediante oficio a la Dependencia correspondiente para su validación.	Oficio/ Expedientes/ Base de datos	Original
Instancia ejecutora de acuerdo al Programa	9	Ejecuta la acción, supervisa y revisa cada uno de los apoyos otorgados.  Termina procedimiento.		



**Descripción del Procedimiento para la focalización, gestión y apoyo de Programas Federales, Estatales y Municipales para la atención a la marginación.**





 <p>SECRETARÍA DESARROLLO SOCIAL</p>	<b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Promoción y Participación Social</b>	Clave: <b>MPUE1418/MP/SDS07/DPPS045-C</b>
		Fecha de elaboración: <b>30/11/2015</b>
		Fecha de actualización: <b>30/08/2018</b>
		Núm. de revisión: <b>04</b>

## V. GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Acta entrega-recepción:** Acta circunstanciada mediante la cual se hará constar la terminación de los trabajos, refiriendo la documentación comprobatoria de la acción.

**Actividad:** Conjunto de operaciones o tareas propias de las unidades administrativas.

**Aportaciones:** Son los recursos públicos federales, estatales y municipales, así como privados, que se destinen a cubrir las erogaciones previstas en las acciones que beneficien directamente a sectores de la población del Municipio de Puebla que se encuentren en condiciones de rezago social y pobreza.

**Ayuntamiento:** El Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.

**Beneficiarios:** Conjunto de habitantes del Municipio de Puebla que serán favorecidos directa o indirectamente por la ejecución de alguna acción específica derivada de los programas Federales, Estatales o Municipales.

**Dependencias:** Son aquellas que integran la administración pública municipal centralizada y sus órganos desconcentrados.

**Dirección:** Director de Promoción y Participación Social de la Secretaría de Desarrollo Social del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.

**Entidades:** Los organismos públicos descentralizados municipales, las empresas de participación municipal mayoritaria y los fideicomisos públicos, en los que el fideicomitente sea el Municipio.

**Estructura orgánica:** Es la organización formal en la que se establecen los niveles jerárquicos y se especifica la división de funciones, la interrelación y coordinación que deben existir entre las diferentes unidades organizacionales, a efecto de lograr el cumplimiento de los objetivos, es igualmente un marco administrativo de referencia para determinar los niveles de toma de decisiones.


**Expediente técnico.-** Conjunto de documentos adecuadamente reunidos y organizados relativos a una acción que sustenta su elaboración, validación, normativa y aprobación por la instancia correspondiente, así como evidencias de la conclusión de trabajos.

**Expediente Unitario:** Compilación de documentos que se integra por el expediente técnico y todos los documentos relativos a la liberación, aplicación y comprobación de las aportaciones para la ejecución de obras y/o acciones, así como el testimonio fotográfico de avance y terminación de la obra y/o acción.

**Ficha Técnica Social:** Formato que se utiliza para la validación de calles o acciones dentro del Programa correspondiente, que contiene indicadores para la procedencia de la misma.

**Focalización:** Acción de dirigir los beneficios de los programas de la Dirección, a los habitantes del Municipio de Puebla que se encuentren en situación de pobreza y marginación.

**Función:** Conjunto de actividades afines y coordinadas que se necesitan realizar para alcanzar los objetivos

 <p>SECRETARÍA DESARROLLO SOCIAL</p>	<p><b>Manual de Procedimientos de la Dirección de Promoción y Participación Social</b></p>	Clave: <b>MPUE1418/MP/SDS07/DPPS045-C</b>
		Fecha de elaboración: <b>30/11/2015</b>
		Fecha de actualización: <b>30/08/2018</b>
		Núm. de revisión: <b>04</b>

de la dependencia o entidad y de cuyo ejercicio generalmente es responsable una unidad administrativa, se define a partir de las disposiciones jurídico-administrativas vigentes.

**Padrón:** Relación oficial de beneficiarios que incluye a las personas atendidas por los programas de la Dirección, cuyo perfil socioeconómico se establece en la normatividad correspondiente.

**Peticionario:** Ciudadano que realiza la solicitud de un apoyo.

**Peticiones:** Documento emitido por el ciudadano mediante un oficio donde solicita apoyo de un programa social para un proyecto específico.

**Secretaría:** La Secretaría de Desarrollo Social del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.

**Solicitud:** Documento ya sea en formato impreso o digital, dirigido al Secretario de Desarrollo Social Municipal, por el que el ciudadano manifiesta su voluntad para requerir alguno de los beneficios que ofrecen los programas sociales.

**Unidad Administrativa:** Las Direcciones, Jefaturas de Departamento y demás áreas que integran a una dependencia o entidad.