

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.

	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

	Índice	Página
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 PUEBLA	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

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.

	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

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

III. DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y PARTICIPACIÓN SOCIAL

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la recepción y respuesta de peticiones ciudadanas
Objetivo:	Integrar las peticiones ciudadanas en una base de datos para su correcta atención y seguimiento.
Fundamento Legal:	Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Social del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 16 fracciones VII, VIII, IX y X.
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 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"> a) Señalar con precisión el apoyo solicitado. 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. 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.
Tiempo Promedio de Gestión:	De 15 a 20 días hábiles.

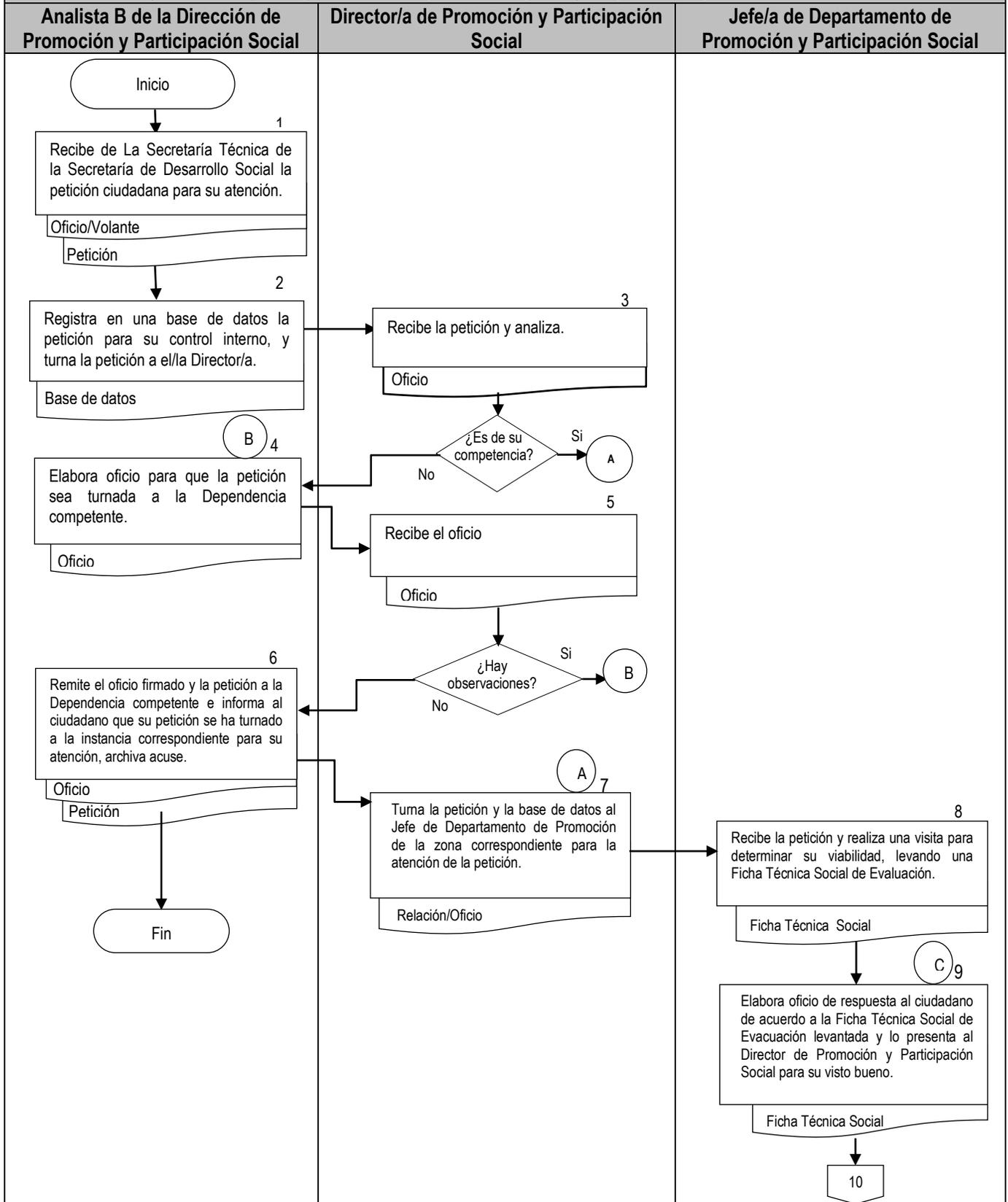
 <p>SECRETARÍA DESARROLLO SOCIAL</p>	Manual de Procedimientos de la Dirección de Promoción y Participación Social	Clave: MPUE1418/MP/SDS07/DPPS045-C
		Fecha de elaboración: 30/11/2015
		Fecha de actualización: 30/08/2018
		Núm. de revisión: 04

Descripción del Procedimiento: Para la Recepción y respuesta de peticiones ciudadanas				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
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"> • Si es de su competencia, continúa en la actividad No. 7, • En caso contrario: 	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"> • Si hay observaciones regresa a la actividad No. 4. • En caso contrario 	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, levando 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>	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

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Director/a de Promoción y Participación Social	10	Revisa el oficio <ul style="list-style-type: none"> • Si hay observaciones regresa a la actividad No. 9. • En caso contrario 	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

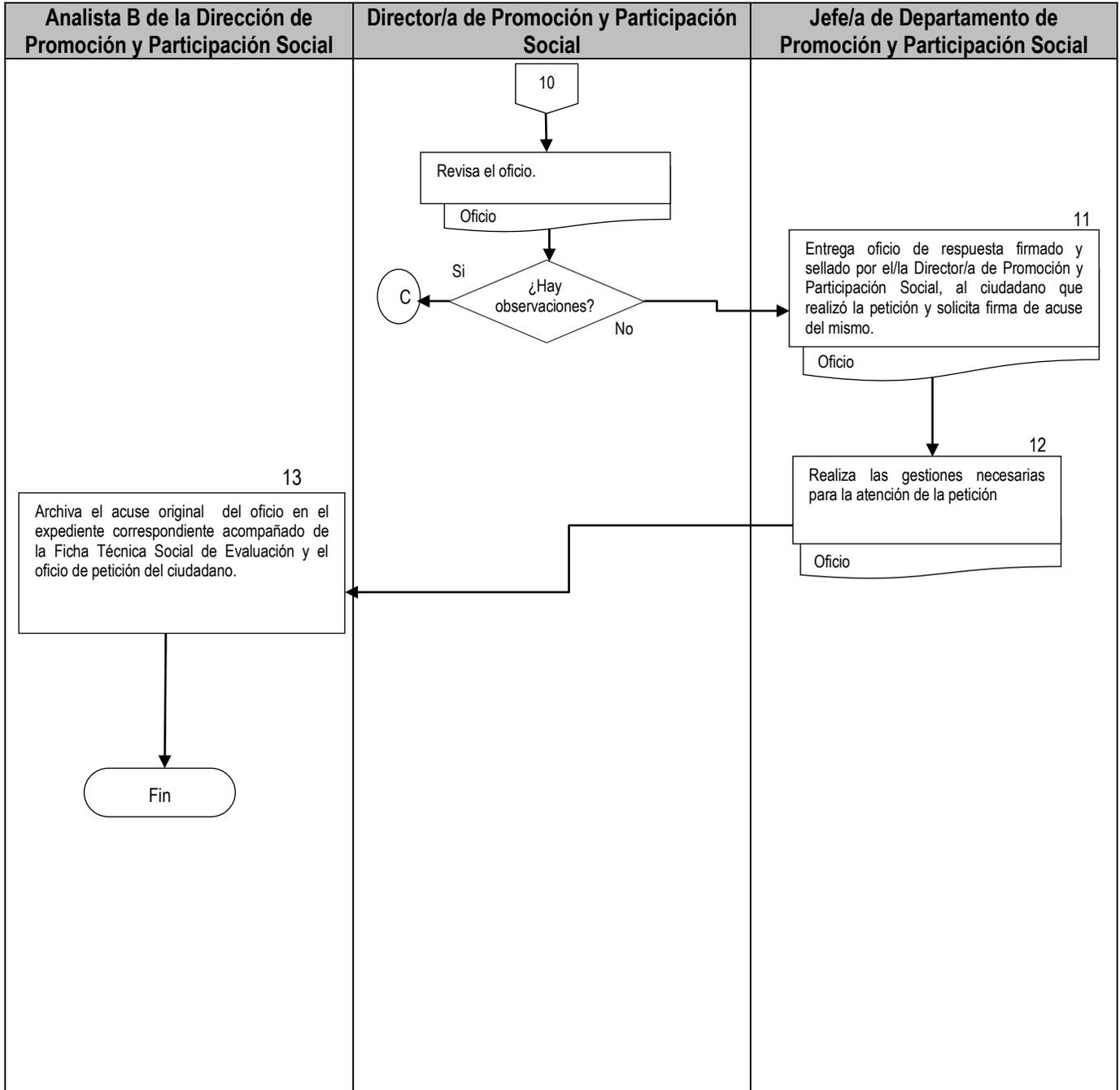
Manual de Procedimientos de la
Dirección de Promoción y
Participación Social

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

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

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la focalización, gestión y apoyo de Programas Federales, Estatales y Municipales para la atención a la marginación.
Objetivo:	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.
Fundamento Legal:	<p>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.</p> <p>Reglas de Operación de Programas vigentes.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 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. 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. 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"> • 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. • Localidades con mayor población hablante de alguna lengua indígena. • Localidades con certeza jurídica en tenencia de la tierra. 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. 5. La Dirección de Promoción y Participación Social deberá focalizar, integrar y entregar los expedientes a la Dependencia correspondiente. 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. 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"> • IFE. • CURP.

	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

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

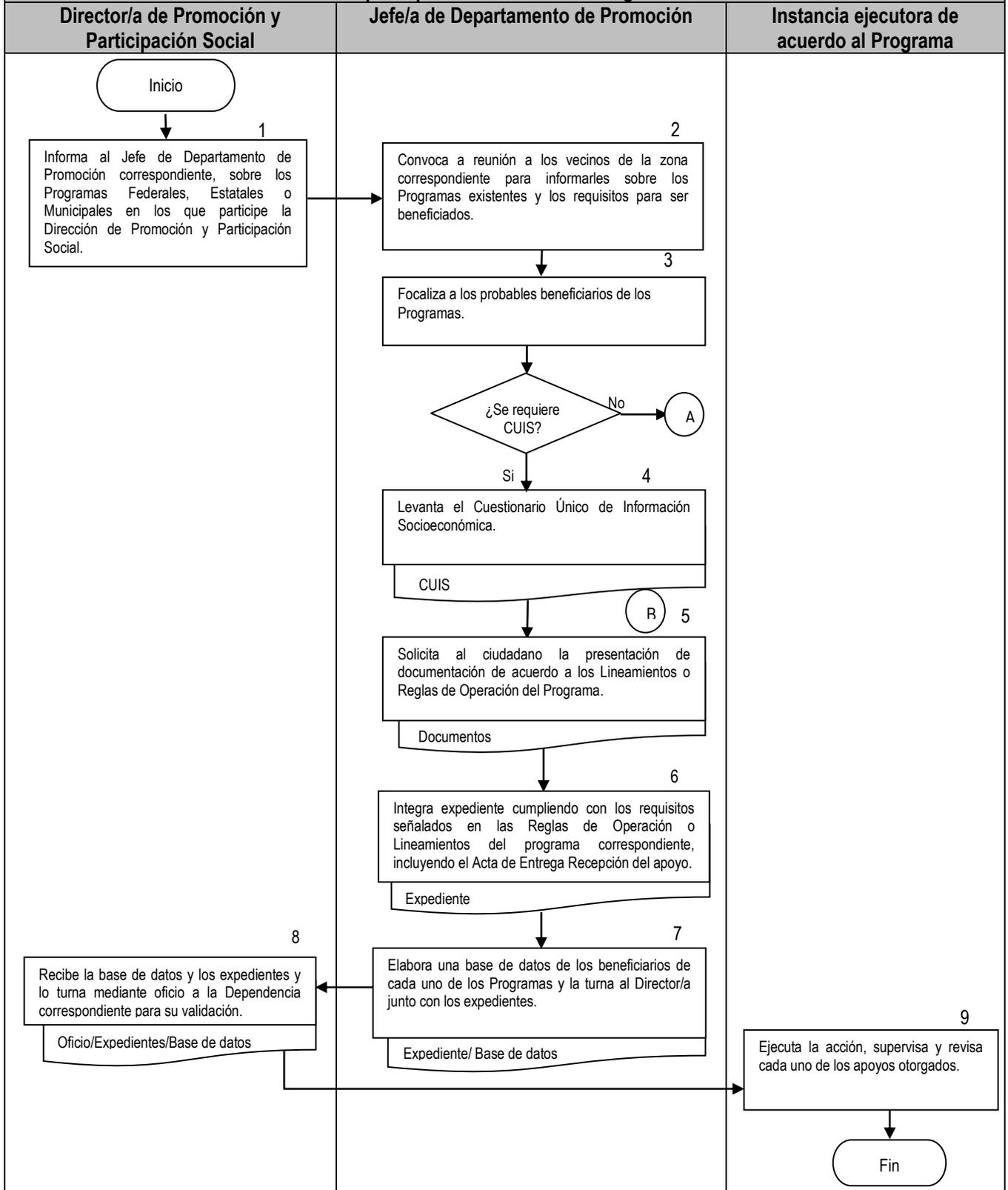
 <p>SECRETARÍA DESARROLLO SOCIAL</p>	Manual de Procedimientos de la Dirección de Promoción y Participación Social	Clave: MPUE1418/MP/SDS07/DPPS045-C
		Fecha de elaboración: 30/11/2015
		Fecha de actualización: 30/08/2018
		Núm. de revisión: 04

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"> • Si el Programa no requiere un Cuestionario Único de Información Socioeconómica (CUIS) continua en actividad 5 • En caso de ser necesario: 		
	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>	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

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

 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA	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

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.