



Dignidad, seguridad y futuro para todos
GOBIERNO MUNICIPAL
2025 - 2027

IXTAPAN DEL ORO

GOBIERNO MUNICIPAL



2025 - 2027

"2025. Año del Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE DESARROLLO SOCIAL IXTAPAN DEL ORO ESTADO DE MEXICO HUGO FACUNDO HERNANDEZ



designed by  freepik.com



Dignidad, seguridad y futuro para todos
GOBIERNO MUNICIPAL
2025 - 2027

IXTAPAN DEL ORO

GOBIERNO MUNICIPAL



2025 - 2027

"2025. Año del Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

INDICE

PRESENTACION	3
OBJETIVO.....	4
BASE LEGAL.....	5
IDENTIFICACION E INTERACCION DE PROCESO.....	6
PROGRAMA BIENESTAR.....	7,8,9,10
JORNADA VISUAL.....	11,12
APOYO EDUCATIVO.....	12,13
TALLERES Y CAPACITACIONES.....	14,15,16
PROGRAMAS SOCIALES	17,18,19
VALIDACION.....	20
HOJA DE ACTUALIZACION.....	21
QUEJAS Y SUGERENCIAS.....	22



Dignidad, seguridad y futuro para todos.
GOBIERNO MUNICIPAL
2025 - 2027

IXTAPAN DEL ORO

GOBIERNO MUNICIPAL

2025 - 2027



"2025. Año del Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

PRESENTACION

La sociedad mexiquense exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr, con hechos, obras y acciones, mejores condiciones de vida y constante prosperidad. Por ello, se impulsa la construcción de un gobierno eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. El ciudadano es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos su prioridad. En este contexto, la Administración Pública Estatal transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía.

Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar. La solidez y el buen desempeño de las instituciones gubernamentales tiene como base las mejores prácticas administrativas, emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de sistemas de gestión de la calidad.

El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión del área de Desarrollo Social. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinean la gestión administrativa de este organismo auxiliar. Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa.

El reto impostergable es la transformación de la cultura de las dependencias y organismos auxiliares hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.



Dignidad, seguridad y futuro para todos.
GOBIERNO MUNICIPAL
2025 - 2027

IXTAPAN DEL ORO

GOBIERNO MUNICIPAL

2025 - 2027



"2025. Año del Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

OBJETIVO GENERAL

Incrementar la calidad, eficiencia y eficacia de las actividades que tiene encomendadas el Desarrollo Social mediante la formalización, estandarización y sistematización de las actividades de trabajo a través de un Manual de Procedimientos.

El objetivo es el plan maestro para conseguir un futuro sostenible para todos.

Se interrelacionan entre sí e incorporan los desafíos globales a los que nos enfrentamos día a día, como la pobreza, la desigualdad, el clima, la degradación ambiental, la prosperidad, la paz y la justicia.

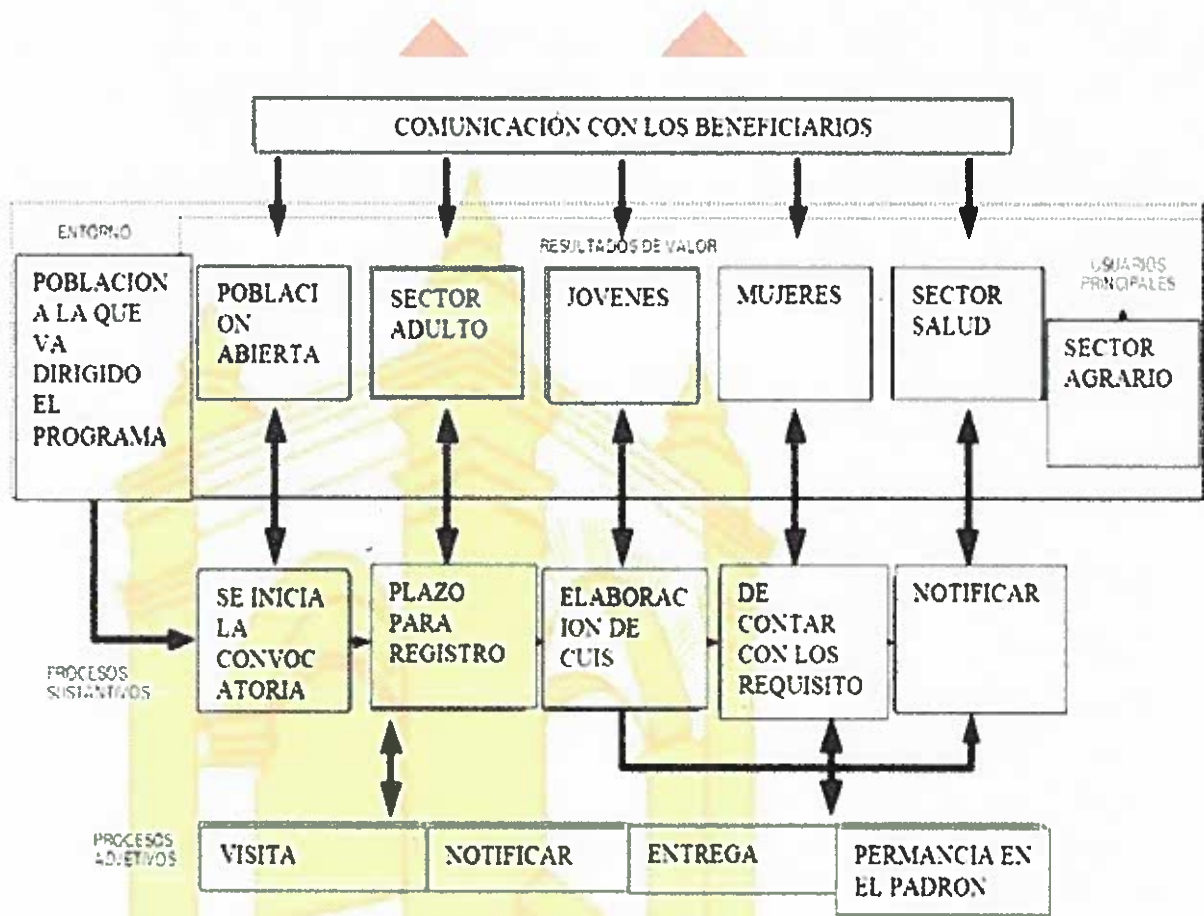
2025 - 2027

"2025. Año del Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

MARCO JURÍDICO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. ✓ Título Primero Capítulo I de los Derechos Humanos y sus Garantías. ✓ Artículo 25. ✓ 26 apartado A.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Ley General de Desarrollo Social.
- Reglamento de la Ley General de Desarrollo Social.
- Ley de Planeación.
- Ley de Asistencia Social.
- Ley de Desarrollo Rural Sustentable.
- Ley de Desarrollo Social del Estado de México.
- Reglamento de la Ley de Desarrollo Social del Estado de México.
- Ley de Asistencia Social del Estado de México y Municipios.
- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Objetivos del Desarrollo sostenible de la Agenda 2030.
- Plan Nacional de Desarrollo.
- Plan de Desarrollo del Estado de México.
- Ley de Acceso a las Mujeres a una vida libre de violencia.
- Ley de contratación Pública del Estado de México y Municipios.
- Ley de Fiscalización Superior del Estado de México.

IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS



PROGRAMA DE APOYO BIENESTAR

Proceso: Operativo bienestar para la entrega de apoyos económicos a derecho habientes de los programas para el bienestar de las personas adultas mayores, personas con discapacidad y beneficiarios del programa de apoyo del bienestar de niñas y niños hijos de madres trabajadoras.

Procedimiento:

1.- El Gobierno Federal, notifica al área de desarrollo social los días en que se llevara a cabo la entrega del programa, para que dicha área se encargue únicamente de la logística.

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

LOGISTICA Y DESARROLLO DEL OPERATIVO

Con la finalidad de que dichos eventos se lleven a cabo de la mejor manera y plenamente organizados, se ha designado un enlace Municipal para coordinar todas las acciones necesarias y garantizar los resultados óptimos de dicha entrega, en coordinación con las diversas áreas relacionadas que coadyuven a realizar una entrega efectiva.



Dignidad, seguridad y futuro para todos
GOBIERNO MUNICIPAL
2025 - 2027

IXTAPAN DEL ORO

GOBIERNO MUNICIPAL

2025 - 2027



"2025. Año del Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

PROCEDIMIENTO

Operativo bienestar para la entrega de apoyos económicos a derecho habientes de los programas para el bienestar de las personas adultas mayores, personas con discapacidad y beneficiarios del programa de apoyo del bienestar de niñas y niños hijos de madres trabajadoras.

OBJETIVO Beneficiar a todas aquellas personas que se encuentran inscritos en el padrón de beneficiarios, para obtener un programa Federal, salvaguardando y garantizando sus derechos de acuerdo con la vertiente que pertenecen, con el objetivo de dar cumplimiento al garantizar el derecho a la protección y entrega de apoyos económicos.

ALCANCE a personas de la población.

REFERENCIAS

- Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos,
- Artículo 7 de la Ley General de Desarrollo Social;
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, Reglamento;
- Ley General de Desarrollo Social (LGDS) y su Reglamento;
- Ley de Fiscalización y Rendición y
- demás relativas y aplicables.

RESPONSABILIDADES

Las funciones del enlace Municipal es convocar a las personas de las diferentes comunidades de cuando se realizarán las entregas de los apoyos, y coordinar dichos eventos.

Es responsabilidad del Enlace Municipal brindar información de los programas sociales existentes de la secretaria de desarrollo social.



IXTAPAN DEL ORO

GOBIERNO MUNICIPAL



2025 - 2027

"2025. Año del Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

INSUMOS

- 1.- Requisitos para la entrega de apoyos: (INE)
- 2.- Inmueble y equipamiento
- 3.- Seguridad y servicios de salud
- 4.- Acto protocolario DESARROLLO

Para la entrega de apoyos económicos a derecho habientes de los programas para el bienestar, de las personas adultas mayores, personas con discapacidad y beneficiarios del programa de apoyo del bienestar de niñas y niños hijos de madres trabajadoras.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Desarrollo Social	Logística y desarrollo del operativo
2	Desarrollo Social	Inmueble y equipamiento
3	Desarrollo Social	Seguridad y Servicios de Salud



Dignidad, seguridad y futuro para todos
GOBIERNO MUNICIPAL
 2025 - 2027

IXTAPAN DEL ORO

GOBIERNO MUNICIPAL



2025 - 2027

"2025. Año del Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

MEDICION

Indicadores para medir la capacidad de respuesta:

$$\frac{\text{Número: BIMESTRAL, VARIABLE PERMANENTE}}{\text{INFORMACION BRINDADA COMPLETA}} =$$

Registro de evidencias:

- Las evidencias quedan resguardadas y registradas.

Indicadores para medir la satisfacción de los usuarios:

$$\frac{\text{Número de beneficiarios:}}{\text{Número total de Personas: 23}} = 100\% \text{ de porcentaje de usuarios satisfechos}$$

Registro de evidencias:

- Los beneficiarios, declaran su nivel de satisfacción en el formato, encuesta, examen, etc.

Todo esto dependerá de la población que se beneficiará.

2025 - 2027

"2025. Año del Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

JORNADA VISUAL

Acercar a la población en estado de vulnerabilidad la oferta de servicios de diferentes entidades, organizaciones, e instituciones, tanto del sector salud como de otros sectores que convergen para desarrollar actividades relacionadas con la salud visual de una población o comunidad, bajo el liderazgo de la Dirección de Desarrollo Social.

OBJETIVO:

Otorgar acciones integrales de salud visual, en corto tiempo y acercando los servicios a las poblaciones en riesgo de enfermedades visuales, para contribuir a prolongar su vida con calidad y desarrollo saludable, evitar la ocurrencia de enfermedad o detectarla tempranamente.

ALCANCE: será dependiendo de la población que requiera el servicio.

REFERENCIAS:

Constitución política DE los Estados Unidos Mexicanos,
Artículo 7 de la Ley General de Desarrollo Social,
la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria,
Reglamento; la Ley General de Desarrollo Social (LGDS) y su Reglamento
La Ley de Fiscalización y Rendición y demás relativas y aplicables.

RESPONSABILIDADES:

La función es convocar a las personas de las diferentes comunidades de cuando en donde y en que horario se realizará la jornada de salud visual, y coordinar dicho evento.

Es responsabilidad, además, brindar información de los programas sociales existentes de la secretaria de desarrollo social.

INSUMOS:

- 1.- Apoyo por parte del sector salud y especialistas locales.
- 2.- Inmueble y equipamiento
- 3.- Seguridad y servicios



Dejados, seguridad y futuro para todos
GOBIERNO MUNICIPAL
2025 - 2027

IXTAPAN DEL ORO

GOBIERNO MUNICIPAL



2025 - 2027

"2025. Año del Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

PROCEDIMIENTO:

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Desarrollo Social	Logística y desarrollo de la Jornada visual
2	Desarrollo Social	Inmueble y equipamiento
3	Desarrollo Social	Seguridad y Servicios de Salud

APOYO EDUCATIVO

Acercar a la población en estado de vulnerabilidad la oferta de servicios de diferentes entidades, organizaciones, e instituciones, tanto del sector salud como de otros sectores que convergen para desarrollar actividades relacionadas con la educación de una población o comunidad, bajo el liderazgo de la Dirección de Desarrollo Social.

OBJETIVO

Otorgar acciones integrales, en corto tiempo, acercando los servicios a las poblaciones en riesgo educativo y/o vulnerabilidad y rezago, para contribuir a prolongar su vida con calidad y desarrollo saludable, evitar la deserción escolar el analfabetismo o detectarlo tempranamente, a través de pláticas y talleres.

ALCANCE: Esto dependerá de las personas que sean beneficiadas

ALCANCE:

Depende de la persona de la población aproximadamente.

REFERENCIAS: Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 7 de la Ley General de Desarrollo Social, la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, Reglamento; la Ley General de Desarrollo Social (LGDS) y su Reglamento; la Ley de Fiscalización y Rendición y demás relativas y aplicables.

FUNCIONES: A través de diversos talleres y platicas en las escuelas visitadas, enfatizar de la importancia que tiene la educación para tener una mejor calidad de vida.

INSUMOS:

- 1.- Apoyo por parte de las escuelas del municipio.
- 2.- Inmueble y equipamiento.
- 3.- Seguridad y servicios de protección civil.
- 4.- Acto protocolario

PROCEDIMIENTO:

NUMERO	UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD
1	DESARROLLO SOCIAL	LOGISTICA Y DESARROLLO DEL APOYO EDUCATIVO
2	DESARROLLO SOCIAL	IMUEBLE Y EQUIPAMIENTO
3	DESARROLLO SOCIAL	SEGURIDAD Y SERVICIOS



Dignidad, seguridad y futuro para todos.
GOBIERNO MUNICIPAL
2025 - 2027

IXTAPAN DEL ORO

GOBIERNO MUNICIPAL

2025 - 2027



"2025. Año del Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

TALLERES Y CAPACITACIONES

Tareas derivadas de los objetivos y contenidos que deberán realizar los participantes para desarrollar habilidades y destrezas, que permitan ampliar y aclarar información, generar diferentes expectativas o solucionar problemas congruentes con los objetivos del curso, taller o capacitación con la finalidad de fomentar el autoempleo y autoconsumo.

OBJETIVO:

Desarrollar, coordinar y dar seguimiento a los cursos, talleres y capacitaciones que imparte algunas dependencias del nivel Federal, Estatal y Municipal, en colaboración con especialistas en la materia, a fin de contribuir en la formación y actualización de estos.

El alcance de estos talleres y capacitaciones van de acuerdo a la gente que acepte tomar el taller.

REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Declaración Universal de los Derechos humanos
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México
- Ley de Desarrollo Social
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México

RESPONSABILIDADES

La Dirección de Desarrollo Social llevara a cabo las solicitudes de los ciudadanos interesados en la implementación de talleres, cursos y/o capacitaciones en los temas identificados como prioritarios. Se deberá identificar y orientar al ciudadano para vincular los temas con base a los más demandados.



Dignidad, seguridad y futuro para todos.
GOBIERNO MUNICIPAL
2025 - 2027

IXTAPAN DEL ORO

GOBIERNO MUNICIPAL



2025 - 2027

"2025. Año del Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

ACTUALIZACIÓN

Promover la capacitación en acciones que contribuyan al fortalecimiento de la calidad del desempeño profesional, con herramientas necesarias que le permitan generalizar y transferir soluciones a los problemas que enfrenta, favoreciendo el intercambio de experiencias laborales y conocimientos disciplinarios e interdisciplinarios mediante temáticas novedosas de acuerdo con las condiciones de la vida moderna.

CAPACITACIONES: es un proceso a través del cual se adquieren, actualizan y desarrollan conocimientos, habilidades y actitudes para el mejor desempeño de una función laboral o conjunto de ellas.

CURSO: actividad de enseñanza

- aprendizaje en la que se ofrece un conjunto de conocimientos teórico
- prácticos, mediante metodología, apoyos didácticos y procedimientos de evaluación, a fin de desarrollar en los participantes habilidades, aptitudes y actitudes.

INSUMOS

1. Lista de registro
 2. Cédula de registro RESULTADOS
- ❖ Lista de Registro POLITICAS

- Todas las solicitudes se realizarán dentro del horario hábil de 09:00 a 15:00 horas, de lunes a viernes y sábados de 09:00 a 12:00 horas.

- Las solicitudes deberán ingresarse por medio de la Dirección de Desarrollo Social anotándose en la lista de registro con los siguientes datos:

Nombre completo

Domicilio

Dos números de contacto.

- Los solicitantes deberán presentar en original y una copia: o Identificación Oficial Vigente o Comprobante de domicilio

2025 - 2027

"2025. Año del Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

- La información y documentación personal del beneficiario serán protegidos por la Ley Federal de Protección de Datos Personales y usados exclusivamente para el fin de cumplir con lo estipulado.

- El personal de la Dirección de Desarrollo Social no podrá pedir ni recibir dadivas, trato especial ni beneficios económicos o en especie a cambio de la inclusión o trámite a favor de algún ciudadano.

NUMERO	UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD
1	DIRECCION DE DESARROLLO SOCIAL	Inicio del proceso: atención al ciudadano o servidor público que esté interesado en algún servicio de capacitación, curso o taller
2	DIRECCION DE DESARROLLO SOCIAL	Atiende la solicitud por parte del interesado
3	DIRECCION DE DESARROLLO SOCIAL	Se le informa al interesado las modalidades para ser parte de este servicio y realiza el registro
4	DIRECCION DE DESARROLLO SOCIAL	Término del proceso

Los talleres se mediarán de acuerdo a las personas que se anoten para capacitarse e algún taller.



Seguridad, seguridad y futuro para todos
GOBIERNO MUNICIPAL
2025 - 2027

IXTAPAN DEL ORO

GOBIERNO MUNICIPAL



2025 - 2027

"2025. Año del Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

PROGRAMAS SOCIALES PROGRAMAS

- Calentadores Solares
- Tinacos
- Cisternas
- Carretillas
- Aves de traspatio

OBJETIVO:

Este programa tiene como objetivo ayudar a las personas de Ixtapan del oro a mejorar y tener una mejor calidad de vida y tener una vida más digna se entregarán calentadores solares, tinacos, cisternas, carretillas y láminas galvanizadas.

ALCANCE:

El alcance de este programa se mide mediante las solicitudes gestionadas y también las solicitudes aprobadas.

REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley de General de Desarrollo Social.
- Ley de Asistencia Social.
- Ley de Desarrollo Social del Estado de México.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México

2025 - 2027

"2025. Año del Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

RESPONSABILIDADES

Revisar que los aspirantes a los programas cumplan con los requisitos mencionados en las reglas de operación de cada programa.

Entregar el apoyo en tiempo y forma que se establezca, atendiendo las indicaciones del Presidente Municipal.

INSUMOS

- Identificación Oficial vigente.
- Comprobante de domicilio.
- Padrón de beneficiarios.
- Entrega de apoyos.

RESULTADO

Entrega de programas sociales a los beneficiarios.

POLÍTICAS

- Todas las solicitudes se realizarán dentro del horario hábil de 09:00 a 15:00 horas. de lunes a viernes.
- Las solicitudes para obtener paquetes accesibles de Calentadores Solares, Tinacos, Cisternas, Paquetes de Carretillas, artículos individuales o aves de traspatio, deberán ingresarse por medio de la Dirección de Desarrollo Social anotándose en la lista de registro con los siguientes datos:

Nombre completo.

Domicilio.

Dos números de contacto.

2025 - 2027

"2025. Año del Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

- Los solicitantes deberán presentar en original y una copia:

Identificación Oficial Vigente.

Comprobante de domicilio.

- Cuando el programa Municipal, Estatal y Federal lo requieran

Solicitud de Ingreso al Programa.

Croquis

(Toda documentación del solicitante se recibirá en Copia)

- Redactar los oficios necesarios de acuerdo a las facultades para realizar gestiones ante las Dependencias Gubernamentales, Fundaciones, etc., que se requieran en materia de Desarrollo Social.

- Llevar el control del plan de trabajo del área, para su seguimiento y cumplimiento.

- Trabajar en conjunto con la Dirección de Obras Públicas cuando sea requerido o en su caso cuando el apoyo a los beneficiarios sea de algún tipo de mejoramiento de vivienda (Construcción)

- Impulsar acciones de innovación para el mejoramiento de calidad de vida.

NUMERO	UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD
1	DESARROLLO SOCIAL	Se planea la operación del Programa.
2	DESARROLLO SOCIAL	Se aprueban las reglas de Operación.
3	DESARROLLO SOCIAL	Se difunden las convocatorias.
4	DESARROLLO SOCIAL	Los solicitantes realizan el trámite de registro desde la oficina.
5	DESARROLLO SOCIAL	Se realiza la entrega

La medición de este programa se basará en el total de personas registradas y el total de número de personas beneficiadas.

2025 - 2027

"2025. Año del Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

HOJA DE ACTUALIZACION

FECHA DE ACTUALIZACION	DESCRIPCION DE LA ACTUALIZACION

NOTA: EL PRESENTE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SE SOMETERA A DISCUSION Y EN SU CASO DE APROBACION DEL ORGANO MAXIMO DE GOBIERNO, PARA SU APLICACIÓN EN EL AREA DE DESARROLLO SOCIAL EN LA ADMINISTRACION 2025-2027



Dignidad, seguridad y futuro para todos
GOBIERNO MUNICIPAL
2025 - 2027

IXTAPAN DEL ORO

GOBIERNO MUNICIPAL



2025 - 2027

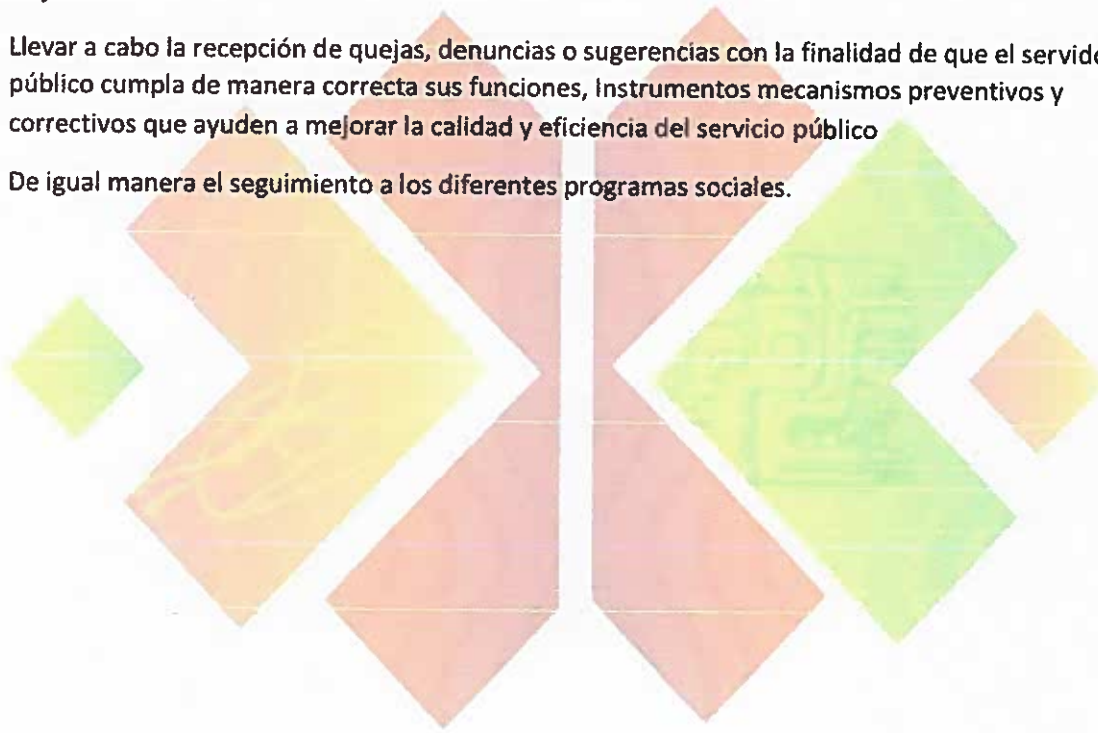
"2025. Año del Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

RECEPCION DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Objetivo:

Llevar a cabo la recepción de quejas, denuncias o sugerencias con la finalidad de que el servidor público cumpla de manera correcta sus funciones, instrumentos mecanismos preventivos y correctivos que ayuden a mejorar la calidad y eficiencia del servicio público




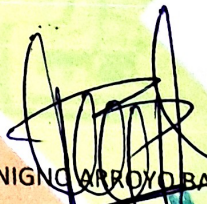
De igual manera el seguimiento a los diferentes programas sociales.



2025 - 2027

"2025. Año del Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

VALIDACION

REVISO	APROBO
 LIC. MARCIANO SAENZ TAVIRA SECRETARIO DE AYUNTAMIENTO	 LIC. NEREYDA CRISANTOS ORTIZ COORDINADORA DE MEJORA REGULATORIA
 C. HUGO FACUNDO HERNANDEZ DIRECTOR DE DESARROLLO SOCIAL	 C. BENIGNO ARROYO BAUTISTA PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL

NOTA: EL PRESENTE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SE SOMETERA A DISCUSION Y EN SU CASO DE APROBACION DEL ORGANISMO MAXIMO DE GOBIERNO, PARA SU APLICACION EN EL AREA DE DESARROLLO SOCIAL EN LA ADMINISTRACION 2025-2027