



Gobierno
de Tehuacán
Desarrollo y futuro >

Dirección de
Bienestar












**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE LA DIRECCIÓN DE
BIENESTAR**

Agosto 2024



HOJA DE IDENTIFICACIÓN

CLAVE HAMT / DB / MP / 021

Elabora:	Revisa:	Valida:	Autoriza:
	 	  	  
Adriana Alejandra Valencia Martínez	Jesús Fidel Rivera Machorro	Sandra Nieto Flores	Pedro Tepote Hernández
Coordinadora de Combate a la Pobreza	Director de Bienestar	Contralora Municipal	Presidente Municipal
Agosto 2023	Agosto 2023	Agosto 2024	Agosto 2024

Por la naturaleza del Manual de Procedimientos, este está sujeto a procesos de actualización en la medida en que se presenten reformas o nuevas publicaciones en la normatividad establecida; en la estructura orgánica o bien en algún otro aspecto que influya en la operatividad de los mismos. Sin embargo no pueden ser utilizados para crear nuevas plazas o unidades administrativas distintas a las contenidas en el Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal y en la estructura orgánica aprobada por Cabildo de fecha veintisiete de enero del 2023.





ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	2
OBJETIVO GENERAL	3
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.....	4
ALINEACIÓN ESTRATÉGICA	5
MARCO JURÍDICO	6
GLOSARIO	8
RELACIÓN DE PROCEDIMIENTOS.....	10
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS.....	11





INTRODUCCIÓN

Los Manuales de Administración son de observancia general y de carácter obligatorio, utilizados para regular la organización, el funcionamiento y los procedimientos de las Unidades Administrativas del Ayuntamiento, así como aplicar de manera eficiente los procesos ejecutados en la Administración Pública Municipal. Por tanto, el correcto desempeño de las actividades de los servidores públicos conlleva a la actualización de las atribuciones y responsabilidades, así como de los procesos que desarrollan, mediante el Manual de Organización y el Manual de Procedimientos, con la eficiencia y eficacia administrativa.

Los Titulares de las Unidades Administrativas del H. Ayuntamiento de Tehuacán, para la mejor distribución y el desarrollo de sus funciones podrán conferir sus atribuciones y procedimientos delegables a Servidores Públicos subalternos, mediante los Manuales, sin perjuicio del ejercicio directo conforme a lo previsto en el Reglamento, los Manuales de Administración y las demás disposiciones legales aplicables.

Con fundamento en los artículos 115 fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 105, fracción III de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla; 78 fracción IV, 80, 84 y 169, fracción IX de la Ley Orgánica Municipal; 28 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla; 2, fracción V y 77 fracciones I, II y III de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla, respectivamente; el Gobierno Municipal 2021-2024, se encuentra facultado para llevar a cabo la elaboración y actualización de los Manuales de Organización y de Procedimientos de las Dependencias que componen la Administración Pública Municipal.

Por lo anterior, derivado de la publicación del Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal del Municipio de Tehuacán, Puebla, en el Periódico Oficial del Estado, se realiza la actualización de dichos documentos.





OBJETIVO GENERAL

El Manual de Procedimientos en su calidad de documento de gestión que describe en forma pormenorizada y secuencial la ejecución de los procedimientos de cada Unidad Administrativa, tiene como objetivo ser una herramienta de descripción procedimental, que expone objetivos, integra decisiones permanentes sobre asuntos que establecen las responsabilidades directas de las diversas Unidades comprendidas en el procedimiento.

Es una herramienta administrativa, que coadyuva al óptimo desempeño de las Unidades Administrativas que integran la Administración Pública Municipal, a través de la descripción detallada de procedimientos; esto es, con actividades a seguir y toma de decisiones, reflejadas también en un diagrama de flujo.

Finalmente, permite orientar el desempeño del trabajador ante cualquier duda y funciona como instrumento que facilita el control interno de la organización, ya que detalla las labores que se deben llevar a cabo, refiriendo a los procedimientos como acciones concretas y conjuntos de labores, y materiales que se involucran, en el orden en que deben realizarse, en conjunto sistemático y concatenado de procesos que tienen como resultado especificar las capacidades y responsabilidades de las Unidades Administrativas, permitiendo una visión integral de los procedimientos y una evaluación de los trabajadores.





PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Misión

Fomentar un gobierno abierto, transparente y eficiente que genere valor público a través del ejercicio responsable de los recursos públicos poniendo en el centro de la toma de decisiones a las y los tehuacaner@s.

Visión

Consolidar al municipio de Tehuacán como un gobierno referente a nivel estatal y nacional por su crecimiento y desarrollo económico desde los esquemas de coparticipación y corresponsabilidad de todas y todos los actores involucrados.

Valores

Los valores institucionales que promueve esta administración son:

- **Valor público:** Entendido como el valor que las y los ciudadanos dan a los bienes y servicios que son recibidos por el Estado desde la satisfacción de las necesidades básicas y su promoción de la sostenibilidad.
- **Transparencia:** Entendida como el mecanismo a través del cual el Estado incrementa la eficiencia de la gestión pública dotando de información a la ciudadanía sobre su actuar.
- **Eficiencia:** Entendida como la capacidad para realizar o cumplir adecuadamente las funciones que competen al Estado poniendo siempre primero a las personas.
- **Responsabilidad:** Entendida como el valor de la función pública promoviendo que nuestro actuar tiene repercusiones en todas las personas.
- **Justicia:** Entendida como el principio moral bajo el cual se regirá toda la administración y que se inclina a obrar y juzgar respetando la verdad y dando a cada uno lo que le corresponde.
- **Equidad:** Entendida como la capacidad de crear esquemas que aseguren la calidad para todas y todos sin afectar el de otra persona y respetando sus creencias, condiciones y pensamientos.
- **Sostenibilidad:** Entendida como la capacidad del gobierno de asegurar las condiciones presentes sin comprometer las condiciones de las generaciones futuras.





ALINEACIÓN ESTRATÉGICA

Eje	Estrategia	Línea de Acción
4-Bienestar Social	Estrategia 2.1 Impulsar mecanismos para una educación cultural, incluyente y de calidad.	LA2.1.2. (ODS 1.2, 1.4, 3.4, 3.1, 4a, 6.2, 7b, 9.1, 9º, 10.2) Implementar acciones de capacitación para fortalecer a las y los Tehuacaner@s en el ámbito escolar, laboral y personal.
4-Bienestar Social	Estrategia 2.2. Impulsar el desarrollo y la calidad de vida, desde la vinculación entre gobierno y ciudadanía del Municipio de Tehuacán.	LA2.2.2. (ODS 1.2, 1.4, 3.4, 3.1., 4a, 6.2, 7b, 9.1, 9a. 10.2) Generar vínculos con la ciudadanía sobre seguimiento de acciones gubernamentales.





MARCO JURÍDICO

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 1917.) (Última reforma publicada DOF 06-06-2023).
- Ley General de Responsabilidades Administrativas (Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2016.) (Última reforma publicada DOF 27-12-2022).
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de mayo de 2015.) (Última reforma publicada DOF 20-05-2021).
- Ley general del Sistema Nacional Anticorrupción (Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2016.) (Última reforma publicada DOF 20-05-2021).

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla (Publicado: 03 de octubre de 1917.) (Última reforma: 31 de Julio de 2023).
- Ley de Archivos del Estado de Puebla. (Publicado: 13 de septiembre de 2013.) (Última reforma: 19 de octubre de 2015).
- Ley de Gobierno Digital para el Estado de Puebla y sus Municipios. (Publicado: 11 de febrero de 2015).
- Ley de Gobernanza Regulatoria para el Estado de Puebla. (Publicado: 11 de febrero de 2015).





- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla. (Publicado: 01 de agosto 2019.) (Última reforma: 19 de junio 2023).
Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Puebla (Publicado: 14 de enero de 2020). (Última reforma: 25 de agosto de 2023).
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla. (Publicado: 04 de mayo de 2016.) (Última reforma: 25 de agosto de 2023).
- Ley de Rendición de Cuentas y Fiscalización Superior del Estado de Puebla. (Publicado: 28 de diciembre de 2016.) (Última reforma: 11 de febrero de 2022).
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla. (Publicado: 29 de junio de 1984.) (Última reforma: 2 de diciembre de 2020).
- Ley del Sistema Anticorrupción del Estado de Puebla (Publicado: 27 de diciembre de 2016.) (Última reforma: 22 de diciembre de 2022).
- Ley de Desarrollo Social para el Estado de Puebla. (Publicado: 19 de diciembre de 2006.) (Última reforma: 23 de diciembre de 2022).
- Reglamento de la Ley de Gobernanza Regulatoria para el Estado de Puebla. (Publicado: 27 de febrero de 2017).
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal del Municipio de Tehuacán, Puebla. (Publicado: 14 /03/24).
- Código de Ética del Municipio de Tehuacán. (Publicado: 14/03/2024).
- Código de Conducta del Municipio de Tehuacán. (Publicado: 14/03/2024).

El listado anterior es de carácter enunciativo, más no limitativo, por lo que puede existir normatividad complementaria aplicable.





GLOSARIO

Beneficiarios: Personas o comunidades, quienes reciben de manera directa los beneficios en la ejecución de obras y/o acciones de gobierno.

Competencia: Complejo de funciones atribuido a un órgano, dependencia o funcionario, que se encuentre dentro del ámbito del servicio público.

Dirección: Dirección de Bienestar.

Estructura orgánica: Sistema de gestión organizacional que permite delimitar las funciones de cada una de las unidades Administrativas.

Ayuntamiento: Honorable Ayuntamiento de Tehuacán, Puebla.

Lenguaje: Toda referencia o mención, incluyendo los cargos y puestos señalados en el presente manual, deberán ser interpretados en sentido igualitario respecto al género.

Municipio: Municipio de Tehuacán, Puebla.

Organigrama: Representación gráfica de la estructura orgánica.

Reglamento Interior: Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal del Municipio de Tehuacán, Puebla.

Servidor Público: Ciudadanos o autoridades electas, que desempeñen un empleo, cargo o comisión en la Administración Pública Municipal del H. Ayuntamiento de Tehuacán.

Unidades Administrativas: Direcciones de Área, Coordinaciones, Jefaturas de Departamento o Unidades Homólogas, que conforman la Administración Pública Municipal del H. Ayuntamiento del Municipio de Tehuacán, Puebla.

DB: Refiere al Director de Bienestar.



CEM: Refiere a la Coordinación de Enlace Municipal.

CCP: Refiere a la Coordinación de Combate a la Pobreza.

DOP: Refiere a la Dirección de Obras Públicas.

PM: Refiere al Presidencia Municipal

NOTA: Toda referencia o mención, incluyendo los cargos y puestos señalados en el presente manual, deberán ser interpretados en sentido igualitario respecto al género.





RELACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE BIENESTAR		
1	Atención, programación y seguimiento respecto a solicitudes de cursos de capacitación para el desarrollo económico, personal y social.	DB-001
2	Atención, programación y seguimiento respecto a solicitudes de actividades y/o talleres formativos, recreativos, deportivos y educativos.	DB-002
3	Pláticas preventivas.	DB-003
4	Conformación y atención a comités comunitarios de obra.	DB-004
5	Conformación y atención a comités comunitarios de apoyo.	DB-005



DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

DB-001

Atención, programación y seguimiento respecto a solicitudes de cursos de capacitación para el desarrollo económico, personal y social.

Objetivo	Brindar información oportuna y eficiente a los ciudadanos que se acerquen a solicitar cursos de capacitación diseñados para combatir el rezago social, por medio del autoempleo (oficios).
Normas y Políticas de Operación	Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal del Municipio de Tehuacán, Puebla.
Responsables	Dirección de Bienestar.
Áreas Involucradas	Unidades Administrativas que integran el H. Ayuntamiento de Tehuacán.
Formatos de Aplicación	Listado de asistencia de cursos de capacitación para el desarrollo económico, personal y social. Calendario de cursos.





DB-001

Atención, programación y seguimiento respecto a solicitudes de cursos de capacitación para el desarrollo económico, personal y social

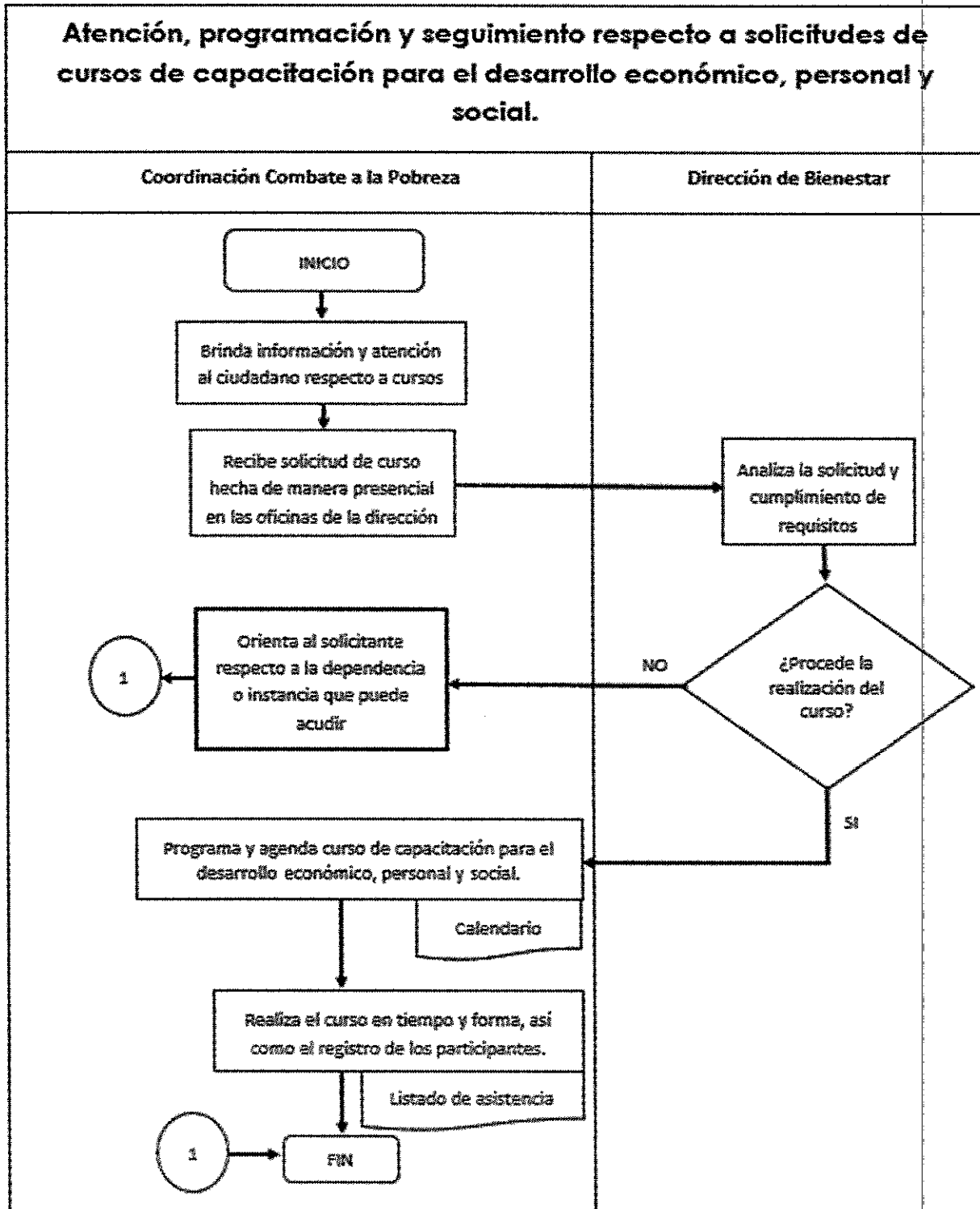
Responsable	Descripción de actividades	Formato y/o Documento
Inicio del Procedimiento		
CCP	1. Brinda la atención a los ciudadanos respecto a solicitudes de cursos vigentes de capacitación para el desarrollo económico, personal y social.	N/A
CCP	2. Recibe solicitud de curso hecha de manera presencial en las oficinas de la dirección.	N/A
DB	3. Analiza la solicitud y disponibilidad de recursos.	N/A
DB	4. ¿Procede la realización del curso? <ul style="list-style-type: none"> • En caso negativo pasa a la actividad 4A. • En caso positivo continuar con la actividad 5. 	N/A
CCP	4A. Orienta al solicitante respecto a la dependencia o instancia que puede acudir. Termina el procedimiento.	N/A





CCP	5. Programa y agenda cursos de capacitación para el desarrollo económico, personal y social.	Calendario de cursos
CCP	6. Realiza el curso de capacitación para el desarrollo económico, personal y social, así como el registro de participantes.	Listado de asistencia de cursos de capacitación para el desarrollo económico, personal y social.
Fin del procedimiento		







DB-002

Atención, programación y seguimiento respecto a solicitudes de actividades y/o talleres formativos, recreativos, deportivos y educativos.

Objetivo	Brindar información oportuna y eficiente a los ciudadanos que se acerquen a solicitar actividades y/o talleres formativos, recreativos, deportivos y educativos, así como llevar a cabo la programación de los mismos para mejorar su calidad de vida.
Normas y Políticas de Operación	Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal del Municipio de Tehuacán, Puebla.
Responsables	Dirección de Bienestar.
Áreas Involucradas	Unidades Administrativas que integran el H. Ayuntamiento de Tehuacán.
Formatos de Aplicación	Lista de asistencia.





DB-002

Atención, programación y seguimiento respecto a solicitudes de actividades y/o talleres formativos, recreativos, deportivos y educativos.

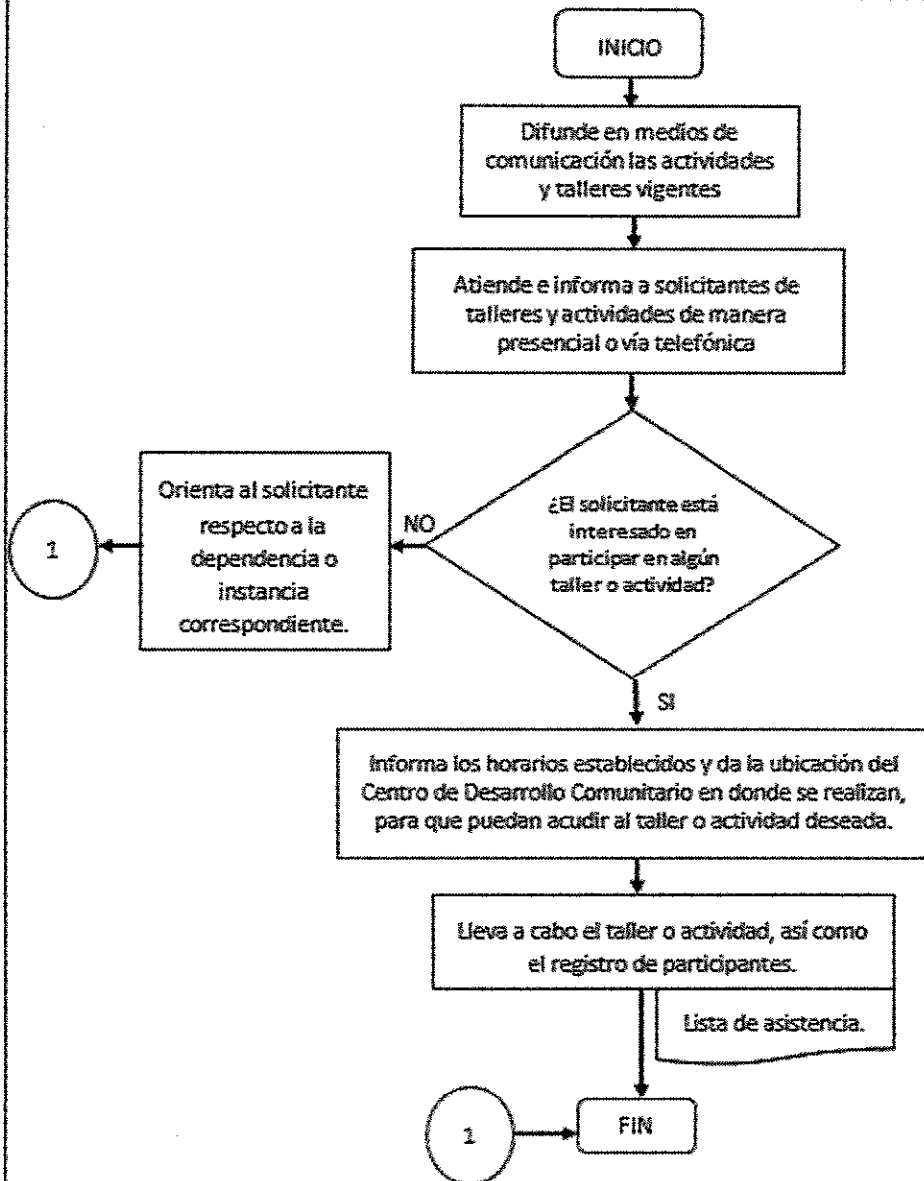
Responsable	Descripción de actividades	Formato y/o Documento
Inicio del Procedimiento		
DB-CCP	1. Difunde en medios de comunicación las actividades y talleres vigentes.	N/A
DB-CCP	2. Atiende e informa a solicitantes de talleres y actividades de manera presencial o vía telefónica.	N/A
DB-CCP	3. ¿El solicitante está interesado en participar en algún taller o actividad? <ul style="list-style-type: none"> • En caso negativo pasa a la actividad 3A. • En caso positivo continuar con la actividad 4. 	N/A
DB-CCP	3A. Orientar al solicitante respecto a la dependencia o instancia que puede acudir. Termina el procedimiento.	N/A
DB-CCP	4. Informa los horarios establecidos y da la ubicación del Centro de Desarrollo Comunitario en donde se realizan, para que puedan acudir al taller o actividad deseada.	N/A
DB-CCP	5. Lleva a cabo el taller o actividad, así como el registro de participantes.	Lista de asistencia
Fin del procedimiento		





Atención, programación y seguimiento respecto a solicitudes de actividades y/o talleres formativos, recreativos, deportivos y educativos.

Dirección de Bienestar/Coordinación Combate a la Pobreza





DB-003

Pláticas Preventivas

Objetivo	Brindar información oportuna y eficiente a los ciudadanos que se acerquen a solicitar asesoría, así como llevar a cabo la programación de la misma.
Normas y Políticas de Operación	Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal del Municipio de Tehuacán, Puebla.
Responsables	Dirección de Bienestar.
Áreas Involucradas	Unidades Administrativas que integran el H. Ayuntamiento de Tehuacán.
Formatos de Aplicación	Agenda de actividades.

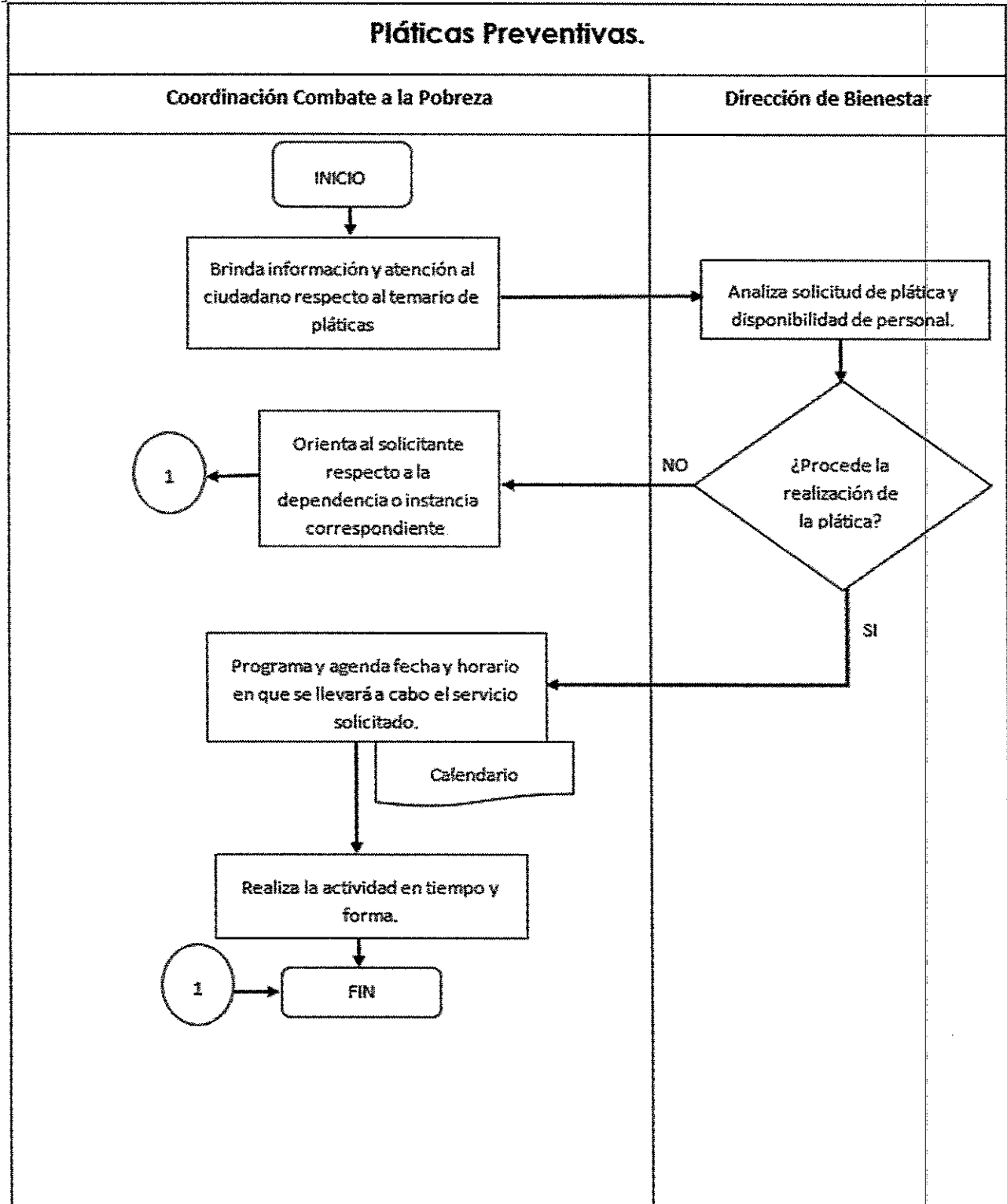


DB-003

Pláticas Preventivas.

Responsable	Descripción de actividades	Formato y/o Documento
Inicio del Procedimiento		
CCP	1. Brinda información y atención a los ciudadanos respecto al temario de pláticas vigente.	N/A
DB	2. Analiza la solicitud de plática y disponibilidad de personal.	N/A
DB	3. ¿Procede la realización de la plática? <ul style="list-style-type: none"> • En caso negativo pasa a la actividad 3A. • En caso positivo continuar con la actividad 4. 	N/A
CCP	3A. Orienta al solicitante respecto a la dependencia o instancia correspondiente. Termina el procedimiento.	N/A
CCP	4. Programa y agenda la plática solicitada.	Calendario de pláticas
CCP	5. Realiza la actividad en tiempo y forma.	N/A
Fin del procedimiento		







DB-004

Conformación y atención a comités comunitarios de obra.

Objetivo	Brindar información oportuna y eficiente a los ciudadanos para llevar a cabo la conformación y atención a comités comunitarios de obra.
Normas y Políticas de Operación	Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal del Municipio de Tehuacán, Puebla.
Responsables	Dirección de Bienestar.
Áreas Involucradas	Unidades Administrativas que integran el H. Ayuntamiento de Tehuacán.
Formatos de Aplicación	Acta de Comité Comunitario de Obra Pública.





DB-004

Conformación y atención a comité comunitario de obra.

Responsable	Descripción de actividades	Formato y/o Documento
Inicio del Procedimiento		
DOP	1.Emite lista de obras públicas a ejecutar, con ficha técnica, asignación de residente y alcances del proyecto.	N/A
CEM	2.Recibe lista de obras públicas a ejecutar con información completa.	N/A
CEM	3.Realiza propuesta de programación de asambleas con beneficiarios de la obra.	N/A
DB	4.Revisa programación de asambleas con vecinos beneficiarios de obra para brindar información y conformar comité.	N/A
DB	5. ¿Procede la realización de la asamblea? <ul style="list-style-type: none"> • En caso negativo regresa a la actividad 3. • En caso positivo continuar con la actividad 6. 	N/A
DB	6. Asiste en tiempo y forma a la asamblea con beneficiarios de obra.	N/A





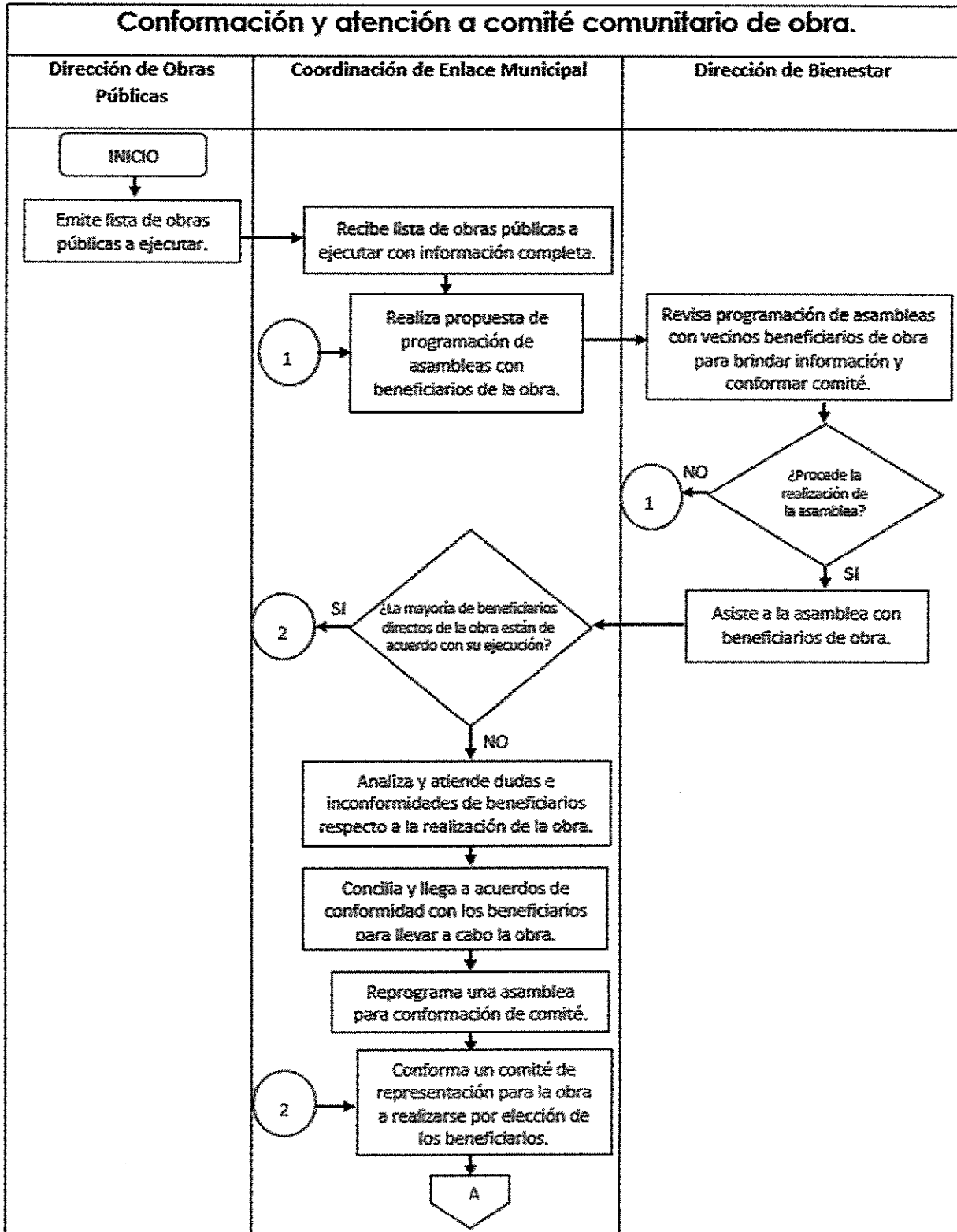
CEM	<p>7. ¿La mayoría de beneficiarios directos de la obra están de acuerdo con su ejecución?</p> <ul style="list-style-type: none"> • En caso negativo pasa a la actividad 7A. • En caso positivo continúa con la actividad 8. 	N/A
CEM	<p>7A Analiza y atiende dudas e inconformidades de beneficiarios respecto a la realización de la obra.</p> <p>7B Concilia y llega a acuerdos de conformidad con los beneficiarios para llevar a cabo la obra.</p> <p>7C Reprograma una asamblea para conformación de comité.</p>	N/A
CEM	<p>8. Conformar un comité de representación para la obra a realizarse por elección de los beneficiarios.</p>	N/A
CEM	<p>9. Realiza el llenado del Acta de Comité Comunitario de Obra.</p>	Acta de Comité Comunitario de Obra Pública
DB	<p>10. Entrega el Acta de Comité Comunitario de Obra con memorándum a la Dirección de Obras Públicas.</p>	Acta de Comité Comunitario de Obra Pública-Memorándum
CEM	<p>11. Programa banderazo de la obra en coordinación con el Comité de Obra y el Presidente Municipal.</p>	N/A

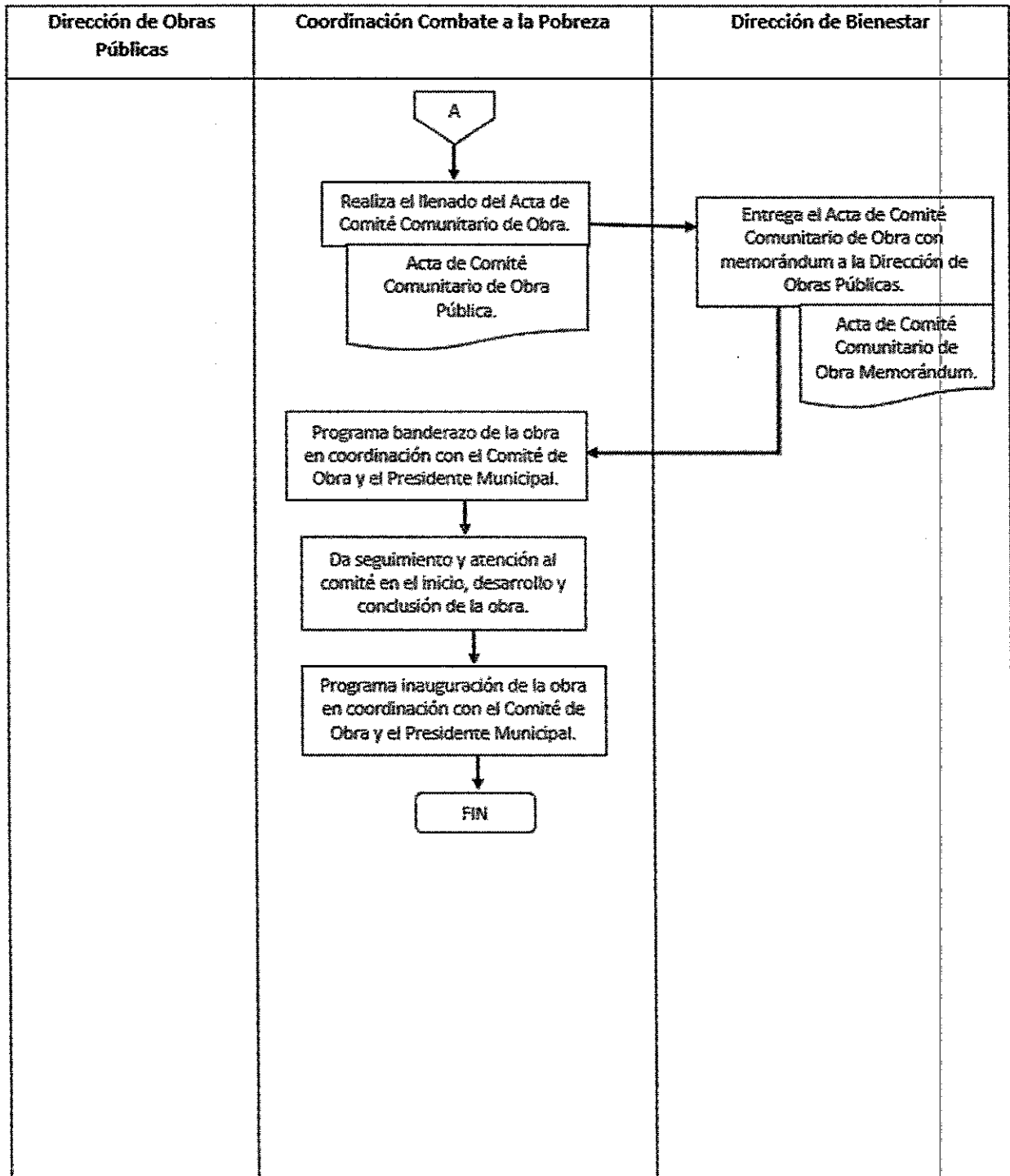




CEM	12. Da seguimiento y atención al Comité en el inicio, desarrollo y la conclusión de la obra.	N/A
CEM	13. Programa inauguración de la obra en coordinación con el Comité de Obra y el Presidente Municipal.	N/A
Fin del procedimiento		









DB-005

Conformación y atención a comités comunitarios de apoyo

Objetivo	Brindar información oportuna y eficiente a los ciudadanos para llevar a cabo la conformación y atención a comités comunitarios de apoyo.
Normas y Políticas de Operación	Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal del Municipio de Tehuacán, Puebla.
Responsables	Dirección de Bienestar.
Áreas Involucradas	Unidades Administrativas que integran el H. Ayuntamiento de Tehuacán.
Formatos de Aplicación	Acta Constitutiva de Comité Comunitario.



DB-005

Conformación y atención a comités comunitarios de apoyo.

Responsable	Descripción de actividades	Formato y/o Documento
Inicio del Procedimiento		
PM	1. Notifica a la Coordinación de Enlace Municipal las solicitudes aprobadas para su atención.	N/A
CEM	2. Brinda información y atención al ciudadano para la conformación del Comité Comunitario.	N/A
CEM	3. Recibe documentación para integrar el acta.	Copia de Identificación oficial, CURP y comprobante de domicilio según aplique
CEM	4. Analiza la documentación recibida.	N/A
CEM	5. ¿Procede a conformarse el comité de apoyo? <ul style="list-style-type: none"> • En caso negativo regresa a la actividad 5A. • En caso positivo continúa con la actividad 6. 	N/A





CEM	5A. Informa al solicitante respecto a la documentación faltante para conformar el comité. Regresa a la actividad 3.	N/A
CEM	6. Hace el llenado del Acta Constitutiva de Comité Comunitario.	Acta Constitutiva de Comité Comunitario
CEM	7. Entrega el Acta Constitutiva de Comité Comunitario en presidencia.	Acta Constitutiva de Comité Comunitario
PRESIDENCIA	8. Programa la entrega de apoyo.	N/A
Fin del procedimiento		



