



Manual de procedimientos



Dirección del Bienestar

ENERO, 2025.

Calle Pichardo Pagaza S/N, Col. Centro, C.P. 51440,
Luvianos, Edo. Méx. Tel: (722) 6424003, dir.bienestar@luvianos.gob.mx





HOJA DE EDICIÓN



©Derechos reservados
Primera edición 2022

Ayuntamiento de Luvianos
Dirección de Desarrollo Social.
Calle Pichardo Pagaza, S/N, Col Centro
Palacio Municipal de Luvianos,
Impreso y hecho en Luvianos, México.
C.P. 51440.
Correo electrónico: dir.bienestar@luvianos.gob.mx.
Tel: (722) 6424003

La reproducción total o parcial de este documento podrá efectuarse mediante la autorización expreso de la fuente y dándole el crédito correspondiente.





CONTENIDO

PRESENTACIÓN	4
OBJETIVO	4
DESCRIPCION DE LOS PROCEDIMIENTOS.....	5
1. Seguimiento y Vigilancia de las Obras Públicas.....	5
2. Atención Ciudadana e Informar Trámites de Alguna Dependencia	9
3. Gestión a Empresas Particulares para Adquirir Apoyos a Menor Costo.....	13
4. Visitas Domiciliarias a Personas Vulnerables.....	17
5. Atención y Asesoría a Jóvenes	21
6. Conferencias Alcoholismo y Drogadicción	26
7. Solicitud de Material para Deporte	31
SIMBOLOGÍA	34
DISTRIBUCIÓN.....	35
VALIDACIÓN	36
HOJA DE ACTUALIZACIÓN	37





PRESENTACIÓN

Los manuales de procedimientos son aquellos instrumentos de carácter administrativo en los cuales nos podemos apoyar en que hacer de manera institucional, son considerados fundamentales, para la coordinación, dirección, evaluación y control administrativo, así para consultar en el desarrollo cotidiano de actividades.

OBJETIVO

Apoyar el quehacer de manera institucional, para la coordinación, dirección, evaluación y control administrativo, así para consultar el desarrollo cotidiano de las actividades. Permite facilitar la ejecución de los procedimientos internos y externos de la dependencia.





DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.

1. Seguimiento y Vigilancia de las Obras Públicas.

1.1 Objetivo

Inspeccionar y vigilar que la obra pública, acciones, trámites y servicios, que presten, ejecuten u operen, se realicen conforme a los conceptos técnicos y con apego a la normatividad correspondiente.

1.2 Alcance

Aplica a todas las obras que se realicen en la administración municipal.

1.3 Referencias

Bando municipal de Luvianos 2025 artículo 180 y 181.

1.4 Responsabilidades

La Dirección de Bienestar, es el área responsable de brindar información a la ciudadanía para formar un comité de participación social y que lleve a cabo la supervisión de la obra.

1.5 Definiciones:

Seguimiento: Se refiere al proceso sistemático y continuo de recopilar, analizar y utilizar información para supervisar el progreso de un programa con el objetivo de cumplir sus objetivos y guiar las decisiones de gestión. Este proceso supervisa el rendimiento de un programa durante toda su duración.

Vigilancia: Es una actividad mediante el cual se mantiene en observación a una zona determinada, las personas, medios y su entorno.

Obras: Es una cosa producida o hecha por una persona o un grupo de personas.





Obra Pública: es una construcción promovida y llevada a cabo por la administración de un gobierno.

1.7 Resultados

Se realizará un Comité de Participación Social.

1.8 Políticas

- Que el ciudadano cumpla con los requisitos del servicio.
- La atención del personal se brindará únicamente en días hábiles en un horario de 09:00 a 16:00 horas.

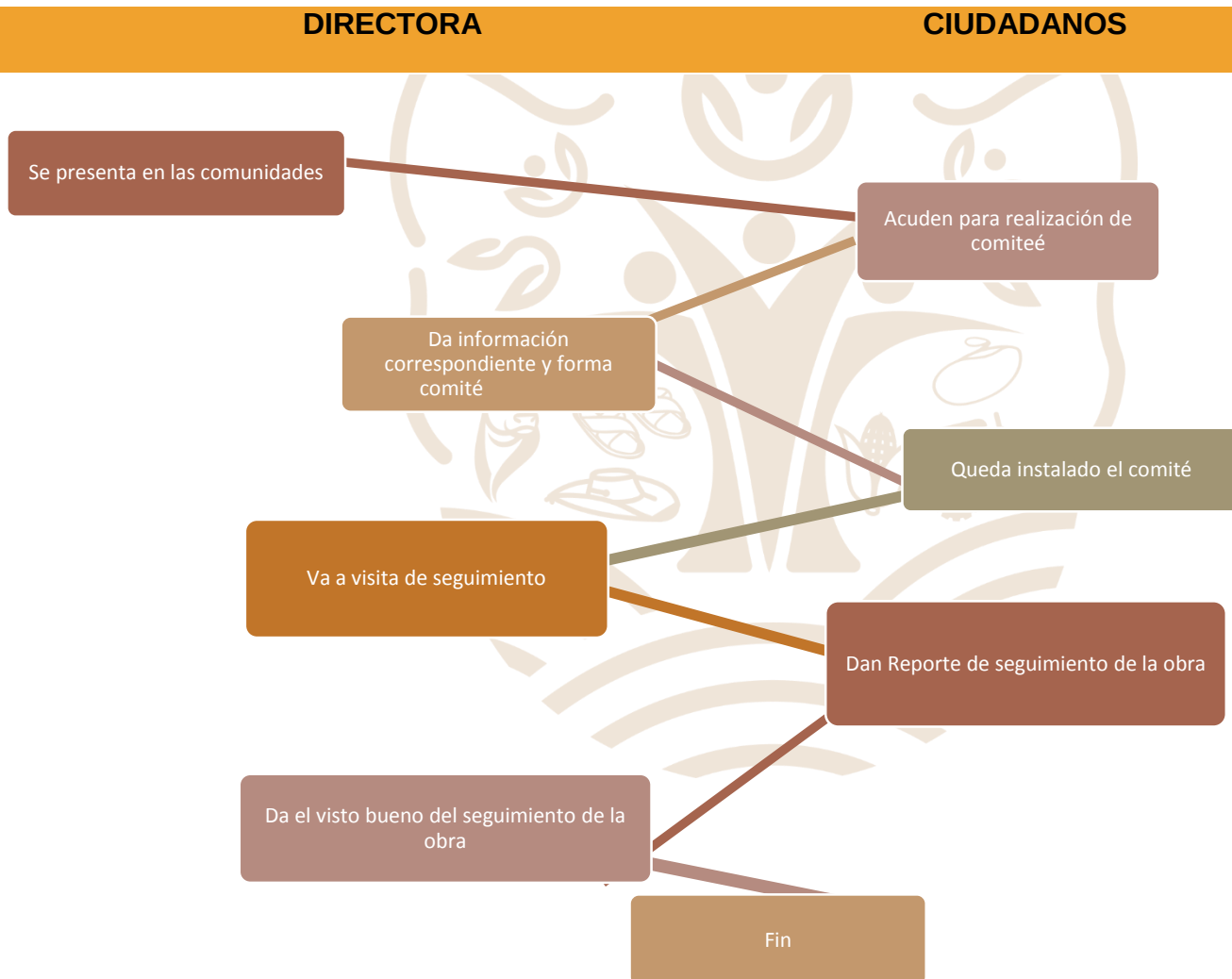
1.9 Desarrollo

No.	Unidad administrativa / Puesto	Descripción de la actividad
1.	Directora	Llega a la comunidad
2.	Ciudadanos	Acuden para realización de comité
3.	Directora	Da la información correspondiente y forma comité
4.	Ciudadanos	Queda instalado el comité
5.	Directora	Va de visita de seguimiento de la obra
6.	Ciudadanos	Dan reporte del seguimiento de la obra
7.	Directora	Da el visto bueno del seguimiento de la obra
8.		Fin





1.10 Diagramación:





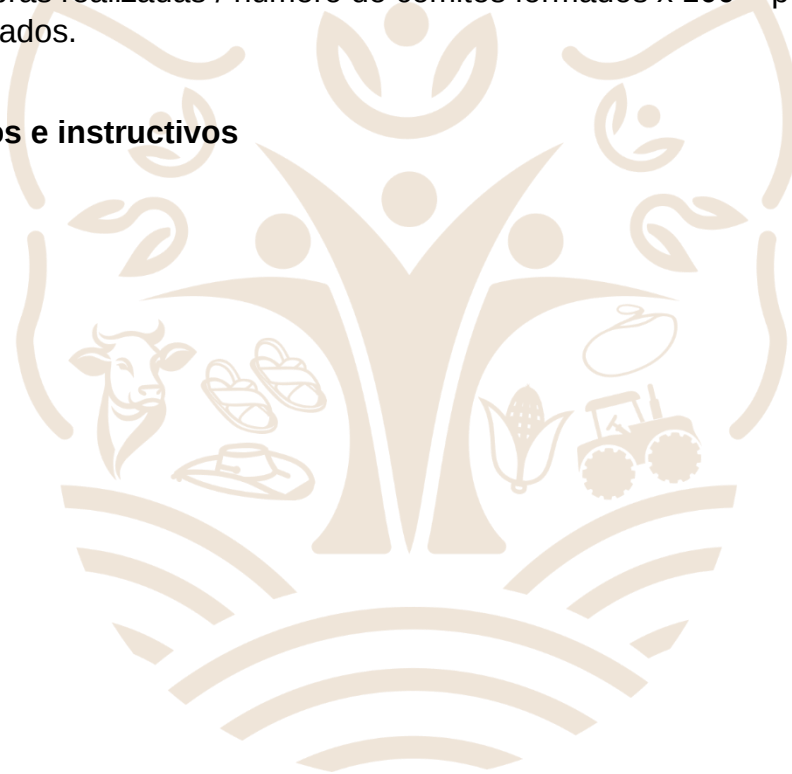
2025. Bicentenario de la vida municipal del Estado de México.

1.11 Medición

Número de obras realizadas / número de comités formados x 100 = porcentaje de comités instalados.

1.12 Formatos e instructivos

Volantes





2. Atención Ciudadana e Informar Trámites de Alguna Dependencia.

2.1 Objetivo

Apoyar a las familias del municipio con información sobre programas y apoyos municipales, estatales y federales.

2.2 Alcance

Aplica a los servidores públicos de la dirección de Bienestar, y ciudadanos solicitantes.

2.3 Referencias

Bando municipal de Luvianos 2025 artículo 180 y 181.

2.4 Responsabilidades

La Dirección de Bienestar, es el área responsable de proporcionar la información pertinente y realizar registro de solicitudes, el ciudadano realiza la solicitud de información.

2.5 Definiciones:

Dependencia: En sentido político, es una situación de sujeción en la que se encuentra una entidad estatal o una comunidad nacional, de otra entidad estatal, de tal modo que su voluntad se encuentra anulada o limitada para tomar decisiones fundamentales.

Materiales: Son las materias primas transformadas mediante procesos físicos y/o químicos, preparadas y disponibles para fabricar productos. Ejemplo de materiales son los tableros de madera, el plástico, láminas de metal, vidrio, etc.

Información: Es una serie de conocimientos comunicados, compartidos o transmitidos que constituyen por lo tanto algún tipo de mensaje.





2025. Bicentenario de la vida municipal del Estado de México.

Atención Ciudadana: Atender las demandas que la ciudadanía plantea al Gobierno, resolverlas o canalizarlas a las dependencias correspondientes.

2.6 Insumos: Conjunto de elementos que toman parte en la producción de otros bienes.

Bitácora de solicitud

2.7 Resultados

El ciudadano conocerá oportunamente la información sobre programas y apoyos municipales estatales y federales.

2.8 Políticas

- Que el ciudadano cumpla con todos los requisitos solicitados.
- La atención del personal se recibirá únicamente en días hábiles en un horario de 09:00 a 16:00 horas.

2.9 Desarrollo

No.	Unidad administrativa / Puesto	Descripción de la actividad
1.	Ciudadano	Se presenta en la oficina y solicita información
2.	Secretaria	Le atiende y lo remite con el director
3.	Directora	Brinda información requerida
4.		Fin





2.10 Diagramación:

• **Ciudadanía** **Secretaria** **Directora**

Se presenta en la oficina y solicita informacion

Le atiende y lo remite con el
directora

Brinda informacion requerida

fin





2025. Bicentenario de la vida municipal del Estado de México.

2.11 Medición

Número de solicitudes realizadas / número de solicitudes recibidas x 100 =
porcentaje de solicitudes atendidas.

2.12 Formatos e instructivos

Bitácora





3. Gestión a Empresas Particulares para Adquirir Apoyos a Menor Costo

3.1 Objetivo

Brindar apoyo a las familias del municipio con materiales a un menor costo a fin de coadyuvar en la economía de las personas para un mejor bienestar.

3.2 Alcance

Aplica a los servidores públicos de la Dirección de Bienestar, Presidencia y ciudadanos necesitados.

3.3 Referencias

Bando municipal de Luvianos 2025 artículo 180 y 181.

3.4 Responsabilidades

La Dirección de Bienestar, es el área responsable de promocionar el material en existencia, realizar el registro de solicitudes y el pedido, así como la entrega de el mismo.

La Presidencia Municipal es quien da el visto bueno y autoriza.

3.5 Definiciones:

Gestión. se refiere a todos aquellos trámites que se realizan con la finalidad de resolver una situación o materializar un proyecto.

Empresas particulares. Es un tipo de empresa comercial que es propiedad de inversores privados, no gubernamentales, accionistas o propietarios.

Material. Son las materias primas transformadas mediante procesos físicos y/o químicos, preparadas y disponibles para fabricar productos. Ejemplo de materiales son los tableros de madera, el plástico, láminas de metal, vidrio, etc.





2025. Bicentenario de la vida municipal del Estado de México.

Proyecto. El conjunto de las actividades que desarrolla una persona o una entidad para alcanzar un determinado objetivo.

Vivienda. Es el lugar cerrado y cubierto que se construye para que sea habitado por personas.

3.6 Insumos

Formato de solicitud

3.7 Resultados

Apoyo a las personas en su economía familiar, mejorando sus condiciones de vida.

3.8 Políticas

- Que el ciudadano cumpla con todos los requisitos solicitados.
- La atención del personal se recibirá únicamente en días hábiles en un horario de 09:00 a 16:00 horas.

3.9 Desarrollo

No.	Unidad administrativa / Puesto	Descripción de la actividad
3	Ciudadano	Llega a la oficina con su solicitud.
4	Secretaria	Recibe la solicitud y canaliza al ciudadano con la directora
5	Directora	Brinda información principalmente sobre el tipo de apoyo que se maneja
6	Directora	Solicita los requisitos que debe traer para darle seguimiento a su solicitud.
7	Ciudadano	Entrega los requisitos a la dependencia
8	Directora	Realiza la gestión ante las instancias correspondientes
9		Fin





3.10 Diagramación

Ciudadanía Secretaria Directora

Llega a la oficina con su
solicitud

Recibe la solicitud y
canaliza al ciudadano con
la directora

Brinda información
principalmente sobre el tipo de
apoyo que se maneja

Solicita los
requisitos que debe
traer para darle
seguimiento a su
solicitud

Entrega los requisitos
a la dependencia

Realiza la gestión ante las
instancias
correspondientes

FIN





3.11 Medición

Número de solicitudes realizadas / número de solicitudes recibidas x 100 =
porcentaje de solicitudes atendidas.

3.12 Formatos e instructivos

Formato de solicitud





4. Visitas Domiciliarias a Personas Vulnerables.

4.1 Objetivo

Realizar acciones humanitarias para apoyar a todo aquel que se encuentre en situación de vulnerabilidad, riesgo o discriminación y buscar solución de las mismas.

4.4 Alcance

Aplica a los servidores públicos de la dirección de Bienestar, Presidencia y ciudadanos necesitados.

4.5 Referencias

Bando municipal de Luvianos 2025 artículo 180 y 181.

4.4 Responsabilidades

La Dirección de Bienestar, es el área responsable de realizar visitas domiciliarias a personas vulnerables, para saber sus necesidades y así poder apoyar y buscar soluciones a sus necesidades.

La Presidencia Municipal es quien da el visto bueno y autoriza.

4.5 Definiciones:

Visitas domiciliarias. Proporcionar servicios a la familia en la puerta de su casa.

Personas Vulnerables. Se encuentran en condición de riesgo que les impide incorporarse al desarrollo y acceder a mejores condiciones de bienestar.

4.6 Insumos

Registro al ciudadano

Vales de material

Recibo de pago





4.7 Resultados

Apoyo a las personas en su economía familiar, mejorando sus condiciones de vida.

4.8 Políticas

- Que el ciudadano cumpla con todos los requisitos solicitados.
- La atención del personal se recibirá únicamente en días hábiles en un horario de 09:00 a 16:00 horas.

4.9 Desarrollo

No.	Unidad administrativa / Puesto	Descripción de la actividad
9.	Directora	Realiza recorridos a las comunidades a las comunidades a visitar a personas vulnerables.
10.	Ciudadano	Recibe visita de la directora
11.	Directora	En base a la situación de vulnerabilidad valora el caso para darle seguimiento.
12.	Ciudadano	Espera respuesta.
13.	Directora	Da respuesta al ciudadano.
14.		Fin





2025. Bicentenario de la vida municipal del Estado de México.

4.10 Diagramación:

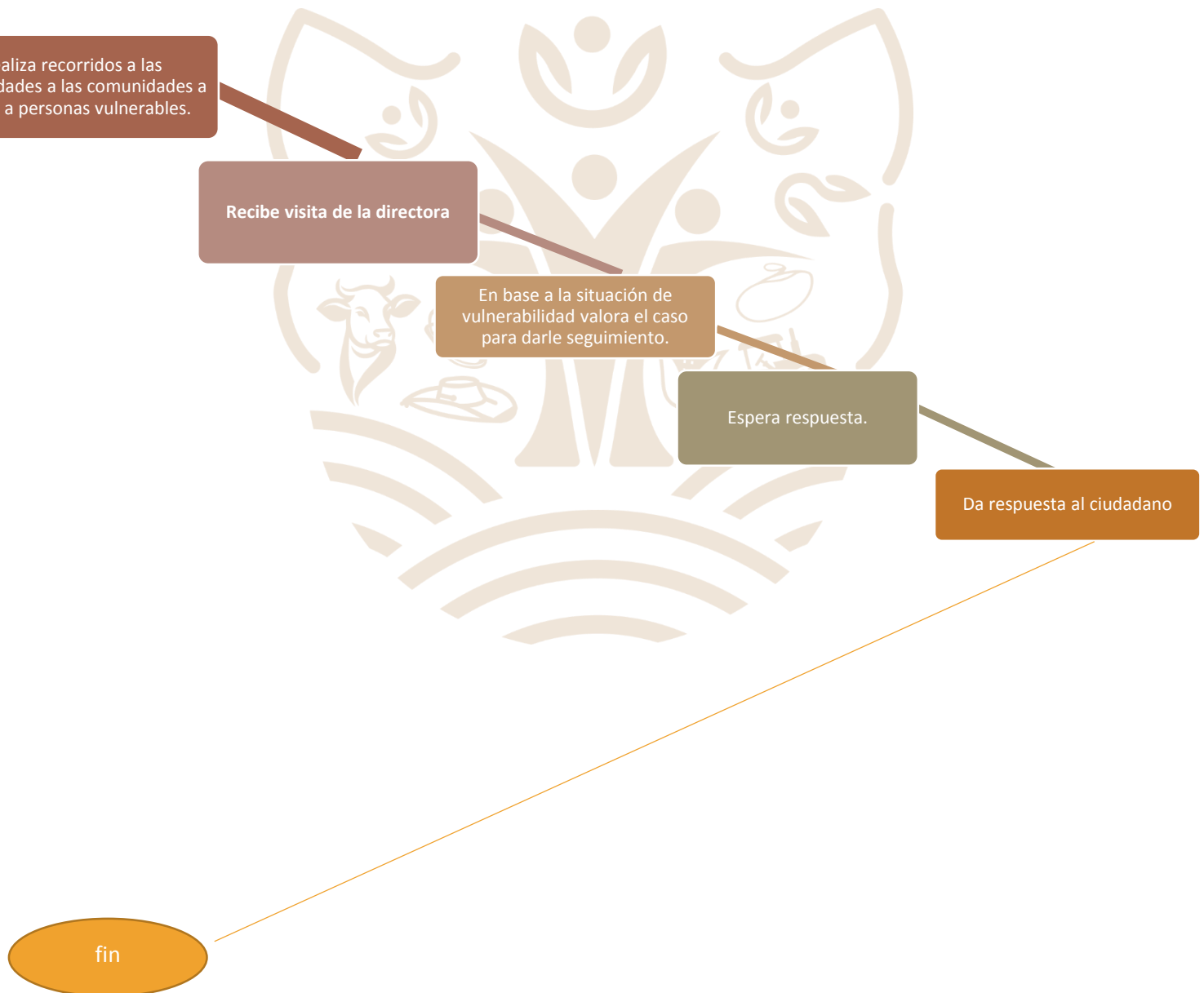
Directora

Ciudadano

Directora

Ciudadano

Directora





4.11 Medición

Número de solicitudes entregadas / número de solicitudes recibidas x 100 = porcentaje de solicitudes atendidas.

4.12 Formatos e instructivos

Bitácora de visitas





5 Atención y Asesorías a Jóvenes.

5.1 Objetivo.

Brindar a la comunidad juvenil, apoyo en cuanto requieran alguna información, auxiliarlos en trámites, brindar información y asesorías en algún tema de su interés.

5.2 Alcance.

Aplica al servidor público (Coordinador Municipal) de la Coordinación de Atención a la Juventud, a la Tesorería Municipal quienes apoyan con los gastos de material y transporte, a la Presidencia Municipal, quien debe estar enterada de las actividades realizadas, a los jóvenes que soliciten el servicio o trámite y algunas instituciones que brinden asesorías en los temas requeridos.

5.3 Referencias.

Bando Municipal 2025

Artículo 180. La política en materia de Bienestar del gobierno y administración municipal comprenderá acciones con el objetivo de promover el bienestar social de la población en general y sobre todo de las personas en situación de vulnerabilidad.

Artículo 181. La dirección de Bienestar apoyará el fomento al bienestar social mediante los programas previamente establecidos; promoverá la incorporación del municipio a los beneficios de programas federales y estatales.

5.4 Responsabilidades.

La Coordinación Municipal de Atención a la Juventud tiene la principal responsabilidad de brindar una buena atención a los jóvenes que soliciten o requieran algún trámite o servicio.

El presidente Municipal debe estar enterado de las actividades que se realicen por parte de la Coordinación Municipal de Atención a la Juventud.

Tesorería Municipal debe brindar en sus posibilidades, el recurso para adquirir material que se utilice en las actividades, así como también otorgar los viáticos a la Coordinación Municipal de Atención a la Juventud.

Instituciones que brinden asesorías en temas especializados: apoyar a dar los temas de interés y especializados a los jóvenes.





5.5 Definiciones.

Atención: la atención es la capacidad de generar, dirigir y mantener un estado de activación adecuado para el procesamiento correcto de la información.

Asesorías: Se conoce como **asesoría al trabajo** y el **despacho** de un **asesor**, que es una persona dedicada a brindar **recomendaciones, sugerencias y consejos en su ámbito de especialización**.

Jóvenes: Que está en el período de la vida entre la niñez y la edad madura.

5.6 Insumos.

Transporte

Material didáctico

Formatos de solicitud

5.7 Resultado.

Una mejor atención a los jóvenes del municipio.

5.8 Políticas

Los jóvenes deben acudir a dejar su solicitud de asesorías en La Coordinación Municipal de Atención a la Juventud de 9 de la mañana a 4 de la tarde.





2025. Bicentenario de la vida municipal del Estado de México.

5.9 Desarrollo

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Descripción de la actividad
1	Solicitante	El joven debe acudir a la oficina ya sea a dejar solicitud o a pedir información
2	Coordinador	Recibe la solicitud del joven donde requiere las asesorías, o atenciones. en caso de requerir asesorías sobre algún tema en específico se solicita el apoyo a una institución (capa)
3	Institución	Recibe la solicitud del coordinador, considera y da fecha y hora para dar el tema.
4	Coordinador	Tiene la fecha de la aplicación de la asesoría e informa al joven solicitante y solicita a tesorería municipal los viáticos.
5	Tesorería Municipal	Autoriza los viáticos o transporte para desplazarse al lugar de la aplicación de la asesoría.
6	Institución y Coordinador	Se presentan en el lugar y hora acordado para dar la asesoría en algún tema de especialidad o requerido por el joven.

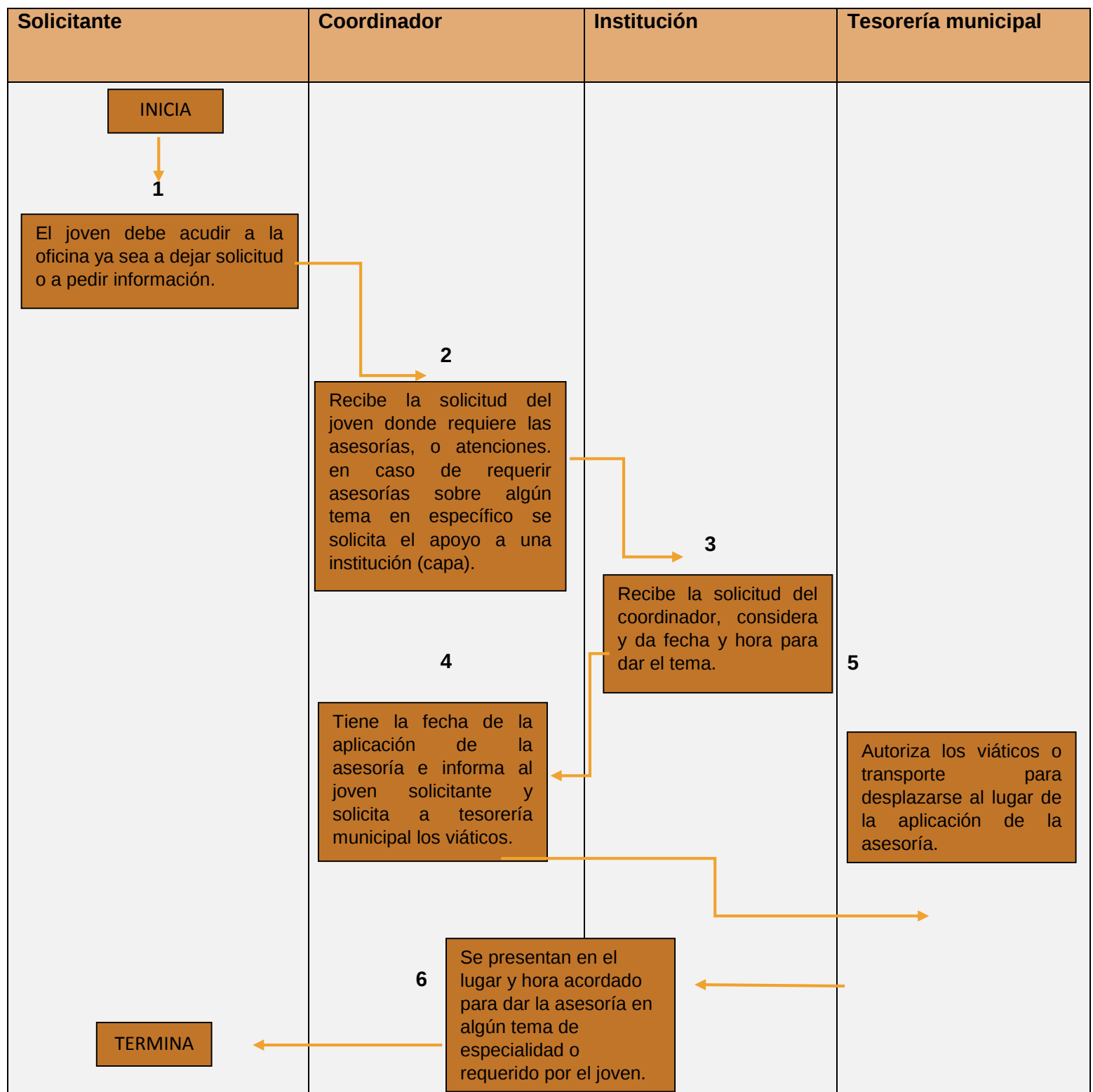




2025. Bicentenario de la vida municipal del Estado de México.

5.10

Diagramación Procedimiento: Atención y asesorías a jóvenes.





2025. Bicentenario de la vida municipal del Estado de México.

5.11 Medición

Número de solicitudes atendidas / Número total de solicitudes x 100 = porcentaje de las solicitudes atendidas.

5.12 Formatos e instructivos

Formato de solicitud para asesorías.





6 Conferencias Alcoholismo y Drogadicción.

6.1 Objetivo

Concientizar a los jóvenes sobre el daño que puede ocasionar el alcoholismo y drogadicción en la salud, social y familiar. Así como prevenir este tipo de vicios en los jóvenes.

6.2 Alcance

Aplica al servidor público (Coordinador Municipal) de la Coordinación de Atención a la Juventud, a la Tesorería Municipal quienes apoyan con los gastos de material y transporte, el Presidente Municipal, quien debe estar enterado de las actividades realizadas, a los jóvenes, padres de familia, maestros son quienes recibirán igual las conferencias.

6.3 Referencias

Bando municipal 2025 artículo 180 y 181.

6.4 Responsabilidades.

La Coordinación Municipal de Atención a la Juventud tiene la principal responsabilidad de llevar este tipo de conferencias a los jóvenes.

El Presidente Municipal debe estar enterado de las actividades que se realicen por parte de la Coordinación Municipal de Atención a la Juventud.

Tesorería Municipal debe brindar en sus posibilidades, el recurso para adquirir material que se utilice en las actividades, así como también otorgar los viáticos a la Coordinación Municipal de Atención a la Juventud.

Instituciones que brinden conferencias en temas especializados: apoyar a dar los temas de alcoholismo y drogadicción a los jóvenes.





6.5 Definiciones.

Conferencias: Disertación o exposición en público sobre un tema o un asunto.

Jóvenes: Que está en el período de la vida entre la niñez y la edad madura.

Drogadicción: es una enfermedad crónica que se caracteriza por la búsqueda y el consumo compulsivo o incontrolable de la droga a pesar de las consecuencias perjudiciales que acarrea y los cambios que causa en el cerebro, los cuales pueden ser duraderos.

Alcoholismo: es una enfermedad y no un vicio, cuya necesidad o dependencia a la ingesta de bebidas alcohólicas en las personas, genera deterioro en su salud física y mental.

6.6 Insumos.

Transporte

Material didáctico

Formato de solicitud de conferencias

6.7 Resultado.

Prevenir en los jóvenes el consumo de alguna droga y bebida alcohólica, así como concientizar el daño que ocasiona.

6.8 Políticas.

Los solicitantes deben acudir a la Coordinación Municipal de Atención a la Juventud, a dejar el oficio o solicitud de conferencia en estos temas de un horario de atención de 9 de la mañana a 4 de la tarde.





2025. Bicentenario de la vida municipal del Estado de México.

6.9 Desarrollo.

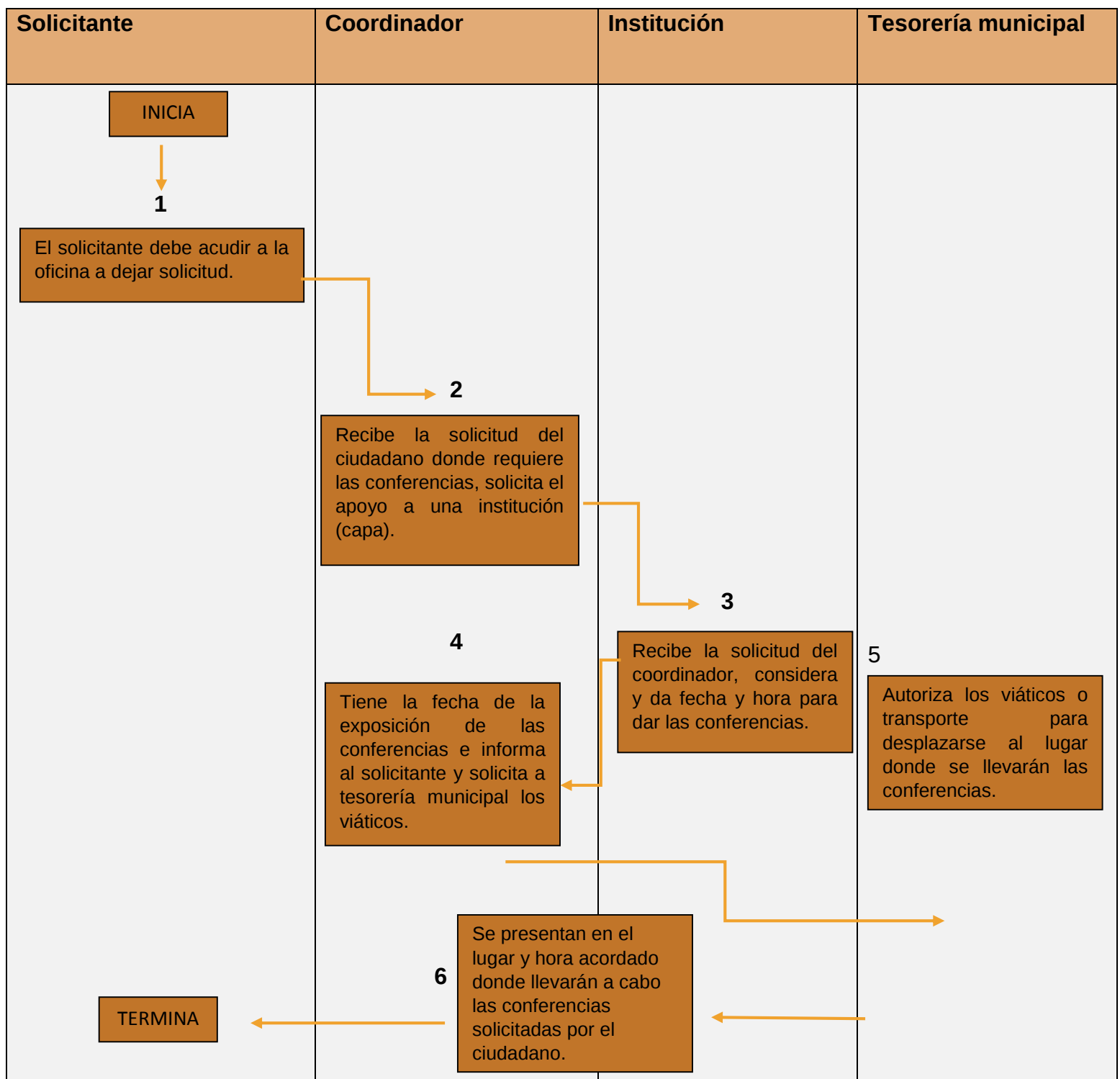
No.	Unidad Administrativa/Puesto	Descripción de la actividad
1	Solicitante	El solicitante debe acudir a la oficina a dejar solicitud.
2	Coordinador	Recibe la solicitud del ciudadano donde requiere las conferencias, solicita el apoyo a una institución (capa).
3	Institución	Recibe la solicitud del coordinador, considera y da fecha y hora para dar las conferencias.
4	Coordinador	Tiene la fecha de la exposición de las conferencias e informa al solicitante y solicita a tesorería municipal los viáticos.
5	Tesorería Municipal	Autoriza los viáticos o transporte para desplazarse al lugar donde se llevarán las conferencias.
6	Institución y Coordinador	Se presentan en el lugar y hora acordado donde llevarán a cabo las conferencias solicitadas por el ciudadano.





2025. Bicentenario de la vida municipal del Estado de México.

6.10 Diagramación.





2025. Bicentenario de la vida municipal del Estado de México.

6.11 Medición.

Número de solicitudes atendidas / Número total de solicitudes x 100 = porcentaje de las solicitudes atendidas.

6.12 Formatos e instructivos.

Formato de solicitud para conferencias.





7 Solicitud de material para deporte.

}

7.1 Objetivo.

Gestionar para brindar apoyos de material deportivo a los jóvenes, para que practiquen su deporte favorito y evitar que se encaminen a malos pasos; además para desarrollar la cultura física y el deporte en el municipio de Luvianos.

7.2 Alcance

Aplica al servidor público (Coordinador Municipal) de la Coordinación de Atención a la Juventud, a la Tesorería Municipal quienes apoyan con los gastos del material, al Presidente Municipal, quien debe estar enterado de las actividades realizadas, a los jóvenes beneficiados con el material deportivo.

7.3 Referencias

Bando municipal 2025 artículos 180 y 181.

7.4 Responsabilidades.

La Coordinación Municipal de Atención a la Juventud tiene la principal responsabilidad de recibir la solicitud y brindar una buena atención a los jóvenes que soliciten el material deportivo.

El Presidente Municipal debe estar enterado de las actividades que se realicen por parte de la Coordinación Municipal de Atención a la Juventud.

Tesorería Municipal debe brindar en sus posibilidades, el recurso para adquirir el material que se apoyara a los jóvenes.

7.5 Definiciones

Material deportivo: es el equipo requerido, las herramientas necesarias, los materiales usados e incluso la ropa: utilizadas para competir en un deporte.

El equipo va desde la pelota, traje, red, cuerdas y equipos de protección como la férula dental. Se pueden utilizar como protección (casco de rugby), por reglamento (judogi) o ser la herramienta esencial para la práctica del deporte (raqueta).





2025. Bicentenario de la vida municipal del Estado de México.

Solicitud: por su parte, hace referencia a pedir, pretender o buscar algo.

7.6 Insumos

Material deportivo

Solicitud de requerimiento

7.7 Resultados

Apoyo a los jóvenes para sus prácticas deportivas.

7.8 Políticas

El joven debe llevar su solicitud de un horario de 9 de la mañana a 4 de la tarde, a la Coordinación de Municipal de Atención a la Juventud.

7.9 Desarrollo.

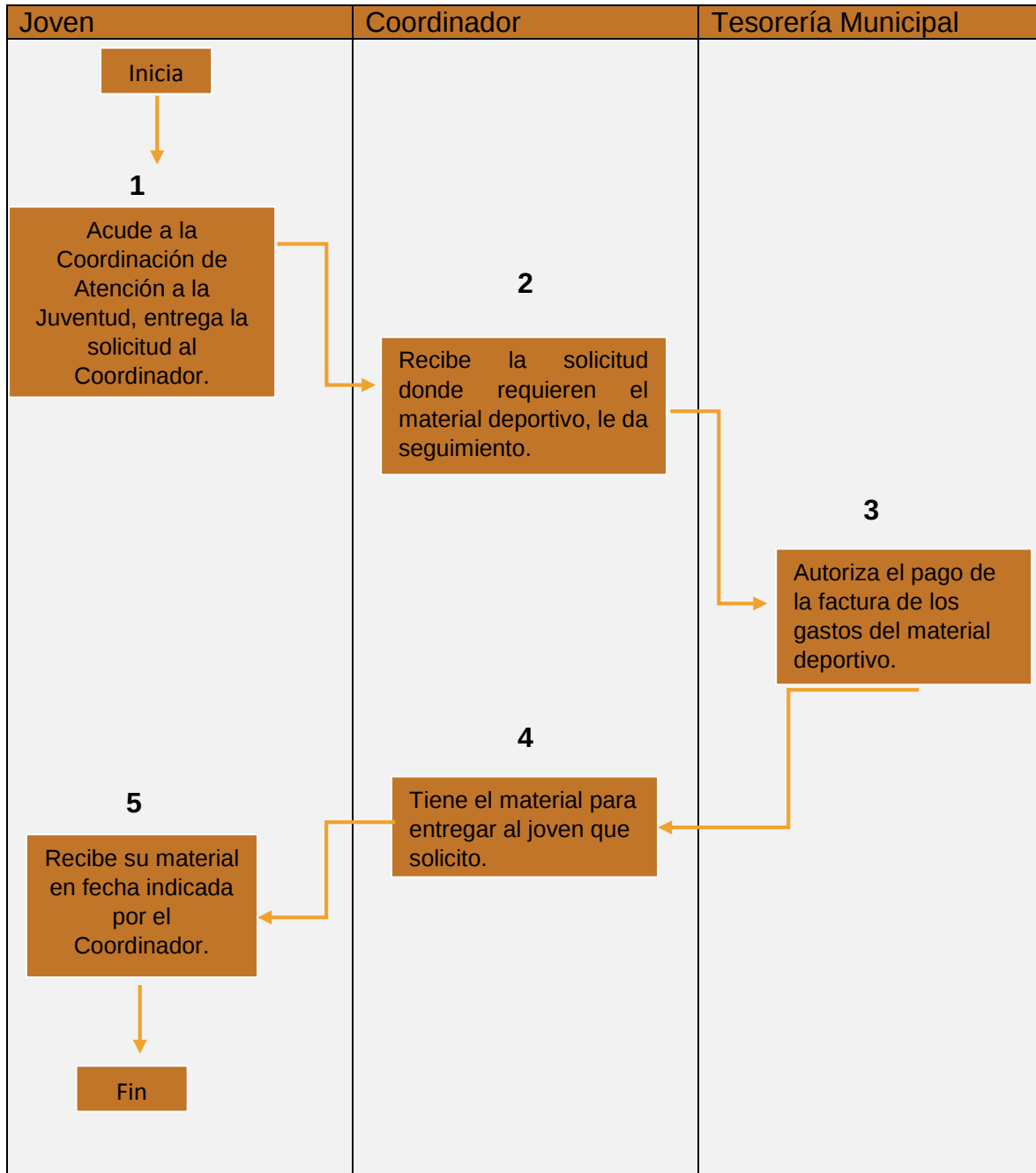
No.	Unidad Administrativa/Puesto	Descripción de la actividad
1	Joven	Acude a la Coordinación de Atención a la Juventud, entrega la solicitud al Coordinador.
2	Coordinador	Recibe la solicitud donde requieren el material deportivo, le da seguimiento.
3	Tesorería Municipal	Autoriza el pago de la factura de los gastos del material deportivo.
4	Coordinador	Tiene el material para entregar al joven que solicito.
5	Joven	Recibe su material en fecha indicada por el Coordinador.





2025. Bicentenario de la vida municipal del Estado de México.

8 Diagramación.





2025. Bicentenario de la vida municipal del Estado de México.

9 Medición.

Número de solicitudes atendidas / Número total de solicitudes x 100 = porcentaje de las solicitudes atendidas.

10 Formatos e instructivos.

Formatos de solicitud de material deportivo.

SIMBOLOGÍA

SIMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Fin del procedimiento



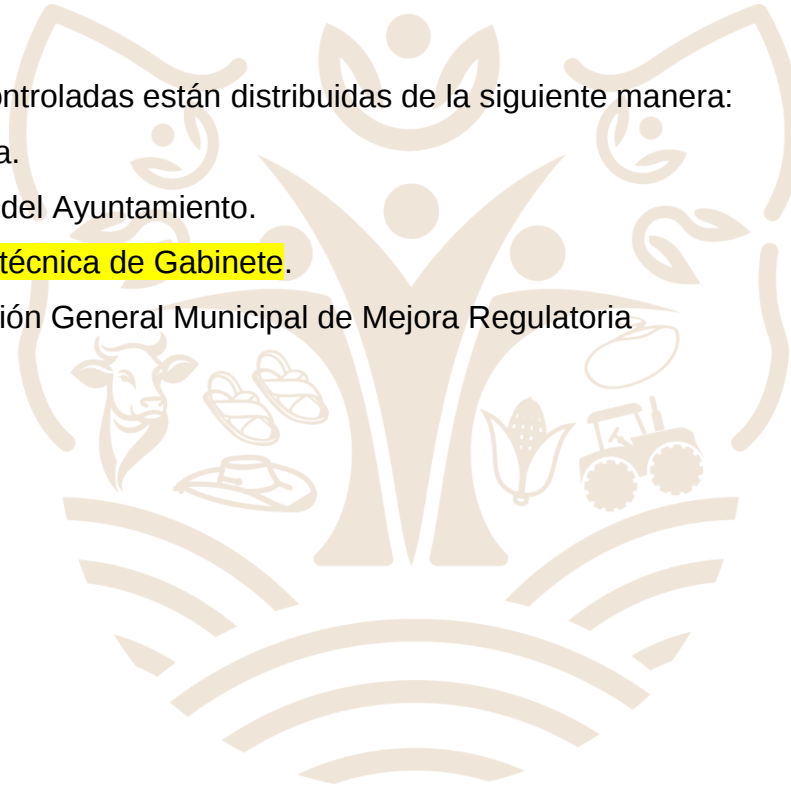


DISTRIBUCIÓN

El original del manual de procedimientos se encuentra en poder de la Dirección del Bienestar.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- 1.-Presidencia.
- 2.-Secretaría del Ayuntamiento.
- 3.- **Secretaría técnica de Gabinete.**
- 4.- Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria





VALIDACIÓN

Lic. Edder Jesús Jaimes Garduño
Presidente Municipal Constitucional

Lic. José Jaime Cuevas Castelán
Secretario del Ayuntamiento

Lic. Jazmín Benítez Flores
Directora del Bienestar

Lic. Daniel Jaimes Benítez
Coordinador Municipal de Atención a la Juventud





HOJA DE ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
Primera edición (Noviembre de 2022): <i>elaboración del manual.</i>	Aprobado por el comité interno de la Dirección de Desarrollo Social en la tercera sesión ordinaria el día 13 de septiembre de 2022, por la comisión municipal de mejora regulatoria el día 29 de septiembre en la tercera sesión ordinaria y por el cabildo el día tres de Noviembre en sesión ordinaria No. 44.
01 de Enero de 2025	Se crea la Dirección del Bienestar.

