

PRESENTADO POR:

GONZÁLEZ CAMPOS GUADALUPE DEL REFUGIO

INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

No. DE CONTROL: 081050025

# IMPLEMENTACIÓN DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN SOCIAL DE LA DEPENDENCIA SEBIDESO

ASESOR: M.C. VICTOR MANUEL VELASCO GALLARDO

OCTUBRE 2017

## Resumen

Los manuales administrativos son indispensables debido a la complejidad de las estructuras de las organizaciones, el volumen de sus operaciones, los recursos de que disponen, la demanda de sus productos, servicios o ambos, y la adopción de tecnología de la información para atender adecuadamente todos estos aspectos, y más.

Estas circunstancias obligan a usar manuales administrativos que apoyen la atención del quehacer cotidiano, ya que en ellos se consignan, en forma ordenada, los elementos fundamentales para contar con una comunicación, coordinación, dirección y evaluación administrativas eficientes.

Es un hecho que los manuales administrativos representan un elemento crucial para el proceso de toma de decisiones, la mejora continua y el logro de un desempeño por encima del estándar regular.

Una de las mayores oportunidades que existe para reducir el costo de oficinas radica principalmente en la posibilidad de uniformar los procedimientos. Siempre existe una mejor manera de realizar cualquier tarea y una vez que esta se encuentra debe establecerse como el procedimiento a seguir.

El no utilizar de manera uniforme los procedimientos que existen para hacer tareas da como resultado gran desperdicio de tiempo y esfuerzo en el trabajo de oficina. Evitar que este último ocurra es el objetivo del manual de procedimientos.

Es muy importante que los procedimientos de operación se registren por escrito y se pongan a disposición del personal en un documento (manual). Éste viene a ser una guía del trabajo que resultará muy valiosa.

Los procedimientos administrativos son un conjunto de operaciones ordenadas en secuencia cronológica que precisan la forma sistemática de hacer determinado trabajo rutinario.

## Abstrac

Administrative manual are essential due to the complexity of the organizational structures, the volume of its operations, the resources available, the demand for its products, services, or both, and the adoption of information technology to adequately address all these aspects, and more.

These circumstances require to use administrative manuals that support care to do every day, and that they are recorded in an orderly manner, the fundamental elements to have communication, coordination, direction and efficient administrative assessment.

It is a fact that administrative manuals represent a crucial element in the decision making process, continuous improvement and achievement of performance above the regular standard.

One of the greatest opportunities exist to reduce the cost of office lies mainly in the possibility of standardizing the procedures. There is always a better way to perform any task and once this is found to be established as the procedure to follow.

The non-uniformly use existing procedures for homework results big waste of time and effort into office work. Avoid the latter occurs is the aim of the manual of procedures.

It is very important that the operating procedures are recorded in writing and made available to staff in a document (manual). This amounts to a guide that will be very valuable work.

Administrative procedures are a set of operations ordered in chronological sequence requiring the systematic way of doing certain routine work.

## Tabla de Contenido

Introducción .....	5
Marco Teórico .....	6
Metodología.....	15
Resultados.....	31
Conclusiones.....	33
Programa de actividades Cronograma de actividades .....	35
Referencias .....	36

## **INTRODUCCION**

La SEBIDSO, es la secretaria que administra los recursos que llegan por parte del gobierno Federal, Estatal y Municipal, sirven para el apoyo a las familias de escasos recursos, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de la población que habita el estado de Aguascalientes; dichos recursos se basan en Gestión Social, Servicios, Apoyos.

Como el ambiente cada vez es más competitivo en las empresas requiere que las personas realicen su trabajo con la mayor calidad posible la dirección de gestión social no cuenta con un procedimiento escrito para la solicitud, entrega y comprobación de los beneficiarios que otorga esta secretaria. La técnica aquí estudiada son los manuales administrativos en este caso el manual de procedimientos, instrumento de gran importancia en el sistema de información de toda organización racionalmente administrada, con esto se perfeccionará la calidad de trabajo en esta área.

Un manual es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo. Desde este concepto deducimos que el manual es un instrumento de control sobre la actuación de cada uno de los empleados.

Un manual de procedimientos es una expresión analítica a través de los cuales se canaliza la actividad operativa de la empresa. El no utilizar de manera uniforme los métodos que existen para realizar tareas de como resultado que se desperdicie gran cantidad de tiempo y esfuerzo en el trabajo.

## **Marco Teórico**

Uno de los propósitos fundamentales de los manuales administrativos es instruir al personal acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, etcétera. La elaboración de manuales administrativos requiere de un proceso de planeación para identificar por anticipado qué medios y qué fases son necesarias para su preparación sistemática. Desde el momento que un manual se empieza a utilizar debe controlarse continuamente en qué medida cumple los objetivos para los cuales fue creado. Otros aspectos a considerar son las medidas tendientes a mantener actualizados los manuales administrativos.

El acuerdo administrativo interno para la comprobación de beneficiarios es un documento que la secretaria maneja con la finalidad de establecer lineamientos aplicables para a la solicitud, entrega y comprobación de beneficiarios. Los lineamientos constituyen el marco normativo a través del cual la SEBIDESO regula la entrega y comprobación de los apoyos que se entregan a través de las distintas áreas y programas que ejecuta la dependencia.

El padrón único de beneficiarios (PUB) es una base de datos que se implemento en el año 2012, sirve para que no se genere duplicidad en el sistema con el fin de que haya más equidad hacia los beneficiarios.

Sistema integral de control (SIC) es un control que se lleva sobre los apoyos que se le dan al beneficiario este programa va de la mano con el padrón único de beneficiarios.

La problemática actual de esta dirección es:

- En ocasiones no se cumplen con la comprobación previa a tiempo.
- Aun y cuando presentan la carta responsiva, y transcurrido el plazo para su comprobación, este se entrega fuera de plazo.
- Exceso de documentación comprobatoria.
- Duplicidad en la captura del padrón de beneficiarios.
- Atraso en la captura del padrón de beneficiarios.
- Complejidad para su digitalización, puesto que se digitaliza una y otra vez el mismo documento.

El objetivo general de este proyecto es implementar un manual de procedimientos en Dirección de Gestión Social de la dependencia SEBIDESO, identificando cada uno de los procesos administrativos.

Los objetivos específicos son, recopilar en un solo documento la información necesaria para el diseño del manual de procedimientos que se desarrolla en la dirección de Gestión Social, que permita incrementar la eficiencia, eficacia, y efectividad de los mismos.

Estandarizar los procedimientos que se desarrollan en el área con el fin de promover e interiorizar en los empleados una cultura de mejoramiento continuo.

Mejorar la entrega de apoyos a las personas vulnerables.

Perfeccionar la calidad de trabajo.

Minimizar los tiempos de entrega.

## 1. LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS

### 1.1 ANTECEDENTES

Los manuales como herramienta en la administración es prácticamente reciente. Comenzaron a utilizarse durante el periodo de la Segunda Guerra Mundial, aunque se tienen conocimientos de que ya existían publicaciones en las que se proporcionaba información e instrucciones al personal sobre ciertas formas de operar de un organismo (por ejemplo: circulares, memorándums, instrucciones internas, etc.). La necesidad de personal capacitado durante la guerra dio lugar a que se formularan manuales detallados.

Con la creación de estos instrumentos fue posible llevar un control tanto del personal de una organización como de las políticas, estructura funcional, procedimientos y otras prácticas del organismo de manera sencilla, directa, uniforme y autorizada.

Los primeros manuales adolecían de defectos técnicos, pero sin duda fueron de gran utilidad en el adiestramiento de nuevo personal.

Con el transcurrir de los años los manuales se adoptaron para ser más técnicos, claros, concisos y prácticos, y comenzaron a aplicarse a diversas funciones operacionales (producción, ventas, finanzas, etc.) de las empresas.

### 1.2 DEFINICION DE MANUAL

En nuestro país (México) los manuales son una técnica relativamente nueva, todavía no se sabe a ciencia qué es un manual administrativo, cuantos tipos de manual hay, para qué pueden servir, como se elaboran, como se usan, etcétera.

“Un documento que contiene, en una forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimiento de una empresa, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo” (Duhalt Kraus Miguel A.)

“Un manual es un registro inscrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa” (Terry G. R.)

Un manual es un documento en que se encuentra de manera sistemática, las instrucciones, bases o procedimientos para ejecutar una actividad.

De acuerdo con las anteriores definiciones, un manual es un instrumento de control sobre la actuación del personal, pero también es algo más, ya que ofrece la posibilidad de dar una forma más definida a la estructura organizacional de la empresa, que de esta manera pierde su carácter nebuloso y abstracto, para convertirse en una serie de normas definidas.

“Un manual correctamente redactado puede ser un valioso instrumento administrativo. Se puede comprobar esto si consideramos que, aun siendo unos simples puntos de llegada, los manuales vienen a ser las rutas por las cuales opera todo el aparato organizacional, es decir, son la manifestación concreta de una mentalidad directa orientada hacia la relación sistemática de las diversas funciones y actividades” Continolo G. (Dirección t Organización del trabajo administrativo, p. 432, ed. DEUSTO):

### 1.3 OBJETIVOS DE LOS MANUALES

En esencia los manuales administrativos constituyen un medio de comunicación de las decisiones administrativas, por lo tanto, su propósito es señalar en forma sistemática la información administrativa.

De acuerdo con la clasificación y grado de detalle, los manuales administrativos permiten cumplir con los siguientes objetivos:

- Instruir al personal acerca aspectos tales como: objetivos, funciones, políticas, procedimientos, normas, etcétera.
- Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.
- Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores asignadas al personal y proporcionar la uniformidad en el trabajo.
- Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, y facilitar su incorporación a las distintas funciones operacionales.
- Proporcionar información básica para la planeación e implantación de reformas administrativas.

#### 1.4 POSIBILIDADES Y LIMITACIONES DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS

La importancia de los manuales administrativos radica en la serie de posibilidades que ofrecen, sin embargo, tienen ciertas limitaciones, las cuales ninguna manera les restan importancia. Pablo A. Gaitán (revista administración de empresas, tomo II, pp. 338 a 339 P.A 1976), llama la atención acerca de ciertas características de los manuales que si se consideran debidamente permiten que éstos se utilicen en forma óptima.

En el cuadro 1.1 se muestran las posibilidades y limitaciones de los manuales.

POSIBILIDADES	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Son una fuente permanente de información sobre el trabajo a ejecutar.</li><li>❖ Ayudan a institucionalizar y a establecer los objetivos, las políticas, los procedimientos, las funciones, normas, etcétera.</li><li>❖ Evita discusiones y malos entendidos de las operaciones.</li><li>❖ Asegura la continuidad y coherencia de los procedimientos y normas a través del tiempo.</li><li>❖ Incrementan la coordinación en la relación del trabajo.</li><li>❖ Permiten delegar en forma efectiva, ya que al existir instrucciones escritas, el seguimiento del supervisor se puede circunscribir al control por excepción.</li></ul>
LIMITACIONES	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Si se elaboran en forma deficiente se producen serios inconvenientes en el desarrollo de las operaciones.</li><li>❖ El costo de producirlos y actualizarlos puede ser alto.</li><li>❖ Si no se le actualiza periódicamente pierden efectividad.</li><li>❖ Se limitan a lo aspectos formales de la organización y dejan de lado los informales, que también son muy importantes.</li><li>❖ Si se sintetizan demasiado pierden su utilidad; pero si abundan en detalles pueden volverse complicados.</li></ul>

Cuadro 1.1 Posibilidades y limitaciones de los manuales

## 2. TIPOS DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

De manera general, los manuales de procedimientos por sus características diversas pueden clasificarse en: manuales de procedimientos de oficina y manuales de procedimientos de fábrica.

También pueden referirse a:

- Tareas y trabajos individuales; por ejemplo: como operar una máquina de contabilidad.
- Practicas departamentales, en las que se indican los procedimientos de operación de todo un departamento; por ejemplo el manual de reclutamiento y selección de personal.
- Practicas generales en un área determinada de actividad, por ejemplo el manual de procedimientos de ventas, los manuales de producción, el manual de finanzas.

También se pueden clasificar de acuerdo con su ámbito de aplicación y alcances en manual de:

- Procedimientos generales. Es aquel que contiene información sobre los procedimientos que se establecen para aplicarse en toda la organización o en más de un sector administrativo.
- Procedimiento específico. Son aquellos que contienen información sobre los procedimientos que se siguen para realizar las operaciones internas en una unidad administrativa con el propósito de cumplir de manera sistemáticamente con sus funciones y objetivos.

De lo anterior podemos deducir que un manual de procedimientos es un documento de los cómo:

- Cómo dar de alta o de bajas a una persona en la organización.
- Como agregar una cuenta nueva al libro mayor general.
- Como atender y resolver reclamaciones de los clientes.

### 2.1 COMO ELABORAR UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

El primer paso para elaborar un manual de procedimientos es determinarlo que se desea lograr. Para ello el analista de sistemas deberá hacer las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es el objetivo del organismo al crear el manual de procedimientos?

El objetivo se establece para satisfacer algunas necesidades fundamentales:

Garantizar una rígida uniformidad de tratamiento de las actividades periódicas..

Reducir los errores operativos al máximo posible.

Reducir el periodo de adiestramiento de los nuevos empleados.

Facilitar la introducción de los empleados en los nuevos trabajos.

Evitar que se produzcan cambios de los sistemas debido a decisiones tomadas con demasiada rapidez.

Facilitar el mantenimiento de un buen nivel organizacional.

➤ ¿Qué beneficios proporcionara el manual de procedimientos?

Es muy probable que el manual permita a los usuarios aprender un nuevo sistema de contabilidad con rapidez y facilidad. También puede servir como guía para aclarar dudas del personal.

Además, un manual de procedimientos correctamente elaborado puede servir como un valioso instrumento directivo.

➤ ¿Qué espero lograr o que mi departamento logre con el manual de procedimientos?

Básicamente se espera lograr los objetivos del organismo social, el manual debe ayudar a que las operaciones de naturaleza repetitiva se realicen siempre en la misma forma, lo cual ayudara a que cada uno de los departamentos funcione de manera eficiente.

➤ Una vez determinados los objetivos del manual, habrá que ponerlos por escrito. Esto ayudara al analista de sistemas a tener la certeza de que son lógicos. Cuando tenemos que definir los objetivos del manual de procedimientos hay que recordar que definir los objetivos del manual de procedimientos hay que recordar que tienen un propósito común: obtener resultados. El propósito del manual de procedimientos es asegurar que sus usuarios se comporten de manera específica.

Con el establecimiento del manual de este tipo se tiende a dar una fisonomía más definida a la estructura procedimental de un organismo social, que va a perder sus carácter empírico y de improvisación, para tomar cuerpo en una serie de procedimientos bien definidos. Un manual de procedimientos bien elaborado se convierte en una valiosa técnica administrativa. Se puede comprobar esto si consideramos que, aun siendo simple puntos de llegada, los manuales de procedimientos son los conductos por los cuales fluye todo sistema administrativo, en otras palabras, son la manifestación, concreta de una mentalidad directiva orientada hacia la realización sistemática de las diversas actividades.

## 2.2 CONTENIDO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Una regla respecto al contenido de este tipo de manuales establece que un manual solo debe contener los elementos necesarios para el logro de los objetivos preventivos y para el mantenimiento de los controles indispensables.

Desde luego, es muy importante dejar claro que un manual de procedimientos no debe estar sobre cargado de elementos superfluos que reduzcan considerablemente su valor operativo.

En otras palabras, la sencillez y la profundidad son dos términos cuyo significado adquiere mayor importancia cuando se desciende a cada una de las situaciones del organismo social. A este propósito solo mencionaremos que es mínima la cantidad de información necesaria para identificar los criterios de actuación y los dispositivos de control que identifican las operaciones más complejas. De la misma manera una cantidad relativamente escasa de información puede permitir describir en forma satisfactoria las operaciones y los procedimientos existentes en una pequeña empresa. Crece el volumen del manual a medida de aumentar las dimensiones de la empresa y su estructura organizacional se vuelva más compleja.

De estas breves anotaciones se puede comprender lo difícil que es abarcar en una fórmula todos los elementos que deben aparecer en cada apartado del manual. Sin embargo, la práctica nos puede dar una serie de elementos que deberían aparecer casi siempre en todos. Por ejemplo:

1. Índice.
2. Introducción.
  - Objetivo del manual.
  - Alcance.
  - Como usar el manual.
  - Revisiones y recomendaciones.
3. Organigrama.
  - Interpretación de la estructura orgánica, en la cual se explican aspectos como:
    - Sistemas de organización (lineal, funcional, etcétera).
4. Gráficas.
  - Diagramas de flujo.
5. Estructura procedimental.
  - Descripción narrativa de los procedimientos.
6. Formas.
  - Formas empleadas (por lo general planteadas)
  - Instructivo.

El empleo en mayor o menor escala de cada uno de los apartados anteriores depende de los procedimientos de que se trate, del lector al que vaya dirigido o de la preferencia de especialistas que lo elaboren.

### 2.3 REVISIONES Y ACTUALIZACIONES

Puesto que las operaciones de un organismo social van en aumento progresivo, transformándose en una acumulación de trámites, es necesario observar la dinámica de los manuales revisándolos y actualizándolos constantemente.

El valor de un manual, y en especial el de procedimientos, dependen de la validez de la información que contiene. A un año de su distribución e implantación el manual perderá valor, cuando menos un 15 o 20% de la información será inexacta; a dos años de su implantación cuando menos el 30 o 35% de sus contenido será inexacto y nadie sabrá de qué parte se trata y, en consecuencia, se perder la confianza en él.

Para evitar la obsolescencia habrá que planear revisiones y actualizaciones por parte de la unidad administrativa responsable (sistemas y procedimientos, organización y métodos) o de su equivalente.

S. Z. Diamond (op. Cit. P.123 ed. Interamericana) comenta al respecto que las actualizaciones se dividen en dos categorías; irregulares (no planeadas) y regulares (planeadas).

*Actualizaciones irregulares.* Son las actualizaciones que se realizan con forme sea necesarias (cambio de algún procedimiento por razones de seguridad). Cualquiera que sean las circunstancias, la responsabilidad del encargado del manual es hacer llegar lo más pronto posible el nuevo material a los usuarios.

*Actualizaciones regulares.* Son actualizaciones que se realizan en forma periódica. Para este fin se realizan revisiones periódicas de todos los manuales, la revisión se hace cuando menos una vez al año pero, si los apartados cambian con rapidez, es necesario revisarlos dos veces al año.

Para revisar y actualizar cada manual convendrá tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

- La unidad administrativa responsable (S. y P.; O. y M.)o su equivalente deberá establecer los programas periódicos de revisión y actualización del contenido de los manuales a fin de mantenerlos apegados a la realidad.
- Cuando una unidad orgánica necesite hacer modificaciones, adiciones o supresiones deberá presentar los proyectos correspondientes deberá presentar los proyectos correspondientes a la unidad responsable para que esta se encargue de verificar que las propuestas no difieran de las políticas generales del organismo y con el fin de prever posibles efectos en otras unidades orgánicas, así como para mantener la uniformidad de contenido y presentación.

- La unidad administrativa responsable (S. y P.; O. y M.) someterá las actualizaciones de los manuales a los mismos trámites de autorización y distribución requeridos para la elaboración del original.

*Recomendaciones para la actualización.* Independientemente de si es planeada o no, los analistas tendrán la responsabilidad de que haya buena comunicación de los temas y de que se mantengan un registro apropiado de todos los cambios. Se recomienda a los analistas, respecto a las actualizaciones:

- Llevar registros de todos los cambios, aceptados o no, que se hayan propuesto, y las razones para ello.
- Tener copias de todas las páginas del manual que se han publicado, junto con notas que indiquen las fechas en que estuvieron en vigor.

*Acciones para mantener actualizados los manuales.* La motivación de los usuarios para que se actualicen sus manuales es un problema que afrontan todos los analistas de sistemas administrativos.

Podemos recomendar dos acciones para motivar a los usuarios, que extinguen la autorización y el apoyo de la dirección superior. La primera consiste en incluir una revisión de los manuales en los procedimientos de auditoría interna (los auditores verifican los ejemplares de los usuarios a fin de determinar si se han incluido adecuadamente las actualizaciones y registran sus hallazgos en sus informes de auditoría). La segunda consiste en incluir una verificación de los manuales como parte del proceso de evaluación del rendimiento de los usuarios para asegurar que estos soliciten su actualización.

## **Metodología**

En este apartado describe la metodología que fue utilizada para alcanzar los objetivos mencionados. En el mismo, se reportan los procesos seguidos para diseñar el instrumento y recopilar los datos.

El levantamiento de la información se realizó por intermedio de una entrevista que se le realizó al director de Gestión Social sobre los procedimientos que se deben seguir para el buen desempeño de sus respectivas labores.

Se observó los tiempos y movimientos de la dirección general de gestión social, con el fin de sacar los tiempos muertos y mejorar la calidad del trabajo de los servidores públicos. (Cuadro 1.2 tiempos y movimientos)

Se mejoró el procedimiento empleando un diagrama de flujo según a la entrevista que realice al director general de gestión social de como es el procedimientos para la solicitud, entrega y comprobación de beneficiarios.

Para resolver este problema suscitado en la dirección general de gestión social se elaboró un Manual de Procedimientos ya que es un método que existe para la expresión analítica de los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa de la empresa. Este manual se efectuó con ayuda del libro, como elaborar y usar los manuales administrativos (Joaquin, 2002) y organización de las empresas (Franklin & Benjamin Fincowsky, 2003)

*Continolo G.* (1974) dice que “Una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo”.

## ENTREVISTA (anexo I)

1. ¿Cuál es su nombre?

2. ¿cuál es su cargo en esta dependencia?

3. ¿cuál es el objetivo de esta dirección?

4. ¿cuentan con un manual de procedimientos?

5. ¿cree que sería bueno contar con un manual de procedimientos?

¿Porque?

6. ¿Cómo se maneja este proceso?

## CUADRO DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS ACTUALES

MOVIMIENTOS	TIEMPOS
1. PETICION	Meses
2. CANALIZAR A DIRECCION CORRESPONDIENTE	Varía por el tipo de apoyo, Una semana, mes, hasta años.
3. COMPROVACION PREVIA	30 min
SI HAY COMPROBACION PREVIA	
A. DICTAMEN	1 hora
B. FIRMAS DE VALE	30 min
C. SALIDA DE APOYO	30 min
NO HAY COMPROBACION PREVIA	
A. FIRMA DE VALE	30 min
B. SALIDA DE APOYO	30 min
C. COMPROBACIÓN	Según el acuerdo admón. Interno para la comprobación de beneficiarios
D. DICTAMEN	30 min
4. CAPTURA BENEFICIARIOS PADRON	1 semana
5. DIGITALIZACION DE TODAS LAS COMPROBACIONES	1 mes
6. ENVIO A LA DIRECCION ADMINISTRATIVA	1 mes

Cuadro 1.2 tiempos y movimientos.

**DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCEDIMIENTO ANTERIOR DE LA DIRECCION GRAL. DE GESTIÓN SOCIAL**

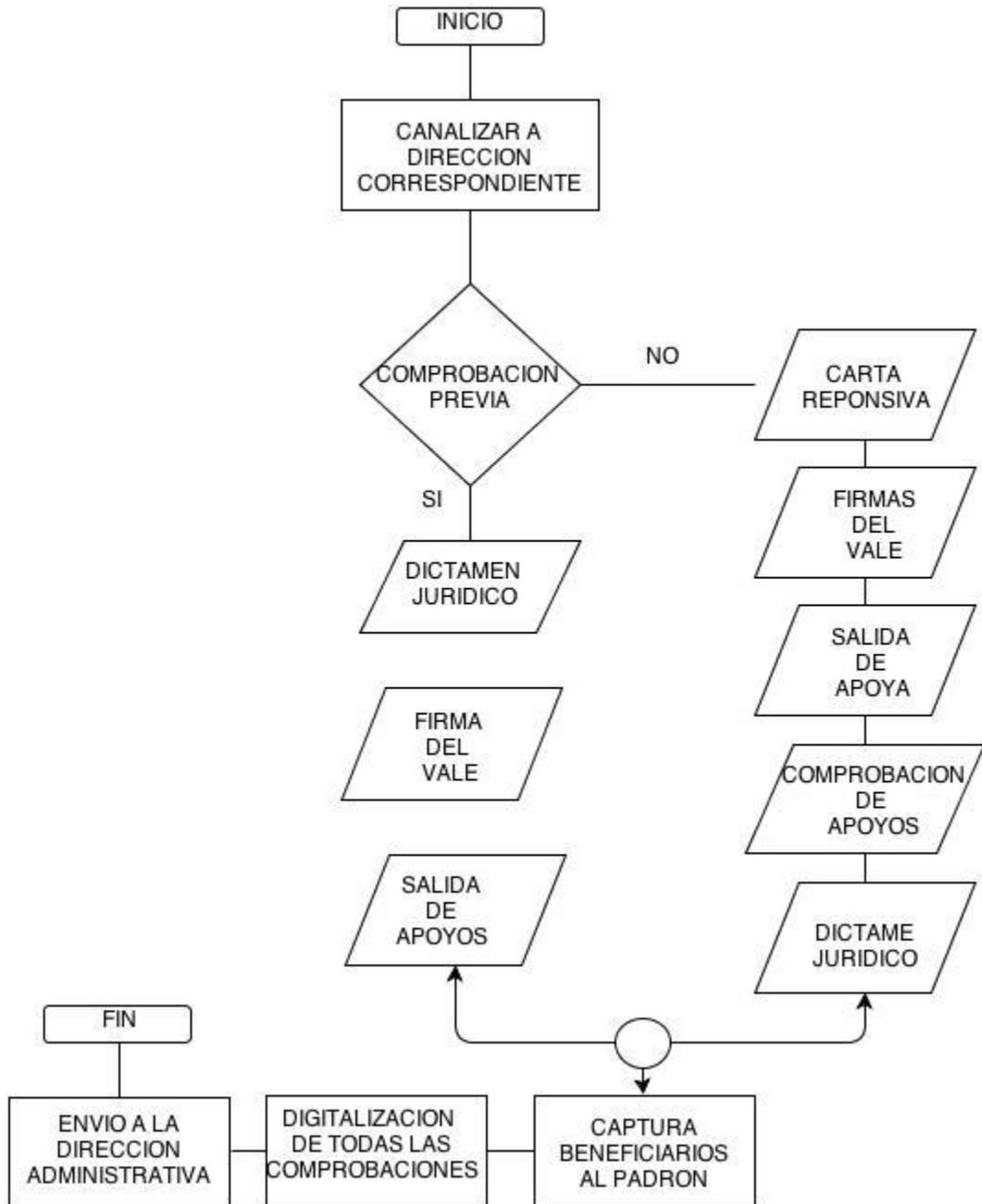


DIAGRAMA DE FLUJOS 1.1 PROCEDIMIENTO ANTERIOR DE LA DIRECCION DE GESTION SOCIAL.

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente manual tiene como fin determinar el seguimiento que se le tiene que dar a las peticiones que hacen para las personas vulnerables, la comprobación previa, captura digitalización y envío a la dirección administrativa.

La organización es una función pre-ejecutiva en la cual por medio de esta no se logran materialmente los objetivos de cualquier negocio o empresa, sino que pone en orden los esfuerzos y formula la estructura adecuada y la posición relativa de las actividades que se habrán de desarrollar. La organización relaciona entre sí las actividades necesarias y dispone quien deberá desempeñarlas.

Hoy en día la situación económica de nuestro estado crea la necesidad de un cambio de actitud y mentalidad para fomentar nuevas formas de crecimiento. Hoy en día la administración y en especial la organización es una herramienta muy valiosa para poder llevar un adecuado funcionamiento de un determinado organismo.

Aunque esta dirección pertenece a Gobierno, con el presente manual se pretende establecer las diversas funciones dentro de la misma.

Esperemos que este manual cumpla con su principal objetivo para poder llevar una adecuada organización que nos permita trabajar con la mejor eficiencia y eficacia posible.

### 1.1 OBJETIVOS DEL MANUAL

- ✓ Actuar de manera que las operaciones de naturaleza repetitiva se realicen siempre en forma sistemática para garantizar una uniformidad.
- ✓ Precisar las funciones encomendadas a cada unidad administrativa, para deslindar responsabilidades, para evitar duplicidades y detectar omisiones.
- ✓ Proporcionar información básica para la planeación e implantación de medidas de modernización administrativa.
- ✓ Que sea un instrumento útil para la orientación e información al público.

## **1.2 ALCANCE**

Este manual abarca procedimientos que se operan en la Dirección de Gestión Social de SEBIDESO para la solicitud, entregas y comprobación de beneficiarios de entregas individuales y masivas.

## **1.3 COMO USAR EL MANUAL**

Este Manual se debe manejar con una gran sensibilidad para obtener consenso sobre el contenido de este documento, y sobre todo para que sea funcional y evite la falta de delimitación de competencia y responsabilidad entre los funcionarios.

## **1.4 REVISIONES Y RECOMENDACIONES**

El analista tendrá la responsabilidad de que haya buena comunicación de los temas de que se mantenga un registro apropiado de todos los cambios.

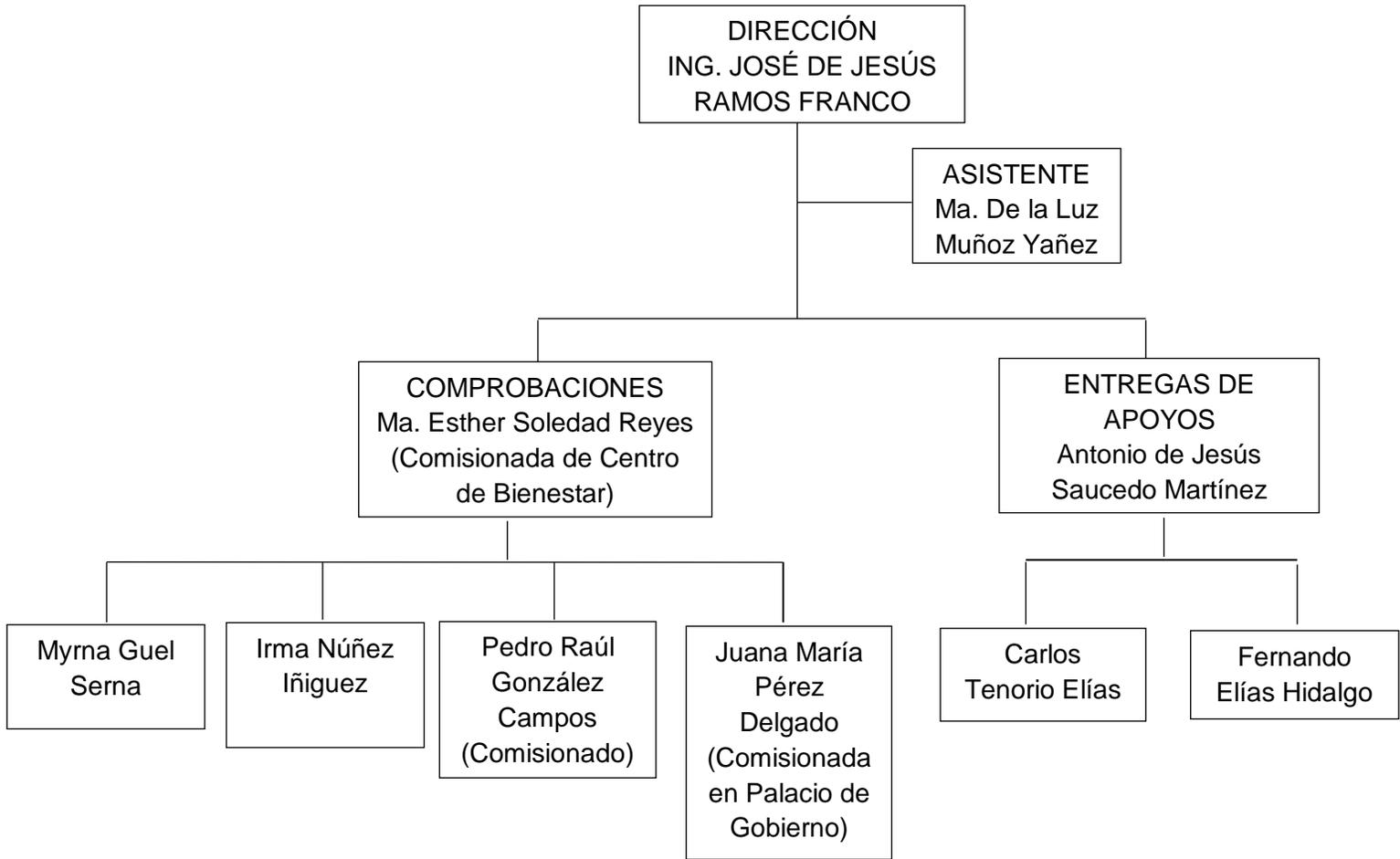
Para que haya buen manejo del manual de procedimientos se recomienda incluir una revisión del manual en los procedimientos de auditoría interna, este auditor será el encargado de la dirección general de gestión social, (el auditor verifica el ejemplar del usuario a fin de determinar si se han incluido adecuadamente las actualizaciones y registran sus hallazgos en el informe de auditoría). También incluir una verificación del manual como parte del proceso de evaluación del rendimiento de los usuarios para asegurar que estos soliciten su actualización.

Cualquier cambio, corrección o recomendación se comunicara con el director de Gestión Social. Este llevara a cabo revisiones periódicas.

**2. ORGANIGRAMA**

**2.1 INTERPRETACION DE LA ESTRUCTURA ORGANICA**

➤ **SISTEMAS DE ORGANIZACIÓN**



## ➤ DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

Se describe a continuación las funciones y responsabilidades de cada puesto existente dentro de SEBIDESO de la Dirección de Gestión Social.

1. Nombre del puesto: Dirección
2. Nombre del encargado: Ing. José de Jesús Ramos Franco
3. Jefe inmediato: Ing. José de Jesús Ramos Franco
4. No. de empleado: 60328
5. Ubicación (física y administrativa):

Propósito del puesto: Hacer que todo el organismo social en su conjunto se desarrolle y esté en funcionamiento; manteniendo el correcto funcionamiento de los sistemas y de la dirección en general.

Responsabilidades:

- Representar jurídica y legalmente a la empresa ante terceros.
- Planeación de estrategias administrativas.
- Supervisar el correcto y oportuno cumplimiento de las funciones del personal analizando la eficiencia del desempeño del trabajo.
- Autoriza

6. Nombre del puesto: Asistente
7. Nombre del encargado: Ma. De la Luz Muñoz Yañez
8. Jefe inmediato: Ing. José de Jesús Ramos Franco
9. No. de empleado: 01982
10. Ubicación (física y administrativa):

Propósito del puesto: Auxiliar en dirección, buena atención a beneficiarios de apoyos

Responsabilidades:

- Recepción de las personas que viene a pedir apoyos.
- Atención de llamadas telefónicas.
- Redacción de documentos.

- Archivar todas la peticiones
  - Auxiliar de la dirección de Gestión Social.
11. Nombre del puesto: Comprobaciones
  12. Nombre del encargado: Ma. Esther Soledad Reyes
  13. Jefe inmediato: Ing. José de Jesús Ramos Franco
  14. No de empleado: 59941
  15. Ubicación (física y administrativa):

Propósito del puesto: Coordinar la entrega de comprobaciones de los apoyos que se entregaron a beneficiarios en el 2012.

Responsabilidades:

- Coordinar al equipo que conforma el área de comprobaciones.
- Revisar comprobaciones previas.
- Revisar comprobaciones posteriores.
- Armar los expedientes.
- Capturar y escanear.

16. Nombre del puesto: auxiliar de comprobaciones
17. Nombre del encargado: Irma Nuñez Iñiguez
18. Jefe inmediato: Ing. José de Jesús Ramos Franco
19. No de empleado: 60255
20. Ubicación (física y administrativa):

Propósito del puesto: Ayudar a coordinar la entrega de comprobaciones de los apoyos que se entregaron a beneficiarios en el 2012.

Responsabilidades:

- Coordinar al equipo que conforma el área de comprobaciones.
- Revisar comprobaciones previas.
- Revisar comprobaciones posteriores.
- Armar los expedientes.
- Capturar y escanear.

- 21. Nombre del puesto: auxiliar de comprobaciones
- 22. Nombre del encargado: Myrna Guel Serna
- 23. Jefe inmediato: Ing. José de Jesús Ramos Franco
- 24. No. de empleado: 59717
- 25. Ubicación (física y administrativa):

Propósito del puesto: Ayudar a coordinar la entrega de comprobaciones de los apoyos que se entregaron a beneficiarios en el 2012.

Responsabilidades:

- Coordinar al equipo que conforma el área de comprobaciones.
- Revisar comprobaciones previas.
- Revisar comprobaciones posteriores.
- Armar los expedientes.
- Capturar y escanear.

- 26. Nombre del puesto: auxiliar de comprobaciones
- 27. Nombres del encargado: Pedro Raúl González Campos
- 28. Jefe inmediato: Ing. José de Jesús Ramos Franco
- 29. No. de empleado: 59543
- 30. Ubicación (física y administrativa):

Propósito del puesto: Ayudar a coordinar la entrega de comprobaciones de los apoyos que se entregaron a beneficiarios en el 2012.

Responsabilidades:

- Coordinar al equipo que conforma el área de comprobaciones.
- Revisar comprobaciones previas.
- Revisar comprobaciones posteriores.
- Armar los expedientes.
- Capturar y escanear.

31. Nombre del puesto: auxiliar de comprobaciones
32. Nombre del encargado: Juanita Pérez Delgado
33. Jefe inmediato: Ing. José de Jesús Ramos Franco
34. No. de empleado: 48670
35. Ubicación (física y administrativa):

Propósito del puesto: Ayudar a coordinar la entrega de comprobaciones de los apoyos que se entregaron a beneficiarios en el 2012.

Responsabilidades:

- Coordinar al equipo que conforma el área de comprobaciones.
- Revisar comprobaciones previas.
- Revisar comprobaciones posteriores.
- Armar los expedientes.
- Capturar y escanear.

36. Nombre del puesto: Entregas de Apoyos
37. Nombre del encargado: Antonio de Jesús Saucedo Martínez
38. Jefe inmediato: Ing. José de Jesús Ramos Franco
39. No de empleado:
40. Ubicación (física y administrativa):

Propósito del puesto: Llevar una buena logística para las entregas de apoyos

Responsabilidades:

- Economizar los tiempos de entrega de apoyos.
- Economizar la gasolina de las camionetas de entrega.
- Economizar las horas hombre.
- Llevar a tiempo y forma los apoyos.

41. Nombre del puesto: Auxiliar de Entrega de Apoyos  
42. Nombre del encargado: Fernando Lázaro Elías Hidalgo  
43. Jefe inmediato: Ing. José de Jesús Ramos Franco  
44. No. de empleado: 61466  
45. Ubicación (física y administrativa):

Propósito del puesto: Ayudar a que se cumpla con la Logística para la entrega de apoyos

Responsabilidades:

- Economizar los tiempos de entrega de apoyos.
- Economizar la gasolina de las camionetas de entrega.
- Economizar las horas hombre.
- Llevar a tiempo y forma los apoyos.

46. Nombre del puesto: Auxiliar de Entrega de Apoyos  
47. Nombre del encargado: Carlos R. Tenorio  
48. Jefe inmediato: Ing. José de Jesús Ramos Franco  
49. No de empleado: 60688  
50. Ubicación (física y administrativa):

Propósito del puesto: Ayudar a que se cumpla con la Logística para la entrega de apoyos a personas vulnerables

Responsabilidades:

- Economizar los tiempos de entrega de apoyos.
- Economizar la gasolina de las camionetas de entrega.
- Economizar las horas hombre.
- Llevar a tiempo y forma los apoyos.

### 3. GRAFICAS

#### 3.1 PROCEDIMIENTO MODIFICADO DE LA DIRECCION GENERAL DE GESTION SOCIAL

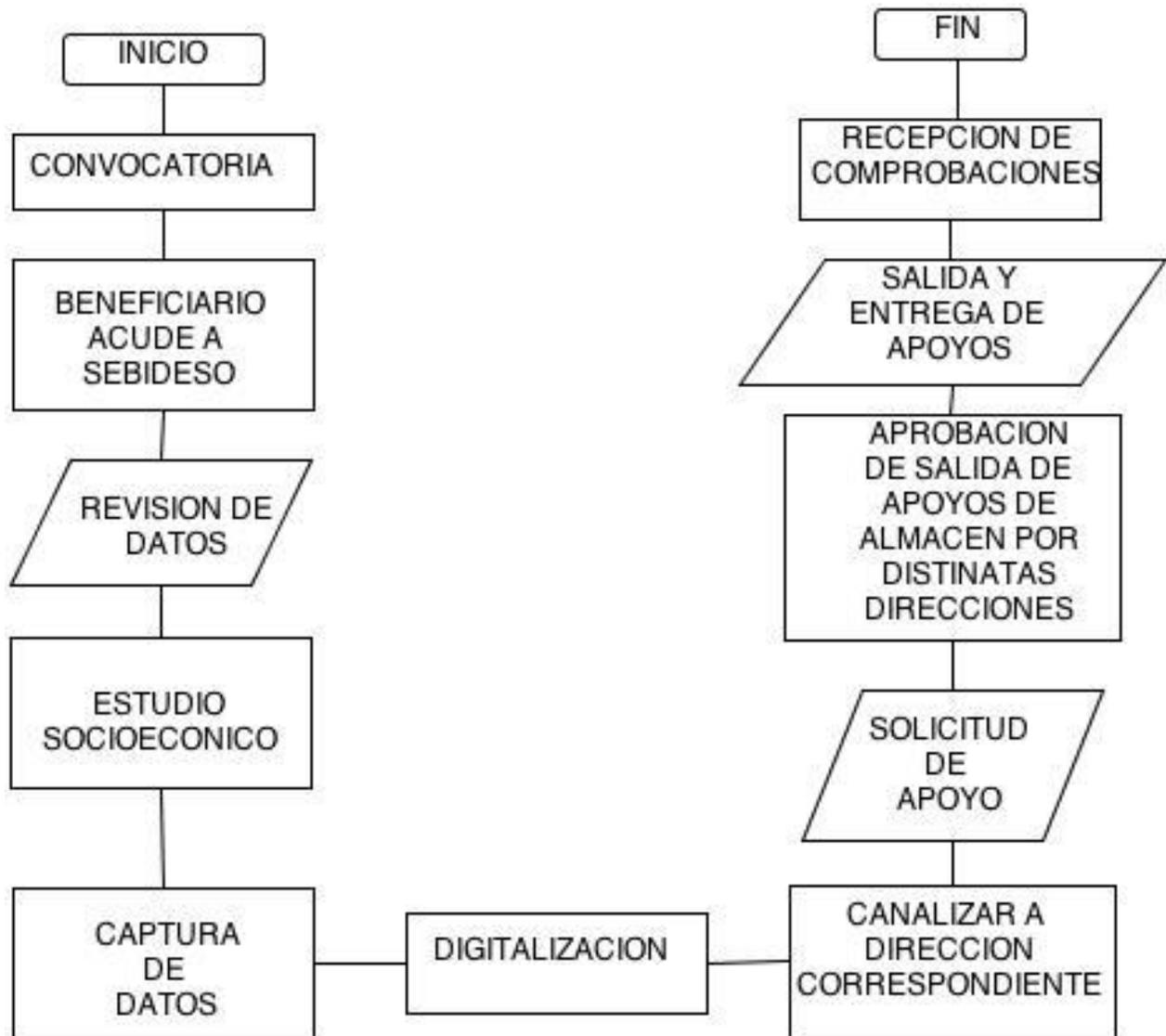


DIAGRAMA DE FLUJO 1.2 PROCEDIMIENTO MODIFICADO DE LA DIRECCION DE GESTION SOCIAL.

## **4. ESTRUCTURA PROCEDIMENTAL**

### **4.1 DESCRIPCION NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS**

El procedimiento deberá definir en forma clara y concisa, quien, como, cuando, y donde se ejecutan dichas actividades, iniciando con un verbo conjugado en tercera persona del singular y en presente de indicativo, ejemplo: Verifica, Corrige, Envía, etc.

#### **1. CONVOCATORIA (PETICION DE BENEFICIARIO “X” )**

Lanzar una convocatoria donde se especifique el tipo de apoyo si va ser individual o masivo, se especificara los días en que el beneficiario pueda ir a gestionar y que se les entregue siempre y cuando cumplan con los requisitos que se les mencionaran más adelante.

Esta convocatoria se lanzará por medio de las siguientes dependencias:

Dirección General de Atención a la Ciudadanía (Palacio de Gobierno).

Giras del Gobernador.

Oficina del Secretario de SEBIDESO.

Giras del Secretario.

Oficinas de la Dirección Gral. de Bienestar.

CEBIDESO.

Dirección de Bienestar.

Gestión Social Pro canasta.

Psicología.

Dirección de Integración Social y Planeación (CPT).

#### **2. ACUDE BENEFICIARIO A SEBIDESO CON SUS DOCUMENTOS CORRESPONDIENTES (CANALIZA A DIRECCION CORRESPONDIENTE y COMPROBACION PREVIA)**

El beneficiario arribará a la secretaria para gestionar su apoyo, pasara con el secretario de esta dependencia para que él le autorice su petición.

#### **3. REVISIÓN DE DOCUMENTOS (DICTAMEN JURIDICO)**

Revisión en el padrón único de beneficiario que dicho beneficiario no haya tenido un beneficio en alguna otra dependencia, si es así se le negara todo tipo de apoyo.

El beneficiario tendrá que contar con documentos que avalen que es la persona la que pide el apoyo como:

Véase en el “acuerdo administrativo interno para la comprobación de beneficiarios”, Capítulo II “del otorgamiento de los apoyos”, artículo 8°

Para prestación de servicio véase en capítulo III, artículo 14°.

Para gestión social véase en capítulo IV, artículo 15° (anexo II)

Nota: sin esta documentación no se les podrá ayudar para gestionar su apoyo

#### **4. ESTUDIO SOCIOECONOMICO (FIRMAS DEL VALE)**

El servidor público le hará un estudio socioeconómico al beneficiario, esto es con el fin de llevar una relación de los beneficiarios.

#### **5. CAPTURA DE DATOS (SALIDA APOYOS)**

El servidor público capturara los documentos ya mencionados, esto se hará con el fin de que se llevé una relación en el padrón único de beneficiarios, y que el beneficiario no este dado de alta en otra dependencia.

#### **6. DIGITALIZACIÓN (COMPROBACION DE LOS APOYOS)**

El servidor público digitalizará los documentos ya mencionados para el padrón único de beneficiarios.

#### **7. SOLICITUD DE APOYO (DICTAMEN JURIDICO)**

Véase en el “acuerdo administrativo interno para la comprobación de beneficiarios”, capítulo II, del otorgamiento de apoyos, artículo 6° y 7°.

#### **8. CANALIZAR A DIRECCIÓN CORRESPONDIENTE (CAPTURA DE BENEFICIARIOS PADRON)**

El servidor público canalizara al beneficiario a la dirección de bienestar para su control

#### **9. APROBACIÓN DE LA SALIDA DE APOYOS DE ALMACEN POR LAS DISTINTAS DIRECCIONES (DIGITALIZACION DE TODAS LA COMPROBACIONES POR VALE Y ENVIO A LA DIRECCION ADMINISTRATIVA)**

- Comprobación previa con recibo firmado y copia del IFE (se avala por dirección y jurídico),
- El vale lo autoriza jurídico y se pasa a firmas (secretario, dirección gral.),
- Se entrega a jefa de almacén y se recibe un contra recibo para sacar los apoyos.
- 

#### **10. SALIDA Y ENTREGA DE APOYOS**

Se entregan los apoyos al beneficiario

#### **11. RECEPCIÓN DE COMPROBACIONES**

- Se arma comprobación y se entrega a jurídico para su dictamen,
- Se escanea, se captura en el padrón (SIC),
- Se entrega al área administrativa para su revisión en digital y físico.

## Resultados

Los resultados esperados por la implementación del manual de procedimientos en la dirección de gestión social son:

La entrevista que se le hizo al director general de gestión social el Ing. José de Jesús Ramos franco arrojó como resultado que nunca han contado con un manual de procedimientos y que solo hay un “acuerdo administrativo interno para la comprobación de beneficiarios” y que el manual servirá como una mejora para la solicitud, entrega y comprobación de beneficiarios. (Anexo II)

En la observación de los tiempos y movimiento se muestra que hay mucha pérdida de tiempo, entonces lo que se hizo fue cambiar el procedimiento con el que contaban para mejorar la solicitud, entrega y comprobación de beneficiarios. (Cuadro 1.3 mejora en tiempos y movimientos)

Con el procedimiento modificado de la dirección general de gestión social se busca estandarizar la solicitud, entrega y comprobación de beneficiarios. (Diagrama de flujo 1.2 procedimiento modificado de la dirección general de gestión social)

Con el manual de procedimientos quedan debidamente documentado será avalado e implementado en la Dirección de Gestión Social. Con la ayuda de dicho manual la Dirección de Gestión Social se puede desempeñar de la manera eficaz y eficiente. Se mejorará los tiempos y el desempeño de las actividades realizadas por los trabajadores evitando el desgaste administrativo. Mediante lo anterior podemos concluir que se cumplió el objetivo del proyecto. Se elaboró un Manual de procedimientos acorde a las necesidades de la dependencia.

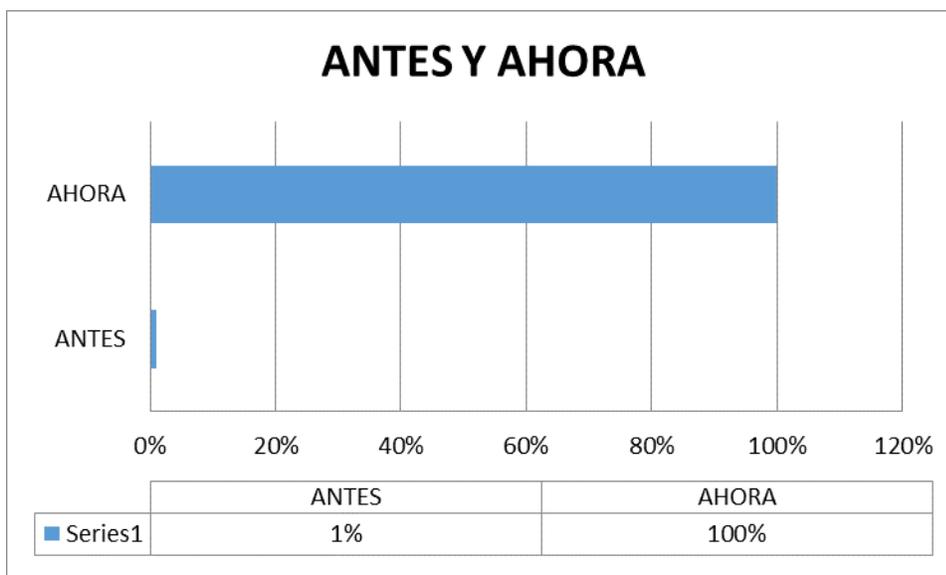
## MEJORA DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS

MOVIMIENTOS	TIEMPOS
1. CONVOCATORIA	Cada mes
2. BENEFICIARIO ACUDE A SEBIDESO	Cada mes
3. REVIZAR DOCUMENTOS	15 min
4. ESTUDIO SOCIOECONIMICO	15 min
5. CAPTURA DE DATOS	30 min
6. DIGITALIZACION	20 min
7. CANALIZAR A DIRECCION CORRESPONDIENTE	30 min
8. SOLICITUD DE APOYO	15 min
9. APROBACION DE LA SALIDA DE APOYOS DEL ALMACEN POR LAS DISTINTAS DIRECCIONES	30 min
10. SALIDA Y ENTREGA DE APOYOS	30 min
11. RECEPCION DE COMPROBACIONES	Según el acuerdo admón. Interno para la comprobación de beneficiarios

Cuadro 1.3 mejora en tiempos y movimientos.

## IMPACTO DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

Tener un sistema de procedimientos estandarizados



Grafica 1.1 antes y ahora.

## **Conclusiones**

Este proyecto es indispensable de realizarlo en la Dirección de Gestión Social, ya que es una entidad gubernamental con muchas dificultades en la gestión administrativa.

La implementación de un Manual de Procedimientos es una herramienta eficaz en la que todos los funcionarios de la dirección de Gestión Social deberán participar, cada proceso que se utilice implementaran normas de calidad que permitan verificar el cumplimiento del proceso. Dentro de la Administración, la elaboración de Manuales de Procedimientos cumple una función muy importante, sobre todo para aquellas empresas o dependencias gubernamentales que lo necesitan. Mediante estos Manuales es más fácil administrar recursos, ya por medio de estos tienen definidos sus objetivos y sobre todo la función que debe cumplir cada uno de sus integrantes, sin temor a tener duplicidad de funciones.

En las organizaciones en que no se utilizan manuales, las comunicaciones o instrucciones se transmiten a través de comunicados internos. Si bien el propósito de transmitir información se cumple por medio de estos últimos instrumentos, no se logra el objetivo de que constituyan un cuerpo orgánico, por lo que resultará difícil en un momento dado conocer cuál es el total de esas disposiciones registradas a través de comunicados aislados.

Por lo que mediante este proyecto concluimos la importancia del por qué tener una herramienta como es Manuel de Procedimientos. Además de mantener una administración adecuada, se podrá tener un planteamiento indicado y sustentable para la misma dependencia.



## Programa de actividades Cronograma de actividades

{Aquí incluimos un ejemplo de cronograma, considerando un semestre, para la ejecución del proyecto}

Actividades por Quincena	Ene-2a	Feb-1a	Feb – 2a	Mar – 1a	Mar – 2a	Abr-1a	Abr – 2ª	Mayo – 1a	Mayo-2a
Planteamiento del Problema									
Justificación y Objetivos									
Antecedentes									
Marco Teórico									
Metodología									
Resultados									
Revisión Final de Informe Completo									
Detallado de Información									

## Referencia

Rodríguez Valencia Joaquín, (2002). Cómo elaborar y usar los manuales administrativos: tercera edición. México: Cengage learning editores, S. A. de C. V.

Franklin Enrique y Fincowsky Benjamín, (2003). Organización de las empresas: tercera edición. México: McGraw-Hill/Interamericana editores.

<http://www.slideshare.net/mili19/manuales-de-administracion-presentation> recuperado 11 de Abril de 2013.

## **LISTA DE CUADROS**

Cuadro 1.1 posibilidades y limitaciones de los manuales de procedimiento.

Cuadro 1.2 tiempos y movimientos actuales.

Cuadro 1.3 mejora de tiempos y movimientos.

## **LISTA DE DIGRAMAS DE FLUJO**

Diagrama de flujo 1.1 procedimiento anterior de la dirección general de gestión social.

Diagrama de flujo 1.2 procedimiento modificado de la dirección general de gestión social.

## **LISTA DE GRAFICAS**

Grafica 1.1 antes y ahora.

## **ANEXOS**

Anexo I entrevista.

Anexo II acuerdo administrativo interno para la comprobación de beneficiarios.

Anexo III acta circunstanciada.

Anexo IV formato de comprobación individual.

# ANEXO

## I

### ENTREVISTA (anexo I)

1. ¿Cuál es su nombre?

Ing José de Jesús Ramos Franco

2. ¿cuál es su cargo en esta dependencia?

Director General de Gestión Social

3. ¿cuál es el objetivo de esta dirección? tramitar, entregar y recibir las

comprobaciones como lo maneja el acuerdo administrativo interno

4. ¿cuentan con un manual de procedimientos?

No

5. ¿cree que sería bueno contar con un manual de procedimientos? Si

¿Porque? Solo se cuenta con un acuerdo (ya mencionado); si hubiera un manual de procedimientos se mejorara la solicitud, entrega y comprobaciones

6. ¿Cómo se maneja este proceso?

1. Petición

2. se analiza

3. Comprobación previa

si

Dictamen

Firma de vale

Salida de apoyo

no

firma de vale

salida de apoyo

comprobación

Dictamen

Captura

Digitalización

Envío

## ANEXO

### II

A TODOS LOS DIRECTORES GENERALES, DE ÁREA Y SERVIDORES PÚBLICOS EN GENERAL DE LA SECRETARÍA DE BIENESTAR Y DESARROLLO SOCIAL DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES QUE TENGAN RELACION CON LA ENTREGA DE BENEFICIOS A LA CIUDADANÍA;

En ejercicio de las atribuciones de Ley que más adelante se enunciarán, el suscrito, C. Lic. Armando Romero Rosales, en mi carácter de Secretario de Bienestar y Desarrollo Social del Gobierno del Estado de Aguascalientes, me dirijo a Ustedes para enterarles que del consenso con las áreas administrativa y jurídica, respecto a la entrega y comprobación de los beneficios que provee esta Dependencia, se emite el siguiente **ACUERDO ADMINISTRATIVO INTERNO PARA LA COMPROBACIÓN DE BENEFICIOS**, bajo las siguientes:

#### CONSIDERACIONES

- 1.- La finalidad del presente Acuerdo es establecer los lineamientos aplicables para la solicitud, entrega y comprobación de los beneficios que otorga esta Secretaría.
- 2.- El marco normativo del presente se funda en los artículos 9, 10, 12 Fracciones I, II, III, IV y V, 13 Fracciones I, II, III y IV y 19 de la Ley de Desarrollo Social para el Estado de Aguascalientes, publicada en el periódico Oficial del Estado en fecha día ocho de septiembre del año 2008, 37 Fracciones I, III y X de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Aguascalientes publicada en el Periódico Oficial del Estado en fecha 18 de diciembre del 2010.
- 3.- Es responsabilidad de todos los directores generales, de área y personal que tenga que ver con el otorgamiento de apoyos, sea cual fuere su naturaleza, atender que dichas entregas reúnan todos y cada uno de los requisitos que para tal efecto se establecen tanto las Reglas de Operación de los Programas Sociales de la Secretaría de Bienestar y Desarrollo Social para el 2013 así como el presente acuerdo, con la finalidad de ejercer de una manera lícita los recursos que se destinan para la ejecución de los programas de desarrollo social.
- 4.- Los presentes lineamientos constituyen el marco normativo a través del cual la Secretaría de Bienestar y Desarrollo Social regula la entrega y comprobación de los apoyos que se entregan a través de las distintas áreas y programas que ejecuta la dependencia..
- 5.- Las presentes disposiciones tendrán vigencia hasta el 31 de diciembre del año 2013.

Considerando lo anterior, tengo a bien emitir el siguiente:

## ACUERDO ADMINISTRATIVO

### TITULO PRIMERO Disposiciones Generales

**Artículo 1.-** El presente ordenamiento tiene como finalidad establecer los lineamientos para el otorgamiento y comprobación de la entrega de apoyos y prestación de servicios por parte del Gobierno del Estado de Aguascalientes, a través de la Secretaría de Bienestar y Desarrollo Social.

**Artículo 2º.-** Para los efectos del presente ordenamiento se entenderá por:

- I. **Acto Masivo:** Aquel de cuya concurrencia se desprenda mínimo la cantidad de 75 Beneficiarios;
- II. **Beneficiarios:** Aquellas personas que forman parte de la población atendida por los programas de desarrollo social que cumplen con los requisitos correspondientes a cada programa;
- III. **CEBIDESO:** Centros de Bienestar y Desarrollo Social;
- IV. **Gestor:** Persona física o moral que posee mandato para tramitar apoyos o incentivos ante la Secretaría de Bienestar y Desarrollo Social;
- V. **Identificación Oficial:** Aquella emitida por una Autoridad, que contenga nombre, firma y fotografía;
- VI. **Ley:** La Ley de Desarrollo Social para el Estado de Aguascalientes;
- VII. **Reglamento:** El Reglamento Interior de la Secretaría de Bienestar y Desarrollo Social;
- VIII. **Representante:** Servidor Público de la Secretaría de Bienestar y Desarrollo Social, facultado para tramitar y entregar apoyos, incentivos, servicios y gestión social;
- IX. **SEBIDESO:** La Secretaría de Bienestar y Desarrollo Social;
- X. **CURP:** Clave Única de Registro de Población
- XI. **Secretaría:** El Titular de la Secretaría de Bienestar y Desarrollo Social;

- XII. **SEDESOL:** Secretaría de Desarrollo Social del Gobierno Federal; y
- XIII. **Unidad Administrativa:** Se entiende como tal, la Dirección a través de la cual la Secretaría de Bienestar y Desarrollo Social entrega apoyos.

**Artículo 3.-** La unidad administrativa de la SEBIDESO responsable del otorgamiento de un apoyo deberá dar seguimiento al mismo, verificando que se haya aplicado para el destino solicitado.

## TITULO SEGUNDO De los Beneficios y otorgamiento

### CAPÍTULO I Tipo de beneficios

**Artículo 4.-** La Secretaría podrá otorgar los beneficios que a continuación se describen:

I.- **APOYOS:**

- a) Estambre
- b) Tela
- c) Plásticos
- d) Despensas en bolsa
- e) Cobijas
- ñ) Focos
- g) Bolos
- h) Piñatas
- i) Juguetes
- j) Regalos
- k) Despensa en caja
- l) Láminas
- m) Electrodomésticos
- n) Línea blanca
- o) Baños
- p) Puertas
- q) Tinacos
- r) Herramienta
- e) Cemento
- t) Cal
- u) Pintura
- v) Impermeabilizante
- w) Ladrillos
- x) Uniformes
- v) Útiles escolares

z) Material deportivo.

## II.- GESTIÓN SOCIAL:

- a) Gastos Funerarios
- b) Gastos Hospitalarios
- c) Medicamentos
- d) Estudios de laboratorio
- e) Hemodiálisis
- f) Sillas de Rueda
- g) Prótesis
- h) Pañales para adulto,
- i) Andaderas,
- j) Insumos para elaboración de manualidades,
- k) Materiales de construcción,
- l) Apoyo para transporte,
- m) Uniformes escolares,
- n) Útiles escolares,
- o) Triciclos,
- p) Bicicletas.

## III.- SERVICIOS:

- a) Capacitaciones
- b) Sesiones
- c) Conferencias
- d) Pláticas
- e) Cursos
- f) Talleres
- g) Atención psicológica
- h) Acceso a salas de conocimiento y esparcimiento
- i) Elaboración de proyectos
- j) Asesoría técnica y gestión de fondos.

Para el caso de que la Secretaría pudiera otorgar algún beneficio distinto a los señalados en las fracciones anteriores, la Dirección de Normatividad de la Dirección General Jurídica emitirá los lineamientos correspondientes para su entrega y la comprobación de la misma.

**Artículo 5.-** Los beneficios que se otorguen producto de la concertación con otros organismos, ya sean públicos o privados, se regirán bajo su propia normatividad.

## CAPÍTULO II Del otorgamiento de los apoyos

**Artículo 6.-** El otorgamiento de apoyos objeto de este ordenamiento, será de manera individual o a determinados grupos de Beneficiarios y como excepción, a

través de actos masivos, atendiendo para cada supuesto lo señalado en el presente capítulo.

**Artículo 7.-** Cuando la entrega de apoyos sea en actos masivos o dirigidos a personas afectadas por algún desastre de origen natural o humano, se deberá redactar un acta circunstanciada que especifique de manera clara la cantidad, tipo de apoyo a entregar, así como el lugar y la fecha del acto. Dicho documento deberá suscribirse por un Representante de la Secretaría, y por dos testigos del grupo, zona o localidad beneficiada que avalen la entrega de los mismos. Así mismo, deberá acompañarse con fotografías del acto y copia de identificación oficial vigente del Representante de la Secretaría y de los dos testigos que suscriben el acta.

La evidencia fotográfica a que se refiere el párrafo anterior, debe corresponder necesariamente al evento señalado en el acta circunstanciada, siendo congruente en relación al número de Beneficiarios y al tipo de apoyo otorgado.

**Artículo 8.-** Para la entrega de apoyos de manera individual o a grupos específicos a que se refiere la fracción I del artículo 6°, se requerirá proporcionar a la Secretaría los siguientes documentos:

- I. Tratándose de los señalados desde el inciso a) al inciso j), se requiere únicamente evidencia fotográfica que avale la entrega de los apoyos.
- II. Tratándose de los señalados desde el inciso k) al inciso z), se requiere recibo en el formato oficial, suscrito por el Beneficiario donde se especifique el tipo y la cantidad de apoyos que se otorgan, así como su identificación oficial.

Los apoyos podrán otorgarse, hasta en dos unidades por Beneficiario, por entrega. Excepto cuando se trate de materiales para construcción, de los comprendidos a partir del inciso s) al inciso w), pues se podrá otorgar hasta en 4 unidades por beneficiario.

**Artículo 9.-** Para el caso de apoyos otorgados a través de los Comités Progreso Para Todos, será el Presidente del Comité Progreso Para Todos, el encargado de recibir los apoyos a efecto de distribuirlos entre los habitantes de la comunidad que represente dicho Comité.

El Comité Progreso Para Todos, podrá recibir hasta un máximo de cien apoyos de una misma especie por cada entrega para que a su vez los entreguen a sus vecinos que más lo necesiten, previa comprobación que haga de los mismos.

En caso de que sea imposible realizar la comprobación previa de los apoyos el presidente del comité gozará de un plazo de quince días para entregar la comprobación respectiva, con apercibimiento que en caso de no realizarla se

procederá a la suspensión de los beneficios de su comité, hasta en tanto no realice la entrega de la comprobación que se trate.

Cuando al entregarse apoyos al Comité que se trate, el Presidente se encuentre ausente, podrá recibirlos en su ausencia el Secretario del Comité, justificando por escrito el motivo por el cual el Presidente de dicho Comité no puede recibirlos en ese momento.

**Artículo 10.-** El personal de la Secretaría que participe en la entrega de los apoyos, tiene la obligación de conducirse con responsabilidad, honestidad y transparencia en cuanto al manejo y entrega de dichos recursos.

El personal que ejecute la entrega, adquiere la responsabilidad de integrar la documentación comprobatoria en su totalidad y entregarla a la unidad administrativa correspondiente.

**Artículo 11.-** En ningún caso, se otorgarán apoyos, hasta en tanto la unidad administrativa responsable de la entrega, no cuente con la totalidad de la documentación comprobatoria debidamente dictaminada por la Dirección de Normatividad.

**Artículo 12.-** Para el caso de que resulte imposible reunir la documentación comprobatoria solicitada, el titular de la Dirección responsable de la entrega y el personal a su cargo que ejecutará la misma, suscribirá un documento en el que se comprometa a entregar dicha documentación a la Dirección de Normatividad conforme a los plazos que a continuación se establecen:

No. beneficios otorgados	Días hábiles
1-50	5
51-100	10
101-200	15
201 en adelante	20 a 30

Los plazos a que se refiere el presente artículo, comenzarán a contar a partir del día siguiente al de la entrega de los apoyos.

**Artículo 13.-** No se le otorgarán apoyos al solicitante que se encuentre en el supuesto descrito en el último párrafo del artículo anterior, sin necesidad de manifestárselo por escrito.

### **CAPITULO III**

#### **Prestación de Servicios**

**Artículo 14.-** Para la prestación de servicios se deberá proporcionar a la Secretaría lo siguiente:

- I. Copia de identificación oficial de los Beneficiarios a los que se les prestó el servicio.
- II. Listado de asistencia de Beneficiarios el cual contendrá además la firma de cada uno de ellos, cuando la prestación del servicio así lo requiera.
- III.- Cumplir con el reglamento respectivo, para cada una de las actividades.

### **CAPITULO IV**

#### **Gestión Social**

**Artículo 15.-** Para la entrega de beneficios contemplados como Gestión Social, se deberá integrar por beneficiario el expediente de cada uno, mismo que deberá contener a la Secretaría, la siguiente documentación:

- I. Solicitud por escrito conteniendo, nombre dirección y firma, a través de los formátos del Departamento de Gestión Social y Apoyo a la Población Vulnerable, describiendo en forma clara, su solicitud.
- II. Estudio socioeconómico
- III. Copia de Identificación oficial con fotografía.
- IV. Clave Única de Registro de Población (CURP)
- V. Copia de comprobante de domicilio.
- VI. En caso de gastos funerarios anexar estado de cuenta de la funeraria y copia de acta de defunción.
- VII. En caso de gastos hospitalarios, anexar copia del adeudo en la institución de salud.
- VIII. En caso de apoyo para cualquier tipo de prótesis, anexar cotización del bien solicitado, copia de la institución de salud que lo prescribe.
- IX. Para solicitud de apoyo de estudios de laboratorio, traer la solicitud de prescripción.
- X. En caso de medicamentos, presentar receta original cuando sean medicamentos controlados o de especialidad.

### **CAPITULO III**

#### **De la ejecución de los Programas Sociales**

**Artículo 16.-** Cada uno de los programas que opera la Secretaría, cuenta con sus propios lineamientos y requisitos para su operación mismos que se encuentran establecidos en las Reglas de Operación de los Programas Sociales de la dependencia para el año 2013 y que no sustituyen el presente ordenamiento, sino que resultan ser disposiciones complementarias de las mismas.

**CAPITULO IV**  
**De la cancelación de los Beneficios**

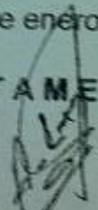
**Artículo 17.-** Independientemente de que dentro de las Reglas de Operación de los programas sociales que ejecuta la SEBIDESO, se prevén los supuestos que motivan a que el beneficiario cause baja, para el efecto de la entrega de los beneficios que se contemplan dentro del presente acuerdo, en cualquier tiempo, la SEBIDESO podrá verificar o inspeccionar que los Beneficiarios y en su caso los gestores, observen los requisitos, las condiciones generales y particulares que sirvieron de base para el otorgamiento de los beneficios, reservándose el derecho de cancelarlos por irregularidades en la aplicación de los mismos.

**Artículo 18.-** Los servidores públicos encargados de ejecutar y supervisar la entrega de los beneficios, serán sujetos a las responsabilidades administrativas y penales derivadas del incumplimiento de lo señalado por este ordenamiento y las leyes respectivas.

Distribúyase a todos los directores generales, de área y servidores públicos en general de la Secretaría de Bienestar y Desarrollo Social del Estado de Aguascalientes que intervengan en la entrega de beneficios a la ciudadanía.

Aguascalientes, Aguascalientes al 02 de enero de dos mil trece.

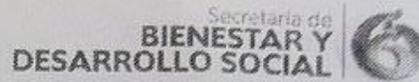
**ATENTAMENTE**



**LIC. ARMANDO ROMERO ROSALES**  
**SECRETARIO DE BIENESTAR Y DESARROLLO SOCIAL**

ANEXO III

Anexo



ACTA CIRCUNSTANCIADA

ENTREGA DE APOYOS EN ACTO MASIVO POR PARTE DE LA SECRETARÍA DE BIENESTAR Y DESARROLLO SOCIAL DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES.

CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO EN EL ACUERDO ADMINISTRATIVO INTERNO PARA LA COMPROBACIÓN DE BENEFICIOS DE LA SEBIDESO, LOS C. \_\_\_\_\_,

EN NUESTRO CARÁCTER DE REPRESENTANTE DE LA SECRETARÍA DE BIENESTAR Y DESARROLLO SOCIAL, GESTOR PARA ENTREGA DEL BENEFICIO Y TESTIGOS DE LA ENTREGA RESPECTIVAMENTE, MANIFESTAMOS BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD QUE, SIENDO LAS \_\_\_\_\_ HORAS DEL DÍA \_\_\_\_\_ DEL MES DE \_\_\_\_\_ DEL AÑO 2013, NOS CONSTITUIMOS EN EL DOMICILIO UBICADO EN \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ DENTRO DEL MUNICIPIO DE \_\_\_\_\_ DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES, EN VIRTUD DE QUE CON FECHA \_\_\_\_\_ SE REALIZÓ ANTE LA SECRETARÍA DE BIENESTAR Y DESARROLLO SOCIAL LA PETICIÓN POR ESCRITO POR PARTE DEL \_\_\_\_\_ C. \_\_\_\_\_ EN SU CALIDAD DE \_\_\_\_\_ PARA APOYAR CON LA ENTREGA DE BENEFICIOS CONSISTENTES EN \_\_\_\_\_ PARA EL EVENTO DENOMINADO \_\_\_\_\_ EN DICHO LUGAR SE MANIFIESTA QUE SE ENCONTRÓ UN APROXIMADO DE \_\_\_\_\_ BENEFICIARIOS.

ACTO SEGUIDO SE PROCEDIÓ A LA ENTREGA MATERIAL EN PRESENCIA DE LOS SUSCRITOS DE LOS BENEFICIOS QUE A CONTINUACIÓN SE PRECISAN EN CANTIDAD Y TIPO:

UNA VEZ ENTREGADOS DICHOS BIENES Y TERMINDO EL EVENTO PROCEDIMOS A RETIRARNOS DEL LUGAR SIENDO LAS \_\_\_\_\_ HORAS DEL DÍA \_\_\_\_\_ DEL MES DE \_\_\_\_\_ DEL AÑO 2013.

FORMA PARTE DEL PRESENTE, FOTOGRAFÍA DEL ACTO ENUNCIADO E IDENTIFICACIÓN OFICIAL CON FOTOGRAFÍA DE LOS SUSCRITOS.

\_\_\_\_\_  
NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE DE LA SEBIDESO

\_\_\_\_\_  
NOMBRE Y FIRMA DEL TESTIGO DE LA COMUNIDAD

\_\_\_\_\_  
NOMBRE Y FIRMA DEL GESTOR

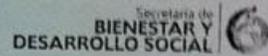
\_\_\_\_\_  
NOMBRE Y FIRMA DEL TESTIGO DE LA COMUNIDAD

ANEXO  
IV

Formato de comprobación individual

Lugar: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_



Yo, C. \_\_\_\_\_ recibí de la Secretaría de Bienestar y Desarrollo Social los siguientes apoyos:

Tipo	Cantidad (letra)

Observaciones

\_\_\_\_\_  
FIRMA BENEFICIARIO  
(Coincidente a identificación oficial)