



ZACATLÁN

GOBIERNO MUNICIPAL 2024-2027

De la mano de la gente

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
COORDINACIÓN DE BIENESTAR SOCIAL**

H. AYUNTAMIENTO DE ZACATLÁN, PUEBLA





ZACATLÁN

GOBIERNO MUNICIPAL 2024-2027

De la mano de la gente

VALIDACIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN DE BIENESTAR SOCIAL E INCLUSIÓN SOCIAL

CLAVE	MZAC/2427/MP/CBSC
--------------	--------------------------

AUTORIZA	REVISA
 C. EDGAR GARCÍA HERRERA CONTRALOR MUNICIPAL	 C. PEDRO HERNÁNDEZ GUTIERRES COORDINADOR
	





CONTENIDO

2. SIMBOLOGÍA	2
3. PROCEDIMIENTOS	3
3.1 PROCEDIMIENTO 1: UNIDAD RESPONSABLE: COORDINACIÓN DE BIENESTAR SOCIAL.....	3
3.1.2. DESCRIPCIÓN.....	5
3.1.3. DIAGRAMA DE FLUJO.....	12
3.2. PROCEDIMIENTO 2: Acciones de apoyo a Programas de mejoramiento Social. .	13
3.2.1. GENERALIDADES	13
3.2.2. DESCRIPCIÓN	15





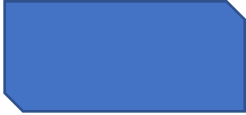
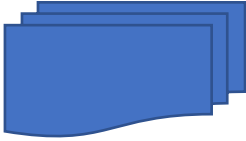
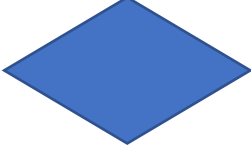
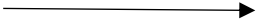
Manual de Procedimientos: BIENESTAR SOCIAL		
Clave	MZAC/2427/CBSC	Página: 1 de 16
Fecha de Emisión	18/12/2025	
Fecha de Actualización	15/12/2025	
Revisiones	4	

1. INTRODUCCIÓN

El Bienestar Social es entendido como el proceso de mejoramiento de la calidad de vida de una sociedad. Se considerará que una localidad tiene una alta calidad de vida cuando sus habitantes, dentro de un marco de paz, libertad, justicia, democracia, tolerancia, equidad, igualdad y solidaridad, tienen amplias y recurrentes posibilidades de satisfacción de sus necesidades y también de poder desplegar sus potencialidades y saberes con vistas a conseguir una mejora futura en sus vidas, en cuanto a realización personal y en lo que a la realización de la sociedad en su conjunto respecta. Su proyecto a futuro es el Bienestar social. Este manual aprobado por el H. Ayuntamiento habrá de contribuir, necesariamente, al mejor desempeño de las funciones de todo el personal (administrativo, operativo y técnico) de la Coordinación de Bienestar Social del Municipio de Zacatlán, Puebla para mejorar sus niveles de eficiencia y eficacia en las funciones que cada empleado desempeña. Comprende la descripción de los procedimientos de las unidades administrativas que conforman la Coordinación de Bienestar, así como las políticas de operación o lineamientos que rigen la realización de dichos procedimientos; el presente manual estará sujeto a cambios en su contenido con el fin de mantenerlo actualizado cada vez que se presenten modificaciones en las reglas de operación de los programas sociales.



2. SIMBOLOGÍA

NOMBRE	SÍMBOLO	FUNCIÓN	EJEMPLO
INICIO/FINAL		Se utiliza para representar el inicio o final del proceso.	(INICIO-FIN)
ACTIVIDAD O ACCIÓN.		Define una actividad a acción que se realiza y que le da secuela al proceso.	Recibe la correspondencia.
DOCUMENTO		Documentos Empleados para cumplir con la actividad o acción.	Recepción de solicitud y recepción de documentos del solicitante.
DOCUMENTOS VARIOS		Documentos empleados para cumplir con la actividad o acción.	Recepción de documentos del solicitante.
BIFURCACIÓN DEL PROCESO		Establecer si el proceso toma un sentido directo o requiere de un proceso extraordinario.	Se tienen observaciones al volante de traslado (si) (no)
LÍNEA DE FLUJO		Indica el sentido de la ejecución de las operaciones.	-----



Manual de Procedimientos: BIENESTAR SOCIAL		
Clave	MZAC/2427/CBSC	Página: 3 de 16
Fecha de Emisión	18/12/2025	
Fecha de Actualización	15/12/2025	
Revisiones	4	

3. PROCEDIMIENTOS

3.1 PROCEDIMIENTO 1: UNIDAD RESPONSABLE: COORDINACIÓN DE BIENESTAR SOCIAL

LEY O NORMATIVA	ARTÍCULO	EMISIÓN	ÚLTIMA REFORMA
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.	Art.115 Fracción II, III, IV, V. Art108,109 Fracción I,110, 112,11 115 Fracción. I, II, III.	05/02/1917	24/01/2024
LEY DE VIVIENDA	2, 3, 12, 15, 71, 74.	2006.	ÚLTIMA REFORMA PUBLICADA DOF 14-06-2024
CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE PUEBLA	123.	1917.	05/07/2025
LEY DE VIVIENDA PARA EL ESTADO DE PUEBLA	2, 3, 5, 22, 25, 49.	2009.	2024.

OBJETIVO: Brindar el apoyo en el ámbito de su competencia para el seguimiento y respuesta a las solicitudes escritas que presente la ciudadanía a la autoridad municipal.

FUNCIÓN: Dar respuesta a las solicitudes de apoyo que remite la ciudadanía y otras unidades, canalizándolas a los programas sociales o a otras unidades administrativas.

ALCANCE: Solicitudes por escrito de mejora de vivienda, Solicitud para el ingreso a programas sociales, Solicitudes de apoyo escritas para solución de problemáticas sociales de las localidades del municipio

OBJETIVO: Brindar la información necesaria a la ciudadanía que la solicita sobre los servicios y programas que opera la Dirección de Desarrollo Social, y sus diferentes unidades.



Manual de Procedimientos: BIENESTAR SOCIAL		
Clave	MZAC/2427/CBSC	Página: 4 de 16
Fecha de Emisión	18/12/2025	
Fecha de Actualización	15/12/2025	
Revisiones	4	

FUNCIÓN: Proporciona información oportuna al ciudadano(a) sobre los servicios y programas que opera la Dirección, y/o en su caso, lo canaliza a la unidad correspondiente.	
ALCANCE: Desde que el ciudadano(a) ingresa a la oficina hasta obtener una respuesta favorable o rechazada.	
POLÍTICAS DE OPERACIÓN:	Sera responsabilidad de los(as) Servidores(as) Públicos(as) actuar con legalidad, imparcialidad, transparencia y probidad, en el ejercicio de sus funciones, así como del ciudadano(a)s de actuar con honradez y veracidad al proporcionar sus datos.
	Conforme a la legislación aplicable en materia de protección de datos personales, transparencia y acceso a la información pública, se otorgará protección de los datos personales que el servidor público recabe de los beneficiarios en los instrumentos respectivos.
	Proporcionar información falsa, con el propósito de recibir indebidamente los apoyos y servicios contenidos en los programas de Desarrollo Social, será objeto de suspensión o baja de los mismos Queda estrictamente prohibido el uso de los programas para fines distintos al desarrollo social
	TIEMPO DE GESTIÓN: de 1 mes a 1 año



Manual de Procedimientos: BIENESTAR SOCIAL		
Clave	MZAC/2427/CBSC	Página: 5 de 16
Fecha de Emisión	18/12/2025	
Fecha de Actualización	15/12/2025	
Revisiones	4	

3.1.2. DESCRIPCIÓN

PASO	PUESTO O ÁREA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Director Bienestar e Inclusión Social	Integra Diagnóstico de la situación de vivienda de acuerdo a documentos oficiales publicados.	
2	Coordinador	Dirigir, administrar y organizar las funciones de la coordinación, así como los recursos materiales y humanos con los que cuenta para el mejor desempeño de sus funciones.	Solicitud del Programa, Original y 2 copias
3	Coordinador	Informar mensualmente al director general, los avances de los programas de trabajo conforme al programa presupuestario, lineamientos y delegaciones.	Solicitud del Programa, Original y 2 copias
4	Jefe Departamento Programas Sociales	Diseñar, elaborar y proponer al director y coordinador los anteproyectos de planes, políticas y programas de los departamentos a su cargo y que estén en el ámbito de competencia de la dirección.	Formulario del Programa
5	Coordinador y Jefe de Departamento Programas Sociales.	Diseñar y elaborar los proyectos de programas de actividades y presupuestos anuales de las unidades administrativas de la dirección.	Formulario del Programa
6	Jefe Departamento	Acordar con el coordinador, los asuntos de su competencia y representarlo en los asuntos que éste le encomiende.	Copia simple de documentos personales del Jefe(a) de Familia.

Manual de Procedimientos: BIENESTAR SOCIAL		
Clave	MZAC/2427/CBSC	Página: 6 de 16
Fecha de Emisión	18/12/2025	
Fecha de Actualización	15/12/2025	
Revisiones	4	

- | | | | |
|----|--|---|--|
| 7 | Coordinador | Ejercer las facultades derivadas de los convenios que, sobre la materia de su competencia celebre el ayuntamiento con la federación, el estado, otros ayuntamientos y con particulares interesados en acciones de beneficio social. | |
| 8 | Coordinador | Planear, organizar y controlar las actividades orientadas a la celebración de los actos cívicos del ayuntamiento que le sean encomendados. | |
| 9 | Coordinador y Jefe de Departamento Programas Sociales. | Diseñar, elaborar y proponer al director general los anteproyectos de planes, programas, políticas de participación y capacitación ciudadana en las comunidades del municipio. | Ficha Informativa, Original y 2 copias |
| 10 | Coordinador / Jefe Departamento Programas Sociales | Diseñar, elaborar y proponer al director general los anteproyectos de planes, programas, políticas y proyectos productivos que fomenten el desarrollo social en las colonias, poblados y comunidades del municipio. | Plan de Entrega de Materiales y/o Acciones |
| 11 | Analista Programas Sociales (a) | Promover y difundir los programas aprobados de participación ciudadana del ayuntamiento para que la ciudadanía los conozca, de acuerdo con los procedimientos en materia de desarrollo social establecidos. | |
| 12 | Promotor (a) | Fomentar la participación ciudadana y las actividades de los centros de desarrollo comunitario, | |



Manual de Procedimientos: BIENESTAR SOCIAL		
Clave	MZAC/2427/CBSC	Página: 7 de 16
Fecha de Emisión	18/12/2025	
Fecha de Actualización	15/12/2025	
Revisiones	4	

a través de los comités establecidos.

- | | | | |
|----|--|---|---|
| 13 | Analista Programas Sociales (a) | Participar en coordinación con los representantes de las organizaciones de la sociedad civil del municipio para fomentar la participación ciudadana, de acuerdo con los procedimientos establecidos. | Fotografías, Minutas de Trabajo, Acta Entrega – Recepción |
| 14 | Coordinador / Jefe Departamento Programas Sociales | Diseñar, elaborar y proponer al director general los anteproyectos de planes, políticas, programas y proyectos que eleven la calidad de vida de los adultos mayores y ayuden a superar la pobreza patrimonial, así como el diseñar estrategias de apoyo a los grupos vulnerables. | Aviso de Conclusión, Original y 2 copias |
| 15 | Coordinador / Jefe Departamento Programas Sociales | Coordinarse con las instancias federales, estatales y municipales para coadyuvar en el desarrollo de proyectos de salud para la atención de las necesidades más apremiantes de los adultos mayores, de acuerdo con los procedimientos establecidos. | |
| 16 | Coordinador | Coordinarse con las dependencias y entidades de la administración pública municipal, en el ámbito de sus respectivas competencias, acciones destinadas a mejorar la calidad de vida de los adultos mayores, de acuerdo con los procedimientos establecidos. | |



Manual de Procedimientos: BIENESTAR SOCIAL		
Clave	MZAC/2427/CBSC	Página: 8 de 16
Fecha de Emisión		18/12/2025
Fecha de Actualización		15/12/2025
Revisiones		4

- 17 Promotor (a) Difundir los eventos, programas y acciones de su competencia efectuados a favor de los adultos mayores.
- 18 Coordinador Dirigir y supervisar el funcionamiento de los centros de desarrollo comunitario, y en su caso, fomentar su creación
- 19 Coordinador Ejecutar los planes, programas, proyectos y políticas aprobados que se le encomienden a la dirección, de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- 20 Coordinador/Jefe de Departamento Proponer al director, los anteproyectos de planes, políticas, programas y proyectos que eleven la calidad de vida de las personas o grupos de personas en situación de precariedad o pertenecientes a un grupo colectivo particularmente estigmatizado, bien por su origen (pertenencia a determinado grupo étnico o religioso), género (hombre o mujer), condición física (discapacidades), u orientación sexual, entre otras cosas.
- 21 Coordinador Coordinarse con las instancias federales, estatales y municipales para coadyuvar en el desarrollo de proyectos que posibiliten a todas las personas en condición de total abandono en las calles del municipio; con la finalidad de mejorar de forma integral sus condiciones de vida, para ofrecerles las mismas

Ficha Informativa, Original y 2 copias



Manual de Procedimientos: BIENESTAR SOCIAL		
Clave	MZAC/2427/CBSC	Página: 9 de 16
Fecha de Emisión		18/12/2025
Fecha de Actualización		15/12/2025
Revisiones		4

oportunidades alimenticias, de salud, educativas, laborales y económicas del resto de la sociedad y, de esa forma buscar reintegrarlos a su original vida familiar o social cotidiana, dándoles la oportunidad disfrutar de un nivel de vida adecuado, de acuerdo con los programas sociales y procedimientos establecidos.

- | | | |
|----|----------------------------------|--|
| 22 | Coordinador/Jefe de Departamento | Coordinarse con las dependencias y entidades de la administración pública municipal, en el ámbito de sus respectivas competencias, para implementar acciones destinadas a mejorar la calidad de vida de las personas en situación vulnerable del municipio |
| 23 | Promotor (a) | Difundir los eventos, programas y acciones de su competencia efectuados a favor de los grupos vulnerables en el municipio. |
| 24 | Analista Programas Sociales (a) | Ejecutar los planes, políticas, programas y proyectos aprobados que le sean encomendados, de acuerdo con los programas sociales y procedimientos establecidos. |
| 25 | Supervisor (a) | Vigilar que se cumpla con las leyes y disposiciones aplicables en los temas relativos al mejoramiento de entorno social que le competen. |



Manual de Procedimientos: BIENESTAR SOCIAL		
Clave	MZAC/2427/CBSC	Página: 10 de 16
Fecha de Emisión		18/12/2025
Fecha de Actualización		15/12/2025
Revisiones		4

- | | | | |
|----|---|--|--|
| 26 | Jefe Departamento Programas Sociales | Diseñar, elaborar y proponer al coordinador y al director general los anteproyectos de planes, políticas y programas de los departamentos a su cargo y que estén en el ámbito de competencia de la coordinación. | Ficha Informativa, Original y 2 copias |
| 27 | Analista Programas Sociales (a) | Ejecutar los planes, programas y políticas sociales aprobados que se le encomienden a la dirección, en términos de los procedimientos establecidos. | |
| 28 | Coordinador | Rendir informe al director general de las actividades realizadas por la dirección en los plazos que se le señalen y de acuerdo con los procedimientos establecidos | Ficha Informativa, Original y 2 copias |
| 29 | Jefe Departamento Programas Sociales | Promover y vigilar la elaboración y actualización de los manuales de organización y procedimientos de la dirección, de acuerdo con los lineamientos aplicables | |
| 30 | Jefe Departamento Programas Sociales | Establecer los sistemas y procedimientos necesarios para el seguimiento y, control de los programas sociales a cargo de la dirección. | |
| 31 | Secretaria /Jefe Departamento Programas Sociales | Dar cumplimiento a las disposiciones legales en materia de transparencia y archivo de la dirección a su cargo. | |
| 32 | Coordinador /Jefe Departamento Programas Sociales | Coadyuvar en la ejecución y aplicación de programas federales, estatales y municipales que competan a la mejora del desarrollo social y comunitario | |



Manual de Procedimientos: BIENESTAR SOCIAL		
Clave	MZAC/2427/CBSC	Página: 11 de 16
Fecha de Emisión		18/12/2025
Fecha de Actualización		15/12/2025
Revisiones		4

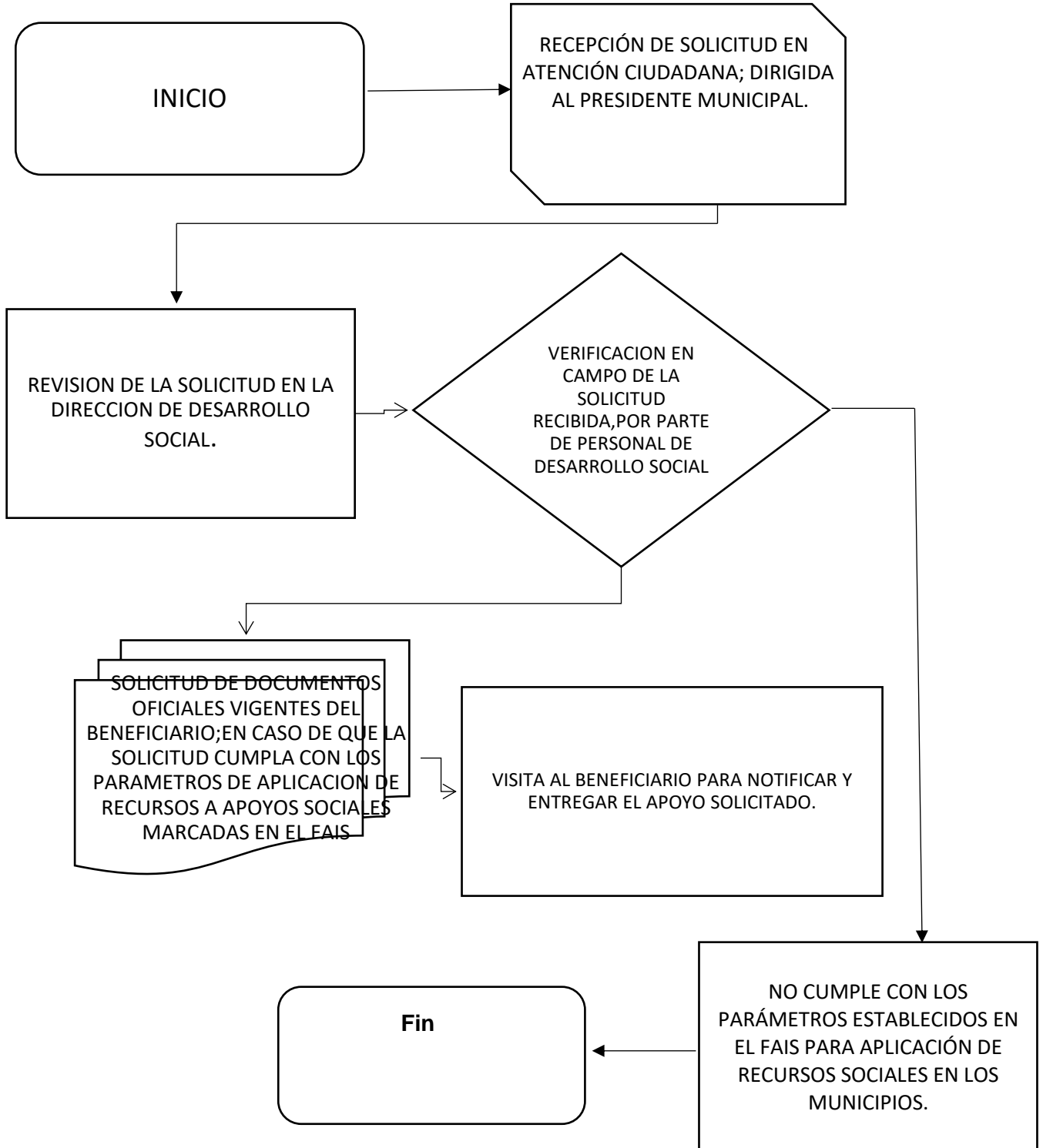
cuando sea requerido por las instancias mencionadas.

- | | | |
|----|--|--|
| 33 | Coordinador | Coordinar acciones conjuntas con las diferentes direcciones del ayuntamiento, que promuevan el desarrollo y actividades encaminadas a generar el desarrollo social del municipio. |
| 34 | Coordinador /Jefe Departamento Programas Sociales/Secretaria | Las demás que le confieran otras disposiciones aplicables o le encomiende expresamente el director. |
| 35 | Supervisor | Supervisar y reportar la correcta y/o incorrecta aplicación de los programas sociales que emanen de esta coordinación. |
| 36 | Analista | Colaborar en la recepción e integración de los expedientes de los diferentes programas en operación; capturar y manejar con responsabilidad el padrón de beneficiarios(as)de los programas sociales, así como la protección de datos personales, realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia. |

Ficha Informativa, Original y 2 copias



3.1.3. DIAGRAMA DE FLUJO



Manual de Procedimientos: BIENESTAR SOCIAL		
Clave	MZAC/2427/CBSC	Página: 13 de 16
Fecha de Emisión	18/12/2025	
Fecha de Actualización	15/12/2025	
Revisiones	4	

3.2. PROCEDIMIENTO 2: Acciones de apoyo a Programas de mejoramiento Social.

3.2.1. GENERALIDADES

UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Desarrollo Social

LEY O NORMATIVA	ARTÍCULO	EMISIÓN	ÚLTIMA REFORMA
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.	Art.115 Fracción II, III, IV, V. Art108,109 Fracción I,110, 112,11 115 Fracción. I, II, III.	05/02/1917	24/01/2024
LEY DE VIVIENDA	2, 3, 12, 15, 71, 74.	2006.	ÚLTIMA REFORMA PUBLICADA DOF 14-06-2024
CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE PUEBLA	123.	1917.	05/07/2025
LEY DE VIVIENDA PARA EL ESTADO DE PUEBLA	2, 3, 5, 22, 25, 49.	2009.	2024.
LEY DE PLANEACIÓN PARA EL ESTADO DE PUEBLA	11, 20 Apartado A.	1983	25/08/2023
LEY DE DESARROLLO SOCIAL PARA EL ESTADO DE PUEBLA	6, 8, 16, 17, 18, 21 párrafo 2, 26, 29, 30 y 55.	2001	11/

Manual de Procedimientos: BIENESTAR SOCIAL		
Clave	MZAC/2427/CBSC	Página: 14 de 16
Fecha de Emisión	18/12/2025	
Fecha de Actualización	15/12/2025	
Revisiones	4	

<p>OBJETIVO: Contribuir en la operación y aplicación de los diferentes programas sociales para el combate a la pobreza y la marginación, tanto federales, estatales y municipales, en las diferentes localidades del municipio de Zacatlán.</p> <p>FUNCIÓN: Brindar los recursos humanos, técnicos y materiales disponibles para garantizar la operación de los programas sociales para el combate a la pobreza y la marginación de acuerdo a los lineamientos de operación de cada programa.</p> <p>ALCANCE: Atención de programas sociales para el combate a la pobreza y la marginación en localidades, de Muy Alto y Alto Rezago Social, y las localidades del municipio de Zacatlán, que permitan las Reglas de Operación de cada programa.</p>

<p>POLÍTICAS DE OPERACIÓN</p>	<p>Es obligatorio aplicar los protocolos 1,6,7,9 y 13 de prevención y sana distancia para evitar la propagación del virus SARS-COV-2 de manera estricta, en caso contrario se suspende el tramite</p>
	<p>Sera responsabilidad de los(as) Servidores(as) Públicos(as) actuar con legalidad, imparcialidad, transparencia y probidad, en el ejercicio de sus funciones, así como de los ciudadanos (a) de actuar con honradez y veracidad al proporcionar sus datos.</p> <p>Conforme a la legislación aplicable en materia de protección de datos personales, transparencia y acceso a la información pública, se otorgará protección de los datos personales que el servidor público recabe de los beneficiarios en los instrumentos respectivos.</p> <p>Proporcionar información falsa, con el propósito de recibir indebidamente los apoyos y servicios contenidos en los programas de Desarrollo Social, será objeto de suspensión o baja de los mismos.</p> <p>Queda estrictamente prohibido el uso de los programas para fines distintos al desarrollo social.</p>

<p>TIEMPO DE GESTIÓN: 1 día hasta 6 mes.</p>



3.2.2. DESCRIPCIÓN

PASO	PUESTO O ÁREA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Director(a)	Integra Diagnóstico de la situación de pobreza y/o rezago social en las localidades de acuerdo a documentos oficiales publicados.	
PASO	PUESTO O ÁREA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	DOCUMENTO
2	Jefe de Departamento Programas Sociales	Tramita el programa ante las instancias municipales en materia de combate a la pobreza y/o rezago social, y le determine para la aplicación del mismo, una visita de campo.	
3	Secretaria	Rescata las propuestas de ciudadano(a)s para programas / Captura en el Padrón de Beneficiarios(as) los datos del ciudadano(a).	Solicitud/ Copia simple de documentos personales.
4	Coordinador / Analista Programas Sociales (a)	Elabora el Plan de Entrega de Acciones en las localidades, ya sea en sedes en las comunidades, o de forma individual en el domicilio del beneficiario(a).	
5	Analista Programas Sociales (a)	Llena solicitud del programa con los datos de la localidad objetivo.	Solicitud
6	Analista Programas Sociales (a)	Integra el expediente del beneficiario(a) con los formularios, firmas, y documentos personales del ciudadano(a) principalmente de identidad, identificación y domicilio.	Copia simple de documentos personales.
8	Analista Programas Sociales (a)	Ejecuta las acciones de seguimiento del programa las cuales varían de acuerdo a las reglas de operación.	

Manual de Procedimientos: BIENESTAR SOCIAL		
Clave	MZAC/2427/CBSC	Página: 16 de 16
<i>Fecha de Emisión</i>		18/12/2025
Fecha de Actualización		15/12/2025
Revisiones		4

9	Analista Programas Sociales (a)	Colabora en la entrega de las acciones de acuerdo al plan de Entrega, recolectando las evidencias correspondientes.	
---	---------------------------------	---	--

