



GOBIERNO MUNICIPAL
HUEYPOXTLA
CONSTRUYE EL BIENESTAR SOCIAL
2025-2027

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN
DE
BIENESTAR

ÍNDICE

	<i>Página</i>
I. PRESENTACIÓN	3
II. OBJETIVO GENERAL	3
III. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	4
GESTIÓN DE PROGRAMA DE APOYO A EMPREENDEDORES	4
GESTIÓN DE PROGRAMA ALIMENTARIO	8
GESTIÓN DE PRODUCTOS A BAJO COSTO	13
JORNADAS O FERIAS DE SALUD	18
ATENCIÓN SOBRE SERVICIOS DE SALUD	22
IV. SIMBOLOGÍA	29
V. EDICIÓN Y DISTRIBUCIÓN	29
VI. VALIDACIÓN	30

I. PRESENTACIÓN

El Gobierno Municipal de Hueypoxtla, atento a las políticas del Gobierno del Estado de México, se inserta en el nuevo modelo de gestión administrativa, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. De este modo busca que sus unidades administrativas alcancen un mayor nivel de eficacia, por el bien de la población Hueypoxtlense.

El Manual de Procedimientos tiene como propósito orientar al personal adscrito a la Dirección de Bienestar, estableciendo los pasos a ejecutar en cada uno de los procedimientos, de acuerdo con las normas establecidas para su funcionamiento.

Se trata de una guía práctica que facilita a los servidores públicos el desarrollo de su trabajo, de acuerdo con el rol que desempeñan dentro de la Dirección de Bienestar; se constituye, además, como una herramienta de utilidad inmediata para el personal de nuevo ingreso o cambio de adscripción, optimizando tiempo y recursos.

A través de estas herramientas transitamos hacia la transformación de la de cultura organizacional, para poder contar con mejores unidades administrativas.

II. OBJETIVO GENERAL

Establecer los procedimientos de trabajo de la Dirección de Bienestar, a través de los cuales sea posible incrementar la calidad, eficiencia y eficacia de los trámites y servicios que esta unidad administrativa brinda a la ciudadanía.

III. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE PROGRAMA DE APOYO A EMPRENDEDORES

1. Objetivo: Fortalecer la independencia, el crecimiento y empoderamiento de los ciudadanos del Municipio, a través del otorgamiento de Microcréditos, a fin de elevar su calidad de vida y productividad.

2. Referencias: Artículo 194 del Bando Municipal de Hueyoptla, 2026.

3. Definiciones:

Microcrédito: Préstamo de monto reducido que apunta a favorecer la inclusión social y a mitigar una situación de pobreza;

Reglas de operación: Documento normativo que establece aspectos técnicos y operativos de los programas de desarrollo social.

Programa de desarrollo social: Acción gubernamental dirigida a modificar la condición de desigualdad social mediante la entrega de un bien o una transferencia de recursos, la cual se norma a partir de sus respectivas reglas de operación.

Financiera: Entidad u organización que realiza préstamo de recursos monetarios.

Gestión: Proceso participativo y colaborativo que busca atender necesidades de la población.

4. Insumos: INE, Comprobante de domicilio, Estudio socioeconómico.

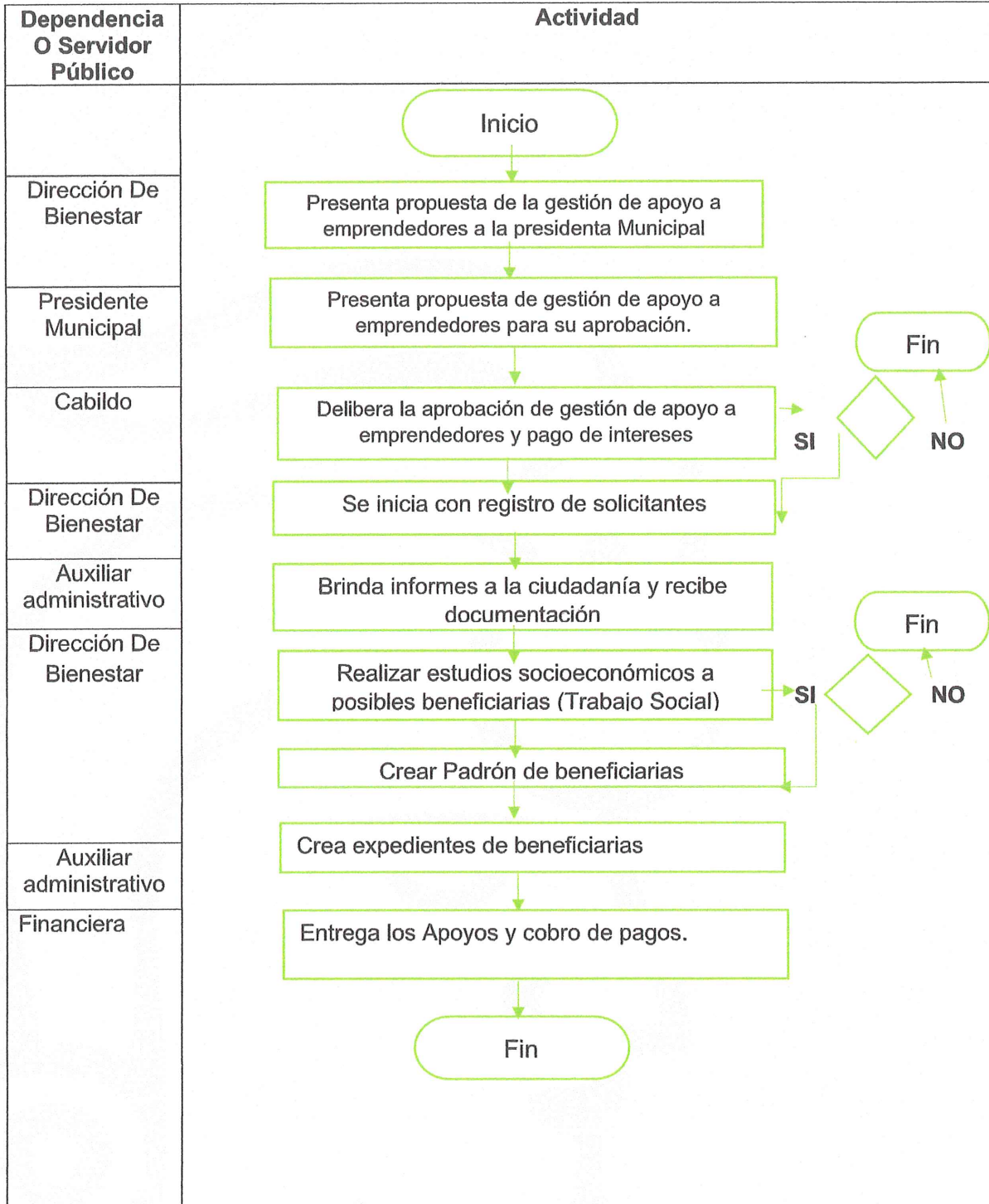
5. Resultados: Pertenecer al Padrón de beneficiarias.

6. Políticas: Por disposición del ayuntamiento, los programas sociales estarán dirigidos a la población con alguno emprendimiento, o con situación de vulnerabilidad.

7. Desarrollo

No.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Dirección de Bienestar	Presenta a la presidenta Municipal la propuesta de Programa de Bienestar identificando el grupo social que será beneficiado.
2	Presidente Municipal	Presenta al Cabildo la propuesta de Programa, reglas de operación.
3	Cabildo	Aprueba el Programa de Bienestar e Instruye a la directora la ejecución del Programa.
6	Auxiliar administrativo	Brinda informes a la ciudadanía y recibe documentos
7	Directora de Bienestar	Realiza estudios socioeconómicos a posibles beneficiarias y crea Padrón de beneficiarias.
8	Auxiliar administrativo	Crea archivo de expedientes de beneficiarias.
9	Financiera	Entrega los Apoyos a beneficiarios y cobro de pagos

8. Diagramación



9. Formato e instructivo

NO	ENTREGA	GRUPO	NOMBRE COMPLETO	Comunidad	Giro del Negocio	Fecha de entrega	Monto Crédito	SEMANA

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO 1		
Objetivo: Llevar el control de las beneficiarias		
Distribución y destinatario: Padron de beneficiarias		
N°	Concepto	Descripción
1	Concepto de tabla de contenido.	Padrón de beneficiarias
2	No.	Indica la cantidad de mujeres beneficiadas.
3	Entrega	
4	Nombre	Nombre De beneficiaria
5	Comunidad	Nombre de la Localidad
6	Giro del Negocio	Apoyo a emprendedores
7	Fecha de entrega	Indica el día de la entrega de apoyo
8	Monto	Cantidad de apoyo
9	Semana	Numero de semanas

IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE PROGRAMA ALIMENTARIO

1. **Objetivo:** Reducir la carencia alimentaria de las familias Hueypoxtlenses.

2. **Referencias:** Artículo 194 del Bando Municipal de Hueypoxtla, 2026.

3. **Definiciones:**

Vale de despensa: Documento impreso canjeable, en apoyo a gasto alimentarios o productos básicos y de primera necesidad.

Despensa en especie: canasta básica de productos físicos.

Gestión: Proceso participativo y colaborativo que busca atender necesidades de la población.

Reglas de operación: Documento normativo que establece aspectos técnicos y operativos de los programas de desarrollo social.

Programa de desarrollo social: Acción gubernamental dirigida a modificar la condición de desigualdad social mediante la entrega de un bien o una transferencia de recursos, la cual se norma a partir de sus respectivas reglas de operación;

4. **Insumos:** INE, Estudio socioeconómico.

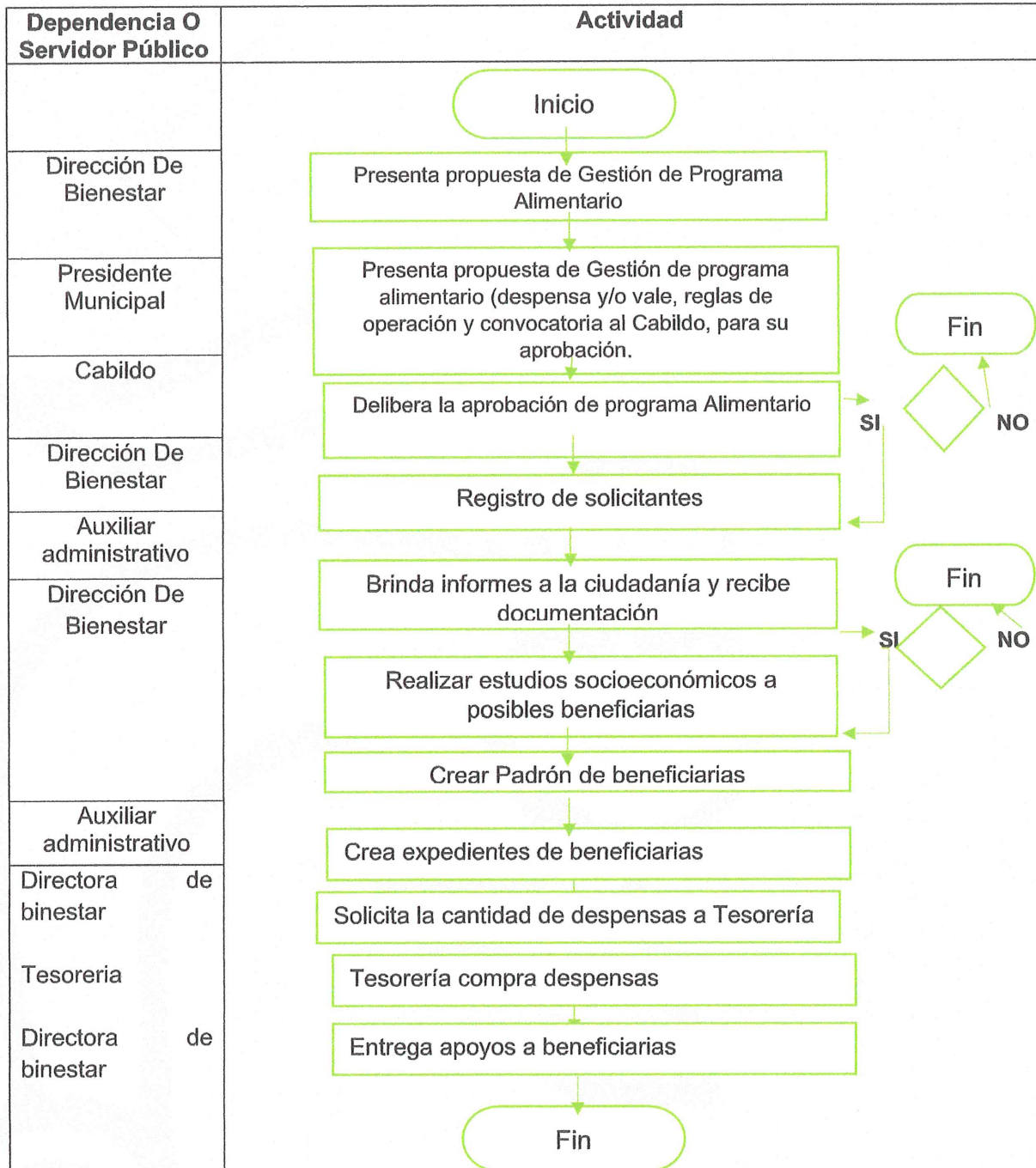
5. **Resultados:** Pertenecer al Padrón de beneficiarias.

6. **Políticas:** Por disposición del ayuntamiento, los programas sociales estarán dirigidos a la población, preferentemente a la población vulnerable en las todas las localidades del municipio.

7. Desarrollo

No.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Dirección de Bienestar	Presenta a la presidenta Municipal la propuesta de Programa de alimentario
2	Presidente Municipal	Presenta al Cabildo la propuesta de Programa.
3	Cabildo	Aprueba el Programa Alimentario e Instruye a la directora la ejecución del Programa Alimentario.
5	Auxiliar administrativo	Brinda informes a la ciudadanía y recibe documentos
5	Directora de Bienestar	Realiza estudios socioeconómicos a posibles beneficiaras y crea Padrón de beneficiarias
6	Auxiliar administrativo	Crea archivo de expedientes de beneficiarias.
7	Directora de Bienestar	Solicita la cantidad de despensas al área de tesorería
8	Tesorería	Compra de despensas
9	Dirección de Bienestar	Entrega de despensas

8. Diagramación



9. Formatos e instructivos



LUBIENIT MURCIELAGA
HUEYPOXTLA
CONSTRUYE EL BIENESTAR SOCIAL
2025-2027

 **GOBIERNOS
VERDES**
MAYOR CALIDAD MENOR COSTO



"2026. AÑO DEL HUMANISMO MEXICANO EN EL ESTADO DE MEXICO"

No.: _____

FECHA DE ENTREGA: _____

NO	NOMBRE COMPLETO	LOCALIDAD	APOYO	FIRMA

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO 2**Objetivo:** Llevar el control de las personas beneficiarias

Distribución y destinatario:

N°	Concepto	Descripción
1	No. De Hoja	Numero de Hoja control
2	Fecha de entrega	Dia de entrega de apoyo
3	No.	Número consecutivo de beneficiarios.
4	Nombre	Nombre completo del beneficiario
5	Localidad.	Se anota la comunidad de la usuaria beneficiada
6	Apoyo	Especificación de tipo de apoyo
7	Firma	Firma del beneficiario de recibido

10. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE PRODUCTOS A BAJO COSTO (Tinaco, Bomba, Calentador Solar, Kit De Jardinería, Entre Otros).

01. Objetivo: Elaboración de convenios con asociaciones civiles, para acercar a la ciudadanía a precios considerables.

02. Referencias: artículo 194 del Bando Municipal de Hueyoxxtla, 2026.

03. Definiciones:

Programa de desarrollo social: Acción gubernamental dirigida a modificar la condición de desigualdad social mediante la entrega de un bien o una transferencia de recursos, la cual se norma a partir de sus respectivas reglas de operación;

Reglas de operación: Documento normativo que establece aspectos técnicos y operativos de los programas de desarrollo social.

Convenio: Acuerdo formal entre dos partes o más.

Gestión: Proceso participativo y colaborativo que busca atender necesidades de la población.

Bajo costo: Menor cantidad monetaria por debajo de lo normal (del mercado).

04. Insumos: INE.

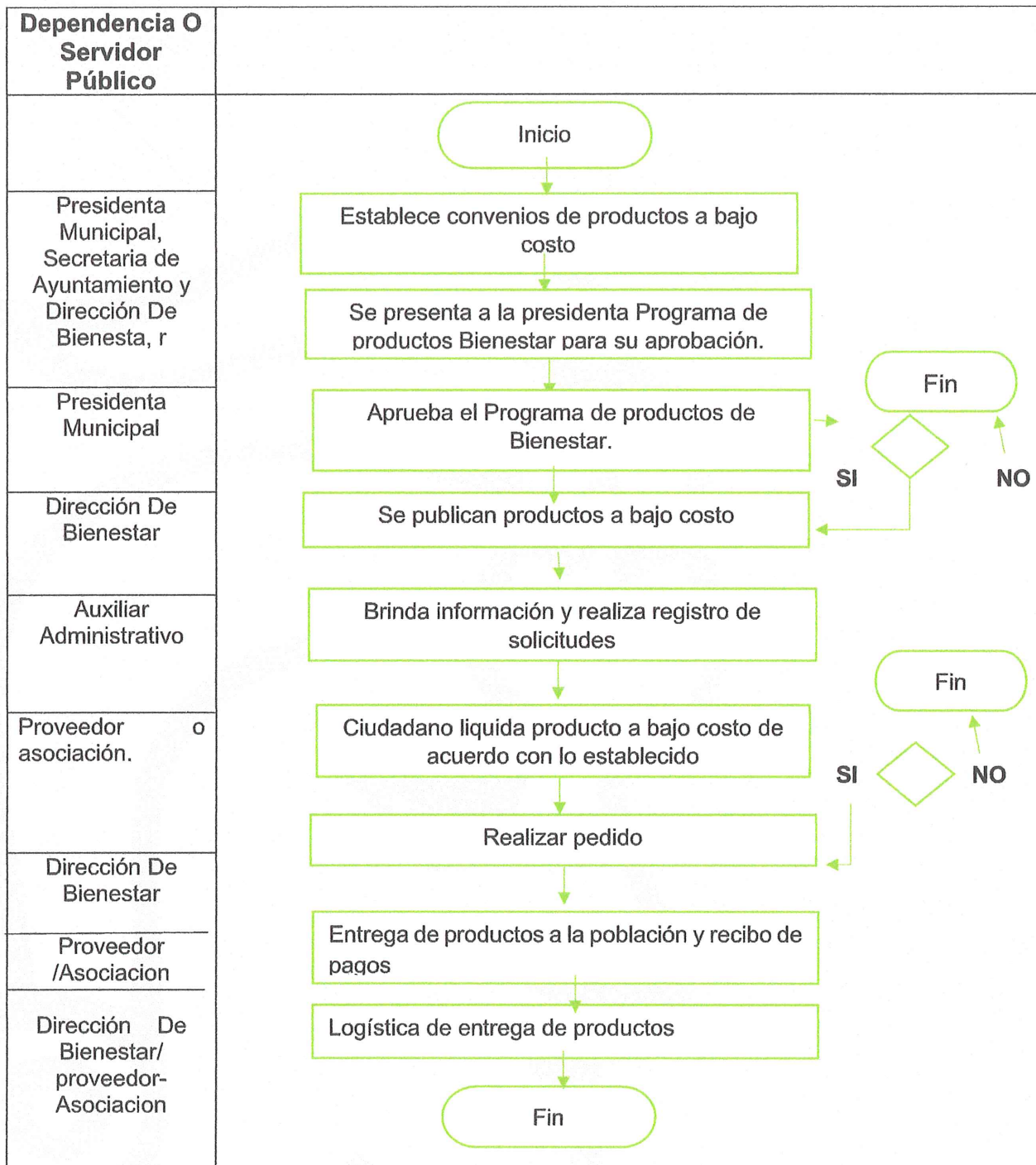
05. Resultados: Acciones en beneficio social a población en general.

06. Políticas: Por disposición del ayuntamiento, los programas sociales estarán dirigidos a la población en general.

1.Desarrollo:

No.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Dirección de Bienestar	Gestión de productos a bajo costo
2	Dirección de Bienestar	Establece convenios con proveedores o asociaciones.
3	Presidenta, Secretaría de Ayuntamiento y Dirección de Bienestar.	Firma de convenio
4	Dirección de Bienestar	Publicidad de productos
5	Auxiliar administrativo	Brinda información de costos y características de productos, realiza lista de registro de solicitudes.
6	Dirección de Bienestar	Realiza pedido
7	Proveedor o asociación	Recibe pagos y entrega productos a solicitantes.
8	Dirección de Bienestar	En coordinación con auxiliar administrativo se realiza logística y entrega de productos a bajo costo
9	Dirección de Bienestar	Calendariza próximas entregas.

1. Diagramación:



INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO 3

Objetivo: Llevar el control de personas solicitantes.

Distribución y destinatario:

N°	Concepto	Descripción
1	No. De tramite	Numero consecutivo de tramite solicitante
2	Fecha	Dia de registro de tramite
3	Nombre	Nombre del beneficiario
4	Apellido Paterno	Primer apellido de beneficiario
5	Apellido Materno	Segundo apellido de beneficiaria
6	Localidad.	Se anota la comunidad de procedencia de la solicitante.
7	Teléfono	Numero de telefónico del solicitante.
8	Producto	Descripción del producto a solicitar

COORDINADOR DE SALUD

JORNADAS O FERIAS DE SALUD

1. **Objetivo:** brindar servicios de salud a través de la organización de jornadas o ferias de salud, con la participación de diferentes instituciones.

2. **Referencias:** Artículo 195, 196, 197, 198 del Bando Municipal 2026.

3. **Definiciones:**

Desarrollo social: Proceso de mecanismos y políticas públicas permanente que genera las condiciones para la integración plena de individuos, grupos y sectores de la sociedad, comunidades y regiones al mejoramiento integral y sustentable de sus capacidades productivas y su calidad de vida que garantice el disfrute de los derechos constitucionales, a fin de erradicar la desigualdad social.

Acción de desarrollo social: Acción gubernamental dirigida a modificar la condición de desigualdad social mediante la prestación de un servicio a un usuario;

Feria o Jornada de Salud: Evento que tiene el objetivo de acercar los servicios de promoción de la salud y prevención de enfermedades a personas de todas las edades.

4. **Insumos:** Documentación soporte requerida para dar inicio al trámite o prestar servicio.

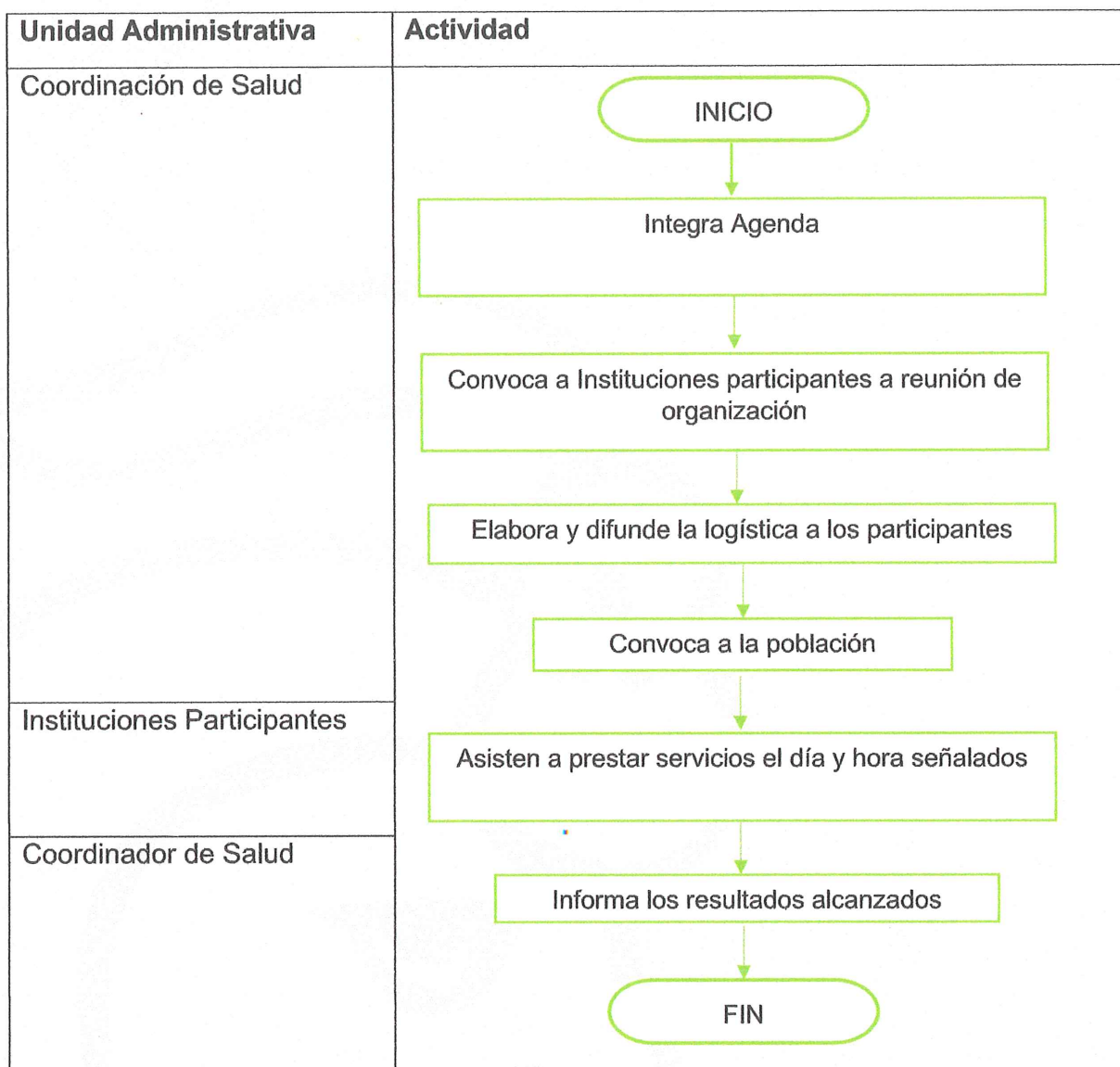
5. **Resultados:** Disminución de rezago de atención en materia de salud.

6. **Políticas:** La Coordinación de Salud tiene un horario de atención de lunes a viernes de 9:00 AM a 5:00 PM. Y sábado de 9:00 AM a 1:00PM.

7. Desarrollo:

No.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Coordinador de Salud	Integrar la agenda con Dirección de bienestar y Autoridades de Salud, para determinar las fechas para llevar a cabo ferias y/o jornadas de salud.
2	Coordinador de Salud	Convoca a las instituciones participantes a la reunión informativa y de organización. Elaborar y difundir la logística del evento a los participantes. Convocar a la población a participar en la jornada o feria de salud.
4	Instituciones participantes	Asisten a prestar servicios de salud en la fecha y hora fijados.
5	Coordinador de Salud	Elabora Informe de resultados del evento y lo entrega a la Dirección de Bienestar y a la Presidenta Municipal.

8. Diagramación:



9. Formato e instructivo



LISTA DE APOYOS DE MEDICAMENTOS COORDINACIÓN DE SALUD

No.	Nombre de la Persona que se Brindó el Apoyo	Comunidad	Entrego INE PETICIÓN RECETA MÉDICA AGRADECIMIENTO	Fármaco Entregado	Firma de la persona	Fotografía de Comprobación
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

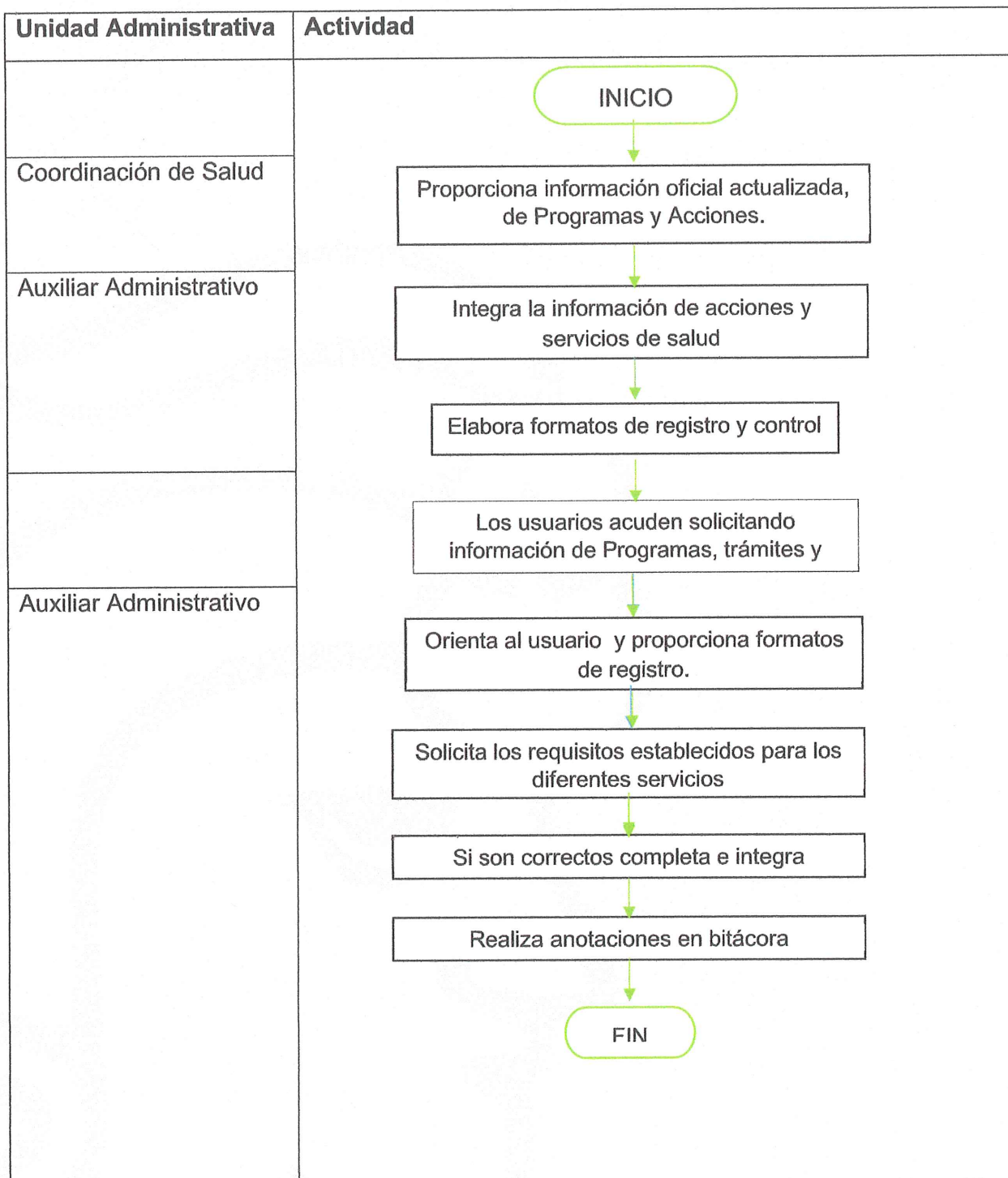
Instructivo para llenar el formato 4 "medicamentos"		
Objetivo: Establecer una guía clara, ordenada y formal para el adecuado registro y control de los apoyos de medicamentos entregados a personas en situación de vulnerabilidad, garantizando la transparencia, trazabilidad y eficiencia del programa en la Coordinación de Salud.		
Distribución y destinatario:		
N°	Concepto	Descripción
1	No.	Número consecutivo asignado a cada registro.
2	Nombre de la Persona que se Brindó el Apoyo	Anotar el nombre completo del beneficiario (nombre(s) y apellidos).
3	Comunidad	Indicar la comunidad, localidad o colonia de procedencia del beneficiario
4	Identificación Oficial (INE)	El paciente deberá presentar su credencial del INE como medio de identificación. Este documento será verificado por el personal encargado. En caso necesario, se solicitará una copia para archivo. Anotar en el formato si se presentó o no con una respuesta de "Sí" o "No".
5	Petición del Apoyo	El paciente deberá proporcionar una breve descripción del motivo por el cual solicita el medicamento. Esta información puede basarse en su sintomatología o diagnóstico médico.
6	Firma de la persona	Para dar autenticidad a la solicitud
7	Fotografía	Forma comprobatoria de entrega de medicamento

AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE LA COORDINACIÓN DE SALUD

1. Desarrollo:

No.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Coordinador de Salud	Proporciona al personal adscrito al área la información oficial actualizada, de Programas y Acciones.
2	Auxiliar Administrativo	Integra la información relacionada con los programas y acciones en materia de salud; Elabora formatos de registro y control, así como bitácoras de servicios.
3		Los usuarios acuden solicitando información de Programas, trámites y servicios.
4	Auxiliar administrativo	Orienta al usuario de manera respetuosa, amable y cordial. Solicita documentos establecidos como requisitos para los diferentes servicios; Integra expedientes; y Realiza anotaciones en bitácora.

2. Diagramación:



3. Formatos e Instructivos;

Formato 1

HUEYPOXTLA, MÉXICO A _____ DE _____ DE 2024

ASUNTO: _____

SOLICITUD

*MTRA. ROSA ELBA BARRERA FLORES
PRESIDENTA CONSTITUCIONAL DEL
MUNICIPIO DE HUEYPOXTLA*

PRESENTE:

El que suscribe C. _____, con domicilio en _____, municipio de _____, me dirijo a usted de la manera más atenta con el fin de solicitar su apoyo con:

Sin otro asunto que tratar y esperando contar con su valioso apoyo, me despido enviándole una cordial salud.

Anexo documentos: _____

Número telefónico: _____

ATENTAMENTE,

Firma

Instructivo para llenar el formato 6 "Solicitud"		
Objetivo: Garantizar que las personas tengan acceso a salud, promoviendo la prevención y tratamiento de enfermedades.		
Distribución y destinatario: Entrega de medicamento a ciudadanos que lo requieran.		
N°	Concepto	Descripción
1	Fecha	En la parte superior derecha, escribe la fecha en la que estás realizando la solicitud. Usa el formato "DÍA DE MES DE AÑO". Por ejemplo: "04 DE ABRIL DE 2025".
2	Asunto	Especifica brevemente el tema de tu solicitud. Por ejemplo: "Solicitud de apoyo para medicamentos"
3	Destinatario	Incluye el nombre y cargo del destinatario. Asegúrate de que esté correctamente escrito y que sea el funcionario adecuado para tu solicitud.
4	Presentación	Escribe tu nombre completo en la línea correspondiente, así como tu domicilio. Asegúrate de que ambos estén correctos y completos
5	Cuerpo de la Solicitud	<p>a. En el espacio proporcionado, describe claramente tu solicitud. Sé específico sobre lo que necesitas y proporciona detalles relevantes que ayuden a entender tu petición.</p> <p>b. Puedes incluir información adicional si es necesario, como el contexto de tu solicitud o por qué es importante.</p>
6	Anexo documentos	Si tienes documentos adicionales que respalden tu solicitud, indícalos aquí. Por ejemplo: "Anexo copia de identificación" o "receta médica o diagnóstico"
7	Número telefónico	Proporciona un número telefónico donde puedan contactarte para cualquier aclaración o seguimiento a tu solicitud.
8	Firma	Al final del documento, deja un espacio para tu firma. Asegúrate de firmar con tu nombre

HUEYPOXTLA, MÉXICO A _____ DEL MES DE 2024

AGRADECIMIENTO

MTRA. ROSA ELBA BARRERA FLORES
PRESIDENTA CONSTITUCIONAL DEL
MUNICIPIO DE HUEYPOXTLA.

PRESENTE:

Por medio del presente, me dirijo a usted enviando un cordial saludo y afectuoso saludo. Mi nombre es _____, y soy vecino de la comunidad de _____.

El motivo de este oficio es para agradecerle el apoyo de _____, el cual me fue de ayuda debido a que no tengo los recursos para poder adquirirlo.




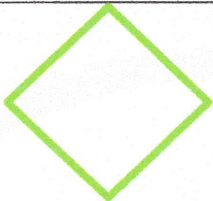

Saber que usted es una persona que se preocupa por la salud de la población hueypoxtlense es reconfortante.

ATENTAMENTE

_c.

Instructivo para llenar el formato 2 "agradecimiento"		
Objetivo: Expresar el reconocimiento y aprecio por lo recibido.		
Distribución y destinatario: Entrega de agradecimiento dirigido a la Presidenta Municipal por el apoyo brindado		
N°	Concepto	Descripción
1	Identificar el Destinatario	Determina a quién va dirigido el agradecimiento. En este caso, asegúrate de tener el nombre correcto y el título del destinatario (por ejemplo, Mtra. Rosa Elva Barrera Flores)
2	Elegir el Formato	Decide si lo harás en formato físico (carta) o digital.
3	Encabezado	Escribe la fecha y el lugar en la parte superior. Por ejemplo: HUEYPOXTLA, MÉXICO A ___ DEL MES DE 2026
4	Saludo Formal	Comienza con un saludo respetuoso
5	Introducción	Presenta tu nombre y tu relación con la comunidad o el destinatario
6	Cuerpo del Mensaje	Explica brevemente el motivo de tu carta. Agradece específicamente por el apoyo recibido y menciona cómo te ha beneficiado
7	Cierre	Concluye con una expresión de gratitud adicional y una afirmación sobre la preocupación del destinatario por la comunidad
8	Despedida Formal	Termina con una despedida respetuosa, como "ATENTAMENTE" o "Cordialmente", seguido de tu firma y nombre completo.

V. SIMBOLOGÍA

SIMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Inicio o final del procedimiento.	Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	Conector de operación	Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la actividad cambia o requiere conectarse a otra operación dentro del mismo procedimiento.
	Conector de procedimientos.	Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar, dentro del símbolo, el nombre del proceso del cual se deriva o hacia dónde va.
	Decisión.	Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.
	Conector de hoja en un mismo procedimiento.	Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene.

VI. EDICIÓN:

Primera edición 2025.

Segunda edición 2026

VII. DISTRIBUCIÓN

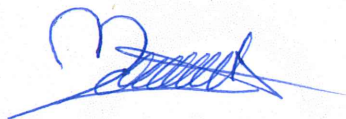
El original del presente manual de procedimientos se encuentra en poder del Titular de la Dirección del Bienestar Hueypoxtla, Estado de México y con copia para Coordinadora de la Autoridad Municipal de Simplificación y Digitalización.

VIII. VALIDACIÓN



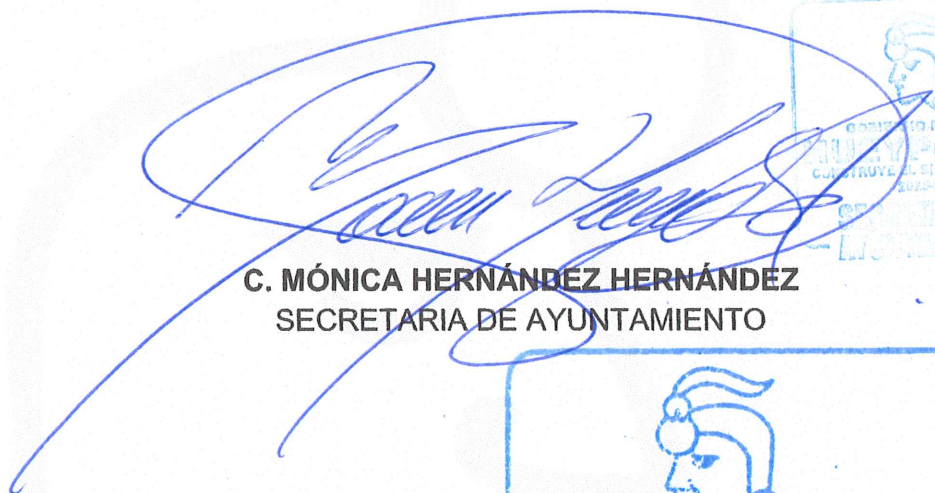
MTRA. ROSA ELVA BARRERA FLORES
PRESIDENTA CONSTITUCIONAL DE HUEYPOXTLA



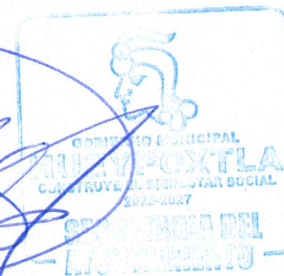


C. MARCIAL HERNÁNDEZ JUÁREZ
SÍNDICO MUNICIPAL





C. MÓNICA HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ
SECRETARIA DE AYUNTAMIENTO



Seiene

LIC. SELENE GABRIELA VARGAS GARRIDO
DIRECTORA DE BIENESTAR 2027

