



MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
Todos la damos valor



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS**  
**SOCIALES**

REFERENCIA: PR-SA-DGIyDA-03 Y IT-SA-DGIyDA-02

Clave: DT-SDS-DGPS-  
VIII-II

Revisión: 0

Página 1 de 31

# Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección General de Programas Sociales

Cuernavaca, Morelos, 31 de Diciembre del 2013.



## CONTENIDO:

	Página
I. HOJA DE AUTORIZACIÓN	3
II. INTRODUCCIÓN	4
III. OBJETIVO	5
IV. MARCO JURÍDICO	6
V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	8
VI. ORGANIGRAMA	9
VII. ESTRUCTURA ORGANICA	10
VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS	11
IX. POLÍTICAS	16
X. PROCEDIMIENTOS	17
01. Para la atención a la ciudadanía	17
02. Para la elaboración de credenciales de INAPAM	23
XI. DIRECTORIO	29
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN	30
XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN	31



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL  
DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS  
SOCIALES**

REFERENCIA: PR-SA-DGlyDA-03 Y IT-SA-DGlyDA-02

Clave: DT-SDS-DGSPS-  
VIII-II

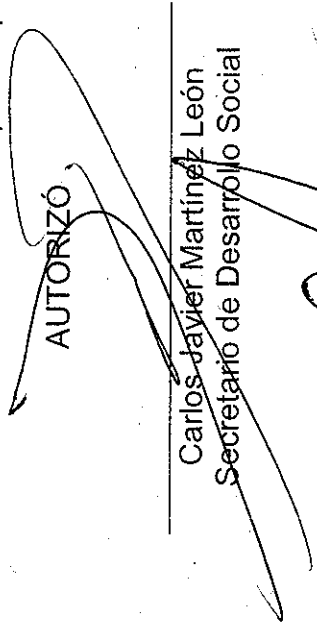
Revisión: 0

Página 3 de 31

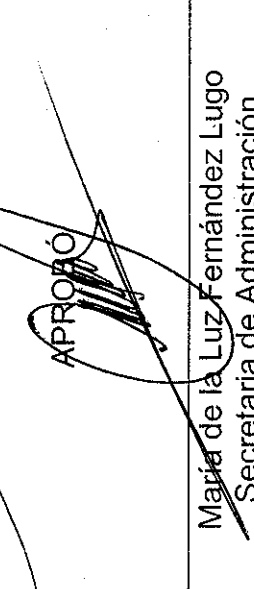
### I. HOJA DE AUTORIZACIÓN

Con fundamento en el Art. 52 fracciones III, XXXI, y XXXIII, Art. 188 fracción XII y Art. 194 Fracción XI del Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos, publicado el 26 de Diciembre del 2012, en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad" número 5053, se expide el presente Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección General de Programas Sociales, el cual contiene información referente a su estructura y funcionamiento y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.

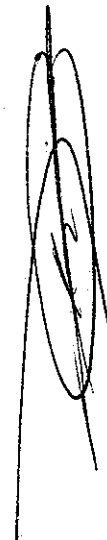
**AUTORIZÓ**

  
Carlos Javier Martínez León  
Secretario de Desarrollo Social

**APROBÓ**

  
María de la Luz Fernández Lugo  
Secretaria de Administración

**ELABORÓ**

  
Roberto Hernández Horcasitas  
Director General de Programas Sociales

Fecha de Autorización	Director General de Informática y Desarrollo Administrativo	VERSIÓN (año)	No. de páginas
31/Dic./2013	Roberto Rodolfo Soto Tapia	2013	31



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS**  
**SOCIALES**

REFERENCIA: PR-SA-DGIyDA-03 Y IT-SA-DGIyDA-02

Clave: DT-SDS-DGPS-  
VIII-II

Revisión: 0

Página 4 de 31

## II. INTRODUCCIÓN

La Dirección General de Programas Sociales tiene la tarea de buscar los avances y mejoras que permitan satisfacer las necesidades de la población del Municipio de Cuernavaca, a través de coordinar, planear, programar, controlar, supervisar y evaluar el conjunto de actividades y acciones que realizan las diferentes áreas de la Dirección General, tendientes a mejorar el desarrollo, crecimiento y bienestar de la población en el ámbito social, para generar un cambio positivo en las relaciones entre los individuos, sus comunidades y las instituciones municipales.

Esta Dirección General está comprometida en la búsqueda de los diferentes programas que se ofertan a través de las dependencias Federales y Estatales, así como la creación y consolidación de los proyectos Municipales, permitiendo así el impulso y desarrollo de los grupos sociales en el Municipio.

El presente manual, describe la estructura de los procedimientos y funciones de la Dirección General, así como los lineamientos y parte jurídica, necesarios para que cada área que integra esta Dirección General pueda ejecutar sus funciones encomendadas.



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL  
DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS  
SOCIALES**

REFERENCIA: PR-SA-DGIYDA-03 Y IT-SA-DGIYDA-02

Clave: DT-SDS-DGPS-  
VIII-II

Revisión: 0

Página 5 de 31

### III. OBJETIVO

Promover, gestionar, organizar y coordinar el desarrollo y bienestar social de la población del Municipio de Cuernavaca, difundiendo y fomentando las actividades que permitan el desarrollo social, durante la presente Administración.



### **IV. MARCO JURÍDICO**

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Decreto No. 150 donde se adiciona, reforma y deroga esta Constitución
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos.
3. Ley orgánica de la Administración Pública Federal.
4. Ley Federal de Presupuesto y responsabilidad hacendaria y su Reglamento.
5. Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio Fiscal 2013.
6. Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.
7. Ley del Servicio Civil del Estado de Morelos.
8. Ley Estatal de Planeación.
9. Ley de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales del Estado de Morelos.
10. Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Morelos.
11. Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Morelos.
12. Ley de Entrega, Recepción de la Administración Pública del Estado y Municipios de Morelos.
13. Plan Municipal de Desarrollo 2012-2015.
14. Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca, Morelos.
15. Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos.
16. Programa Operativo Anual 2013
17. Reglamento del Archivo Municipal de Cuernavaca Morelos.
18. Reglamento sobre la Clasificación de la Información Pública a que se refiere la Ley de Información Pública, Estadística y Protección de datos personales del Estado de Morelos.
19. Reglas de operación del Programa Hábitat 2013
20. Reglas de operación del Programa Rescate de Espacios Públicos 2013
21. Reglas de operación del Programa Vivienda Rural 2013
22. Reglas de operación del Programa de Desarrollo Humano Oportunidades
23. Reglas de operación del Programa Pensión para Adultos Mayores
24. Reglas de operación del Programa Desarrollo de Zonas Prioritarias
25. Reglas de operación del Programa Empleo Temporal
26. Condiciones Generales de Trabajo para el Ayuntamiento Constitucional de Cuernavaca Morelos.



MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
Todos la damos valor

**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS**  
**SOCIALES**

REFERENCIA: PR-SA-DGIyDA-03 Y IT-SA-DGIyDA-02

Clave: DT-SDS-DGPS-  
VIII-II

Revisión: 0

Página I de 31

27. Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección General de Programas Sociales.

Y demás Leyes, Reglamentos, Decretos, Circulares y otras disposiciones de carácter administrativo y de observancia general en el ámbito de su competencia.



MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
Todos, le damos valor



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS**  
**SOCIALES**

REFERENCIA: PR-SA-DGlyDA-03 Y IT-SA-DGlyDA-02

Clave: DT-SDS-DGPS-  
VIII-II

Revisión: 0

Página **8** de **31**

## V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

### MISIÓN

La Dirección General es la encargada de contribuir mediante la aplicación de diversos programas sociales y servicios de calidad al desarrollo humano y social de los habitantes de las colonias y poblados que integran el Municipio de Cuernavaca.

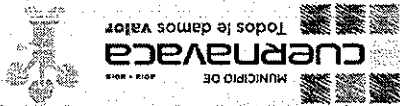
### VISIÓN

Alcanzar a ser una comunidad cuernavacense con mejores niveles de vida, generadora de oportunidades para todos y con menores niveles de inequidad entre los diferentes grupos humanos que habitan el Municipio.

### VALORES

- Honestidad
- Lealtad
- Vocación
- Tolerancia
- Respeto
- Responsabilidad
- Amor
- Congruencia
- Innovación
- Orgullo e identidad





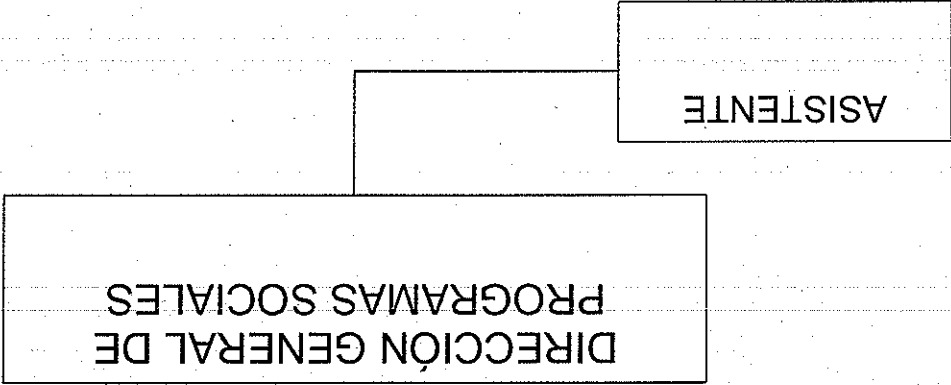
**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS SOCIALES**  
REFERENCIA: PR-SA-DGIYDA-03 Y IT-SA-DGIYDA-02

Clave: DT-SDS-DGPS-VIII-III

Revisión: 0

Página 9 de 31

## VI.-ORGANIGRAMA



**ELABORÓ**  
ROBERTO HERNANDEZ HORCASITAS  
DIRECTOR GENERAL DE PROGRAMAS SOCIALES

**AUTORIZÓ**  
CARLOS JAVIER MARTINEZ LEÓN  
SECRETARIO DE DESARROLLO SOCIAL

FECHA DE AUTORIZACION:  
31 DE DICIEMBRE DE 2013



MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
Todos le damos valor



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS**  
**SOCIALES**

REFERENCIA: PR-SA-DGlyDA-03 Y IT-SA-DGlyDA-02

Clave:  
DT-SDS-DGPS-VIII-II

Revisión: 0

Página 10 de 31

### VII. ESTRUCTURA ORGANICA

Categoría Plaza	P u e s t o	Nombre	Subtotal	Total
CF02013	Director General de Programas Sociales	Roberto Hernández Horcasitas	1	
CF03003	Asistente	Cecilia Galindo Martínez	1	2
	<b>TOTAL</b>			<b>2</b>



MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
2004 a 2018  
Todos le damos valor



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS**  
**SOCIALES**

REFERENCIA: PR-SA-DGlyDA-03 Y IT-SA-DGlyDA-02

Clave:  
DT-SDS-DGPS-VIII-II

Revisión: 0

Página 11 de 31

### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Director General de Programas  
Sociales

#### JEFE INMEDIATO

Secretario de Desarrollo Social

#### PERSONAL A SU CARGO

Asistente

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Coordinar los programas y proyectos de desarrollo social en el Municipio y establecer mecanismos de participación social para su ejecución;
- II. Proponer y vigilar las acciones para el crecimiento social equilibrado de las comunidades y centros de población del Municipio;
- III. Concertar y coordinar la participación de las organizaciones sociales y de la ciudadanía en general en la operación de los programas de desarrollo social y humano;
- IV. Formular, coordinar y evaluar los estudios de investigaciones para identificar zonas marginadas, así como el índice de desarrollo humano y, diseñar programas y estrategias para su desarrollo;
- V. Evaluar los programas y acciones de desarrollo social, verificando los resultados y los impactos obtenidos;
- VI. Promover que los recursos públicos destinados a los programas sociales, se apliquen dando cobertura de prioridad a las comunidades del Municipio en este orden: de muy alta, alta, media, baja y muy baja marginalidad atendiendo a los criterios de pobreza de patrimonio, alimentaria y de oportunidades;
- VII. Administrar los Centros de Desarrollo Comunitario y Espacios Públicos del Municipio, coordinando la instrumentación de cursos impartidos con recursos federales y propiciando la autogestión en la administración mediante la participación de la comunidad, y
- VIII. Las demás que le señalen otros ordenamientos aplicables y las que le encomiende el Secretario de Desarrollo Social.



MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
Todos le damos valor



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS**  
**SOCIALES**

REFERENCIA: PR-SA-DGyDA-03 Y IT-SA-DGyDA-02

Clave:  
DT-SDS-DGPS-VIII-II

Revisión: 0

Página 12 de 31

## PERFIL DEL PUESTO

### PUESTO

Director General de Programas Sociales

### ESCOLARIDAD

Licenciatura, ingeniería o carrera afín.

### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Administración pública
- Desarrollo Humano
- Conocimientos básicos en deportes, cultura, salud, educación, migración, género, adultos mayores, desarrollo social, participación ciudadana.
- Conocimientos de computación
- Planeación estratégica
- Administración Municipal
- Finanzas Gubernamentales

### EXPERIENCIA LABORAL

3 años

### CONDICIONES DE TRABAJO

En oficina  
Bajo Presión

### ACTITUD / PERSONALIDAD

Analfítico  
Honesto  
Responsable  
Trabajo en equipo  
Ética profesional  
Don de mando

### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto

### ESFUERZO

Mental - Físico



MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
2007-2011  
Todos le damos valor



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS**  
**SOCIALES**

REFERENCIA: PR-SA-DGIVDA-03 Y IT-SA-DGIVDA-02

Clave:  
DT-SDS-DGPS-VIII-II

Revisión: 0

Página 13 de 31

**DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

**PUESTO**

Asistente

**JEFE INMEDIATO**

Director General de Programas  
Sociales

**PERSONAL A SU CARGO**

"Ninguno"

**FUNCIONES PRINCIPALES**

- I. Asistir al Director General de Programas Sociales;
- II. Coordinar con el Director General la agenda de actividades;
- III. Recibir memorándums y oficios de la ciudadanía u otras dependencias para conocimiento o gestión de la Dirección General;
- IV. Consultar con el Director General la correspondencia recibida para que proporcione instrucciones precisas de cada uno de ellos;
- V. Contestar en tiempo y forma cada uno de los escritos recibidos en esta Dirección General por las diferentes dependencias del Ayuntamiento, así como otras instancias;
- VI. Archivar la documentación de la Dirección General;
- VII. Entregar correspondencia a diversas dependencias;
- VIII. Elaborar escritos concernientes a la Dirección General;
- IX. Atender al público en general proporcionándoles la orientación debida sobre temas de su interés canalizándolos a las áreas de su competencia, ya sea de la Secretaría o demás dependencias que integran el Ayuntamiento;
- X. Atender las llamadas telefónicas, recados, canalizándolas al área correspondiente;
- XI. Revisar el inventario y actualizar los resguardos de la Dirección General;
- XII. Apoyar en la realización de los informes mensuales de la Dirección General;
- XIII. Apoyar en los trabajos que requiera el Director General;
- XIV. Servir como apoyo en las actividades que se desarrollen en la Dirección General;
- XV. Tramitar las solicitudes de papelería, almacenar y llevar el control;



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS**  
**SOCIALES**

REFERENCIA: PR-SA-DGlyDA-03 Y IT-SA-DGlyDA-02

Clave:  
DT-SDS-DGPS-VIII-II

Revisión: 0

Página 14 de 31

### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Asistente

#### JEFE INMEDIATO

Director General de Programas  
Sociales

#### PERSONAL A SU CARGO

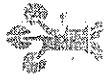
"Ninguno "

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- XVI. Realizar la entrega recepción de la Dirección General, cuando esta sea requerida;
- XVII. Enviar la documentación de trámite concluido del año transcurrido a la Dirección de Archivo Municipal en las fechas establecidas por los mismos; y
- XVIII. Las demás que le asigne o delegue el Director General o superior.



MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
Todos le damos valor



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL**  
DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS  
SOCIALES

REFERENCIA: PR-SA-DGIyDA-03 Y IT-SA-DGIyDA-02

Clave:  
DT-SDS-DGPS-VIII-HI

Revisión: 0

Página 15 de 31

## PERFIL DEL PUESTO

### PUESTO

Asistente

### ESCOLARIDAD

Licenciatura en Administración o carrera  
afín.

### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Relaciones Públicas
- Conocimiento y manejo de PC ( office )
- Manejo de grupos
- Relaciones interpersonales

### EXPERIENCIA LABORAL

1 año

### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

### ACTITUD / PERSONALIDAD

Don de mando  
Iniciativa  
Sentido de responsabilidad  
Trabajo en equipo  
Disciplina  
Creatividad  
Valores

### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio Bajo

### ESFUERZO

Mental - Físico

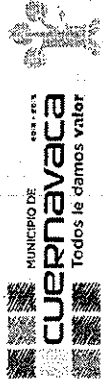


## IX. POLÍTICAS

Con el afán de servir profesionalmente a la sociedad, se establecen las siguientes políticas internas:

- a. Acatar las instrucciones del superior inmediato, conforme a lo establecido al rol de trabajo y responsabilidad de cada trabajador de la Dependencia.
- b. La documentación que se reciba deberá contener la fecha, hora y nombre de la persona que recibió; así mismo se deberá resguardarse de acuerdo al asunto que trata.
- c. Se dará un plazo de diez días para dar respuesta a los oficios que lleguen a la Dirección General de Programas Sociales.
- d. Cumplir con el horario de trabajo establecido en el Reglamento.
- e. La atención a los ciudadanos será dentro del horario establecido en la dependencia que es de 8:00 a 15:00 hrs.
- f. Encaminar todos los esfuerzos hacia una mejor imagen y proyección de la Institución.
- g. Dependiendo del evento, se realizarán los memorándums ya sea con un mes o quince días de anticipación a las dependencias involucradas, especificando fecha, hora y lugar en el que se realizará.
- h. La sinergia con otras dependencias es indispensable, por lo que mediante los medios apropiados se buscarán enlaces que nos redunden en mayor y mejores resultados.
- i. La vinculación con los programas federales de gobierno como Oportunidades, Hábitat y Rescate de Espacios Públicos se realiza en estricto apego a las Reglas y Lineamientos de Operación de cada uno ellos.





**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL  
DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS  
SOCIALES**

REFERENCIA: PR-SA-DGlyDA-03 Y IT-SA-DGlyDA-02

Clave: PR-SDS-DGPS-01

Revisión: 0

Página 17 de 31

## X PROCEDIMIENTOS

### ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

#### 1.- Propósito:

Brindar la información y asesoría que requiera la ciudadanía, relacionada con los programas que se llevan a cabo en las diferentes áreas de la Secretaría de Desarrollo Social, así como todo tipo solicitud de atención de los ciudadanos.

#### 2.- Alcance:

Todos los ciudadanos del Municipio de Cuernavaca que tengan interés en conocer los programas de trabajo de la Secretaría, o bien que requieran información de las funciones y/o actividades de las Direcciones de esta Secretaría, así como demandas que puedan ser atendidas y que estén relacionadas con cuestiones del desarrollo social de las comunidades.

#### 3.-Referencia:

Para la elaboración de este procedimiento se tomó como referencia el Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos.

#### 4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Secretario de Desarrollo Social la aprobación de este procedimiento.

Es responsabilidad del Director General de Programas Sociales la revisión y coordinación de este procedimiento.

Es responsabilidad del personal de la Dirección General de Programas Sociales el llevar a cabo las actividades descritas en este procedimiento.

#### 5.- Definiciones:

Ninguna.

#### 6.- Método de Trabajo:

- 6.1 Diagrama de Flujo.
- 6.2 Descripción de Actividades.
- 6.3 Registro de Calidad y Anexos.



MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
Todos le damos valor



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS**  
**SOCIALES**

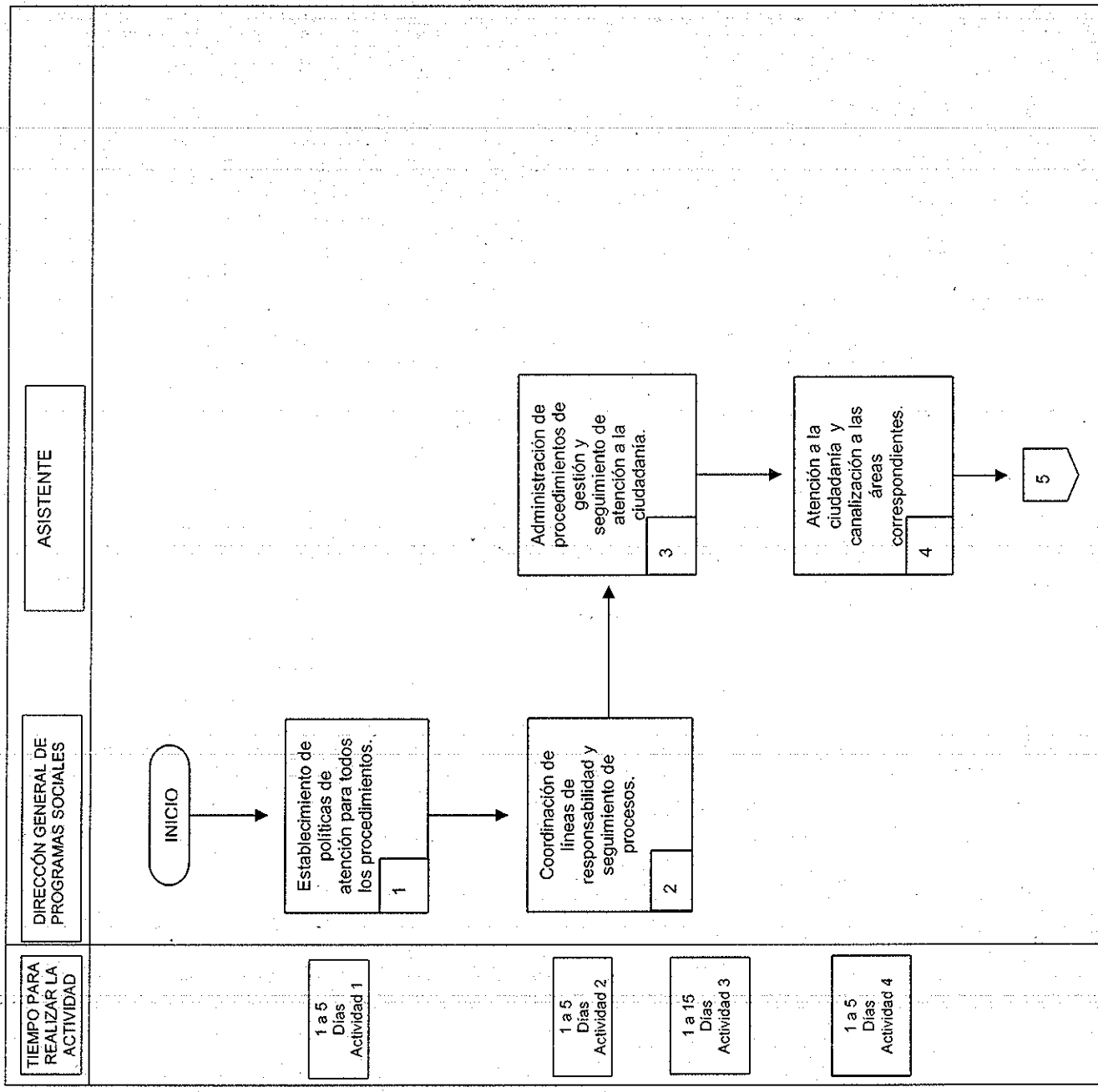
REFERENCIA: PR-SA-DGlyDA-03 Y IT-SA-DGlyDA-02

Clave: PR-SDS-DGPPS-01

Revisión: 0

Página 18 de 31

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE**  
**ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**





MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
Todos le damos valor



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS**  
**SOCIALES**

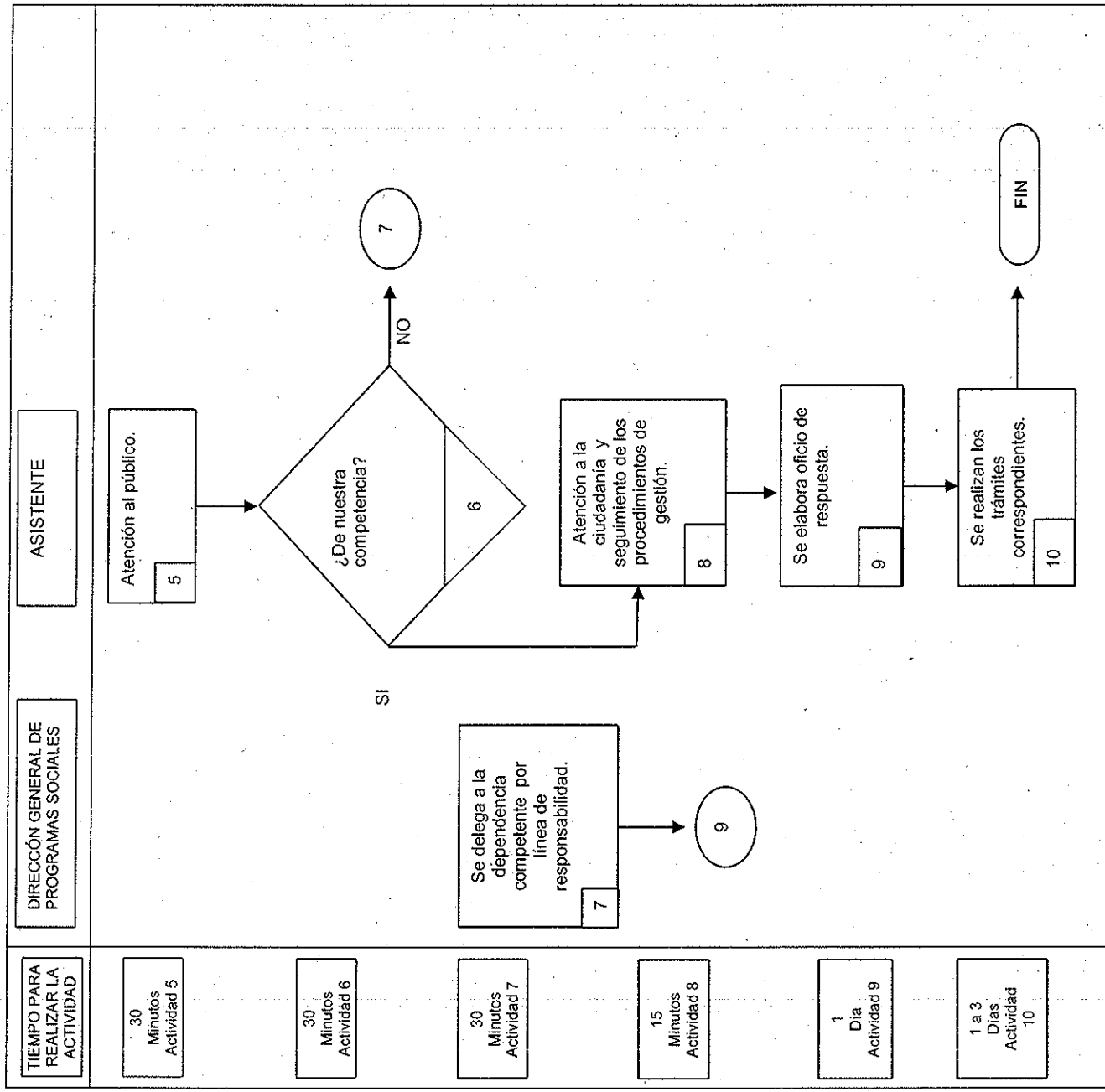
Clave: PR-SDS-DGFS-01

Revisión: 0

Página 19 de 31

REFERENCIA: PR-SA-DGlyDA-03 Y IT-SA-DGlyDA-02

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE**  
**ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**



**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Director General de Programas Sociales (DGPS)	Establecer las políticas y estrategias de atención.	
2	(DGPS)	Asignar áreas de responsabilidad y de seguimiento de procesos.	
3	Asistente (A)	Administrar procedimientos de gestión y llevar un seguimiento de la atención brindada a la ciudadanía.	
4	(A)	Atender a la ciudadanía y canalizar las solicitudes a las áreas o responsables correspondientes.	
5	(A)	Atender al público y brindar orientación de acuerdo a los requerimientos de los ciudadanos.	
6	(A)	¿Es de nuestra competencia? Sí. Ir a la actividad 10. No. Ir a la actividad 7.	



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS**  
**SOCIALES**

REFERENCIA: PR-SA-DGIyDA-03 Y IT-SA-DGIyDA-02

Clave: PR-SDS-DGPS-01

Revisión: 0

Página 21 de 31

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE**  
**ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
7	(DGPS)	Turnar al área correspondiente por no ser de su competencia.	Oficio
8	(A)	Atender a la ciudadanía y dar seguimiento a los diversos procedimientos de gestión.	
9	(A)	Elabora oficio de respuesta a los interesados.	Oficio
10	(A)	Tramitar los oficios por las vías administrativas correspondientes para dar atención en tiempo y forma a los interesados.	
11	(A)	Con esta actividad se da fin al procedimiento.	



MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
Todos te damos valor



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS**  
**SOCIALES**

REFERENCIA: PR-SA-DGIVDA-03 Y IT-SA-DGIVDA-02

Clave: PR-SDS-DGPS-01

Revisión: 0

Página 22 de 31

## PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

### REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Oficio	Dirección General de Programas Sociales	1 año

### ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	Ninguno	



## ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE CREDENCIALES DE INAPAM

### 1.- Propósito:

Otorgar a las personas adultas mayores la credencial del INAPAM, que le permita tener oportunidades de descuento en diferentes establecimientos, buscando mejorar la calidad de vida de los adultos mayores.

### 2.- Alcance:

Todos los ciudadanos del Municipio de Cuernavaca que tengan los 60 años cumplidos, que requieran el servicio de credencialización, así mismo se podrá otorgar a personas adultas mayores de otros municipios o entidades de la República Mexicana, ya que el trámite es federal.

### 3.- Referencia:

Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos.

### 4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Secretario de Desarrollo Social la aprobación de este procedimiento.  
Es responsabilidad del Director General de Programas Sociales la revisión y coordinación de este procedimiento.  
Es responsabilidad del personal de la Dirección General de Programas Sociales el llevar a cabo las actividades descritas en este procedimiento.

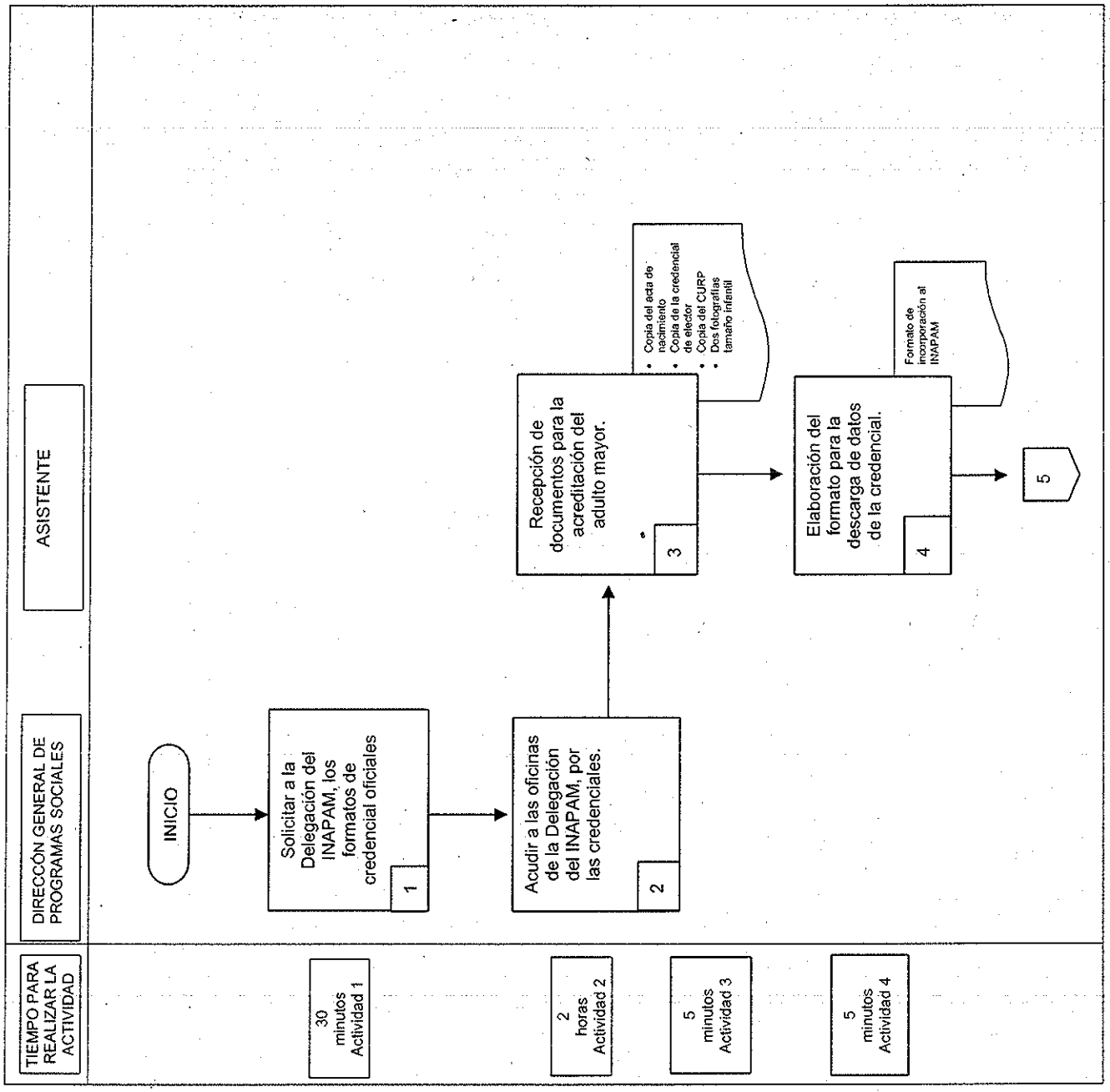
### 5.- Definiciones:

**INAPAM:** Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.

### 6.- Método de Trabajo:

- 6.1 Diagrama de Flujo.
- 6.2 Descripción de Actividades.
- 6.3 Registro de Calidad y Anexos.

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE CREDENCIALES DE INAPAM**







**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS SOCIALES**

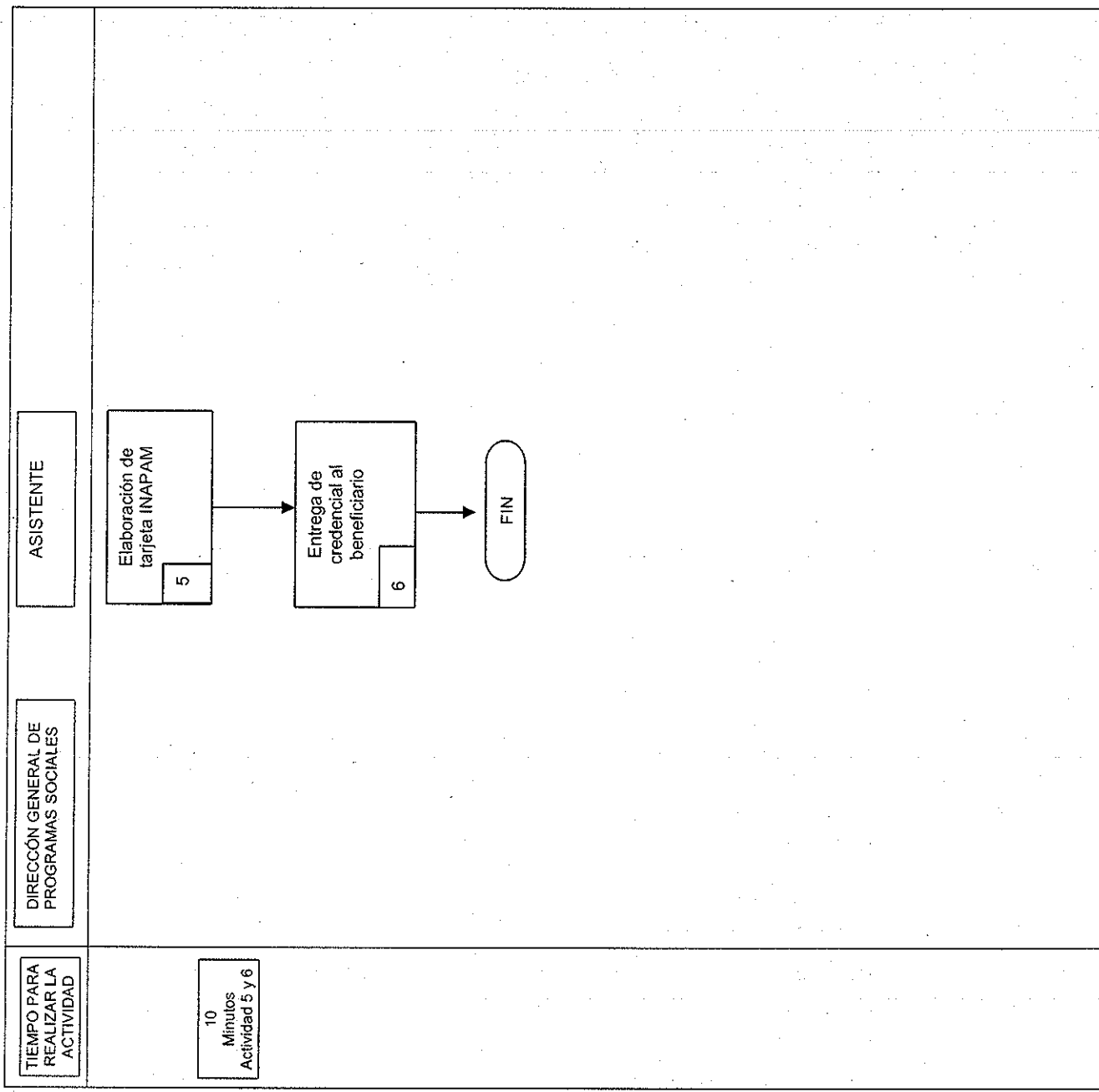
REFERENCIA: PR-SA-DGIYDA-03 Y IT-SA-DGIYDA-02

Clave: PR-SDS-DGFS-02

Revisión: 0

Página 25 de 31

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE CREDENCIALES DE INAPAM**





**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS**  
**SOCIALES**

REFERENCIA: PR-SA-DGIVDA-03 Y IT-SA-DGIVDA-02

Clave: PR-SDS-DGPS-02

Revisión: 0

Página 26 de 31

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO**  
**DE ELABORACIÓN DE CREDENCIALES DE INAPAM**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Director General de Programas Sociales (DGPS)	Solicitar a la Delegación del INAPAM, los formatos de credencial oficiales	
2	(DGPS)	Acudir a las oficinas de la Delegación del INAPAM, por las credenciales.	
3	Asistente (A)	Recepción de documentos para la acreditación del adulto mayor.	
4	(A)	Elaboración del formato para la descarga de datos de la credencial.	Formato de incorporación al INAPAM
5	(A)	Elaboración del formato para la descarga de datos de la credencial.	
6	(A)	Elaboración de tarjeta INAPAM	Credencial



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL  
DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS  
SOCIALES**

REFERENCIA: PR-SA-DGlyDA-03 Y IT-SA-DGlyDA-02

Clave: PR-SDS-DGPPS-02

Revisión: 0

Página 27 de 31

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO  
DE ELABORACIÓN DE CREDENCIALES DE INAPAM**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
7	(A)	Entrega de credencial al beneficiario	
8	(A)	Con esta actividad se da fin al procedimiento.	



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA  
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL  
DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS  
SOCIALES**

REFERENCIA: PR-SA-DGlyDA-03 Y IT-SA-DGlyDA-02

Clave: PR-SDS-DGPPS-02

Revisión: 0

Página 28 de 31

**PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE CREDENCIALES DE INAPAM  
REGISTRO DE CALIDAD**

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Formato de incorporación al INAPAM	Dirección General de Programas Sociales	1 año

**ANEXOS**

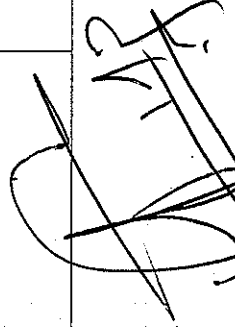
Anexo No	Documento	Clave
1	Copia de credencial de elector	
2	Copia del acta de nacimiento	
3	Copia del CURP	



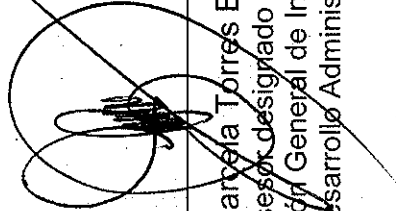
## XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN
08 de Mayo del 2013	31 de Diciembre del 2013

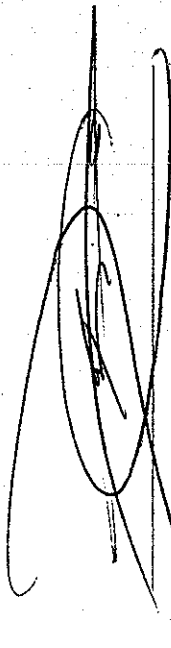
PARTICIPANTES	PUESTO
Roberto Hernández Horcasitas	Director General de Programas Sociales
Cecilia Galindo Martínez	Asistente de la Dirección General de Programas Sociales
Ricardo Díaz Vázquez	Director de Modernización Administrativa
Marcela Torres Bello	Técnico Informático



Ricardo Díaz Vázquez  
Titular de la Dirección de  
Modernización Administrativa



Marcela Torres Bello  
Asesor designado de la  
Dirección General de Informática  
y Desarrollo Administrativo



Roberto Hernández Horcasitas  
Director General de Programas Sociales  
Responsable de la elaboración del Manual de  
Organización, Políticas y Procedimientos.



MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
Todos le damos valor



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL**  
DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS  
SOCIALES

REFERENCIA: PR-SA-DGIYDA-03 Y IT-SA-DGIYDA-02

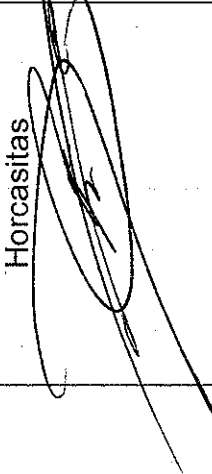
Clave:  
DT-SDS-DGFS-VIII-II

Revisión: 0

Página 31 de 31

### XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

ÁREA: DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS SOCIALES

Apartado	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia	Puesto, Nombre y Firma	Vo. Bo. de la Dirección General de Informática y Desarrollo Administrativo
Todos	Realización del Manual de la Dirección General de Programas Sociales	31/Dic./2013	Dirección General de Programas Sociales Roberto Hernández Horcasitas 	Roberto Rodolfo Soto Tapia 