

LINEAMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE AYUDAS SOCIALES A LA POBLACIÓN INDIVIDUAL

INTRODUCCIÓN

A través del Plan de Desarrollo Municipal, las autoridades de Morelia identifican retos y problemáticas mediante un proceso de participación ciudadana. Al integrar las propuestas de diversos actores sociales en los programas de gobierno, se consolida el eje estratégico "Bien Común, Igualdad y Cohesión Social". Este tiene como objetivo elevar la calidad de vida y ampliar las oportunidades de la población, priorizando a los grupos vulnerables mediante políticas públicas que combatan la pobreza y el rezago social.

Que este gobierno tiene como una de sus prioridades en materia de Bien Común, ampliar las oportunidades de los Morelianos a fin de lograr un mayor desarrollo humano y elevar la calidad de vida de su habitantes, con énfasis en los grupos vulnerables mediante el diseño e implementación de políticas públicas que fomenten el bienestar y la cohesión social, la calidad en la educación, la cultura, los valores cívicos y morales, el mejoramiento de la infraestructura social básica y el incremento del ingreso familiar.

Que este H. Ayuntamiento hará uso de sus instrumentos jurídicos y de fuerza para defender el bien común, dentro de lo que gravita el estado constitucional de derecho y con ello respetar, promover y garantizar los derechos humanos. Por lo que, para garantizar el derecho de todas aquellas personas en condiciones de pobreza, marginación y vulnerabilidad o para disminuir su condición de desventaja y necesitan acceder a los Programas o subsidios que otorgan apoyos directamente a la ciudadanía en el Municipio de Morelia, es necesario emitir las Reglas de Operación de Ayudas Sociales a la Población a cargo de la Secretaria Particular de Presidencia; mismas que contendrán las disposiciones normativas a las cuales se sujetaran dichos apoyos y fondos municipales con el objeto de otorgar transparencia y asegurar la aplicación eficiente, eficaz, oportuna y equitativa de los recursos públicos asignados a los mismos.

Con esto se brindará certeza a la población sobre los alcances y tipos de apoyo que pueden recibir, los requisitos que deben cubrir, el procedimiento que deben seguir, entre otros aspectos, que permitan atender a la población objetivo del programa.

Con base en los considerandos anteriores, se emiten las siguientes:



Reglas generales de operación para la administración y asignación de los programas de Asistencia Social.

- APOYO A VOLUNTARIOS QUE PARTICIPAN EN PROGRAMAS DEL ENTE PÚBLICO.

1. Objetivo del Programa.

El Gobierno Municipal a través de la Secretaria Particular de Presidencia invitará a ciudadanos comprometidos a sumarse al equipo de Enlaces y/o apoyo Voluntario, dicha participación será clave para construir un gobierno más cercano, eficiente y humano. Por dicha participación se erogará una remuneración económica hasta por un monto máximo establecido.

Fortalecer el vínculo entre el Ayuntamiento y la ciudadanía, agilizando la orientación de trámites y asegurando que cada persona que se acerque a la Presidencia reciba una atención digna y profesional.

2. Alcance y Modalidad.

Se buscarán perfiles dinámicos que puedan desempeñar funciones como:

Guía de Trámites: Orientar a los ciudadanos sobre requisitos y oficinas correspondientes.

Mesa de Bienvenida: Brindar la primera atención a adultos mayores o personas con discapacidad.

Apoyo en Jornadas Comunitarias: Asistir en las visitas del Gobierno Municipal a las colonias y comunidades.

Encuestas de Satisfacción: Ayudarnos a medir la calidad del servicio para seguir mejorando.

Disponibilidad de horario: 4 horas a la semana (contando con horarios flexibles).

No se requiere experiencia técnica.



3. Requisitos

Ser mayor de edad.

Ganas de servir a los demás.

Excelente actitud de trato al público.

- 3.1. Las instancias ejecutoras, serán las encargadas de llevar a cabo la recepción de los documentos para la integración del expediente y en su caso el otorgamiento de las ayudas sociales, así como el desahogo del proceso para la asignación del apoyo. Derivado de lo anterior para cualquier tipo de ayuda social se deberá contar con la siguiente documentación:
 - I. **Recepción de la solicitud dirigida al Presidente Municipal**, los interesados deberán acudir de manera personal en días y horarios hábiles a las oficinas de la Presidencia Municipal u oficialía de partes a formalizar la solicitud, la cual deberá contener la breve reseña de la situación que atraviesa, la pretensión, nombre completo, número de teléfono para poder contactarlos y presentar los demás documentos necesarios.
 - II. Copia de la credencial de elector vigente, emitida por el Órgano Electoral.
 - III. Copia del comprobante de domicilio en caso de que sea distinto al que suscribe su identificación oficial (INE), con el cual acredite la residencia en el Municipio, deberá ser reciente no mayor a tres meses de vigencia y se consideraran como válidos preferentemente recibo de agua, predial o luz.
 - IV. Realización de bitácora de actividades desempeñadas, que acrediten su asistencia como voluntariado.
 - V. Cuando el expediente haya sido recibido completamente, el Alcalde o por mandato el Secretario Particular deberá firmar con su visto bueno y se canalizara a la Coordinación Administrativa de Presidencia como área ejecutora.
 - VI. Para la entrega de los apoyos es obligatorio que los beneficiarios firmen de conformidad los recibos del apoyo.



4. Beneficios para el Voluntario

Al ser un ente gubernamental, tu participación tiene un valor:

Apoyo económico, como remuneración mensual.

Capacitación en Administración Pública: Aprenderás desde adentro cómo funciona el gobierno.

Desarrollo de Competencias: Mejora tus habilidades de comunicación, gestión de conflictos y liderazgo.

Networking: Contacto directo con diversas áreas del Ayuntamiento.

5. Proceso de Registro.

Acudirá a una entrevista a la oficina de Atención Ciudadana en la Presidencia Municipal de lunes a viernes (8:00 am - 3:00 pm).

Documentación

- Traer identificación oficial
- comprobante de domicilio.

6. Puntos claves del Desarrollo del Programa.

Acudir al proceso de Inducción, donde se recibirá una breve capacitación sobre los protocolos de atención municipal.

Se firmará un acuerdo de privacidad para el uso y protección de Datos, es vital mencionar en la capacitación que los voluntarios deben manejar la información de los ciudadanos con total confidencialidad.

7. Temporalidad.

UNICO. - Por un lapso de 06 meses hasta 12 meses.



AYUDAS SOCIALES A LA POBLACIÓN

1. OBJETIVOS

Las presentes reglas de operación tienen como objetivo general establecer las bases, términos y condiciones para la administración y asignación de las ayudas sociales que encuadren en cualquiera de los supuestos señalados al inicio del presente documento y que emanen del Despacho del Alcalde a través de la Secretaría Particular; cuya aplicación permita mejorar la condición y calidad de la población de manera inmediata, emergente y única.

Los objetivos específicos de las presentes Reglas son:

- I. Apoyar el desarrollo integral de la población del Municipio de manera prioritaria.
- II. Garantizar el derecho de acceso a los beneficios de dichas ayudas a todo aquel habitante del Municipio de Morelia, de manera prioritaria a los que se encuentren en condición de vulnerabilidad y que necesiten apoyo para mejorar su calidad de vida y resolver una situación inmediata.
- III. Brindar certeza a los solicitantes de los apoyos, sobre los tipos de beneficios que pueden recibir, los requisitos que debe cubrir y el procedimiento a seguir.
- IV. En general, impulsar el desarrollo social y el bien común de la población.

2. ALCANCE Y MODALIDAD

- 2.1. Para la atención de la población objetivo de estos apoyos y dar cumplimiento a sus objetivos se entiende por **AYUDAS SOCIALES** el apoyo a la población que permita la resolución inmediata de problemas de primera necesidad relacionados con la calidad de vida, la salud, la vivienda, la educación, la cultura, el deporte entre otros.
- 2.2. Las ayudas sociales son de alcance Municipal, y tendrán cobertura en la totalidad del Municipio y sus tenencias a través de las indicaciones recibidas del Alcalde y de acuerdo a la disponibilidad presupuestal.
- 2.3. La población objetivo de las **AYUDAS SOCIALES** se especifican en cada una de las modalidades del presente.
- 2.4. Los solicitantes de los apoyos que se ofertan a través de las ayudas sociales deberán pertenecer sin excepción a la población objetivo que se indique en las presentes Reglas.
- 2.5. En casos extraordinarios la Secretaría Particular podrá otorgar apoyos para atender personas que atraviesan situaciones particularmente extraordinarias y que requieran ayuda urgente para solventar necesidades personales que no estén contemplados en los supuestos establecidos en las presentes Reglas. La autorización será facultad exclusiva del Presidente Municipal.



autorización de apoyos extraordinarios podrá ser delegada al Titular de la Secretaría Particular, lo cual deberá quedar asentado mediante escrito firmado.

3. BENEFICIARIOS.

3.1. Para el otorgamiento de las ayudas sociales bastara que el ciudadano compruebe:

- I. Ser residente del Municipio
- II. Presente una situación de vulnerabilidad, estado o situación emergente, situación particular a resolver de manera inmediata y que garantice su estabilidad social, bien común, salud, vida e integridad física u emocional.
- III. No haber recibido algún tipo de ayuda social durante el año anterior a la fecha de solicitud de un nuevo apoyo, salvo aquellas personas que hayan recibido algún apoyo derivado de contingencias y/o casos extraordinarios.

4. REQUISITOS

4.1. Las instancias ejecutoras, serán las encargadas de llevar a cabo la recepción de los documentos para la integración del expediente y en su caso el otorgamiento de las ayudas sociales, así como el desahogo del proceso para la asignación del apoyo. Derivado de lo anterior para cualquier tipo de ayuda social se deberá contar con la siguiente documentación:

- VII. **Recepción de la solicitud dirigida al Presidente Municipal**, los interesados deberán acudir de manera personal en días y horarios hábiles a las oficinas de la Presidencia Municipal u oficialía de partes a formalizar la solicitud, la cual deberá contener la breve reseña de la situación que atraviesa, la pretensión, nombre completo, número de teléfono para poder contactarlos y presentar los demás documentos necesarios.
- VIII. Copia de la credencial de elector vigente, emitida por el Órgano Electoral.
- IX. Copia del comprobante de domicilio en caso de que sea distinto al que suscribe su identificación oficial (INE), con el cual acredite la residencia en el Municipio, deberá ser reciente no mayor a tres meses de vigencia y se consideraran como válidos preferentemente recibo de agua, predial o luz.
- X. Copia de su clave única de registro de población (CURP).
- XI. En caso de requerirse se llevará a cabo la elaboración del estudio socioeconómico respectivo a cargo de la dependencia responsable.
- XII. En el caso que aplique el o los documentos que acrediten su derecho y pretensión (evidencia fotográfica, Convocatorias y bases, recetas médicas, orden de estudios, certificados médicos, constancias de estudios, etc.)
- XIII. Si por la naturaleza del apoyo se requiere el domicilio de la persona se documentará y deberá estar firmada por el solicitante.



- 4.2. Cuando el expediente haya sido requisitado completamente el Alcalde o por mandato el Secretario Particular deberá firmar con su visto bueno y se canalizara a la Coordinación Administrativa de Presidencia como área ejecutora.
- 4.3. Para la entrega de los apoyos es obligatorio que los beneficiarios firmen de conformidad los recibos del apoyo.

5. FRECUENCIA.

- 5.1. El otorgamiento del apoyo en efectivo será de 10 a 15 días hábiles, dependiendo la carga de trabajo del área ejecutora, así como del área emisora del recurso; contados a partir de la integración completa del expediente que contiene todos los requisitos descritos en el numeral 4 de las presentes ROP.
- 5.2. En el caso de los apoyos en especie será de 3 tres días hábiles, contados a partir de la integración completa del expediente que contiene todos los requisitos descritos en el numeral 4 de las presentes ROP.

6. CARACTERÍSTICAS DE LOS APOYOS.

- 6.1. Las ayudas sociales pueden entregarse en las siguientes modalidades. –
- I. Apoyo económico (efectivo)
 - II. Especie.
- 6.2. Los tipos de apoyos serán diversos dependiendo de la necesidad del solicitante y podrán ser de índole educativo, deportivo, social, de salud, vivienda, infraestructura, entre otros supuestos.
- 6.3. Las ayudas sociales que no encuadren en los supuestos descritos con anterioridad, pero por indicación Directa del Alcalde y/o titular deban ser atendidos serán tramitados conforme las presentes ROP siempre y cuando cuenten con el visto bueno respectivo.
- 6.4. Los montos serán determinados por el Alcalde y/o en su caso el Secretario Particular y de acuerdo al estudio de cada caso y la disponibilidad presupuestal.
- 6.5. Los apoyos otorgados dentro de ayudas sociales podrán ser entregados a personas, instituciones o diversos sectores de la sociedad para propósitos sociales.
- 6.6. La temporalidad de las ayudas sociales será por única ocasión hasta haber transcurrido un mínimo de 6 meses de la última entrega en cualquiera de las dependencias de la Administración Pública que otorgue ayudas sociales o Programas diversos, con la finalidad de beneficiar a mas sectores e individuos de la población. Sin embargo, por excepción podrán otorgarse apoyos de manera recurrente con autorización previa del titular o porque situaciones específicas ameriten corto plazo el otorgamiento de otro apoyo, siempre y cuando vaya fundado y motivado mediante escrito.
- 6.7. Todos los trámites para la obtención de las ayudas sociales serán gratuitos.

A partir del siguiente numeral, las presentes reglas aplican para ambos programas.



7. DERECHOS Y OBLIGACIONES.

7.1. Las personas que pretendan acceder a las ayudas sociales que se entregan a través del Despacho de la Secretaría tendrán derecho a:

- I. Presentar la solicitud de apoyo de manera personal en caso de ser mayores de edad, o bien, a través del padre, madre o tutor en caso de que el apoyo sea requerido para un menor;
- II. Recibir información veraz y oportuna acerca de las acciones en materia de ayudas sociales;
- III. Recibir un trato digno, oportuno, respetuoso y de calidad por parte del personal que labora en la Secretaría;
- IV. Recibir íntegramente las ayudas que les hayan sido autorizados para la atención de sus necesidades específicas;
- V. Presentar quejas, denuncias o reportar algún incidente relacionado con la entrega de las ayudas sociales en el buzón establecido para tal efecto que se encuentra ubicado en las instalaciones del Despacho de la Secretaría;
- VI. Al resguardo y protección de sus datos personales en términos de lo dispuesto por la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Michoacán de Ocampo, así como de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Michoacán de Ocampo.

7.2. Las personas que hayan accedido a las ayudas sociales que se entregan a través del Despacho de la Secretaría se encuentran obligadas a:

- I. Proporcionar con veracidad la información y/o documentación comprobatoria que les sea requerida para tramitar su solicitud;
- II. Brindar desde el momento de la solicitud de apoyo, la autorización para que sus datos sean publicados en términos de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Michoacán;
- III. Conducirse con respeto y tratar con dignidad al personal de la Secretaría, y;
- IV. Acudir en el tiempo y la forma que les sea señalada para recoger las ayudas que les sean otorgadas.

7.3. En caso de que el solicitante incurra en la violación de alguna de las obligaciones establecidas en el presente artículo y, tomando en cuenta la gravedad o magnitud de la falta, perderá el derecho a recibir la ayuda que haya solicitado y se procederá



a cancelar el trámite respectivo, o bien, a hacer el reintegro respectivo a la Tesorería Municipal de las cantidades que se le hayan pretendido entregar.

8. PADRON DE BENEFICIARIOS

8.1. Las instancias ejecutoras deberán integrar un Padrón de beneficiarios de ayudas sociales, el cual deber contener por lo menos la siguiente información:

- I. Nombre completo del beneficiario
- II. Tipo de apoyo
- III. Edad
- IV. Genero
- V. Unidad territorial

8.2. Las áreas ejecutoras tienen la obligación de incluir en el Aviso de Privacidad el tratamiento que se le dará los datos personales recabados y las dependencias con las cuales existirá transferencias de datos para la elaboración de un PADRON ÚNICO DE BENEFICIARIOS.

9. INDICADORES DE EVALUACION.

9.1. Para efectos de medir cuantitativamente y cualitativamente el impacto de las acciones y la entrega de ayudas sociales, se considerarán los indicadores de desempeño vigentes integrados a la Matriz de indicadores de Resultados.

10. SEGUIMIENTO, CONTROL Y AUDITORIA.

10.1. Con el propósito de promover la mejora continua de la operación de las ayudas sociales, se aplicará una evaluación trimestral y anual de seguimiento operativo que contemple la opinión de una muestra de beneficiarios y de los sectores sociales involucrados.

10.2. Las instancias ejecutoras determinaran sus estrategias de supervisión para el seguimiento y mejora continua de la operación en sus respectivas áreas de competencia.

10.3. La información de los expedientes deberá estar debidamente archivados par atender cualquier solicitud de información de los órganos fiscalizadores.

11. TRANSPARENCIA

11.1. Será responsabilidad de las instancias ejecutoras cumplir con las obligaciones de acceso a la información y transparencia para la difusión de los términos de operación y los resultados de las ayudas sociales.

11.2. Se realizarán acciones de orientación y difusión con los beneficiarios y/o ciudadanos para garantizar la transparencia y evitar cualquier manipulación políticas de los apoyos.



11.3. Con la finalidad de prevenir el uso de los recursos públicos de los apoyos con fines particulares, partidistas y/o político electoral, las áreas involucradas en la operación de las ayudas sociales, deberán observar y atender durante los procesos electorales las medidas en la materia contenidas en las Leyes Federales y Locales aplicables, así como los acuerdos emitidos por las autoridades competentes para los procesos electorales federales, estatales y municipales.

12. QUEJAS Y DENUNCIAS

12.1. La ciudadanía en general y los beneficiarios tienen derecho a presentar quejas o denuncias sobre cualquier hecho, acto u omisión que se produzca o pueda producir daños al ejercicio de sus derechos, así como presentar sugerencias, solicitudes e inconformidades antes las instancias correspondientes; los cuales podrán presentarse a través de los siguientes medios:

- I. Por escrito; mediante escrito libre, en el cual se proporcione la información indispensable que permita dar el curso legal respectivo a cada caso, entregándose de manera directa en las oficinas de la Presidencia Municipal o en el buzón de quejas instalado en las mismas oficinas ubicadas en la calle Allende número 403, Centro, Morelia, Michoacán.
- II. Por medio electrónico; a través del correo oficial presidencia@morelia.gob.mx
- III. Por teléfono; a los números 4433229511

12.2. Las áreas ejecutoras tomaran las medidas necesarias para proporcionar a los beneficiarios la atención oportuna y eficiente de la demanda ciudadana.

13. GLOSARIO

ACUERDO: La autorización que por escrito emita el titular de la Presidencia Municipal a los apoyos y ayudas que requieran de su aprobación.

ALCALDE: Presidente Municipal de Morelia.

APOYO: ayuda ya sea de manera económica o en especie que se otorga a los solicitantes para solventar alguna necesidad específica.

AYUDA SOCIAL: mecanismo para combatir las e injusticias que dañan los derechos fundamentales de las personas y familias. De este modo, se convierte en una herramienta para que puedan vivir dignamente.

AYUNTAMIENTO: El H. Ayuntamiento Constitucional de Morelia, Michoacán;

BENEFICIARIO: aquella persona que ha recibido algún apoyo.

ESTUDIO SOCIO ECONÓMICO: valoración física que se efectuó a la persona, a fin de constatar la situación de vulnerabilidad en la que se encuentra y permite la obtención de datos.



GRUPO VULNERABLE: grupo de personas que, por sus condiciones sociales, económicas, culturales o psicológicas pueden sufrir la privación de algún derecho humano y que en general se encuentra en situación de vulnerabilidad.

INSTANCIAS EJECUTORAS: La secretaria Particular de Presidencia y la Coordinación Administrativa de Presidencia.

MARGINACIÓN: La carencia en el acceso a oportunidades sociales para los ciudadanos y sus familias que genera privaciones, riesgos y vulnerabilidades que a menudo escapan a su control y cuya reversión requiere y justifica la entrega de ayudas sociales;

MUNICIPIO: El Municipio de Morelia, Michoacán;

PADRÓN: listado oficial de las personas beneficiadas con algún apoyo.

POBREZA: condición en la que se encuentra una persona o un grupo de personas, quienes presentan al menos una carencia social y cuyo ingreso es insuficiente para adquirir los bienes y servicios que requiere para satisfacer las necesidades humanas.

POBREZA EXTREMA: condición en la que se encuentra una persona o un grupo de personas, quienes presentan tres o más carencias sociales y se encuentran por debajo de la línea de bienestar mínimo y cuyo ingreso es muy bajo.

RECURRENTE:

REGLAS DE OPERACIÓN: términos y condiciones de los apoyos

ROP: Reglas de Operación

SECRETARÍA: Secretaría Particular de Presidencia del Municipio de Morelia;

SOLICITANTE: cualquier persona, sin importar edad, genero, religión, extracto social y cultural que se encuentre en una situación de vulnerabilidad y pobreza.

TITULAR DE LA SECRETARÍA: El Secretario Particular de Presidencia.

ÚNICA: Solo y sin otro de su especie, singular.

VERIFICACIÓN: A la actividad relativa a los interventores, que consiste en constituirse en el domicilio del solicitante a efecto de llevar a cabo una inspección y estudio socio económico, que permita conocer el grado de necesidad y vulnerabilidad de los ciudadanos.

VULNERABILIDAD: Situación de riesgo en la que se puede encontrar de manera permanente o extraordinaria una persona o un grupo de personas de cualquier edad, sexo, estado civil y origen étnico se encuentran en condición de riesgo que les impida incorporarse al desarrollo y acceder a mejores condiciones de vida.

