

XV. VALIDACIÓN



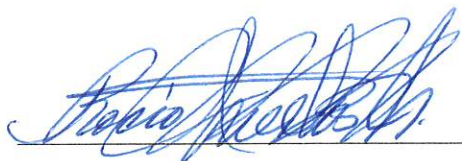
LCDO. RICARDO MORENO BASTIDA

Presidente Municipal



LCDO. EDGAR EDUARDO ESCOBAR RIVERA

Coordinador de Planeación Gubernamental,
Innovación y Buen Gobierno



MTRA. ANDREA MA. DEL ROCÍO MERLOS NÁJERA

Directora General de Bienestar

© DERECHOS RESERVADOS

Ayuntamiento de Toluca
Presidencia Municipal
Coordinación de Planeación Gubernamental, Innovación y Buen Gobierno
Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación
Departamento de Organización Métodos y Sistemas Administrativos

Plaza Fray Andrés de Castro, Edificio A, Planta Baja
Col. Centro, Toluca, México.

Teléfono: 722 226 1280
Noviembre 2025

Impreso y hecho en Toluca, México.

La reproducción total o parcial de este documento
solo se realizará mediante la autorización expresa
de la fuente y dándole el crédito correspondiente.
Primera Edición

ÍNDICE

I. PRESENTACIÓN	6
II. OBJETIVO GENERAL	7
III. DELEGACIÓN ADMINISTRATIVA.....	8
Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente.....	8
Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas.....	11
Alta de personal	17
Baja de personal	21
Locación y Montaje en Eventos.....	25
IV. UNIDAD DE DIAGNÓSTICO SOCIAL.....	29
Realización de diagnósticos	29
Análisis de regiones de pobreza y zonas de atención prioritaria para programas sociales	32
Revisión de las reglas de operación y convocatorias de los programas sociales	35
V. UNIDAD DE AMBIENTES DE PAZ	38
Comité y Capacitación de Ambientes de Paz	38
Pláticas, Talleres y Conferencias de Ambientes de Paz	41
Ferias, Eventos y Jornadas de Ambientes de Paz	44
VI. DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS SOCIALES	48
Orientación y canalización para la incorporación a los programas sociales federales y estatales	48
Programas sociales municipales.....	51
Talleres de cocina para promover alimentos saludables y establecimiento de Huertos Familiares	55
Realizar pláticas de orientación para el Bienestar Alimentario	58
VII. DEPARTAMENTO DE MEJORAMIENTO DE LA VIVIENDA	61
Vivienda para el Bienestar	61
Pláticas a ciudadanos, sobre temas de vivienda.....	74
VIII. DEPARTAMENTO DE ASUNTOS INDÍGENAS.....	77
Cursos de formación de técnicas artesanales y pláticas de derechos y autonomía para las comunidades indígenas	77

Acciones de difusión, conservación y dignificación de la lengua indígena materna	81
Promover la creación, preservación y difusión de las manifestaciones artísticas y culturales indígenas	84
IX. DIRECCIÓN DE APOYO A LA JUVENTUD RECREACIÓN Y CONVIVENCIA SOCIAL	87
Realizar pláticas sobre sexualidad integral a adolescentes	87
Premio Municipal de la Juventud	91
Campañas de prevención para atención y reducción del embarazo adolescente.....	96
X. DEPARTAMENTO DE VINCULACIÓN E IMPULSO JUVENIL	99
Pláticas de bienestar adolescente y juvenil	99
Eventos y concursos de vinculación e Impulso para la juventud	102
Transmisiones de radio y cápsulas informativas.....	105
XI. DEPARTAMENTO DE RECREACIÓN Y CONVIVENCIA SOCIAL.....	110
Ejecutar jornadas de rehabilitación y renovación en espacios públicos	110
Llevar a cabo visitas guiadas conoce tu capital	113
Realizar eventos artísticos con temas de interés juvenil	116
XII. DIRECCIÓN DE CONVIVENCIA SOCIAL, INCLUSIÓN Y NO DISCRIMINACIÓN	119
Jornadas Integrales de prevención de violencia de género.....	119
Pláticas Programa Toluca Segura, Incluyente y Prevención de la violencia	122
Eventos y Jornadas de Inclusión y no discriminación	125
XIII. DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD	128
Pláticas, capacitaciones, conferencias, foros y talleres de Inclusión y no	128
Discriminación.....	128
XIV. DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN SOCIAL Y COMUNITARIA.....	136
Conducir jornadas comunitarias para atención a la ciudadanía	136
Efectuar proyectos comunitarios	139
Impulsar eventos para fortalecer la cohesión y la prevención social	144
XV. DISTRIBUCIÓN	147

XIV. REGISTRO DE EDICIONES	148
XV. VALIDACIÓN.....	149
XVI. CRÉDITOS	150
XVII. HOJA DE ACTUALIZACIÓN	151

I. PRESENTACIÓN

El acceso a servicios públicos de calidad es un derecho fundamental de la ciudadanía y una de las principales responsabilidades de los gobiernos municipales. Su provisión, de manera continua, equitativa y eficiente, constituye un eje central que garantiza el bienestar social y elevar la calidad de vida de la población. Estos servicios reflejarán el compromiso de la administración pública con una gestión eficaz, transparente y orientada a las necesidades colectivas.

En este marco, los manuales de procedimiento representan aquellas herramientas esenciales para el fortalecimiento institucional. Su función principal es establecer de forma clara y sistemática las actividades, responsabilidades y mecanismos de operación de cada área administrativa. Contribuyendo no solo a mejorar la eficiencia operativa y la rendición de cuentas, sino también a reducir la discrecionalidad en la actualización en la actuación de las y los servidores públicos, promoviendo una gestión basada en principios de legalidad, objetividad y profesionalismo.

Conscientes de la importancia de estos instrumentos, la Secretaría del Ayuntamiento, a través de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, pone a disposición de la ciudadanía y del personal del propio Ayuntamiento de Toluca el *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Bienestar*. Este documento busca consolidar una administración pública más organizada, orientada a resultados y centrada en el servicio a la comunidad.

II. OBJETIVO GENERAL

Establecer un instrumento administrativo que sistematice y documente el funcionamiento interno de la Dirección General de Bienestar, con el propósito de mejorar la calidad, eficiencia y eficacia en la ejecución de actividades y proyectos. Lo anterior, mediante la formalización y estandarización de métodos y operaciones de trabajo que garanticen la prestación oportuna y adecuada de servicios y trámites a la población, contribuyendo así al fortalecimiento de la gestión administrativa, en estricto cumplimiento de las disposiciones legales vigentes.

III. DELEGACIÓN ADMINISTRATIVA

Nombre del Procedimiento: Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente.

Objetivo: Ejercer el presupuesto con oportunidad, eficiencia y eficacia, a fin de coadyuvar a la adecuada ejecución de las estrategias y objetivos del Plan de Desarrollo Municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

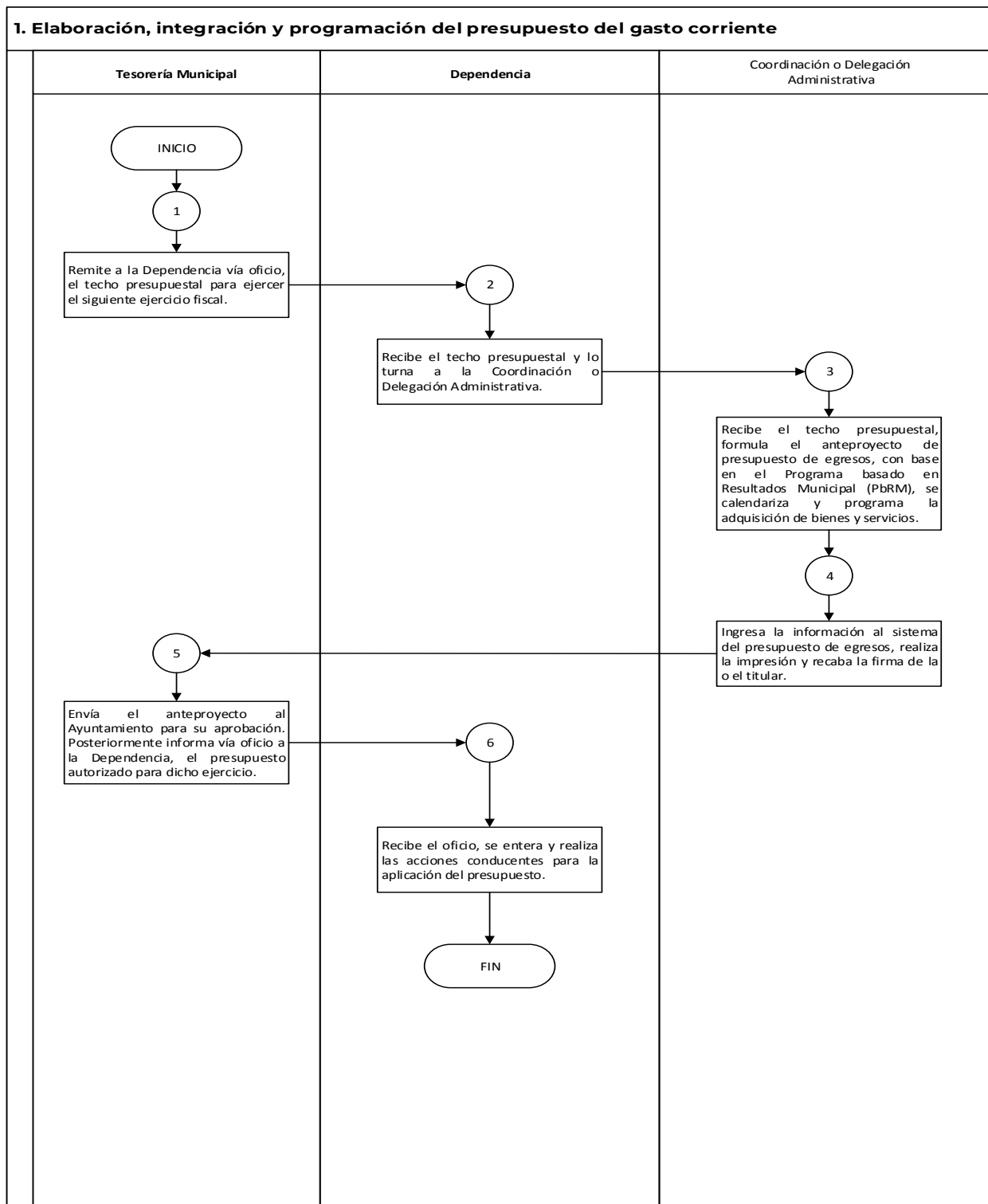
- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa analizará el presupuesto autorizado y de acuerdo con el Plan de Desarrollo Municipal integrará la propuesta de presupuesto.
- Es responsabilidad de la o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa realizar una adecuada planeación del presupuesto con apoyo de las unidades responsables.
- La asignación de los recursos se realizará bajo los principios de racionalidad y maximización del gasto.
- La Tesorería Municipal informará a la o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa las observaciones detectadas en la programación del presupuesto para su corrección.
- La Tesorería Municipal comunicará a las dependencias u órganos desconcentrados, vía oficio la asignación presupuestal definitiva.
- Es responsabilidad de la o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa, ejercer el presupuesto conforme a las actividades programadas y la calendarización programática establecida en el mismo.

1. Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Tesorería Municipal	Remite a la Dependencia vía oficio, el techo presupuestal para ejercer el siguiente ejercicio fiscal.
2	Dependencia Delegación Administrativa	Recibe el techo presupuestal y lo turna a la Coordinación o Delegación Administrativa.
3		Recibe el techo presupuestal, formula el anteproyecto de presupuesto de egresos, con base en el Programa basado en Resultados Municipal (PbRM), se calendariza y programa la adquisición de bienes y servicios.
4		Ingresa la información al sistema del presupuesto de egresos, realiza la impresión y recaba la firma de la o el titular.
5	Tesorería Municipal	Envía el anteproyecto al Ayuntamiento para su aprobación. Posteriormente informa vía oficio a la Dependencia, el presupuesto autorizado para dicho ejercicio.
6	Dependencia	Recibe el oficio, se entera y realiza las acciones conducentes para la aplicación del presupuesto.
		FIN

DIAGRAMA



Nombre del Procedimiento: **Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas**

Objetivo: Gestionar ante las instancias correspondientes, los materiales, bienes y servicios para el correcto funcionamiento de las dependencias municipales.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Coordinación o Delegación Administrativa deberá realizar las solicitudes de la compra o contratación de bienes o servicios, de acuerdo a la ejecución de los programas planteados en el Plan de Desarrollo Municipal y al presupuesto disponible.
- La compra o contratación de bienes o servicios que realice la Dirección General de Administración se sujetará a los principios de racionalidad y maximización de gasto.
- Es responsabilidad de la Coordinación o Delegación Administrativa, ejercer el presupuesto conforme a las actividades programadas y la calendarización programática establecida en el mismo.
- La Coordinación o Delegación Administrativa deberá dar cumplimiento a los mecanismos de control establecidos por la Dirección General de Administración para el seguimiento de las requisiciones.
- Las solicitudes de adquisición y de servicio, serán ingresadas de acuerdo al tipo de servicio: Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible o a la Dirección de Recursos Materiales de la Dirección General de Administración.
- La Tesorería Municipal dará a conocer los meses en que se llevará a cabo la transferencia presupuestal, así como las condiciones de la misma.
- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa deberá elaborar las solicitudes de adquisición y los órdenes de servicio en atención a la normatividad establecida vigente.
- El formato de solicitud de adecuación presupuestaria deberá contener: monto, firma, justificación, relación por clave presupuestaria y calendarización de las transferencias a realizar.
- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa es responsable de la elaboración de solicitudes de adquisición y órdenes de servicio, así como de verificar la suficiencia presupuestal de las partidas a afectar.
- La ejecución del gasto debe realizarse mediante autorización presupuestal, de lo contrario será responsabilidad de la o el servidor público, realizar compromisos sin autorización.
- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa, estará en constante comunicación con las áreas encargadas del seguimiento de solicitudes de adquisición y órdenes de servicio.

- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa será responsable de que los bienes o servicios sean recibidos de conformidad a lo solicitado.
- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa será responsable de realizar los movimientos presupuestales dentro del tiempo establecido por la Tesorería Municipal.

2. Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Coordinación o Delegación Administrativa	Recibe solicitud del área usuaria para la contratación de un servicio o la compra de un bien, la revisa y verifica que cuente con el presupuesto necesario.
2		Elabora la solicitud del estudio de mercado, a través del formato definido, el cual turna mediante oficio a la Dirección General de Administración.
3	Dirección General de Administración	Recibe la solicitud, elabora el estudio de mercado correspondiente y lo turna a la Coordinación o Delegación Administrativa solicitante.
4	Coordinación o Delegación Administrativa	Recibe estudio de mercado, revisa el formato Solicitud de Suficiencia Presupuestal para Adquisición de Bienes o Contratación de Servicios; turna ambos documentos a la Tesorería Municipal para la autorización presupuestal correspondiente.
5	Tesorería Municipal	Recibe las solicitudes de adquisición y ordenes de servicio, verifica si cuenta con suficiencia presupuestal:
6		¿Es procedente? No Devuelve a la Coordinación o Delegación Administrativa los documentos para efectuar las correcciones correspondientes.
7	Coordinación o Delegación Administrativa	Obtiene las solicitudes de adquisición y ordenes de servicio, solicita a la Tesorería Municipal mediante el formato respectivo la realización de adecuaciones presupuestales (transferencia).
8	Tesorería Municipal	Recibe, registra y revisa el tipo de adecuación y determina:
		¿Procede?
9		No Indica vía oficio a la Coordinación o Delegación Administrativa los motivos de la improcedencia.
		FIN
10		Sí Realiza los movimientos en el sistema correspondiente.
11		Sí Valida con firma y sello los documentos, posteriormente son remitidos a la Coordinación o Delegación Administrativa para su trámite respectivo.
12	Coordinación o Delegación Administrativa	Obtiene las solicitudes de adquisición y órdenes de servicio y remite mediante oficio junto con la solicitud de compra de bienes y/o servicios requeridos por su unidad administrativa a la o el titular de la Dirección General de Administración.
13	Dirección General de Administración	Recibe solicitud de compra y determina:
		¿Es procedente la solicitud?
14		No: Informa a la Delegación Administrativa solicitante los motivos de la improcedencia de la solicitud.
		FIN

No.	Responsable	Actividad
15	Dirección General de Administración	Sí: Elabora la compra o contratación de servicio e informa a la Delegación Administrativa la fecha en la que se entregarán los bienes o servicios.
16	Coordinación o Delegación Administrativa	Informa al área usuaria la fecha en la que se entregarán los bienes o servicios y da seguimiento a la recepción.
		FIN

DIAGRAMA:

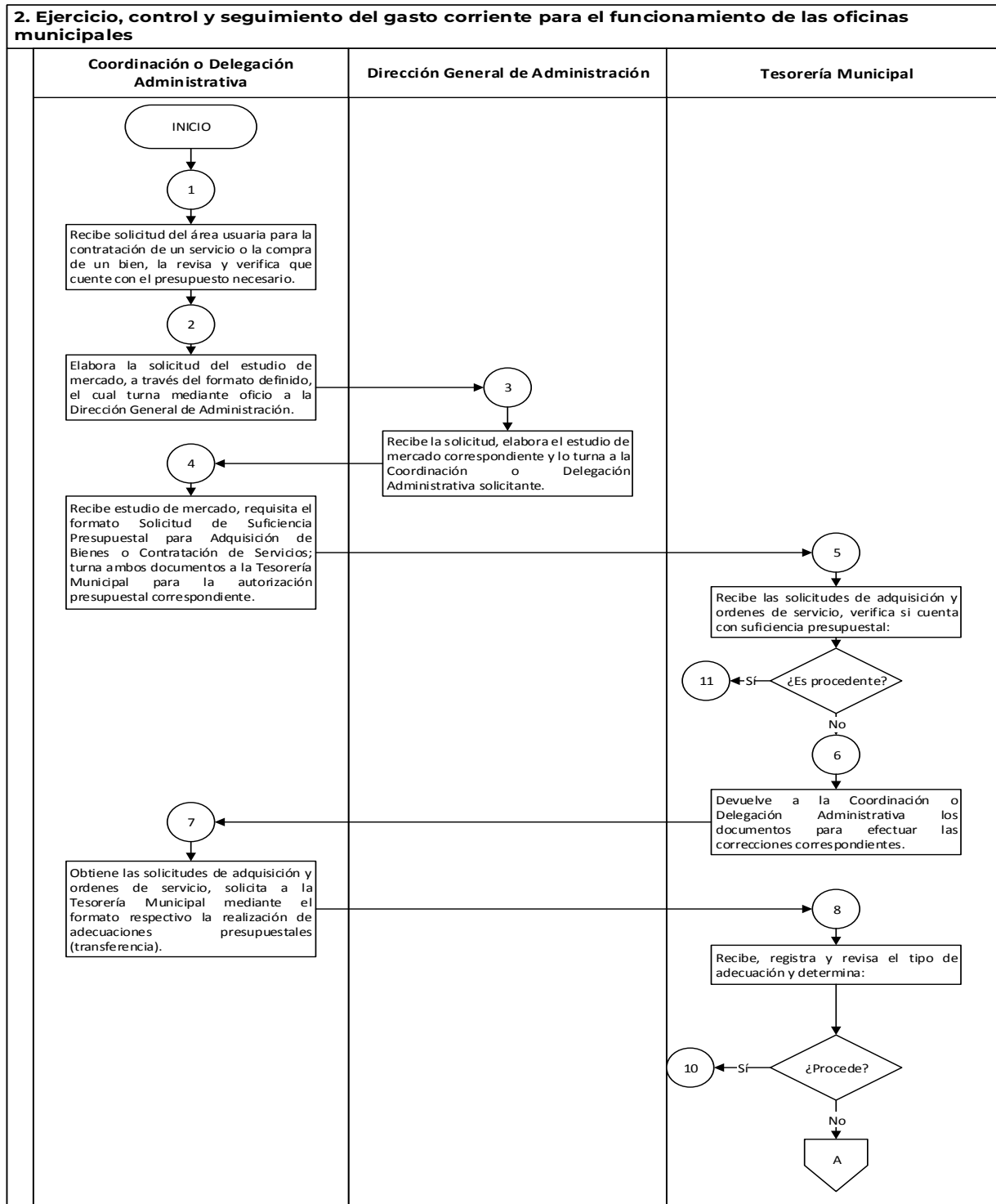
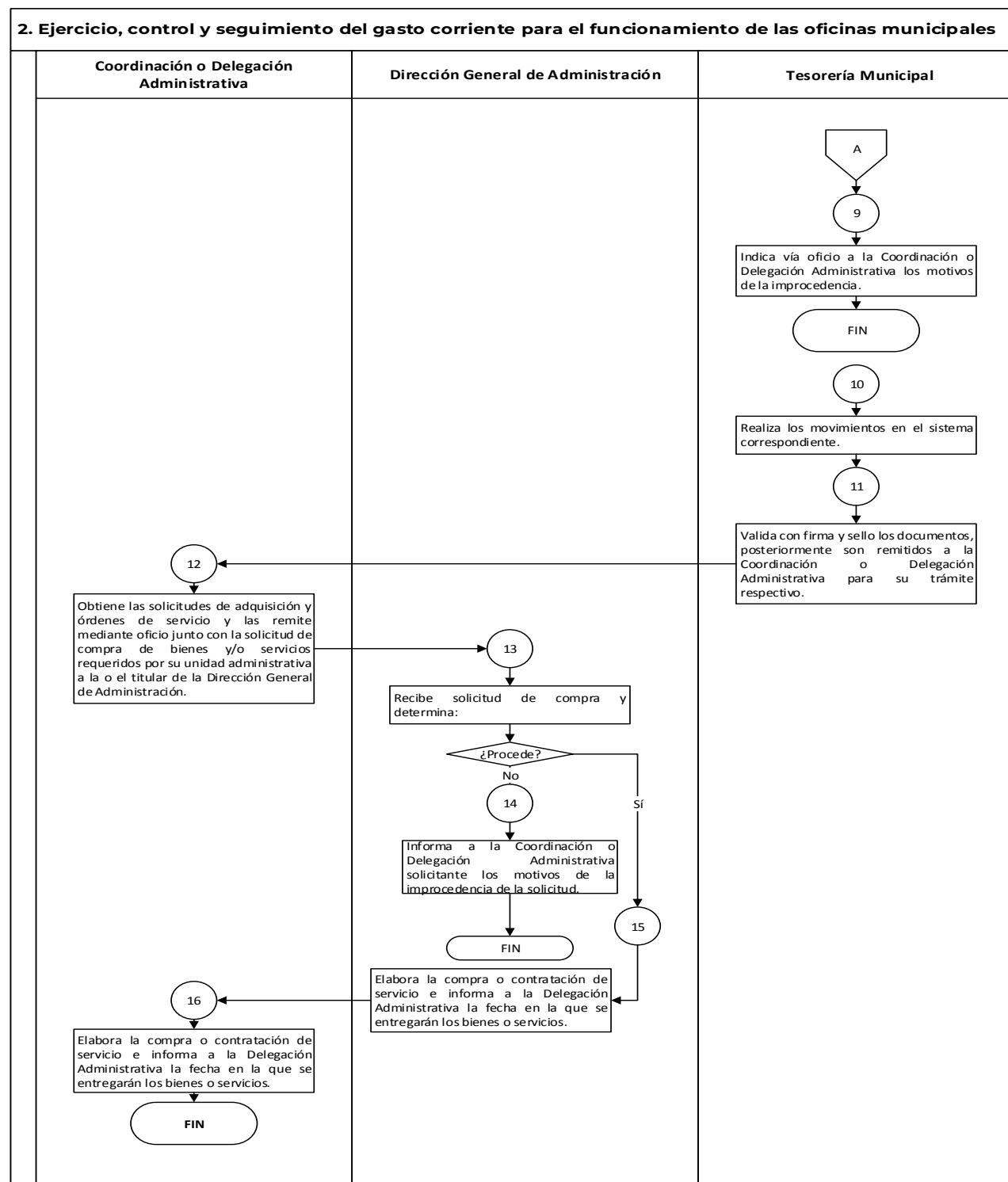


DIAGRAMA:



Nombre del Procedimiento: **Alta de personal**

Objetivo: Contratar al personal para ocupar las plazas vacantes disponibles en las áreas de la Dependencia, con el propósito de establecer la relación laboral entre la o el servidor público y el ayuntamiento.

POLÍTICAS APLICABLES

- Toda alta de personal, se deberá registrar en el “Formato Único de Personal” (FUP), el cual deberá contar con las firmas de autorización.
- Los movimientos podrán tramitarse previa autorización de la Dirección de Recursos Humanos.
- La Coordinación o Delegación Administrativa es responsable de requisitar el “Formato Único de Movimiento de Personal”, así como de recabar las firmas de autorización e integrar el expediente, el cual debe constar de:
 - Cédula de datos personales
 - Copia de acta de nacimiento de la o el interesado
 - Copia de identificación oficial vigente (credencial de elector o pasaporte)
 - Copia de la CURP
 - Copia de la Constancia de Situación fiscal Vigente.
 - Copia del comprobante del grado máximo de estudio
 - Copia de la cartilla del servicio militar nacional con liberación (personal masculino)
 - Copia de comprobante de domicilio (luz, teléfono, constancia domiciliaria expedida por una autoridad competente, entre otros) no mayor a 60 días
 - Constancia de no inhabilitación con fecha previa a la contratación
 - Copia del documento que acredite la clave del ISSEMYM, en caso de haber cotizado anteriormente (movimiento de alta, baja, credencial del ISSEMYM o recibo de pago)
 - Cédula de afiliación al ISSEMYM (en caso de no haber cotizado)
 - Aviso de situación de pensión ante el ISSEMYM
 - Movimiento de alta ISSEMYM
 - Original del certificado médico (no mayor a 30 días)
 - Solicitud de empleo y Currículum Vitae
 - Certificado expedido por la Unidad del Registro de Deudores Alimentarios Morosos
 - En su caso, Acta de entrega recepción (primera y última)
 - Cédula informativa de manifestación de bienes
 - Formato Único de Personal requisitado, firmado y con sello
 - Oficio de Petición

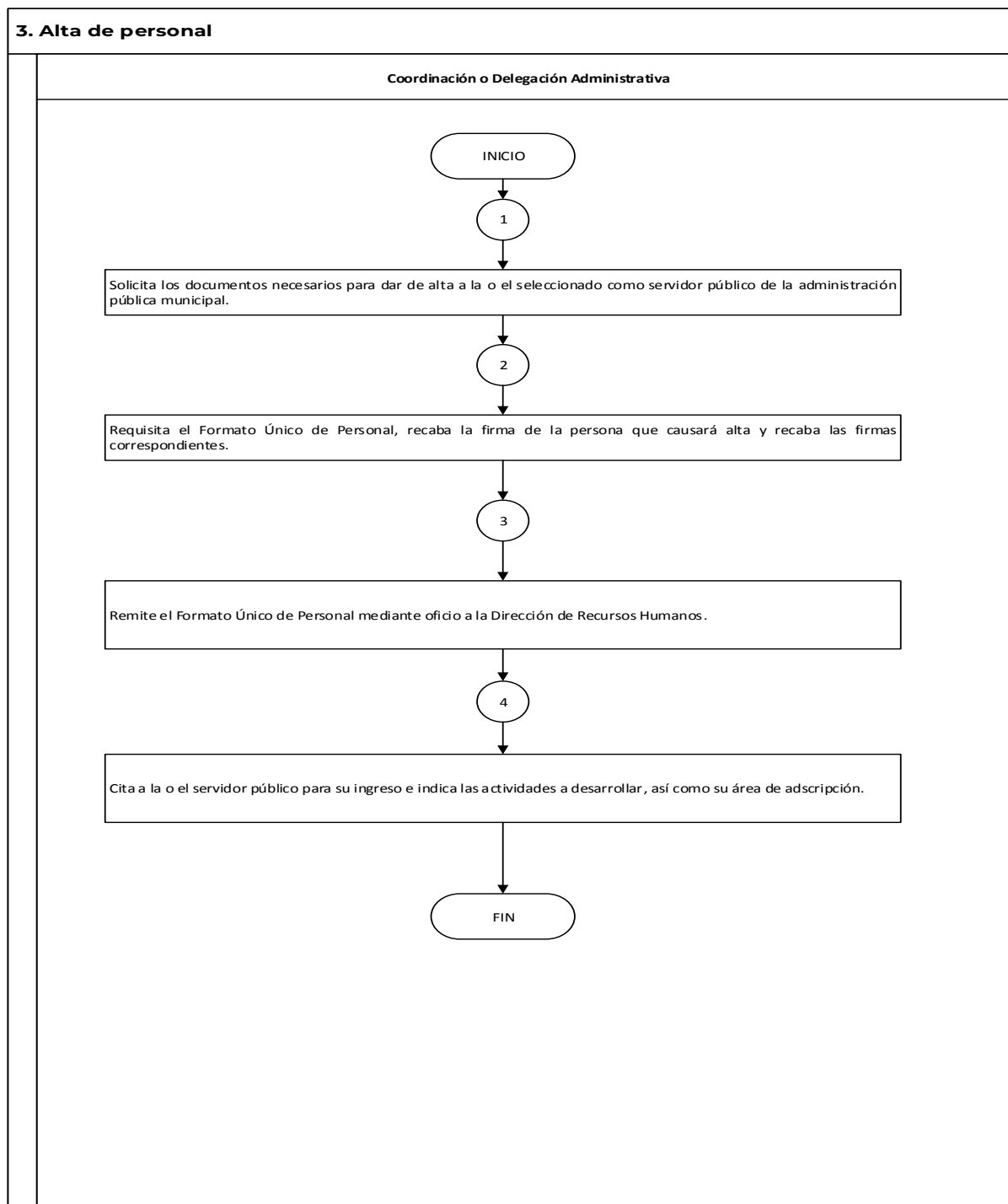
- Es responsabilidad de la o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa, presentar a la o el nuevo servidor público con su superior jerárquico inmediato y conjuntamente informarle de sus horarios y actividades a realizar.
- Las o los aspirantes a ocupar una plaza deberán requisitar “la Cédula de Datos Personales”, proporcionada por la o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa.
- Toda contratación de personal de nuevo ingreso estará sujeta a la constancia de no registro de inhabilitación que emite el sistema administrado por la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México.
- No se tramitarán los movimientos de personal que carezcan de la documentación requerida, de las autorizaciones necesarias y de la disponibilidad presupuestal correspondiente.
- La fecha de alta del personal de nuevo ingreso deberá proceder a partir del primer día hábil de la quincena.
- Los movimientos de personal se sujetarán al calendario que para tal efecto emite anualmente la Dirección General de Administración.

3. Alta de personal

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Coordinación o Delegación Administrativa	Solicita los documentos necesarios para dar de alta a la o el seleccionado como servidor público de la administración pública municipal.
2		Requisita el Formato Único de Personal, recaba la firma de la persona que causará alta y recaba las firmas correspondientes.
3		Remite el Formato Único de Personal mediante oficio a la Dirección de Recursos Humanos.
4		Cita a la o el servidor público para su ingreso e indica las actividades a desarrollar, así como su área de adscripción.
		FIN

DIAGRAMA:



Nombre del
Procedimiento: **Baja de personal**

Objetivo: Gestionar el movimiento de baja de personal de las áreas de la Dependencia con el propósito de finalizar las relaciones laborales entre la o el servidor público y el Ayuntamiento de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la o el titular de la Delegación Administrativa informar a la o el servidor público la fecha en que dejará de prestar sus servicios.
- La o el titular de la Delegación Administrativa remitirá por oficio el Formato Único de Movimiento de Personal debidamente requisitado y autorizado a la Dirección de Recursos Humanos.
- Las solicitudes de baja y la renuncia del personal que envíen las áreas deberán remitirse a la Delegación Administrativa, el mismo día que el servidor público interesado presente su renuncia voluntaria. En caso contrario será responsabilidad administrativa de las áreas el envío extemporáneo de este documento.
- La o el titular de la Delegación Administrativa es responsable de informar a la o el servidor público de su baja laboral.
- Cuando la baja sea de algún mando medio o superior, la o el titular de la Delegación Administrativa solicitará a la o el servidor público la preparación e integración del Acta de Entrega Recepción en 4 tantos, los cuales serán distribuidos de la siguiente forma: uno para el OSFEM, otro para la Contraloría Municipal, uno para la o el servidor público saliente y uno para la o el servidor público entrante.
- La o el mando medio o superior que deba preparar la entrega recepción, deberá gestionar ante las instancias correspondientes, la emisión a su nombre de las constancias de no adeudo económico; patrimonial y documental.
- La o el titular de la Delegación Administrativa es responsable de informar a la Órgano Interno de Control Municipal, a la Dirección de Servicios Generales y a las o los servidores públicos entrante y saliente la hora y fecha en la que se llevará a cabo la entrega recepción.
- La o el titular de la Delegación Administrativa es responsable de atestiguar que la entrega recepción se realice conforme lo establece la normatividad aplicable.
- Los movimientos de personal se sujetarán al calendario que para tal efecto emite anualmente la Dirección General de Administración.

4. Baja de personal

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Coordinación o Delegación Administrativa	Informa al personal su situación laboral, ya sea por oficio o de forma personal.
2		Informa mediante oficio al Departamento de Control Patrimonial de la baja del personal, para la entrega de los resguardos de los bienes de la o el servidor público.
		¿Es mando medio o superior?
3		Sí: Envío oficio a la Contraloría Municipal, en el que notifica el movimiento y solicita usuario y contraseña del Sistema de Control de Recursos en Entidades Gubernamentales (CREG).
4	Órgano Interno de Control Municipal	Recibe el oficio, agenda el acto de entrega recepción, genera usuario y contraseña y notifica por oficio al servidor público.
5	Servidor Público	Recibe los oficios de la Coordinación o Delegación Administrativa y del Órgano Interno de Control Municipal. Solicita por oficio las constancias a la Secretaría del Ayuntamiento, Dirección General de Administración y Tesorería Municipal.
6	Secretaría del Ayuntamiento/ Dirección General de Administración/ Tesorería Municipal	Emiten las constancias y las remite al servidor público
7	Servidor Público	Recibe las constancias y procede a preparar la entrega recepción en el Sistema CREG.
8		Realizan, en la fecha y hora acordada, el acto de entrega recepción y entrega de los bienes muebles en presencia del Órgano Interno de Control Municipal, firmando los documentos correspondientes.
		Fin
9	Departamento de Control Patrimonial	No: Recepción de oficios para llevar a cabo la gestión de ajustes en el sistema a los bienes del personal pertinente a esta Dirección.
10	Coordinación o Delegación Administrativa	Se requisita el Formato Único de Movimiento de Personal para la baja y se remite por oficio a la Dirección de Recursos Humanos, acompañado de la renuncia.
		FIN

DIAGRAMA:

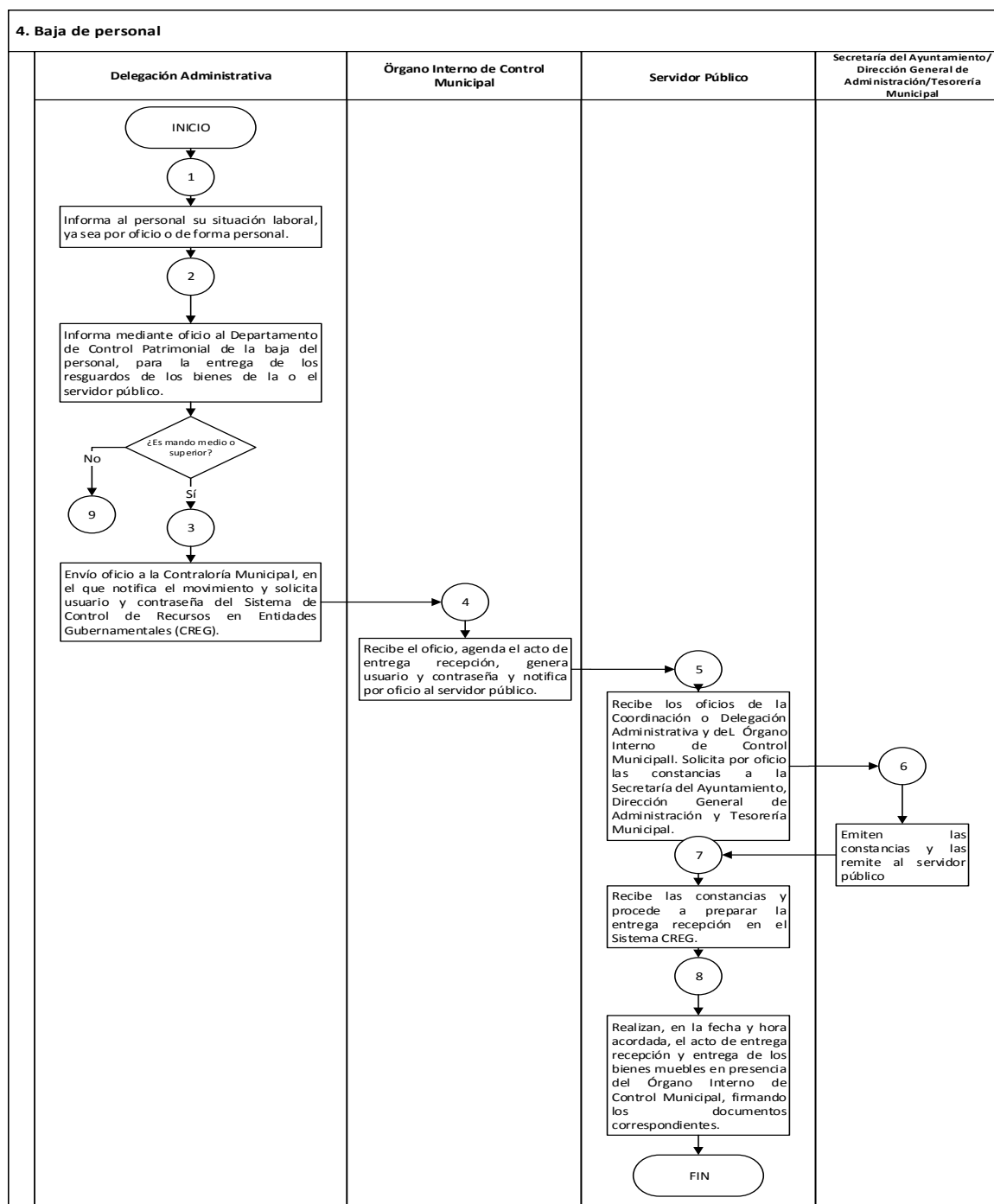
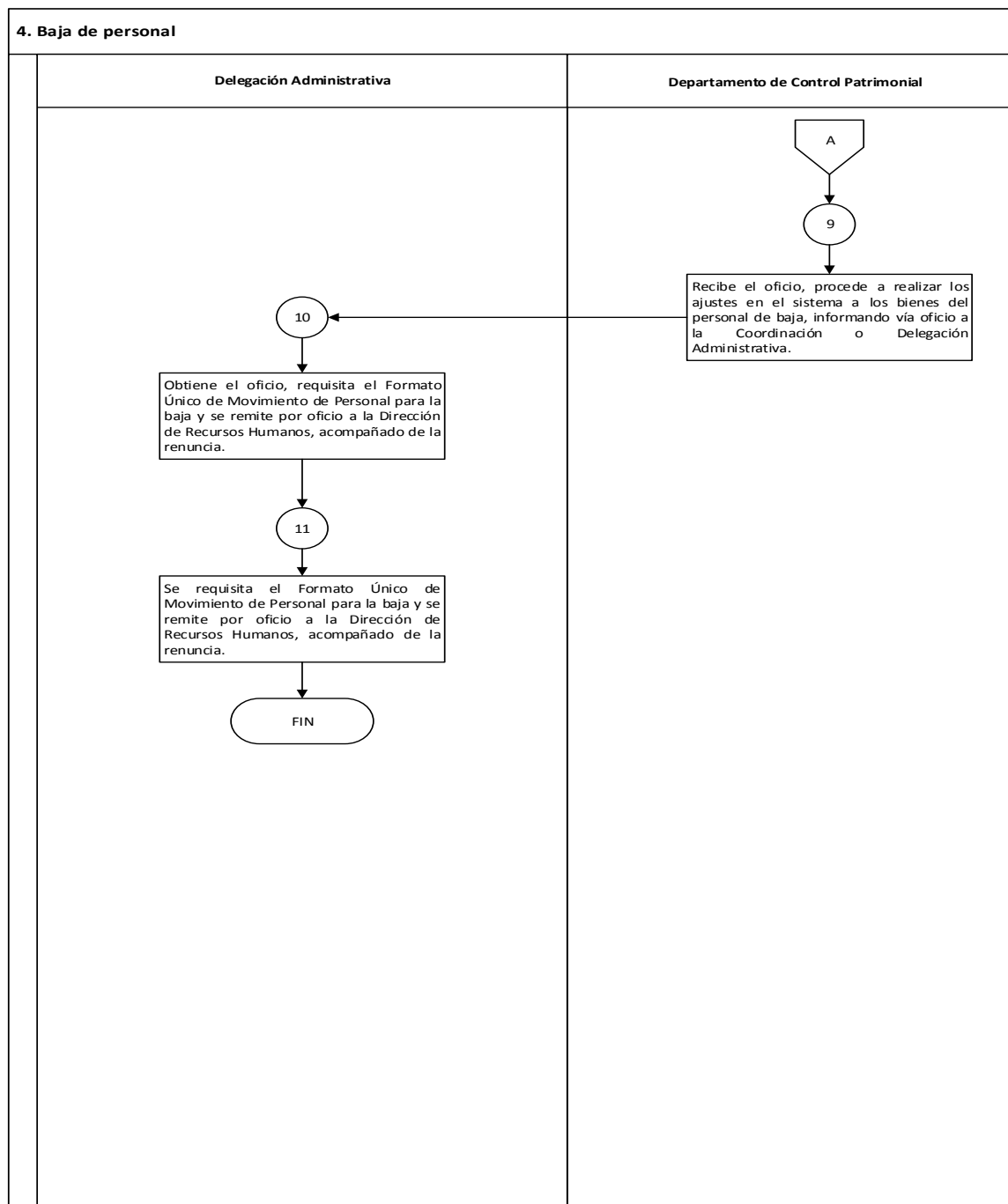


DIAGRAMA:



**Nombre del
Procedimiento:**

Locación y Montaje en Eventos

Objetivo:

Atender las solicitudes de apoyo para la organización de eventos; por parte de las autoridades auxiliares y otras organizaciones de la sociedad civil; así como mantener en buenas condiciones el equipo y material requeridos.

POLÍTICAS APLICABLES

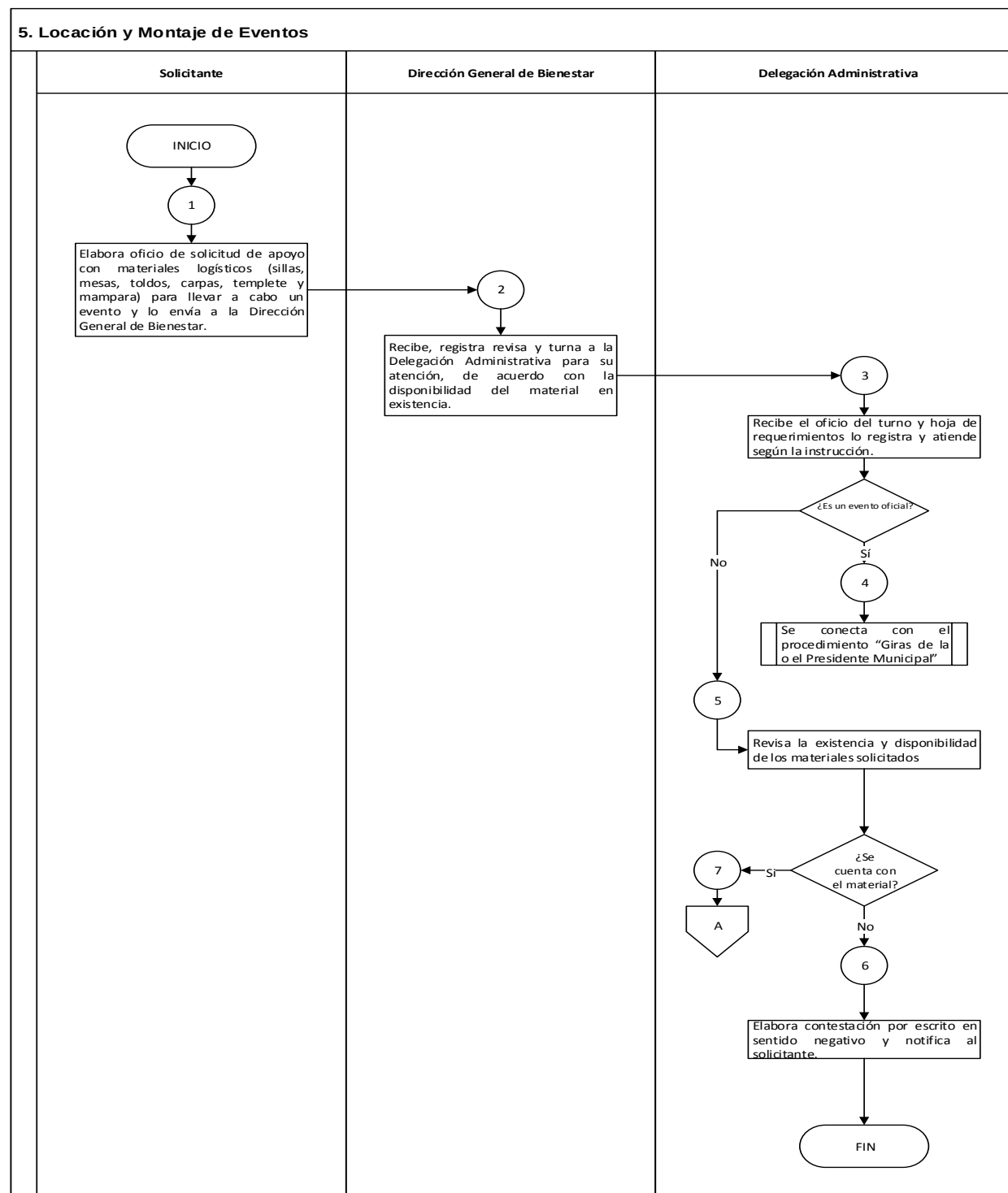
- Se entiende por eventos oficiales aquellos donde asiste la o el Presidente Municipal y no oficiales cuando no se cuenta con su presencia.
- La solicitud de apoyo para eventos deberá presentarse mediante escrito, el otorgamiento dependerá de la disponibilidad de los materiales requeridos.
- Los materiales con los que cuenta la Dirección General de Bienestar y que podrán facilitarse al solicitante consisten en: audio, sillas, mesas, toldos, carpas.
- La Dirección General de Bienestar gestiona la solicitud de materiales como templete y mampara, mediante oficio dirigido a la Dirección General de Administración.
- La Dirección de Administración emite la respuesta favorable o no favorable; en caso de autorización, El Departamento de Locación y Montaje de eventos especiales se encarga del traslado e instalación del material en el lugar donde se llevará el evento.
- Las solicitudes deberán presentarse con una anticipación de 10 a 20 días previos al evento para ser agendado y considerar la cantidad de materiales, equipos dispuestos y existentes.
- Las solicitudes y apoyos urgentes, solo se atenderán si se presentan con 24 horas de anticipación.

5. Locación y Montaje en Eventos

Descriptivo:

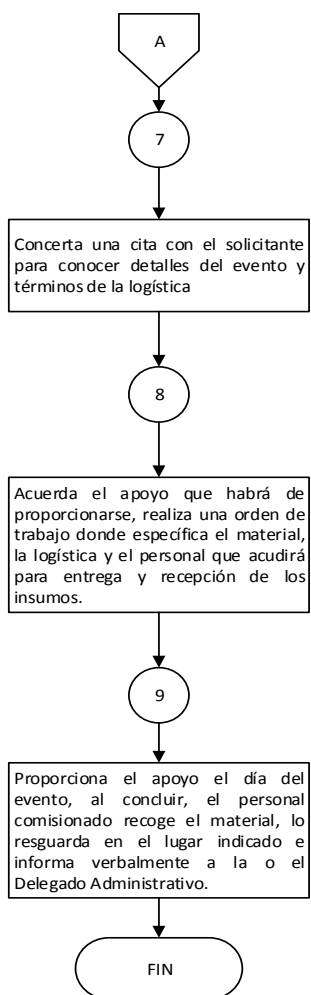
No.	Responsable	Actividad
1	Solicitante	Elabora oficio de solicitud de apoyo con materiales logísticos (sillas, mesas, toldos, carpas, templete y mampara) para llevar a cabo un evento y lo envía a la Dirección General de Bienestar.
2	Dirección General de Bienestar	Recibe, registra revisa y turna a la Delegación Administrativa para su atención, de acuerdo con la disponibilidad del material en existencia.
3	Delegación Administrativa	Recibe el oficio del turno y hoja de requerimientos lo registra y atiende según la instrucción.
		¿Es un evento oficial?
4		Si: Se conecta con el procedimiento "Giras de la o el Presidente Municipal"
5		No: Revisa la existencia y disponibilidad de los materiales solicitados.
		¿Se cuenta con el material?
6		No: Elabora contestación por escrito en sentido negativo y notifica al solicitante.
		FIN
7		Si: Acuerda una cita con el solicitante para conocer detalles del evento y términos de la logística.
8		Acuerda el apoyo que habrá de proporcionarse, realiza una orden de trabajo donde especifica el material, la logística y el personal que acudirá para entrega y recepción de los insumos.
9		Proporciona el apoyo el día del evento, al concluir, el personal comisionado recoge el material y lo resguarda en el lugar indicado e informa verbalmente a la o el Delegado Administrativo.
		FIN.

DIAGRAMA:



Locación y Montaje de Eventos

Delegación Administrativa



IV. UNIDAD DE DIAGNÓSTICO SOCIAL

Nombre del Procedimiento: **Realización de diagnósticos**

Objetivo:

Establecer una síntesis descriptiva, una interpretación y evaluación de las carencias sociales y de la situación social, previa a un proyecto o programa de la Dirección General de Bienestar, mediante la recopilación y trato de información estadística del Municipio de Toluca con la finalidad de diseñar las operaciones y acciones que permiten enfrentar los problemas y necesidades detectados.

POLÍTICAS APLICABLES

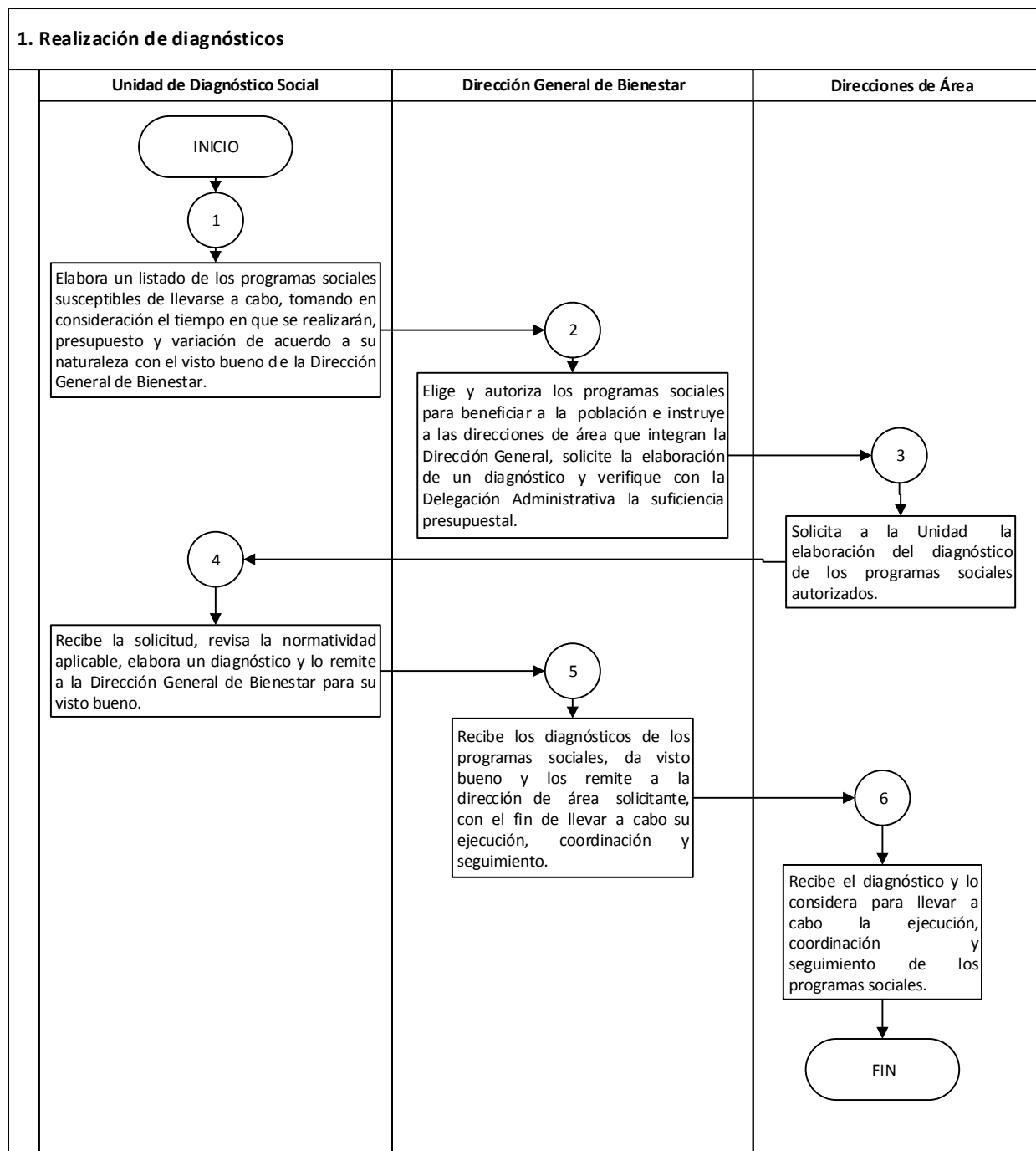
- El Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) será la fuente oficial de la información por localidad y AGEB en cuanto al territorio, la población y economía, permitiendo dar a conocer las características de nuestro municipio y ayudar a la toma de decisiones.
- La Secretaría de Bienestar será quien emite el Informe anual sobre la situación de pobreza y rezago social, con el objetivo de orientar la toma de decisiones con un panorama general sobre la población, condición de pobreza, marginación, rezago social y necesidades de la población; así como la definición de las zonas de atención prioritaria.
- La Secretaría General del Consejo Nacional de Población (CONAPO) será quien emita la información oficial por localidad y AGEB del índice de marginación urbana, con la finalidad de observar y analizar la desigualdad en la participación del proceso de desarrollo social.
- El Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) será la fuente oficial de información sobre la política social y la medición de la pobreza en el municipio, proporcionando datos confiables que fortalezcan la toma de decisiones en materia de desarrollo social.
- El Bando Municipal de Toluca, Título Cuarto: Del Bienestar Social y Comunitario menciona en el Capítulo Primero del Combate a la Marginación, Artículo 56; El Municipio diseñará, instrumentará y evaluará campañas de concientización, políticas y programas destinados a impulsar el desarrollo económico y combatir la marginación, dando preferencia a las Zonas de Atención Prioritaria. En coordinación con organizaciones e instituciones públicas y privadas, promoverá acciones, obras y servicios que se relacionen con el desarrollo económico, el bienestar social, abasto alimentario y la propagación de una cultura del desarrollo comunitario.

1. Realización de diagnósticos

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Unidad de Diagnóstico Social	Elabora un listado de los programas sociales susceptibles de llevarse a cabo, tomando en consideración el tiempo en que se realizarán, presupuesto y variación de acuerdo a su naturaleza con el visto bueno de la Dirección General de Bienestar.
2	Dirección General de Bienestar	Elige y autoriza los programas sociales para beneficiar a la población e instruye a las direcciones de área que integran la Dirección General, solicite la elaboración de un diagnóstico y verifique con la Delegación Administrativa la suficiencia presupuestal.
3	Direcciones de Área	Solicitan a la Unidad la elaboración de diagnóstico de los programas sociales autorizados.
4	Unidad de Diagnóstico Social	Recibe la solicitud, revisa la normatividad aplicable, elabora un diagnóstico y lo remite a la Dirección General de Bienestar para su visto bueno.
5	Dirección General de Bienestar	Recibe los diagnósticos de los programas sociales, da visto bueno y los remite a la dirección de área solicitante, con el fin de llevar a cabo su ejecución, coordinación y seguimiento.
6	Direcciones de Área	Recibe el diagnóstico y lo considera para llevar a cabo la ejecución, coordinación y seguimiento de los programas sociales.
		FIN

DIAGRAMA:



Nombre del Procedimiento: **Análisis de regiones de pobreza y zonas de atención prioritaria para programas sociales**

Objetivo: Orientar a las direcciones de área que integran la Dirección General de Bienestar para que ejecuten los programas sociales en regiones de pobreza y zonas de atención prioritaria del Municipio de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

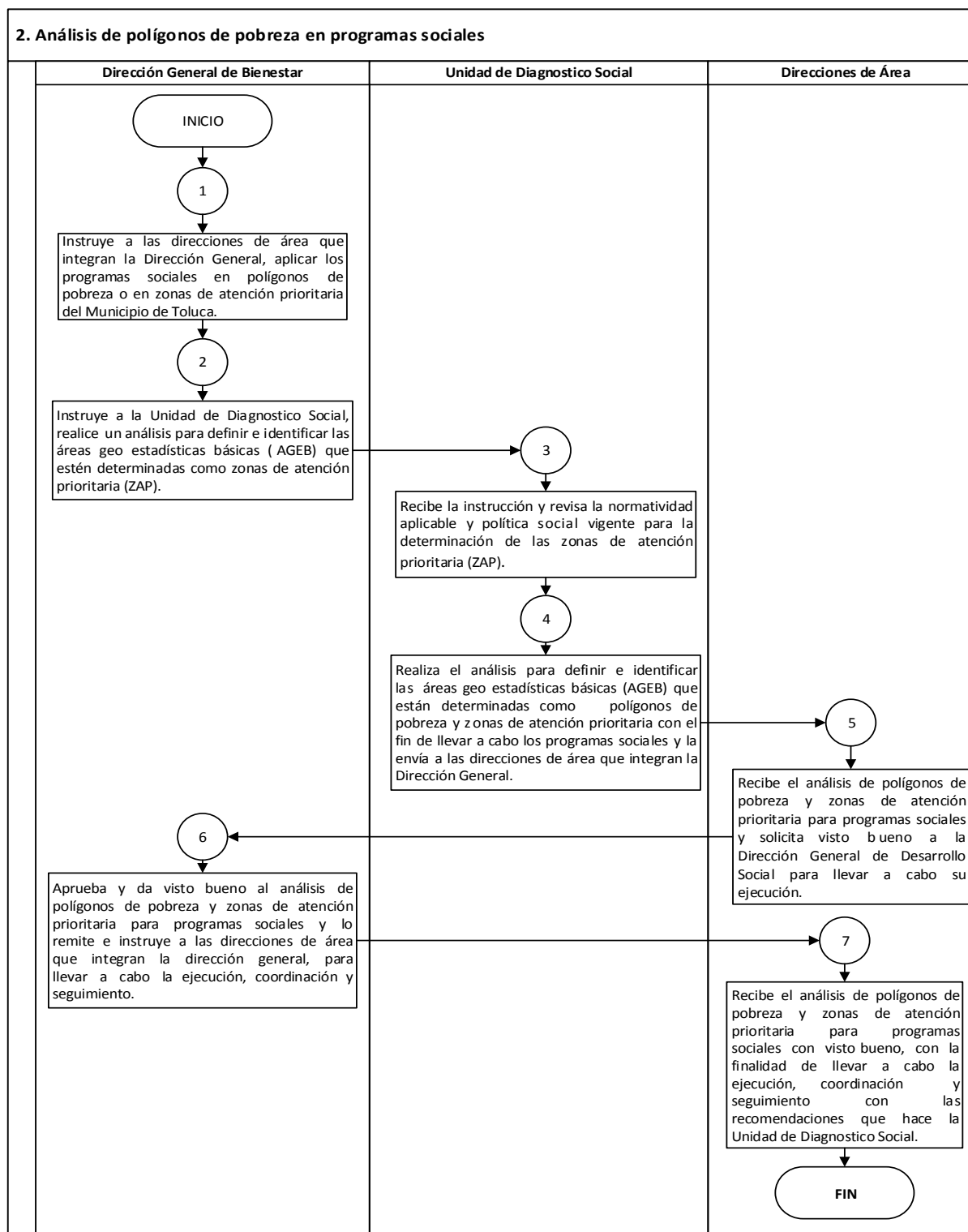
- El Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) será la entidad responsable de determinar las áreas o regiones cuya población presenta índices de pobreza, marginación y rezago, información para la planeación, seguimiento y evaluación de políticas públicas orientadas al bienestar social
- La Secretaría de Bienestar será responsable de dar a conocer los instrumentos de política social y los procedimientos utilizados para la determinación de las Zonas de Atención Prioritaria (ZAP), áreas urbanas o rurales con altos índices de pobreza y marginación, que permiten orientar la planeación y la inversión de programas sociales en favor de los grupos más vulnerables.
- El Sistema de Información Social Georreferenciada (SISGE) es una plataforma en línea que permite consultar y visualizar información estadística y geográfica de distintas fuentes, incluyendo datos censales y de programas sociales, facilitando el análisis de las condiciones socioeconómicas y demográficas de la población, la focalización de beneficiarios y la cobertura de los programas sociales
- La Dirección General de Bienestar establecerá la prioridad en la aplicación de los programas sociales, orientando recursos hacia la población más vulnerable según los datos de pobreza, marginación y Zonas de Atención Prioritaria.
- El Bando Municipal de Toluca, Título Cuarto: Del Bienestar Social y Comunitario menciona en el Capítulo Primero del Combate a la Marginación, Artículo 56; El Municipio diseñará, instrumentará y evaluará campañas de concientización, políticas y programas destinados a impulsar el desarrollo económico y combatir la marginación, dando preferencia a las Zonas de Atención Prioritaria. En coordinación con organizaciones e instituciones públicas y privadas, promoverá acciones, obras y servicios que se relacionen con el desarrollo económico, el bienestar social, abasto alimentario y la propagación de una cultura del desarrollo comunitario.

2. Análisis de polígonos de pobreza y zonas de atención prioritaria para programas sociales

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Dirección General de Bienestar	Instruye a las direcciones de área que integran la Dirección General, aplicar los programas sociales en polígonos de pobreza o en zonas de atención prioritaria del Municipio de Toluca.
2		Instruye a la Unidad de Diagnostico Social, realice un análisis para definir e identificar las áreas geo estadísticas básicas (AGEB) que estén determinadas como zonas de atención prioritaria (ZAP).
3	Unidad de Diagnóstico Social	Recibe la instrucción y revisa la normatividad aplicable y política social vigente para la determinación de las zonas de atención prioritaria (ZAP).
4		Realiza el análisis para definir e identificar las áreas geo estadísticas básicas (AGEB) que están determinadas como polígonos de pobreza y zonas de atención prioritaria con el fin de llevar a cabo los programas sociales y la envía a las direcciones de área que integran la Dirección General de Bienestar.
5	Direcciones de Área	Recibe el análisis de polígonos de pobreza y zonas de atención prioritaria para programas sociales y solicita visto bueno a la Dirección General de Bienestar para llevar a cabo su ejecución.
6	Dirección General de Bienestar	Aprueba y da visto bueno al análisis de polígonos de pobreza y zonas de atención prioritaria para programas sociales y lo remite e instruye a las direcciones de área que integran la dirección general, para llevar a cabo la ejecución, coordinación y seguimiento.
7	Direcciones de Área	Recibe el análisis de polígonos de pobreza y zonas de atención prioritaria para programas sociales con visto bueno, con la finalidad de llevar a cabo la ejecución, coordinación y seguimiento con las recomendaciones que hace la Unidad de Diagnostico Social.
		FIN

DIAGRAMA:



Nombre del Procedimiento: **Revisión de las reglas de operación y convocatorias de los programas sociales**

Objetivo: Revisar el contenido, diseño y aplicación de las reglas de operación y/o convocatorias, de los programas sociales de la Dirección General de Bienestar, para garantizar que cumplan con los objetivos, con el fin de asegurar una aplicación eficiente, eficaz, equitativa y transparente de los recursos públicos.

POLÍTICAS APLICABLES

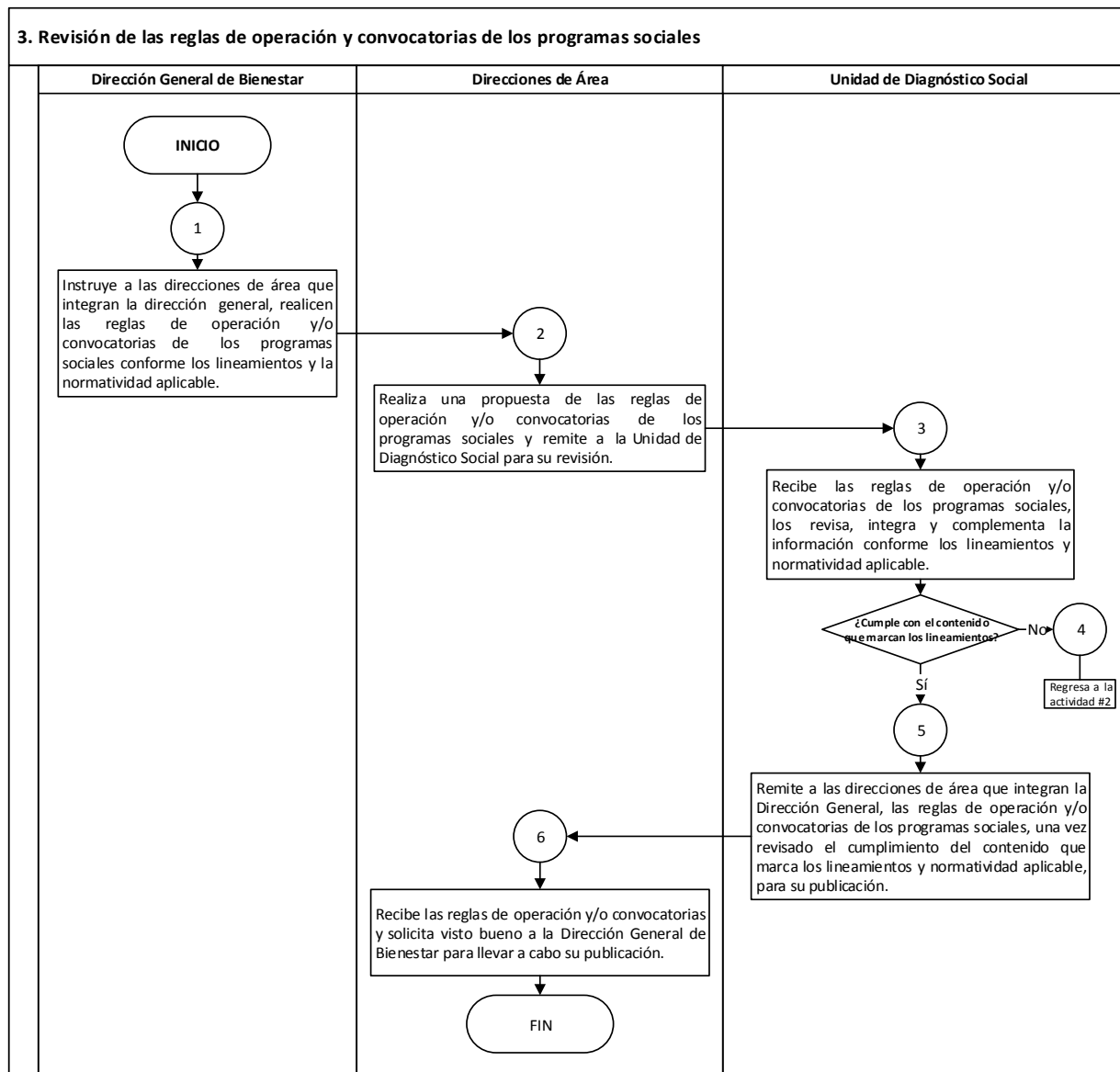
- El artículo 3° fracción XI de la Ley de Desarrollo Social del Estado de México establece el contenido mínimo de las reglas de operación.
- Las reglas de operación deberán ser publicadas en el portal de Información Pública de Oficio Mexiquense (IPOMEX).
- El Bando Municipal de Toluca, Título Cuarto: Del Bienestar Social y Comunitario menciona en el Capítulo Primero del Combate a la Marginación, Artículo 56; El Municipio diseñará, instrumentará y evaluará campañas de concientización, políticas y programas destinados a impulsar el desarrollo económico y combatir la marginación, dando preferencia a las Zonas de Atención Prioritaria. En coordinación con organizaciones e instituciones públicas y privadas, promoverá acciones, obras y servicios que se relacionen con el desarrollo económico, el bienestar social, abasto alimentario y la propagación de una cultura del desarrollo comunitario.

3. Revisión de las reglas de operación y convocatorias de los programas sociales

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Dirección General de Bienestar	Instruye a las direcciones de área que integran la dirección general, realicen las reglas de operación y/o convocatorias de los programas sociales conforme los lineamientos y la normatividad aplicable.
2	Direcciones de Área	Realiza una propuesta de las reglas de operación y/o convocatorias de los programas sociales y remite a la Unidad de Diagnóstico Social para su revisión.
3	Unidad de Diagnóstico Social	Recibe las reglas de operación y/o convocatorias de los programas sociales, los revisa, integra y complementa la información conforme los lineamientos y normatividad aplicable.
		¿Cumple con el contenido que marcan los lineamientos?
4		No: Regresa a la actividad #2
5	Unidad de Diagnóstico Social	Sí: Remite a las direcciones de área que integran la Dirección General, las reglas de operación y/o convocatorias de los programas sociales, una vez revisado el cumplimiento del contenido que marca los lineamientos y normatividad aplicable, para su publicación.
6	Direcciones de Área	Recibe las reglas de operación y/o convocatorias y solicita visto bueno a la Dirección General de Bienestar para llevar a cabo su publicación.
		FIN

DIAGRAMA:



V. UNIDAD DE AMBIENTES DE PAZ

Nombre	del	Comité y Capacitación de Ambientes de Paz
Procedimiento:		
Objetivo:	Establecer el procedimiento mediante el cual la Unidad de Ambientes de Paz coordina, formaliza y registra la instalación de los Comités de Ambientes de Paz en comunidades, instituciones o localidades del municipio de Toluca, promoviendo la participación ciudadana y la cultura de paz.	

POLÍTICAS APLICABLES

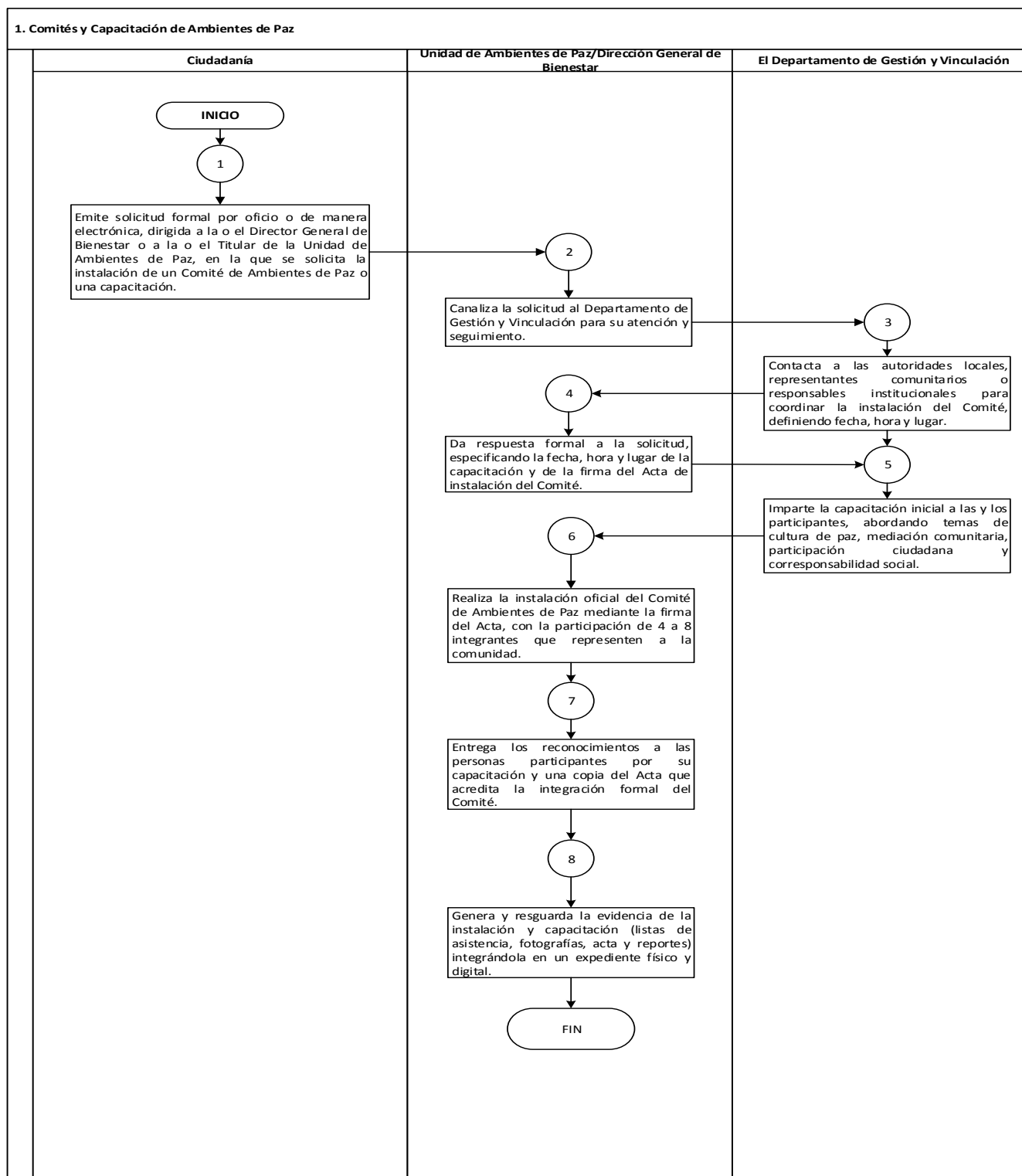
- Las acciones de la Unidad de Ambientes de Paz se registrarán conforme a la Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México y su Reglamento, garantizando la legalidad, imparcialidad, transparencia y participación ciudadana en todos sus procesos.
- La conformación de los Comités de Ambientes de Paz deberá solicitarse mediante oficio dirigido a la o el Titular de la Unidad o a la o el Director General de Bienestar, en formato físico o digital, especificando localidad, objetivos y solicitud de capacitaciones.
- Los Comités de Ambientes de Paz se integrarán con un mínimo de cuatro (4) y un máximo de ocho (8) personas, procurando una representación equilibrada entre géneros y sectores de la comunidad.
- La participación será de carácter voluntario y con compromiso activo en las acciones de promoción de la paz y la convivencia social.
- Toda la documentación generada por los Comités deberá integrarse en un expediente físico y digital que contenga el acta de instalación, directorio actualizado e informes trimestrales.
- La Dirección General de Bienestar y la Unidad de Ambientes de Paz otorgarán un reconocimiento formal a los Comités que cumplan con sus metas, promoviendo una comunicación constante para el seguimiento de acciones y continuidad de estrategias.
- Se fomentará la colaboración con instituciones educativas, autoridades auxiliares, organismos públicos y asociaciones civiles, con el propósito de fortalecer las acciones de promoción de la paz y la resolución pacífica de conflictos.
- Las capacitaciones deberán contar con un registro formal de participantes y documentarse mediante oficios, listas de asistencia y evidencias fotográficas, con fines estadísticos y de control interno.

1. Comité y Capacitación de Ambientes de Paz

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Ciudadanía	Emite solicitud formal por oficio o de manera electrónica, dirigida a la o el Director General de Bienestar o a la o el Titular de la Unidad de Ambientes de Paz, en la que se solicita la instalación de un Comité de Ambientes de Paz o una capacitación.
2	Unidad de Ambientes de Paz / Dirección General de Bienestar	Canaliza la solicitud al Departamento de Gestión y Vinculación para su atención y seguimiento.
3	Departamento de Gestión y Vinculación	Contacta a las autoridades locales, representantes comunitarios o responsables institucionales para coordinar la instalación del Comité, definiendo fecha, hora y lugar.
4	Unidad de Ambientes de Paz / Dirección General de Bienestar	Da respuesta formal a la solicitud, especificando la fecha, hora y lugar de la capacitación y de la firma del Acta de instalación del Comité.
5	Departamento de Gestión y Vinculación	Imparte la capacitación inicial a las y los participantes, abordando temas de cultura de paz, mediación comunitaria, participación ciudadana y corresponsabilidad social.
6	Unidad de Ambientes de Paz / Dirección General de Bienestar	Realiza la instalación oficial del Comité de Ambientes de Paz mediante la firma del Acta, con la participación de 4 a 8 integrantes que representen a la comunidad.
7		Entrega los reconocimientos a las personas participantes por su capacitación y una copia del Acta que acredita la integración formal del Comité.
8	Unidad de Ambientes de Paz	Genera y resguarda la evidencia de la instalación y capacitación (listas de asistencia, fotografías, acta y reportes) integrándola en un expediente físico y digital.
		FIN

DIAGRAMA:



Nombre del Procedimiento: **Pláticas, Talleres y Conferencias de Ambientes de Paz**

Objetivo:

Establecer las acciones necesarias para la planeación, organización, ejecución y evaluación de pláticas, talleres y conferencias promovidas por la Unidad de Ambientes de Paz, con el propósito de fomentar la cultura de paz, la prevención de la violencia, la convivencia armónica, la inclusión social y la participación ciudadana.

POLÍTICAS APLICABLES

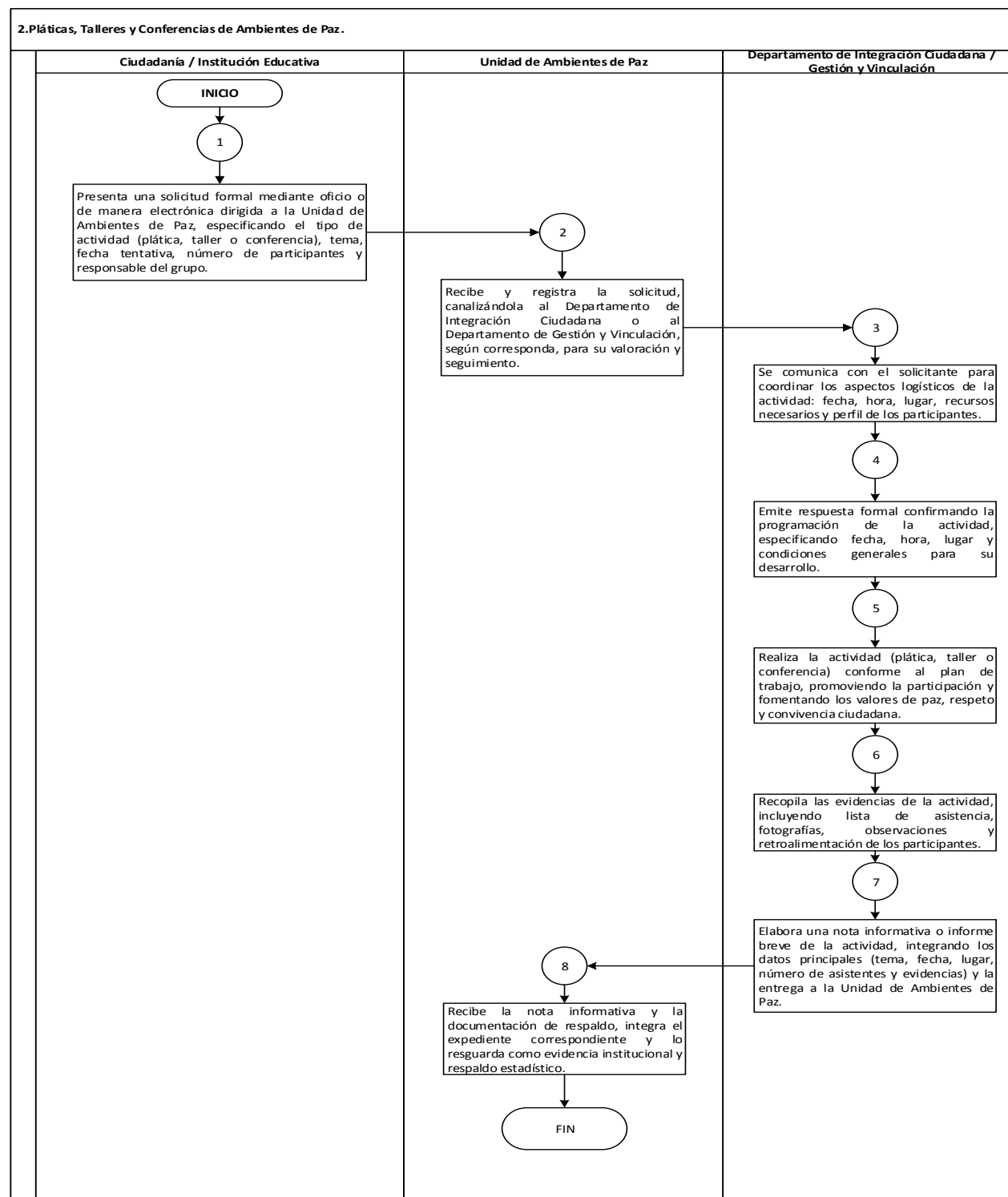
- La Unidad de Ambientes de Paz trabajará en coordinación con instituciones educativas, organizaciones sociales, asociaciones civiles y comunidades para promover actividades orientadas a la cultura de paz y la prevención de la violencia.
- Las actividades se programarán únicamente mediante solicitud formal física o digital, presentada por instituciones o ciudadanos interesados, indicando tipo de actividad, objetivos, fecha tentativa, responsable, número estimado de participantes (mínimo 15) y espacio disponible.
- Las solicitudes aprobadas serán registradas oficialmente y se dará seguimiento a la planeación, logística y ejecución de las actividades, asegurando condiciones adecuadas de espacio, materiales y seguridad.
- El contenido de las pláticas, talleres y conferencias se ajustará al perfil del público objetivo (estudiantes, padres de familia o ciudadanía en general), garantizando pertinencia y enfoque en los valores de convivencia y respeto.
- Se recopilará información básica de los asistentes con fines estadísticos y de evaluación, asegurando el resguardo y confidencialidad de los datos personales conforme a la normativa vigente.
- Toda la documentación y evidencia generada (solicitudes, listas de asistencia, reportes y material fotográfico) será archivada como respaldo del cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Al término de cada actividad se recabará retroalimentación de los participantes para evaluar resultados, identificar áreas de mejora y fortalecer futuras acciones de promoción de la cultura de paz.

2. Pláticas, Talleres y Conferencias de Ambientes de Paz.

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Ciudadanía / Institución Educativa	Presenta una solicitud formal mediante oficio o de manera electrónica dirigida a la Unidad de Ambientes de Paz, especificando el tipo de actividad (plática, taller o conferencia), tema, fecha tentativa, número de participantes y responsable del grupo.
2	Unidad de Ambientes de Paz	Recibe y registra la solicitud, canalizándola al Departamento de Integración Ciudadana o al Departamento de Gestión y Vinculación, según corresponda, para su valoración y seguimiento.
3	Departamento de Integración Ciudadana / Gestión y Vinculación	Se comunica con el solicitante para coordinar los aspectos logísticos de la actividad: fecha, hora, lugar, recursos necesarios y perfil de los participantes.
4		Emite respuesta formal confirmando la programación de la actividad, especificando fecha, hora, lugar y condiciones generales para su desarrollo.
5		Realiza la actividad (plática, taller o conferencia) conforme al plan de trabajo, promoviendo la participación y fomentando los valores de paz, respeto y convivencia ciudadana.
6		Recopila las evidencias de la actividad, incluyendo lista de asistencia, fotografías, observaciones y retroalimentación de los participantes.
7		Elabora una nota informativa o informe breve de la actividad, integrando los datos principales (tema, fecha, lugar, número de asistentes y evidencias) y la entrega a la Unidad de Ambientes de Paz.
8	Unidad de Ambientes de Paz	Recibe la nota informativa y la documentación de respaldo, integra el expediente correspondiente y lo resguarda como evidencia institucional y respaldo estadístico.
		FIN

DIAGRAMA:



Nombre del Procedimiento: **Ferias, Eventos y Jornadas de Ambientes de Paz**

Objetivo:

Establecer el proceso mediante el cual se planifican, gestionan, ejecutan y documentan las ferias, eventos y jornadas de la Unidad de Ambientes de Paz, con el fin de promover la cultura de paz, la convivencia ciudadana, la inclusión social y el fortalecimiento del tejido comunitario a través de actividades educativas, culturales y recreativas.

POLÍTICAS APLICABLES

- Las ferias, eventos y jornadas de Ambientes de Paz se desarrollarán con la participación de instituciones educativas de nivel básico, fomentando la convivencia pacífica, la inclusión y el fortalecimiento del tejido social.
- La programación de las ferias, eventos y jornadas se realizará únicamente tras la recepción de una solicitud formal presentada por instituciones, asociaciones civiles o ciudadanía interesada, ya sea de manera física o de manera electrónica.
- Se promoverá la colaboración con dependencias, organismos públicos, asociaciones civiles y otros actores relevantes, con el propósito de integrar actividades recreativas, culturales y formativas que fortalezcan la cultura de paz y la participación ciudadana.
- Previo a la realización de cada feria, evento o jornada, deberá elaborarse una carpeta de planeación que contemple: logística general, recursos materiales, personal participante, medidas de seguridad, difusión e invitación a la comunidad, así como mecanismos de seguimiento y evaluación.
- Para la realización de las actividades, las instituciones, asociaciones civiles o ciudadanía solicitante deberán contar con un espacio adecuado y seguro que permita el correcto desarrollo de la Feria, Evento o Jornada.
- La Unidad de Ambientes de Paz será responsable de recabar, conservar y organizar la evidencia documental y fotográfica de cada feria, evento o jornada, misma que servirá como respaldo institucional y comprobación del cumplimiento de objetivos.

3. Ferias, Eventos y Jornadas de Ambientes de Paz.

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Ciudadanía / Institución Educativa	Presenta una solicitud formal mediante oficio o de manera electrónica, dirigida a la Unidad de Ambientes de Paz, solicitando la realización de una feria, evento o jornada.
2	Unidad de Ambientes de Paz	Recibe y registra la solicitud y contacta a los directivos escolares o responsables comunitarios para coordinar la propuesta, verificando la disponibilidad del espacio y fecha.
3		Una vez confirmada la sede, elabora y envía oficios a dependencias municipales, asociaciones civiles y organismos participantes, indicando fecha, hora y lugar de la actividad. Se remite copia a la Coordinación Técnica de la Dirección General de Bienestar para su conocimiento y autorización.
4		Coordinación Técnica de la Dirección General de Bienestar
5	Unidad de Ambientes de Paz	Recibe, revisa y autoriza los oficios correspondientes, validando que la actividad cumpla con los lineamientos institucionales.
6	Delegación Administrativa	Gestiona los requerimientos logísticos y materiales necesarios ante la Delegación Administrativa, garantizando el adecuado desarrollo del evento.
7	Unidad de Ambientes de Paz	Recibe la solicitud verifica si cuenta con la disponibilidad de los requerimientos logísticos y materiales y agenda la actividad.
8	Delegación Administrativa	Prepara material informativo, didáctico y recreativo, relacionado con la cultura de paz, la inclusión, la prevención de la violencia y la sana convivencia, adaptado al tipo de actividad.
9	Unidad de Ambientes de Paz	Atiende la solicitud de los requerimientos logísticos y materiales.
10	Delegación Administrativa	Coordina y supervisa el desarrollo de la feria, evento o jornada, asegurando la instalación de módulos, cumplimiento de horarios y la participación activa de las dependencias y asistentes.
11	Unidad de Ambientes de Paz	Recoge y resguarda los requerimientos logísticos y materiales.
12		Recopila evidencia documental y fotográfica de la actividad y observaciones generales.
13		Elabora una nota informativa o informe final que incluya número de asistentes, instituciones participantes, actividades realizadas e impacto comunitario, y lo entrega para revisión.
		Revisa, valida y archiva el informe final, integra la evidencia al expediente institucional y lo resguarda como respaldo documental y estadístico
		FIN

DIAGRAMA:

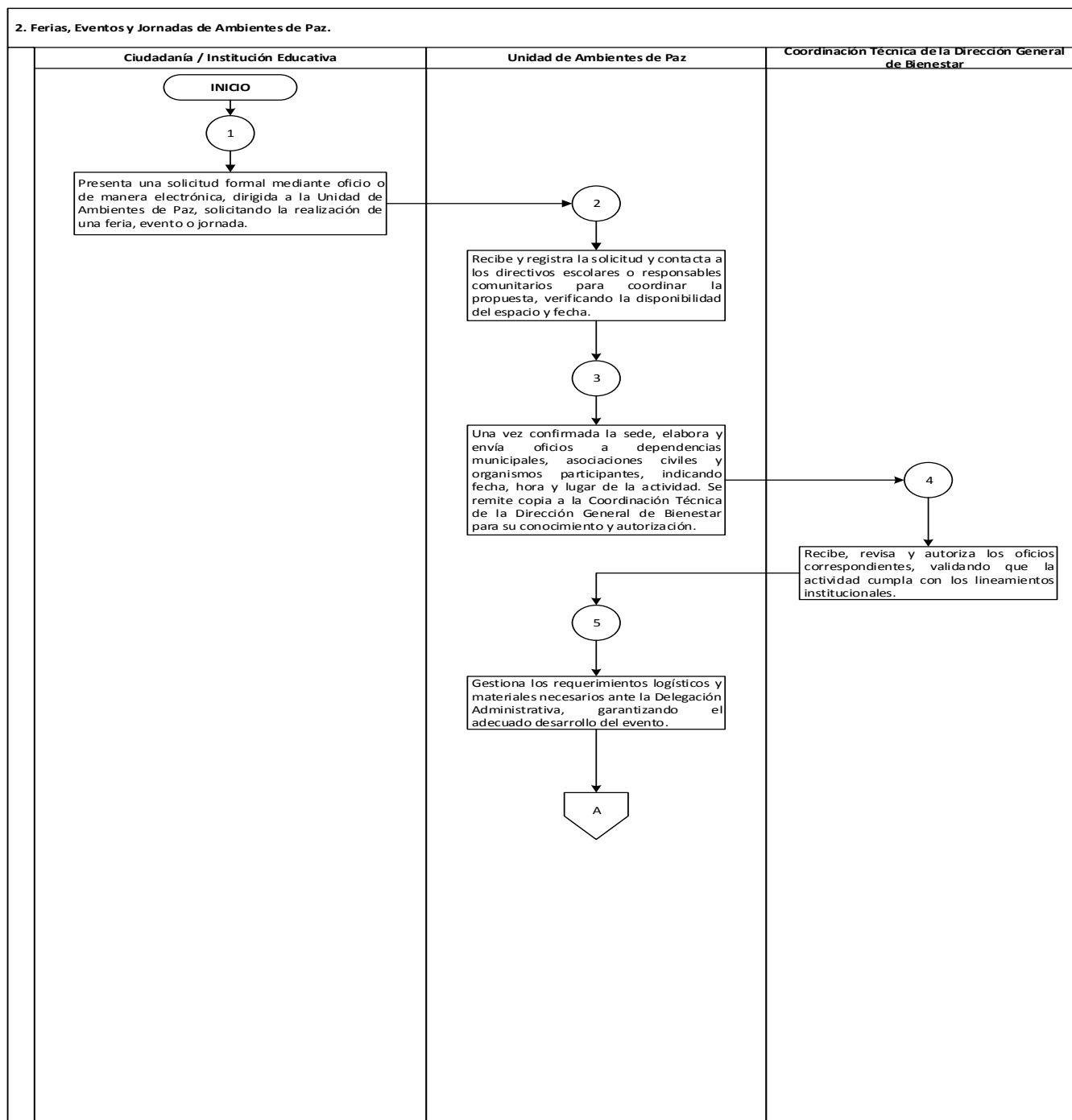
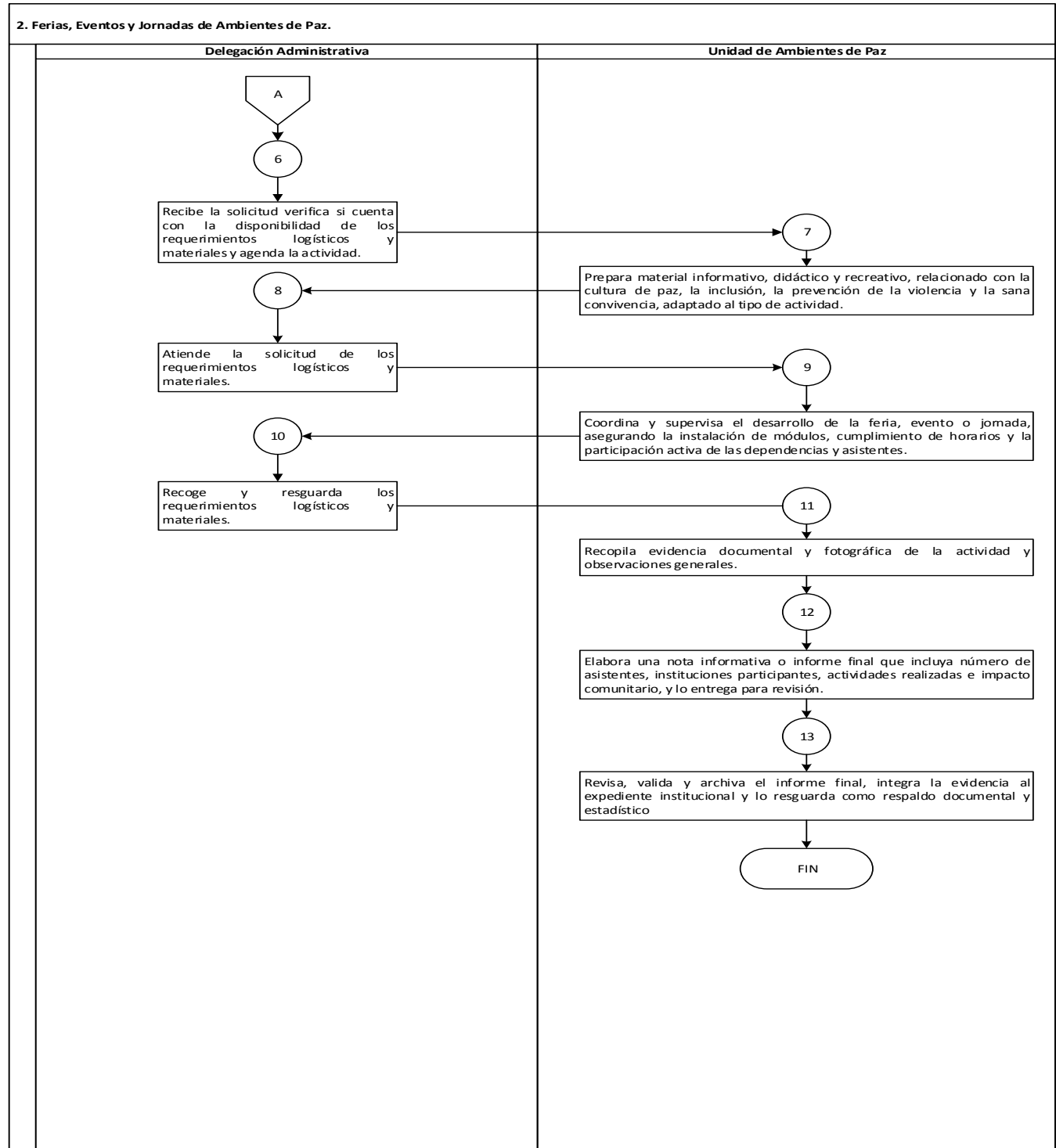


DIAGRAMA:



VI. DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS SOCIALES

Nombre del Procedimiento:	Orientación y canalización para la incorporación a los programas sociales federales y estatales
Objetivo:	Mejorar las condiciones de vida de la ciudadanía con carencias sociales incorporándola a los programas sociales federales y estatales.

POLÍTICAS APLICABLES

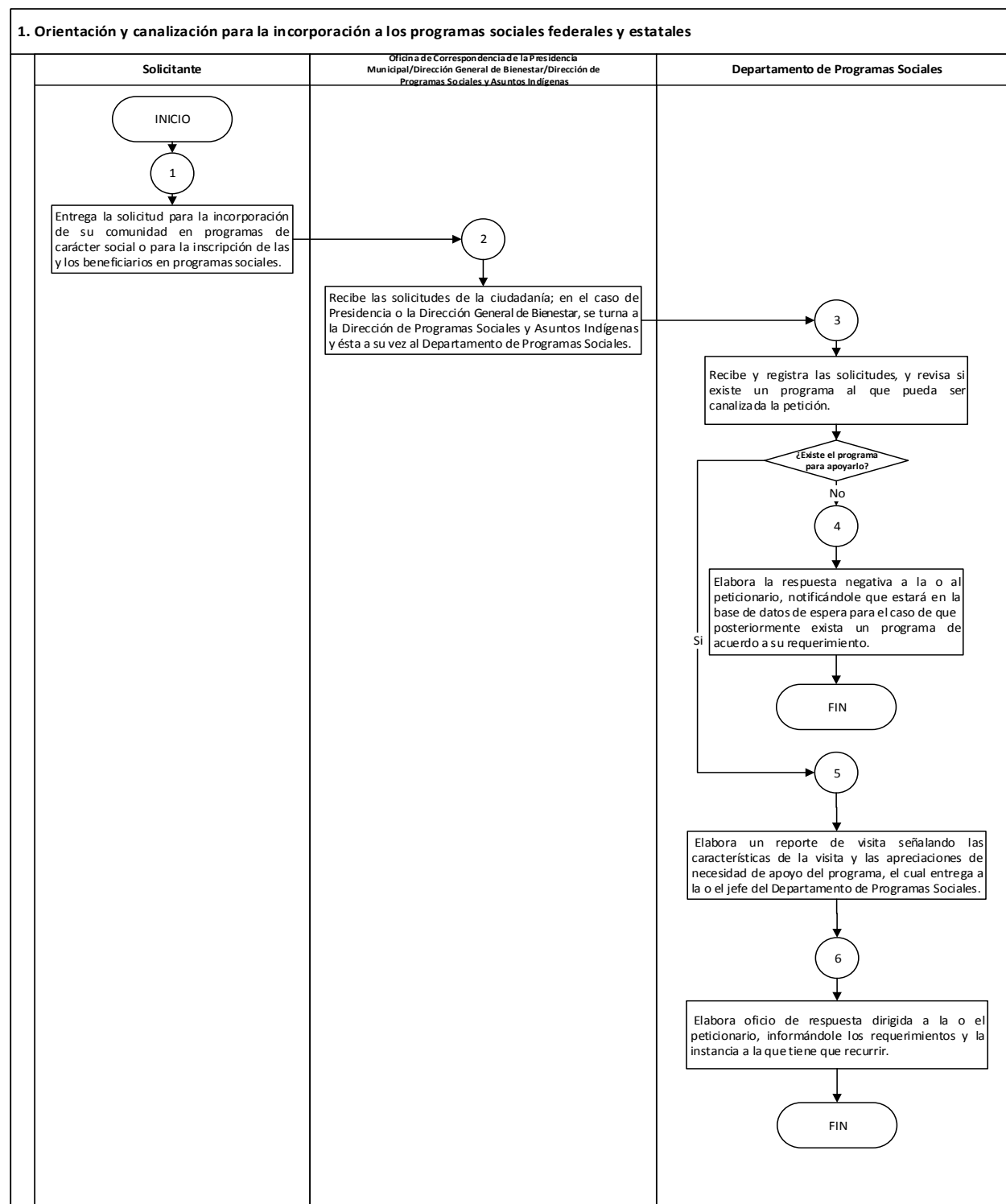
- El Departamento de Programas Sociales se vinculará con las instancias federales y estatales a fin de coordinar las acciones logísticas e informativas para la operación y ejecución de los programas de carácter social.
- El Departamento de Programas Sociales no podrá recibir documentación a fin de realizar los trámites ante instancias federales y estatales, ya que solo es una instancia informativa y de enlace, por lo que cualquier solicitud de ingreso a dichos programas será de manera personal en la dependencia correspondiente.
- El Departamento de Programas Sociales brindará apoyo logístico a los programas que ejecuten los ámbitos de Gobierno Federal y Estatal.
- Se canalizará a las personas solicitantes a los programas Federales y Estatales.
- Las solicitudes a través de un oficio, podrán ser ingresadas a través de la Oficina de Correspondencia de la Presidencia Municipal, la Dirección General de Bienestar y/o Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas para su canalización.

1. Orientación y canalización para la incorporación a los programas sociales federales y estatales

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Solicitante	Entrega la solicitud para la incorporación de su comunidad en programas de carácter social o para la inscripción de las y los beneficiarios en programas sociales.
2	Oficina de Correspondencia de la Presidencia Municipal/Dirección General de Bienestar/Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas	Recibe las solicitudes de la ciudadanía; en el caso de Presidencia o la Dirección General de Bienestar, se turna a la Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas y ésta a su vez al Departamento de Programas Sociales.
3	Departamento de Programas Sociales	Recibe y registra las solicitudes y revisa si existe un programa al que pueda ser canalizada la petición.
		¿Existe el programa para apoyarlo?
4		No: Elabora la respuesta negativa a la o al peticionario, notificándole que estará en la base de datos de espera para el caso de que posteriormente exista un programa de acuerdo a su requerimiento.
		FIN
5	Departamento de Programas Sociales	Sí: Elabora un reporte de visita señalando las características de la visita y las apreciaciones de necesidad de apoyo del programa, el cual entrega a la o el jefe del Departamento de Programas Sociales.
6		Elabora oficio de respuesta dirigida a la o el peticionario, informándole los requerimientos y la instancia a la que tiene que recurrir.
		FIN

DIAGRAMA:



Nombre del Procedimiento: **Programas sociales municipales**

Objetivo: Mejorar las condiciones de vida de las y los habitantes con carencias sociales y que preferentemente residan en las zonas de atención prioritaria incorporándola a los programas sociales municipales.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Programas Sociales genera un ahorro en la economía familiar a través de la dotación de apoyos que contribuyan al bienestar de las familias del municipio.
- El Departamento de Programas Sociales otorgará apoyos a personas que preferentemente vivan en zonas con alta y muy alta marginación.
- La Dirección General de Bienestar, a través de la Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas, así como la Unidad de Diagnóstico Social serán quienes emitan las reglas de operación de los programas.
- El expediente de las personas beneficiarias, deberá contener:
 1. Formato de solicitud.
 2. Copia de identificación oficial.
 3. Clave Única de Registro de Población (CURP).
 4. Formato de Detección de Carencias Sociales.
 5. Acuse de recibo.
 6. Oficio de Respuesta.

2. Programas sociales municipales

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Departamento de Programas Sociales	Realiza la difusión del programa en el Municipio de Toluca mediante la convocatoria, publicada en la página web del Ayuntamiento y/o en redes sociales de la Dirección General de Bienestar.
2		Recibe las peticiones ciudadanas, de acuerdo a las fechas señaladas en la convocatoria, las analiza y realiza la visita de validación para el levantamiento de un estudio socioeconómico, determina:
		¿Cubre los requisitos?
3		No: Elabora y entrega oficio de respuesta negativa a la o el solicitante.
		FIN
4	Departamento de Programas Sociales	Sí: Define el padrón correspondiente, procede a la integración de expedientes por persona beneficiaria.
5		Elabora la solicitud de adquisición tras la definición del total de apoyos de acuerdo a la disposición presupuestal y la remite a la Dirección General de Administración para el proceso de adquisición correspondiente.
6		Elabora la calendarización de entrega. Informa mediante comunicado la fecha, horario y lugar para cada una de las comunidades.
7	Personas Beneficiarias	Acuden en la fecha indicada por su beneficio, entregando copia de su identificación oficial y rubrican el acuse de recibido
8	Departamento de Programas Sociales	Remite a la Tesorería Municipal para comprobación de recurso el padrón de beneficiarios, formato de recibo debidamente rubricado y soportado con la copia de identificación oficial; quedándose con copia para el expediente.
		FIN

DIAGRAMA:

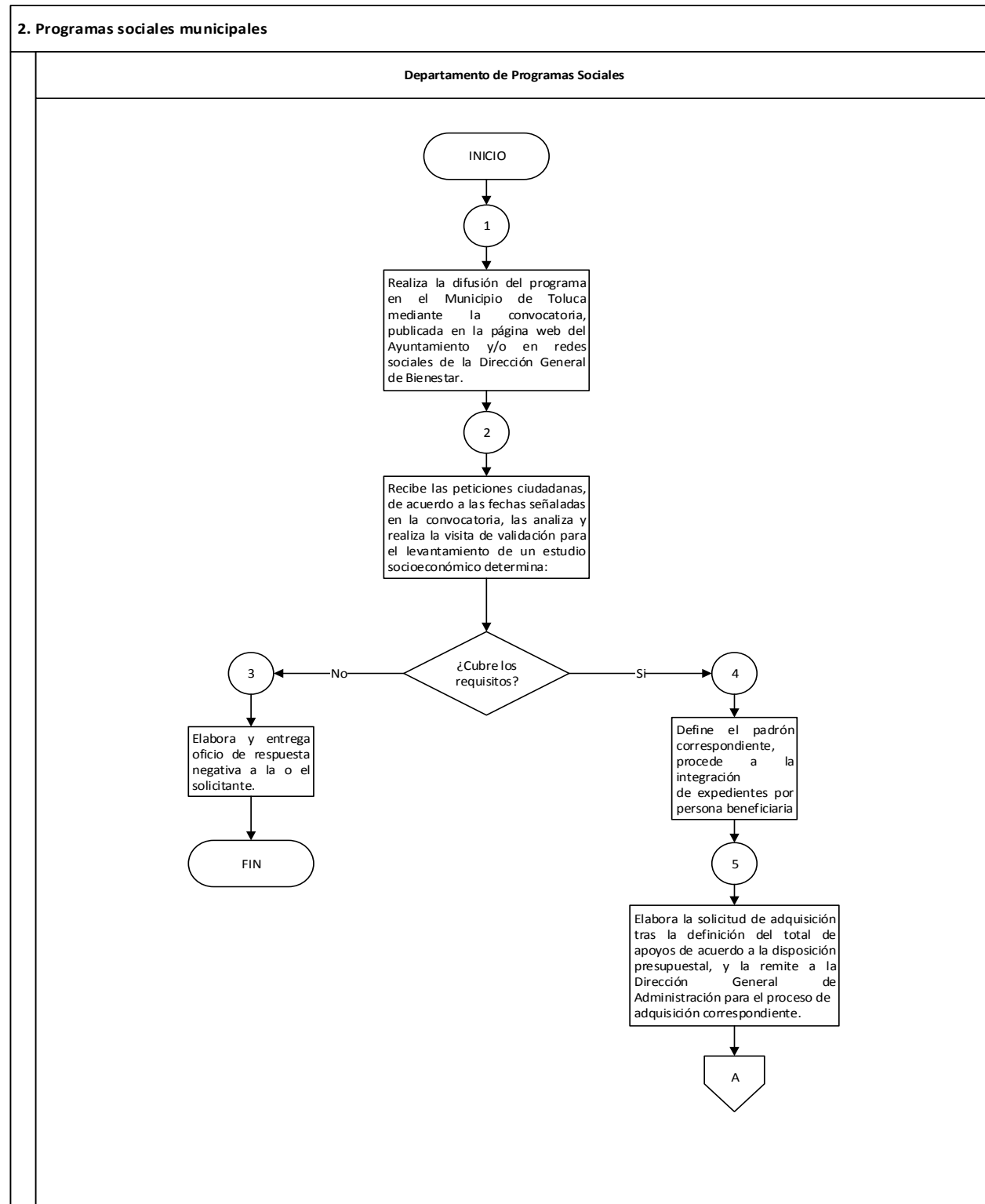
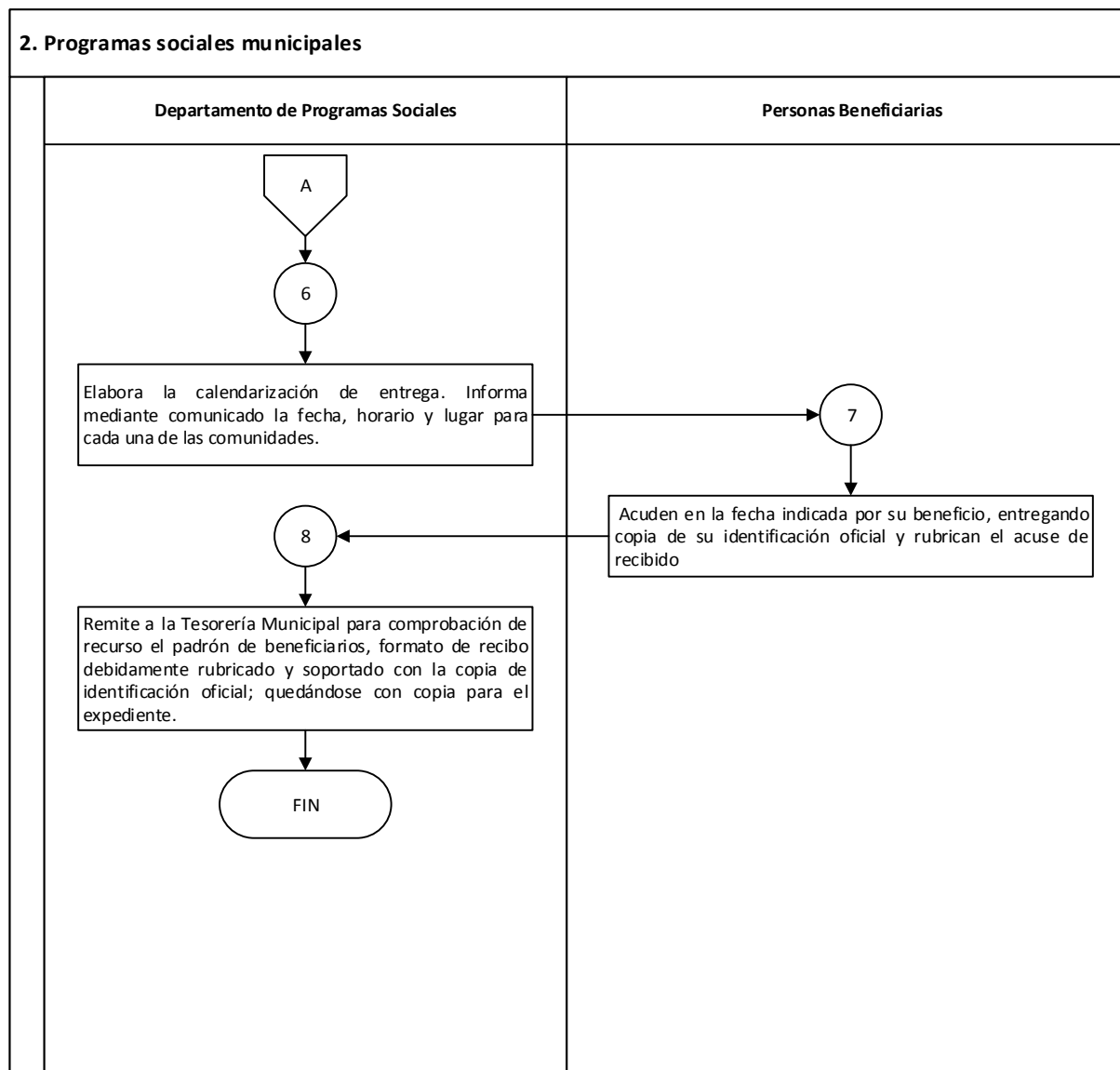


DIAGRAMA:



Nombre del Procedimiento: **Talleres de cocina para promover alimentos saludables y establecimiento de Huertos Familiares**

Objetivo: Fomentar una alimentación equilibrada y consciente mediante la preparación de alimentos frescos y nutritivos, mejorar la salud y el bienestar, fortalecer la autonomía, promover productos locales de temporada, prevenir enfermedades relacionadas con la alimentación y reducir el desperdicio de alimentos.

POLÍTICAS APLICABLES

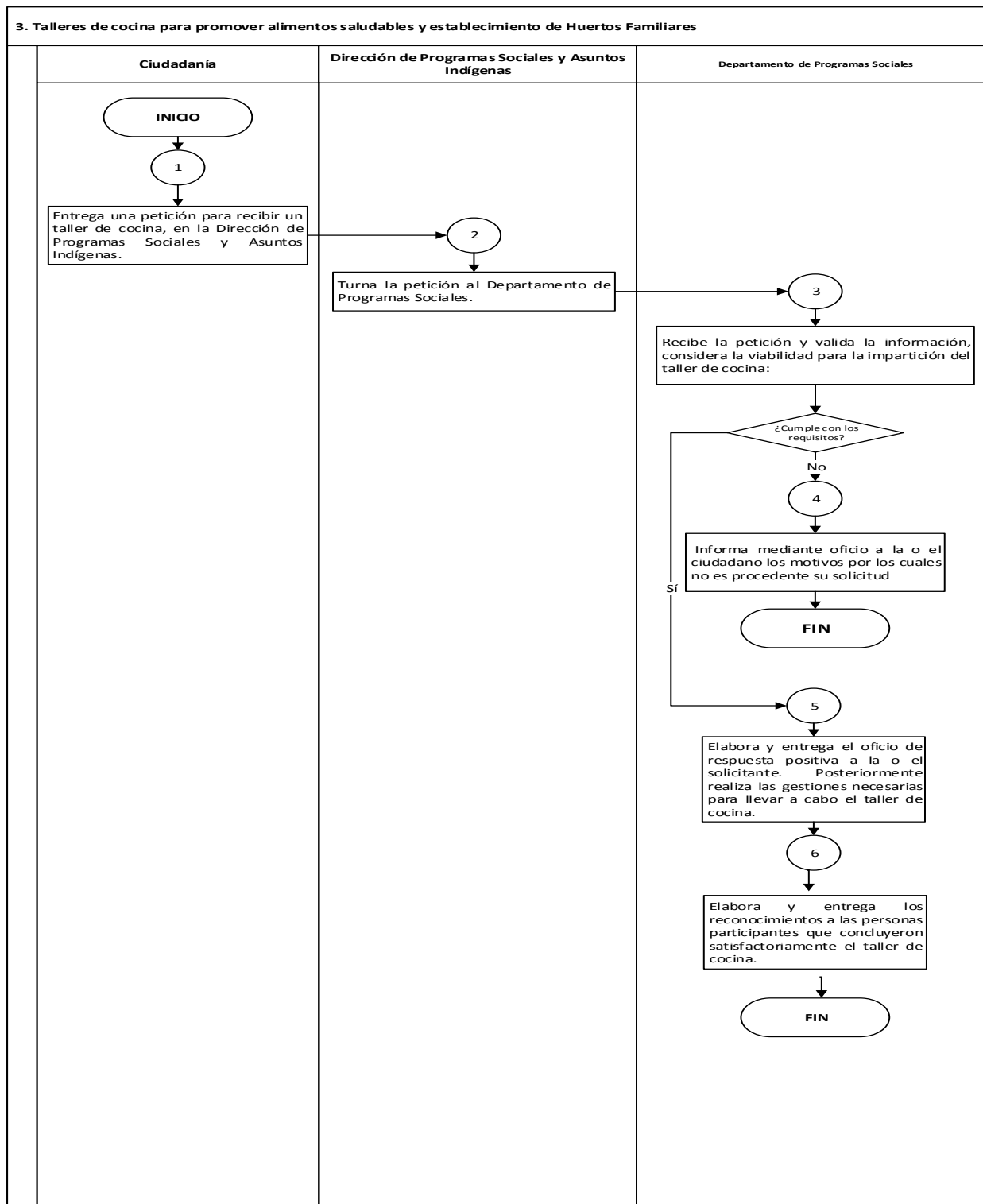
- El Departamento de Programas Sociales se vinculará con Instancias Estatales, Municipales y Autoridades Auxiliares a fin de coordinar las acciones programadas.
- El Departamento de Programas Sociales, será responsable de la gestión, operación, administración y ejecución de las actividades relativas a la impartición de talleres de cocina, así como pláticas de orientación saludable a las personas de comunidades del Municipio de Toluca.
- El Departamento de Programas Sociales, contribuirá a la mejora de las condiciones de vida de las personas del Municipio que se encuentren en condiciones de vulnerabilidad.
- La resolución se sujeta a la disponibilidad de personal, espacios disponibles para impartir el taller, serán impartidas a personas mayores de 18 años y a grupos de 10 a más personas como mínimo.
- El Departamento de Programas Sociales, canalizará a las personas solicitantes a los talleres de cocina.

3. Talleres de cocina para promover alimentos saludables y establecimiento de Huertos Familiares

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Ciudadanía	Entrega una petición para recibir un taller de capacitación, en la Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas.
2	Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas	Turna la petición al Departamento de Programas Sociales.
3	Departamento de Programas Sociales	Recibe la petición y valida la información, considera la viabilidad para la impartición del taller de capacitación:
		¿Cumple con los requisitos?
4		No: Informa mediante oficio a la o el ciudadano los motivos por los cuales no es procedente su solicitud.
		FIN
5	Departamento de Programas Sociales	Sí: Elabora y entrega el oficio de respuesta positiva a la o el solicitante. Posteriormente realiza las gestiones necesarias para llevar a cabo el taller.
6		Elabora y entrega los reconocimientos a las personas participantes que concluyeron satisfactoriamente el taller.
		FIN

DIAGRAMA:



Nombre del Procedimiento: **Realizar pláticas de orientación para el Bienestar Alimentario**

Objetivo:

Brindar a la población conocimientos y habilidades prácticas para mejorar su alimentación y estado de nutrición, fomentar hábitos saludables, y prevenir problemas de salud como la mala nutrición. Se busca empoderar a las personas para que tomen decisiones alimentarias informadas que contribuyan a su bienestar individual y colectivo, a la vez que se promueve la seguridad alimentaria y el acceso a alimentos sanos, variados y suficientes.

POLÍTICAS APLICABLES

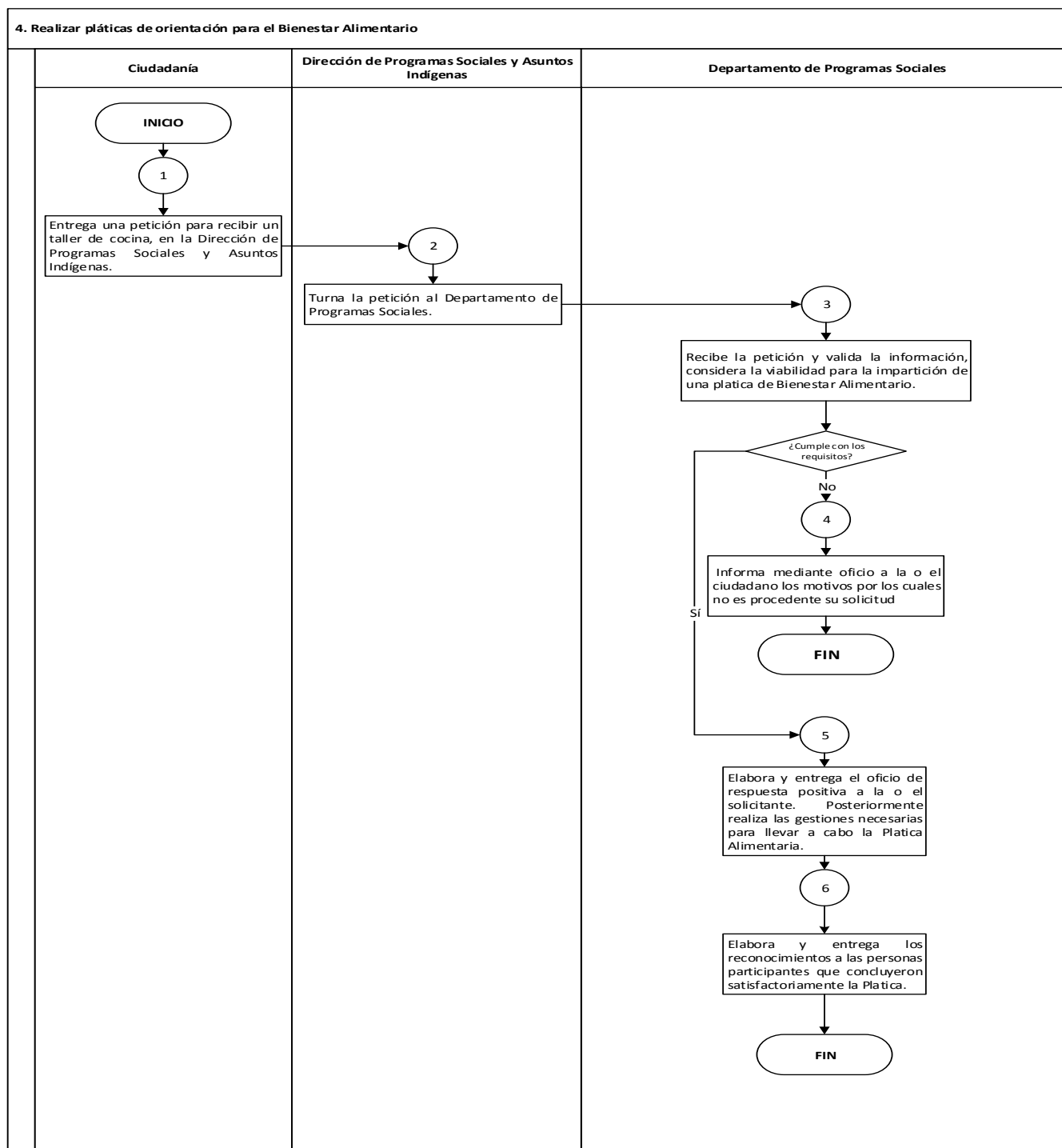
- El Departamento de Programas Sociales se vinculará con Instancias Estatales, Municipales y Autoridades Auxiliares a fin de coordinar las acciones programadas.
- El Departamento de Programas Sociales, será responsable de la gestión, operación, administración y ejecución de las actividades relativas a la impartición de pláticas de orientación alimentaria, a las personas de comunidades del Municipio de Toluca.
- El Departamento de Programas Sociales, contribuirá a la mejora de las condiciones de vida de las personas del Municipio que se encuentren en condiciones de vulnerabilidad alimentaria.
- La resolución se sujeta a la disponibilidad de personal, espacios disponibles para impartir la plática, serán impartidas a personas mayores de 18 años y a grupos de 10 a 15 personas como mínimo.
- El Departamento de Programas Sociales, canalizará a las personas solicitantes a las pláticas de orientación.

4. Realizar pláticas de orientación para el Bienestar Alimentario

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Ciudadanía	Entrega una petición para recibir una plática de orientación alimentaria, en la Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas.
2	Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas	Turna la petición al Departamento de Programas Sociales.
3	Departamento de Programas Sociales	Recibe la petición y valida la información, considera la viabilidad para la impartición de la Plática de orientación alimentaria:
		¿Cumple con los requisitos?
4		No: Informa mediante oficio a la o el ciudadano los motivos por los cuales no es procedente su solicitud.
		FIN
5	Departamento de Programas Sociales	Sí. Elabora y entrega el oficio de respuesta positiva a la o el solicitante. Posteriormente realiza las gestiones necesarias para llevar a cabo la plática de orientación alimentaria.
		FIN

DIAGRAMA:



VII. DEPARTAMENTO DE MEJORAMIENTO DE LA VIVIENDA

Nombre del Procedimiento: **Vivienda para el Bienestar**

Objetivo: Dotar de materiales industrializados a las personas que presenten carencia en la calidad y espacios de la vivienda.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Mejoramiento de la Vivienda es responsable de determinar la canalización de acciones del programa de mejoramiento de vivienda a la ciudadanía del municipio que reúnan las características marcadas en los lineamientos del programa.
- El Departamento de Mejoramiento de la Vivienda, en coordinación con la Unidad de Diagnóstico Social realizaran un proyecto que consiste en un diagnóstico de las comunidades en las que se difundirá y promocionará el programa.
- El Departamento de Mejoramiento de la Vivienda, coadyuvará con las distintas áreas, a fin de constituir los comités para el buen funcionamiento del programa, de acuerdo a los indicadores marcados en el Informe Anual Sobre la Situación de Pobreza y Rezago Social emitido por la Secretaría de Bienestar y las reglas de operación del Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social Municipal (FAISMUN).
- El Departamento de Mejoramiento de la Vivienda es responsable de apoyar a personas en condiciones de rezago social y pobreza extrema con material industrializado para el mejoramiento de su vivienda, conforme a la disposición y vigencia de sus programas.
- El Departamento de Mejoramiento de la Vivienda es responsable de entregar el material industrializado en tiempo y forma según la asignación de recursos presupuestales, tomando en cuenta que, para la selección de los beneficiarios, se dará prioridad a los solicitantes que se encuentren preferentemente en pobreza, con rezago social, con carencias en la calidad y espacios de vivienda y dentro de las Zonas de Atención Prioritaria.
- El Comité de Programas Sociales determinará las solicitudes que procedan de acuerdo a lo establecido en las Reglas de Operación del programa al que se atiende.
- El proyecto de ejecución consiste en un diagnóstico para determinar las comunidades que serán consideradas de acuerdo a la demanda social, disposición presupuestal e índices de rezago social del INEGI, así como la cantidad de acciones por cada una de ellas.
- La resolución se sujeta a la disponibilidad de personal, espacios disponibles para impartir la plática, serán impartidas a personas mayores de 18 años y a grupos de 10 a 15 personas como mínimo.

1. Vivienda para el Bienestar

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Dirección General de Bienestar	Obtiene mediante acuerdo de cabildo la autorización presupuestal para la aplicación de los recursos correspondientes al ejercicio fiscal en curso. Gira instrucción al Departamento de Mejoramiento de la Vivienda a través de la Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas.
2		En coordinación con la Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas. Convocan a través de oficio a las y los servidores públicos involucrados para llevar a cabo la sesión para la integración del Comité de Programas Sociales.
3	Departamento de Mejoramiento de la Vivienda	Elabora la convocatoria para difundir el programa mediante trípticos, folletos y redes sociales del Ayuntamiento; solicita a la Delegación Administrativa la impresión de estos, vía oficio.
4	Delegación Administrativa	Recibe el oficio, realiza el trámite correspondiente y entrega el material de difusión al Departamento de Mejoramiento de la Vivienda, vía oficio.
5	Departamento de Mejoramiento de la Vivienda	Recibe el material de difusión y lo almacena para su posterior envío a la instancia correspondiente
6	Departamento de Mejoramiento de la Vivienda / Unidad de Diagnóstico Social	Realiza el proyecto de ejecución, enviándolo a la Dirección General de Bienestar para su consideración.
7	Dirección General de Bienestar	Obtiene el proyecto de ejecución, lo revisa y determina:
		¿Se aprueba el proyecto?
8		No: Indica vía oficio al Departamento de Mejoramiento de la Vivienda el (los) motivo(s) por el (los) cual(es) no fue aprobado el proyecto. Solicita la adecuación del movimiento. Regresa al paso #7
9	Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas	Sí: Pone a consideración del Comité de Programas Sociales el padrón para la designación de acciones por modalidad y el material para la difusión y promoción en el ámbito de su competencia.
10	Departamento de Mejoramiento de la Vivienda	Recaba las firmas en las actas de validación de obras a realizar, actas constitutivas de los consejos de participación ciudadana, actas de conocimiento y de validación de las modalidades de ejecución y convenios de concertación. Remite la documentación a la Dirección General de Bienestar.
11	Dirección General de Bienestar	Recibe las actas de validación de obras a realizar y solicita mediante oficio la autorización de los recursos a la Tesorería Municipal, para lo cual se remiten las actas de validación de las obras a realizar, actas constitutivas de los consejos de participación ciudadana, acta de conocimiento y validación de las modalidades de ejecución y convenios de concertación.
12	Tesorería Municipal	Recibe los documentos, revisa la información y, mediante oficio, comunica a la Dirección General de Bienestar, la suficiencia presupuestal para la ejecución del proyecto.
13	Dirección General de Bienestar	Obtiene el oficio, se entera e informa a la Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas de la autorización de los recursos para continuar con el programa.

No	Responsable	Actividad
14	Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas	Se enterar e informa vía oficio al Departamento de Mejoramiento de la Vivienda, la autorización de recursos disponibles para la ejecución del programa.
15	Departamento de Mejoramiento de la Vivienda / Autoridades Auxiliares	Realizan la difusión y promoción del programa mediante la convocatoria, trípticos y folletos en su demarcación territorial.
16	Oficina de Recepción de Documentación de la Presidencia Municipal/Dirección General de Bienestar	Recibe las peticiones ciudadanas, en el caso de presidencia se turnan a la Dirección General de Bienestar y ésta a su vez a la Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas, quien lo remite al Departamento de Mejoramiento de la Vivienda.
17	Departamento de Mejoramiento de la Vivienda	Recibe las peticiones ciudadanas, las analiza y procede a realizar la visita de validación y supervisión para el levantamiento en el Formato de Detección de Carencias en Infraestructura de la vivienda.
		¿La o el solicitante cubre los requisitos?
18		No: Notifica mediante oficio la negativa a la incorporación del programa de mejoramiento de la vivienda y la causa a la o el solicitante.
		FIN
19	Departamento de Mejoramiento de la Vivienda	Sí: Difunde mediante redes sociales la lista de beneficiarios(as), a la incorporación al programa.
20		Solicita vía oficio a la Contraloría, una persona representante para avalar la integración del Comité Ciudadano de Control y Vigilancia Municipal (COCICOVIM) o Comité Ciudadano de Control y Vigilancia (COCICOVI) según sea el caso informando la fecha y hora de la integración del comité.
21	Contraloría	Conforma el comité en la fecha estipulada, quedando asentadas las firmas en el acta respectiva.
22	Departamento de Mejoramiento de la Vivienda	Capta las peticiones de las y los interesados en participar en el programa.
23	Departamento de Mejoramiento de la Vivienda	Obtiene el listado de beneficiarios e implementa el registro, control y seguimiento de las peticiones remitidas por el comité, incluyendo las recibidas por la Presidencia Municipal que cubrieron con el perfil y los requisitos propios del programa.
24		Realiza la visita física de verificación y supervisión de las personas específicas que fueron enviadas por el comité, con la cual se obtiene el levantamiento de necesidades definitivas, a través del Formato de Detección de Carencias Sociales.
25		Remite a través de oficio a las y los integrantes del comité el listado definitivo de las personas que fueron calificadas como procedentes para ser beneficiarias.
26		Elabora la solicitud de adquisición del material en las distintas modalidades y se remite a la Dirección General de Administración para el proceso de adquisición correspondiente, a través de oficio firmado por la o el titular de la Dirección General de Bienestar.

No	Responsable	Actividad
27	Dirección General de Administración	Recibe la solicitud de adquisición y realiza el trámite correspondiente.
28	Departamento de Mejoramiento de la Vivienda	Asiste a las juntas de licitación y adjudicación de las o los proveedores, para efecto de señalar la distribución de material por comunidad, así como para aclarar las dudas en cuanto a las características técnicas de los materiales y coordinación logística de su entrega.
29		Elabora los vales de materiales y la calendarización de entrega de los materiales y envía la copia de la programación a la Contraloría para su testificación, enviando el original a la Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas.
30	Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas	Recibe el oficio con los documentos, elabora oficio para solicitar la firma de autorización de la o el titular de la Dirección General de Bienestar y dé trámite para recabar la firma de la o el C. Presidente Municipal.
31		Obtiene los documentos debidamente firmados y los entrega vía oficio al Departamento de Mejoramiento de la Vivienda.
32	Departamento de Mejoramiento de la Vivienda	Recibe el oficio con los documentos y los resguarda hasta el momento de la entrega del material y/o evento.
33		Recibe el material asignado por comité, firma la nota de remisión que presenta la o el proveedor al momento y lo resguarda hasta su respectiva entrega física.
34		Obtiene los documentos, procede a notificar por oficio al Comité Ciudadano de Control y Vigilancia Municipal (COCICOVIM), así como a las autoridades auxiliares para que realicen la convocatoria respectiva a las y los beneficiarios para recibir su material y firmar el recibo correspondiente.
35		Asiste en la fecha definida a la jornada comunitaria, registra la asistencia de las y los beneficiarios en el formato correspondiente, se le entrega el vale correspondiente y valida la realización de la misma
36	Persona Beneficiaria	Recibe de manera personal su material y firman el recibo correspondiente
37	Proveedor (a)	Remite al Departamento de Mejoramiento de la Vivienda la factura, anexando la nota de remisión firmada y con los datos de la persona que recibió el material.
38	Departamento de Mejoramiento de la Vivienda	Recaba las firmas y sellos en las facturas presentadas por la o el proveedor y en los recibos de las y los beneficiados, los cuales van rubricados por las áreas involucradas, remitiendo los mismos a la Tesorería Municipal para trámite de pago a quien corresponda.
39		Realiza la verificación física de la aplicación y/o instalación de los materiales (pasados 15 días de la entrega de los mismos) a las y los beneficiarios, instrumentando el formato de registro de avance de obra y/o el acta de transferencia y determina:
		¿Realizó la aplicación y/o instalación de los materiales?
40		No: Levanta el acta de transferencia, para que posteriormente sea designado otro(a) beneficiario(a) por el comité y validado por la Contraloría
		FIN
41	Mejoramiento de la Vivienda	Sí: Instrumenta el acta de entrega-recepción, firmando las y los integrantes del Comité, Contraloría y la o el jefe del Departamento de Mejoramiento de la Vivienda.
42		Envía el acta de entrega-recepción a la Tesorería Municipal en original, para

No	Responsable	Actividad
		el cierre del ejercicio presupuestal que corresponda, conservando una copia en el Departamento de Mejoramiento de la Vivienda.
		FIN

DIAGRAMA:

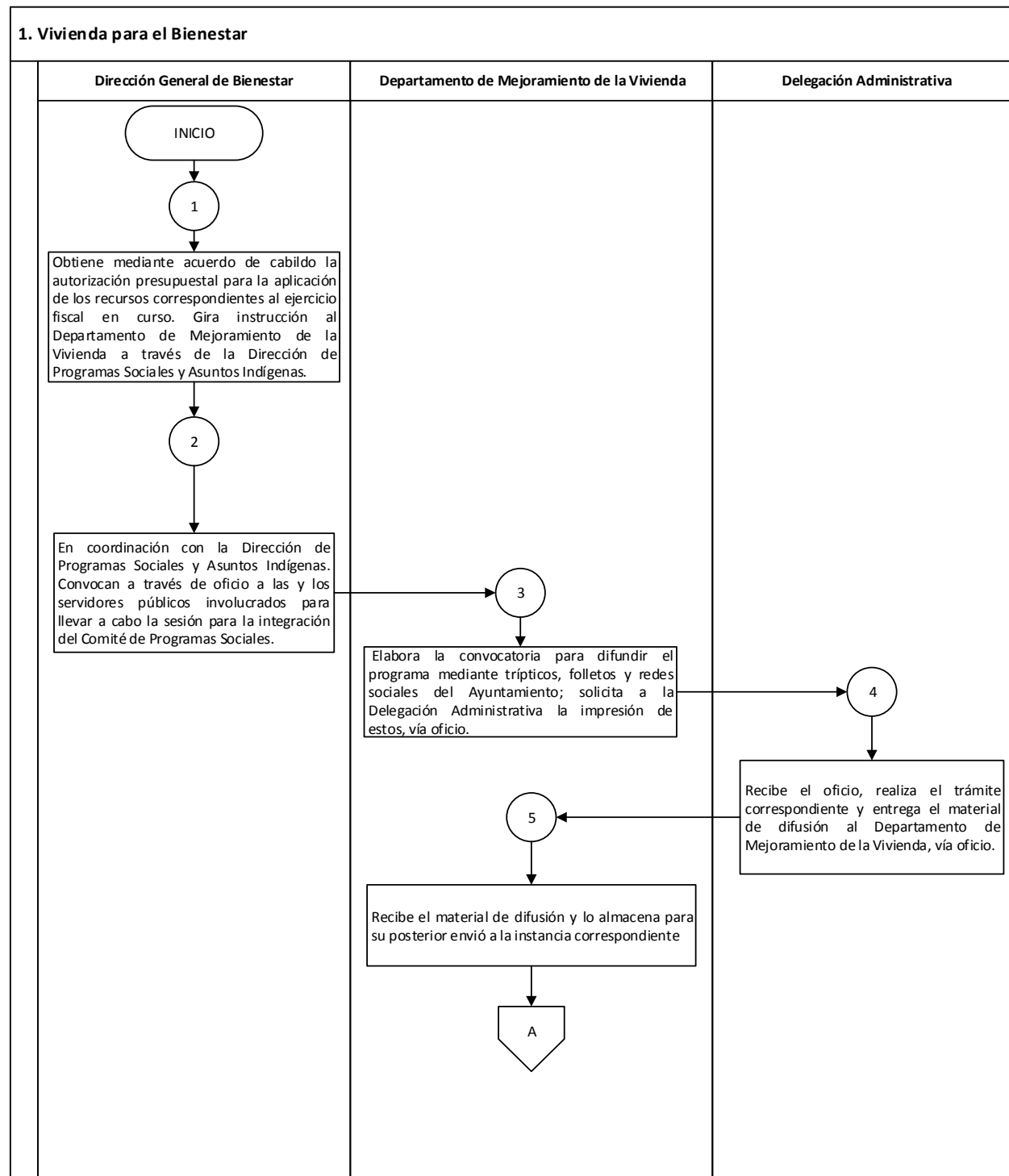


DIAGRAMA:

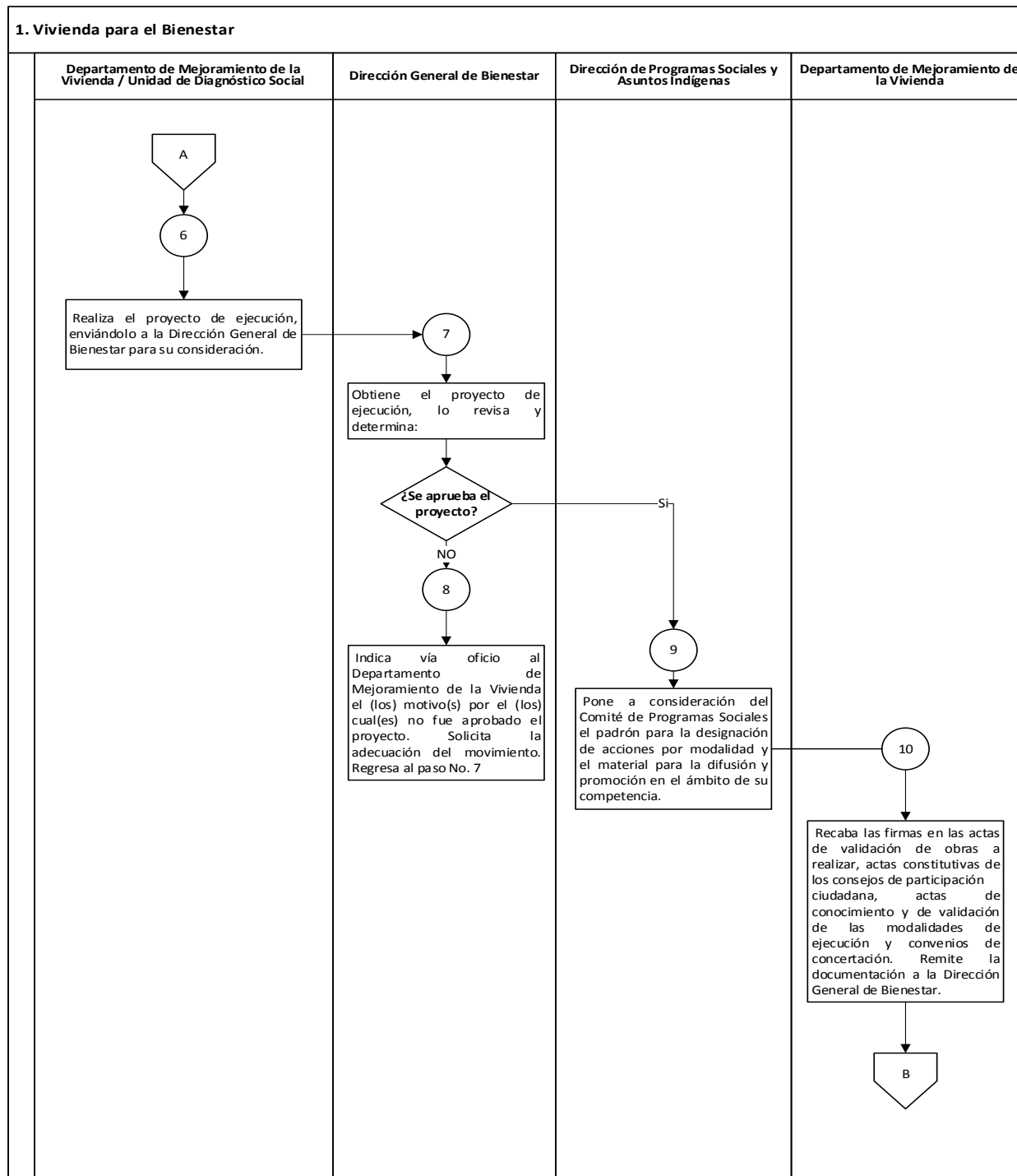


DIAGRAMA:

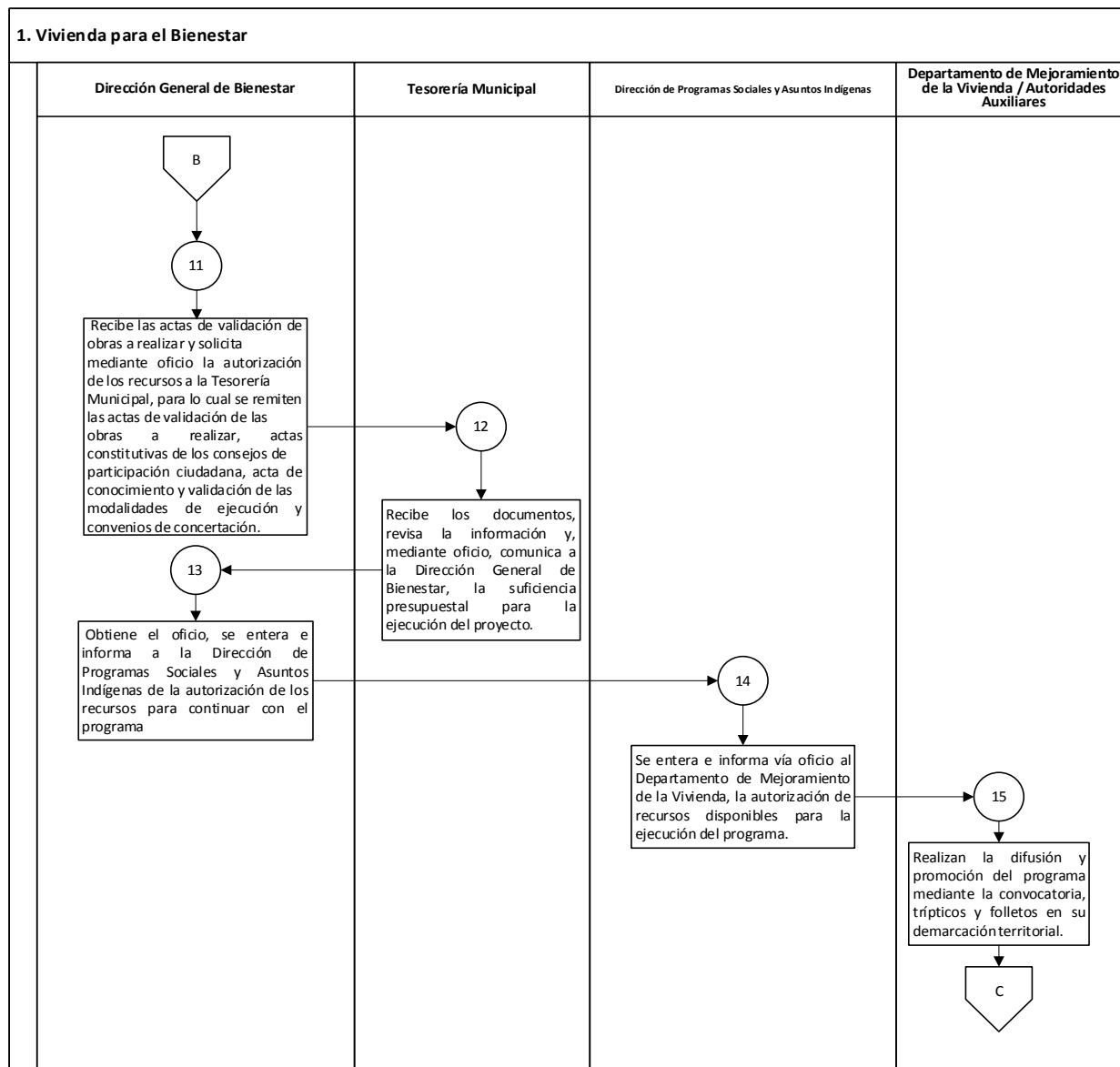


DIAGRAMA:

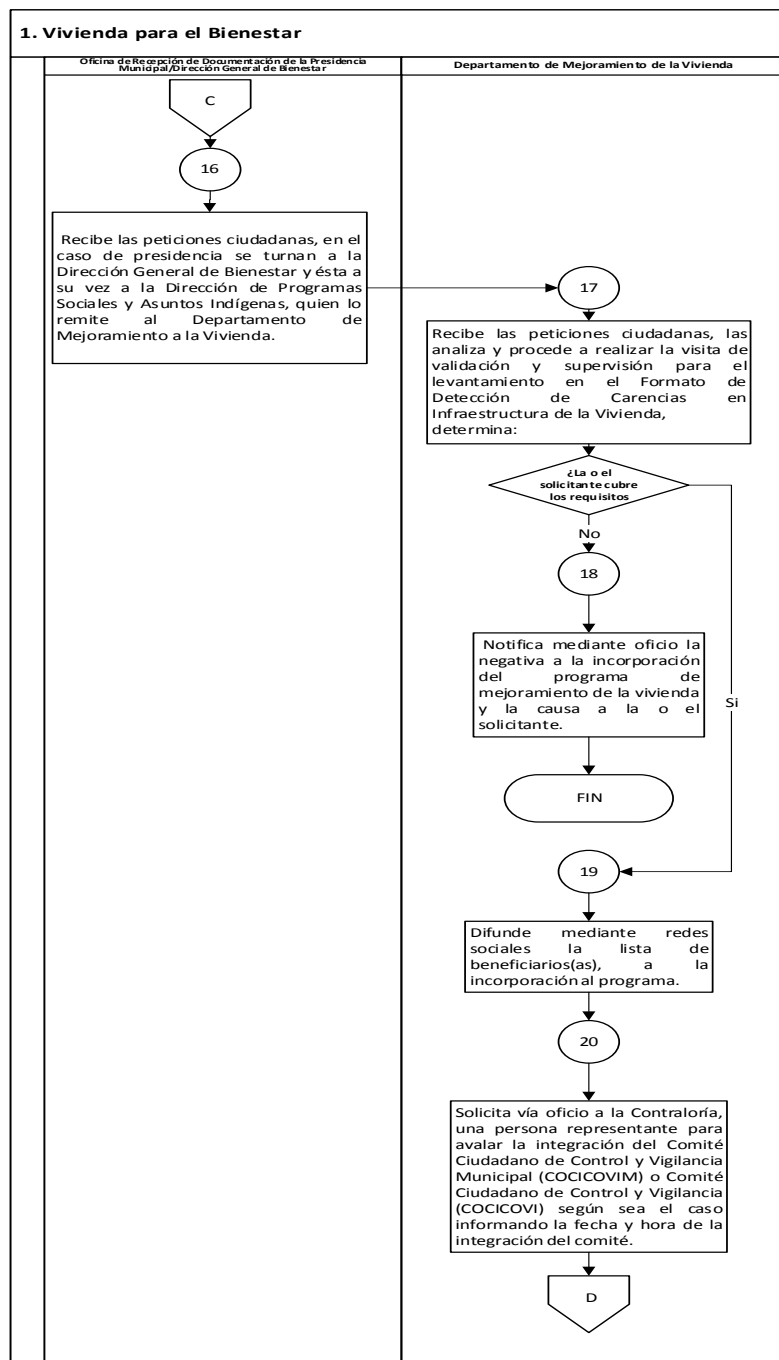


DIAGRAMA:

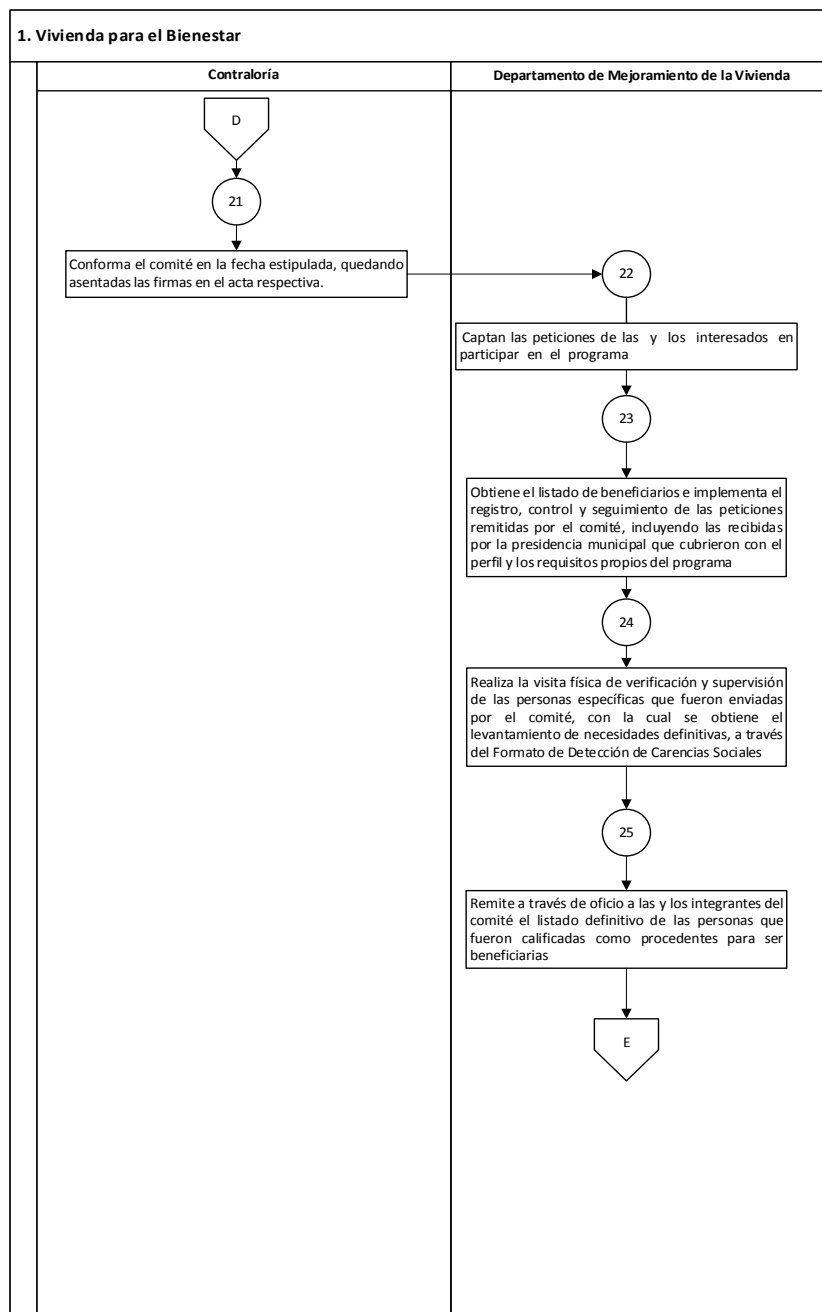


DIAGRAMA:

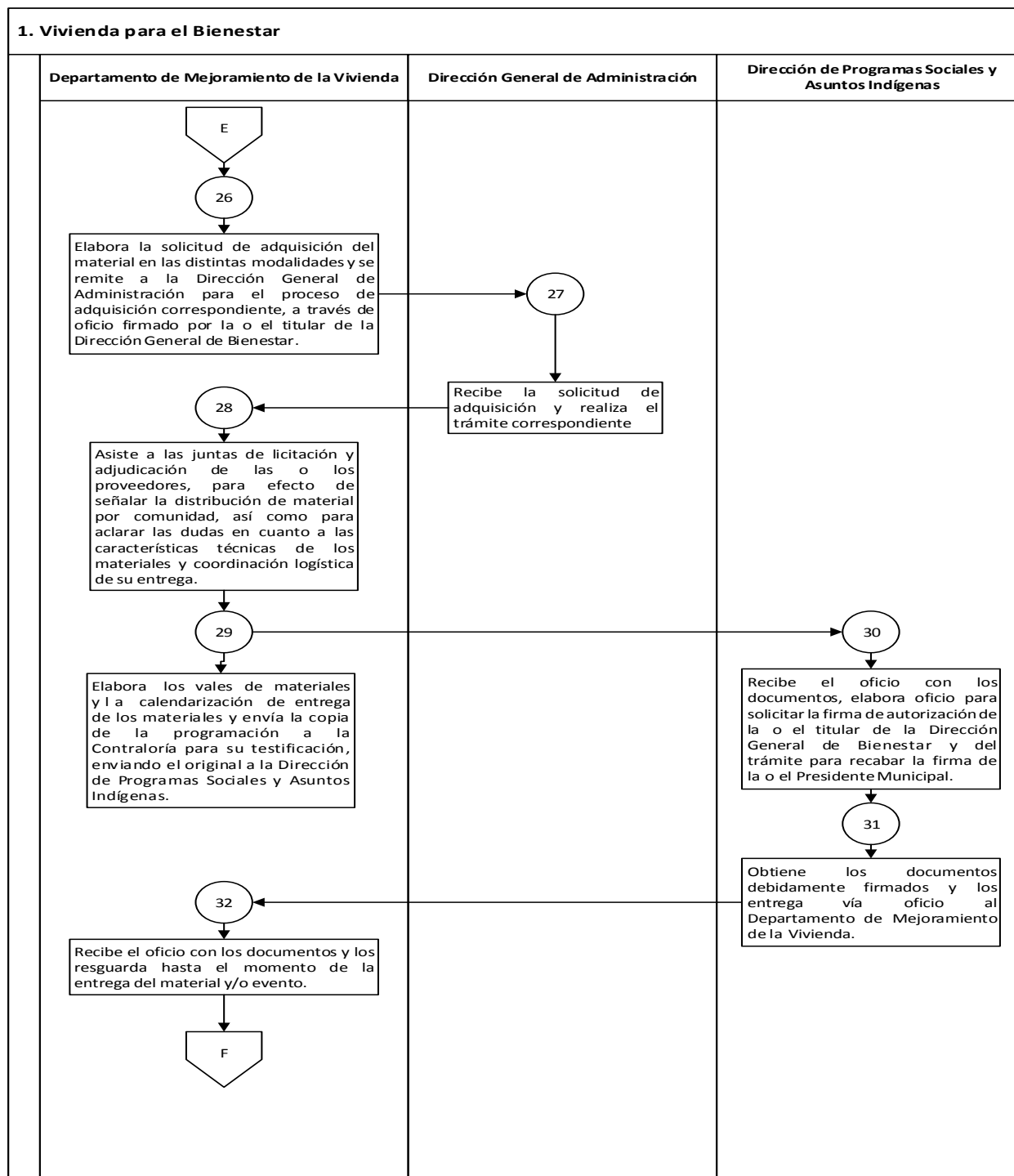


DIAGRAMA:

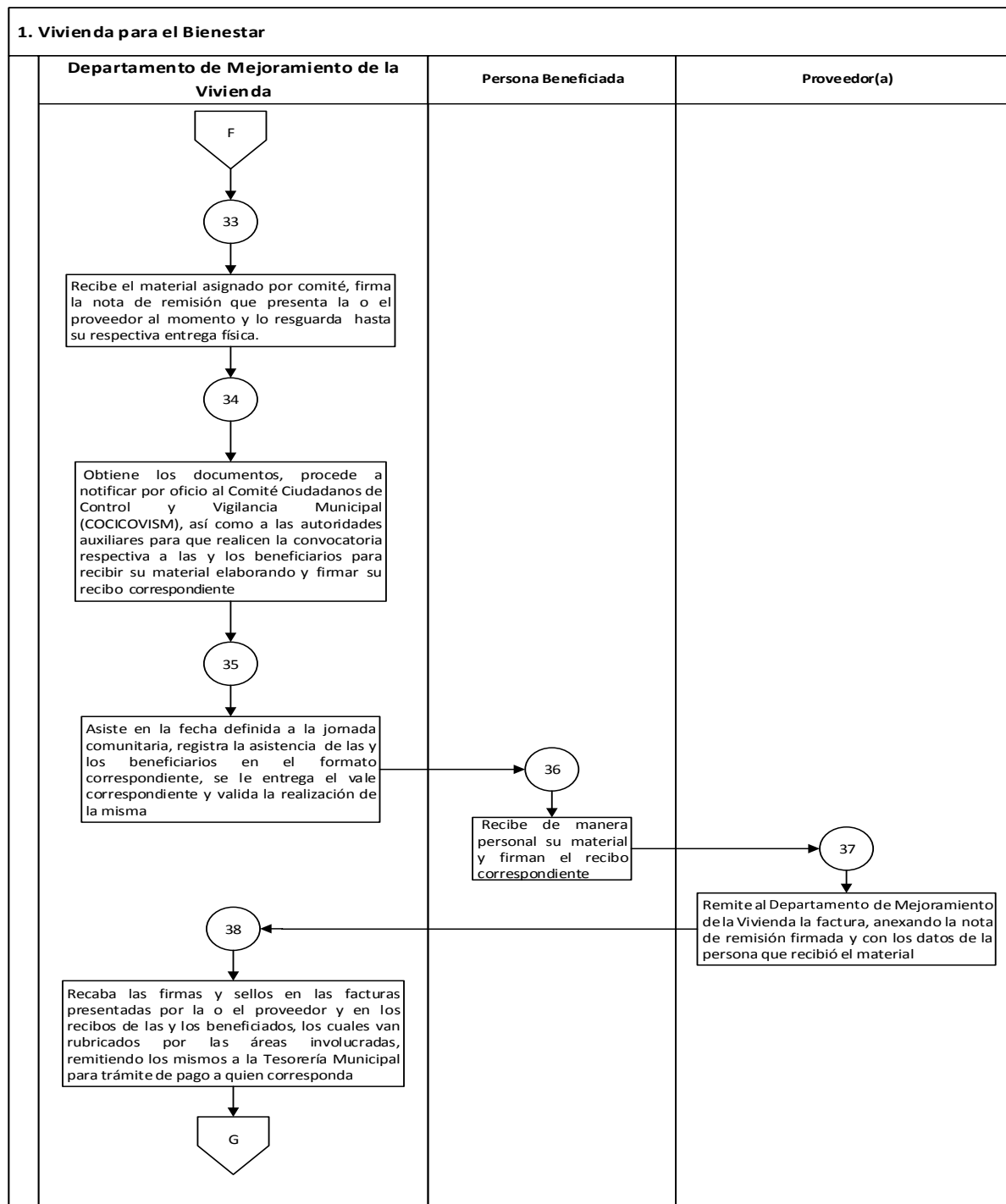
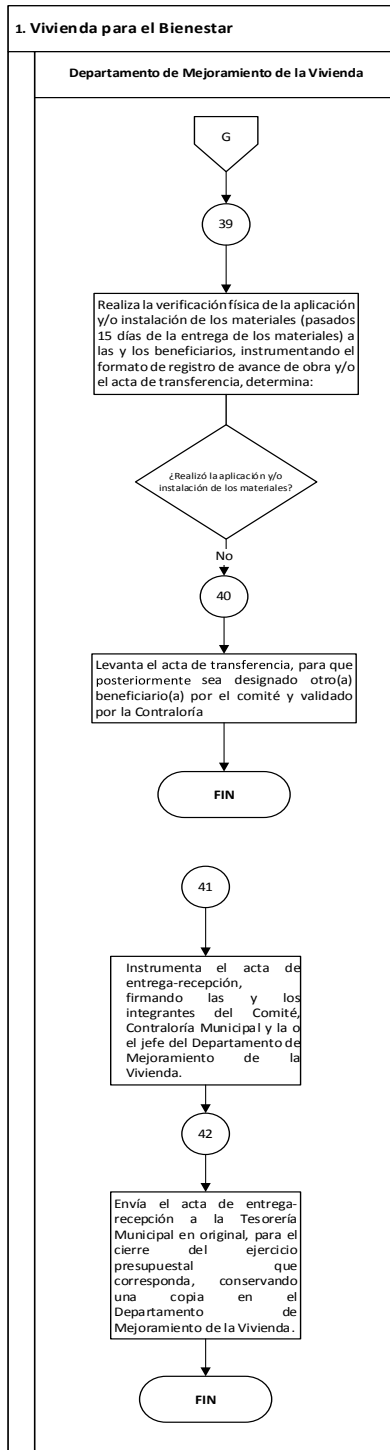


DIAGRAMA:



Nombre del Procedimiento: **Pláticas a ciudadanos, sobre temas de vivienda**

Objetivo: Que los ciudadanos que asisten a estas pláticas, adquieran conocimientos básicos, para identificar problemas de su vivienda, que les permitan saber a quién acudir, que solicitar y evaluar si les están proporcionando un servicio adecuado, así como elaborar algunos productos a bajo costo para mantenimiento o reparaciones básicas de instalaciones.

POLÍTICAS APLICABLES

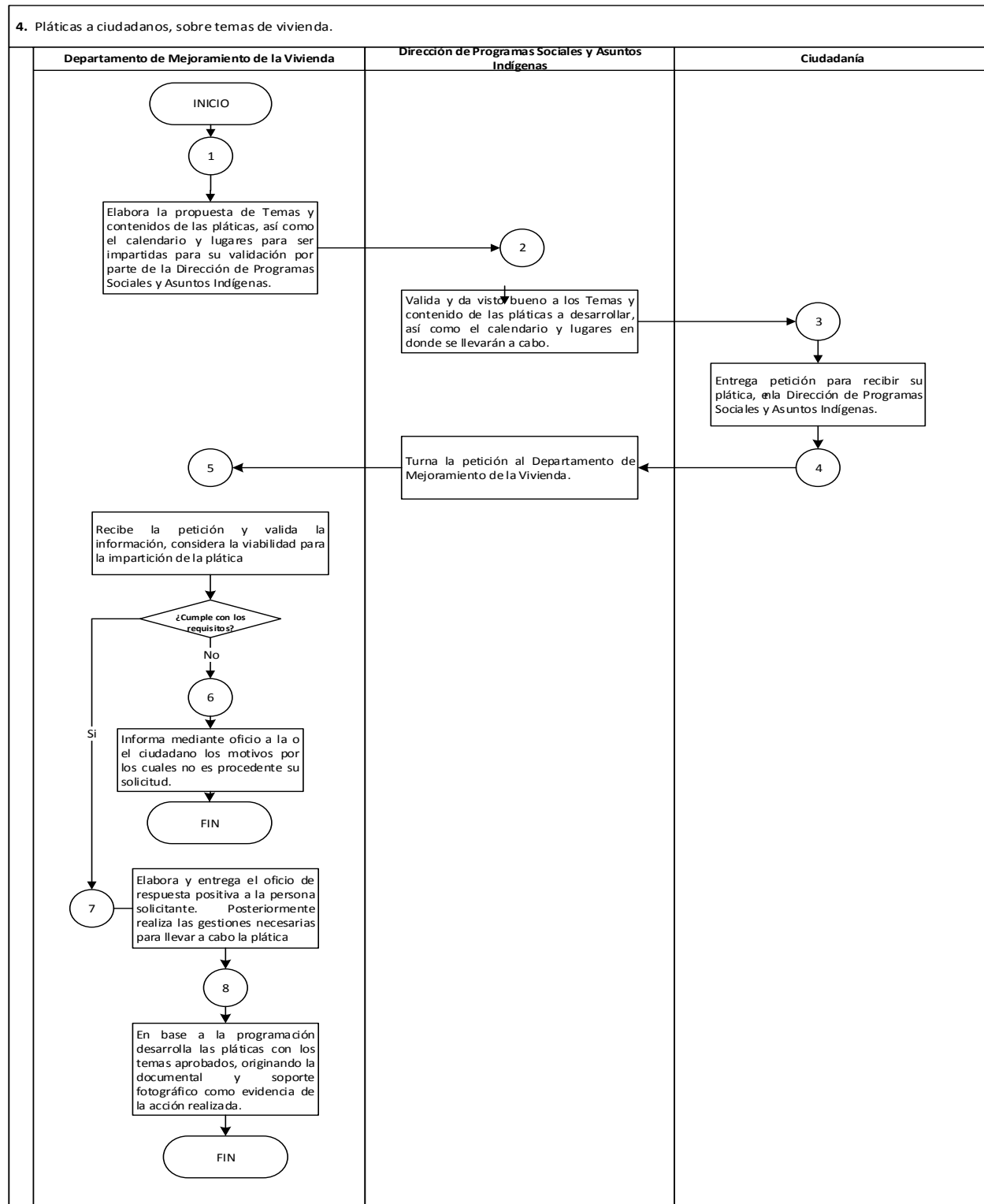
- El Departamento de Mejoramiento de la Vivienda es el responsable de elaborar y presentar a la Dependencia correspondiente la propuesta de los temas y contenidos a desarrollar durante las pláticas, así como el calendario programado de las mismas con el fin de obtener su aprobación por parte de la Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas.
- El Departamento de Mejoramiento de la Vivienda, es el responsable de coordinar con las personas solicitantes las fechas y espacios en donde se impartirán las diferentes pláticas.
- El Departamento de Mejoramiento de la Vivienda, realizará el registro de las personas asistentes a las pláticas brindadas, así como realizar el informe correspondiente con los resultados obtenidos de las mismas.
- La resolución se sujeta a la disponibilidad de personal, espacios disponibles para impartir la plática, serán impartidas a personas mayores de 18 años y a grupos de 10 a 15 personas como mínimo.

2. Pláticas a ciudadanos, sobre temas de vivienda.

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Departamento de Mejoramiento de la Vivienda	Elabora la propuesta de Temas y contenidos de las pláticas, así como el calendario y lugares para ser impartidas para su validación por parte de la Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas.
2	Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas	Valida y da visto bueno a los Temas y contenido de las pláticas a desarrollar, así como el calendario y lugares en donde se llevarán a cabo.
3	Ciudadanía	Entrega petición para recibir su plática, en la Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas.
4	Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas	Turna la petición al Departamento de Mejoramiento de la Vivienda.
5	Departamento de Mejoramiento de la Vivienda	Recibe la petición y valida la información, considera la viabilidad para la impartición de la plática
		¿Cumple con los requisitos?
6		No: Informa mediante oficio a la o el ciudadano los motivos por los cuales no es procedente su solicitud.
7		Sí. Elabora y entrega el oficio de respuesta positiva a la persona solicitante. Posteriormente realiza las gestiones necesarias para llevar a cabo la plática
8	Departamento de Mejoramiento de la Vivienda	En base a la programación desarrolla las pláticas con los temas aprobados, originando la documental y soporte fotográfico como evidencia de la acción realizada.
		FIN

DIAGRAMA:



VIII. DEPARTAMENTO DE ASUNTOS INDÍGENAS

Nombre del Procedimiento: **Cursos de formación de técnicas artesanales y pláticas de derechos y autonomía para las comunidades indígenas**

Objetivo Realizar acciones que se encuentran encaminadas a apoyar a grupos de indígenas en condiciones de vulnerabilidad (alimentación, vivienda, educación, salud y seguridad social), contribuir a la disminución del desempleo, falta de capacitación y pobreza socioeconómica para mejorar sus condiciones de vida.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Asuntos Indígenas impartirá y/o gestionará cursos y pláticas para el beneficio social de personas de comunidades indígenas que se encuentran asentados en el Municipio de Toluca, de acuerdo a lo establecido en los artículos 6 fracción II y 6 bis de la Ley de Derechos y Cultura Indígena del Estado de México, donde se reconoce la existencia del pueblo indígena Otomí; así como en el Decretó número, 268 publicado en la Gaceta de Gobierno del Estado de México, de fecha 29 de mayo de dos mil veinticuatro, en el que se listan las 51 localidades del Municipio de Toluca donde hay presencia del pueblo indígena Otomí.
- El Departamento de Asuntos Indígenas, será responsable de la gestión, operación, administración y ejecución de las actividades relativas a la impartición de Cursos de formación de técnicas artesanales, así como pláticas de derechos y autonomía de las personas de comunidades indígenas del Municipio de Toluca.
- El Departamento de Asuntos Indígenas contribuirá a la mejora de las condiciones de vida de las personas de pueblos indígenas que se encuentren en condiciones de vulnerabilidad.
- La resolución se sujeta a la disponibilidad de personal, espacios disponibles para impartir el curso o plática, serán impartidas a grupos de 10 a 15 personas como mínimo.
- La cobertura de los cursos y pláticas estará sujeta a la disponibilidad presupuestal, zonas de atención prioritaria y a la demanda de cursos por parte de las y los solicitantes para contribuir en la disminución del grado de marginación.

1. Cursos de formación de técnicas artesanales y pláticas de derechos y autonomía para las comunidades indígenas.

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Población Indígena	Elabora y entrega oficio de solicitud y lista de peticionarios(as) en la Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas para que se lleve a cabo un curso y/o plática en su comunidad.
2	Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas	Recibe solicitud, registra y la turna al Departamento de Asuntos Indígenas.
3	Departamento de Asuntos Indígenas	Recibe el oficio, se registra y procede a validar si la solicitud cumple con lo establecido para poder agendar e impartir el curso o la plática.
		¿Cumple con los requisitos?
4		No: Elabora oficio para la o el solicitante indicando los motivos por los cuales no es procedente la solicitud y se lo entrega.
		FIN
5		Sí: Designa o gestiona a la o el maestro; establece horario y fechas; valida el lugar donde se llevará a cabo el curso y/o plática y revisa la lista de materiales que utilizarán los participantes.
6		Establece contacto con las y los peticionarios para dar a conocer fecha de inicio del curso o plática.
7		La o el maestro presenta la fecha para el inicio del curso y/o plática, da a conocer el calendario de trabajo y la lista de materiales que se utilizarán, el tiempo de duración del curso y/o plática y da a conocer la fecha de la clausura; durante todo el curso se requisita lista de asistencia.
8		Elabora los reconocimientos para las y los participantes y entrega de los mismos en evento de clausura.
		FIN

DIAGRAMA:

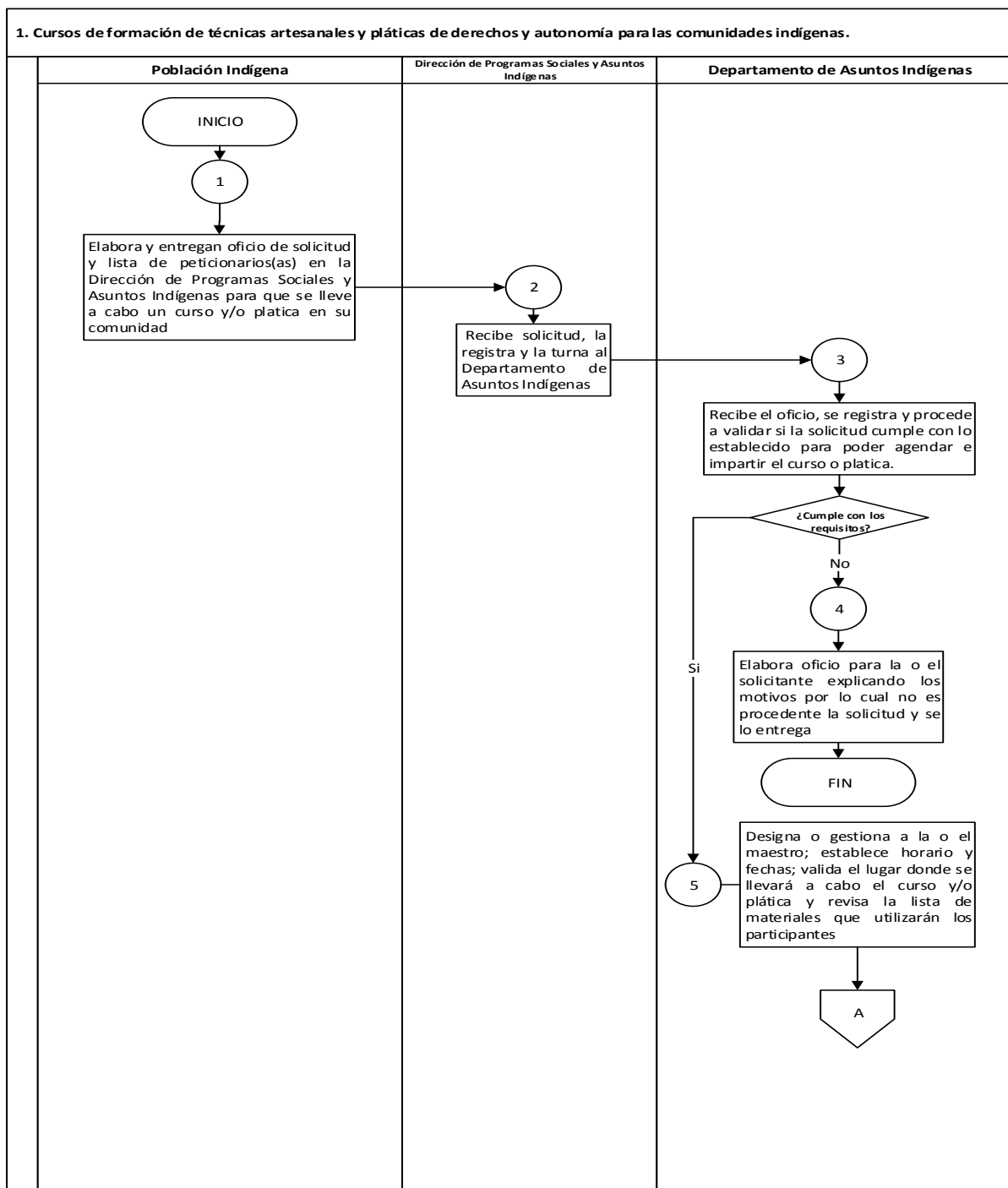
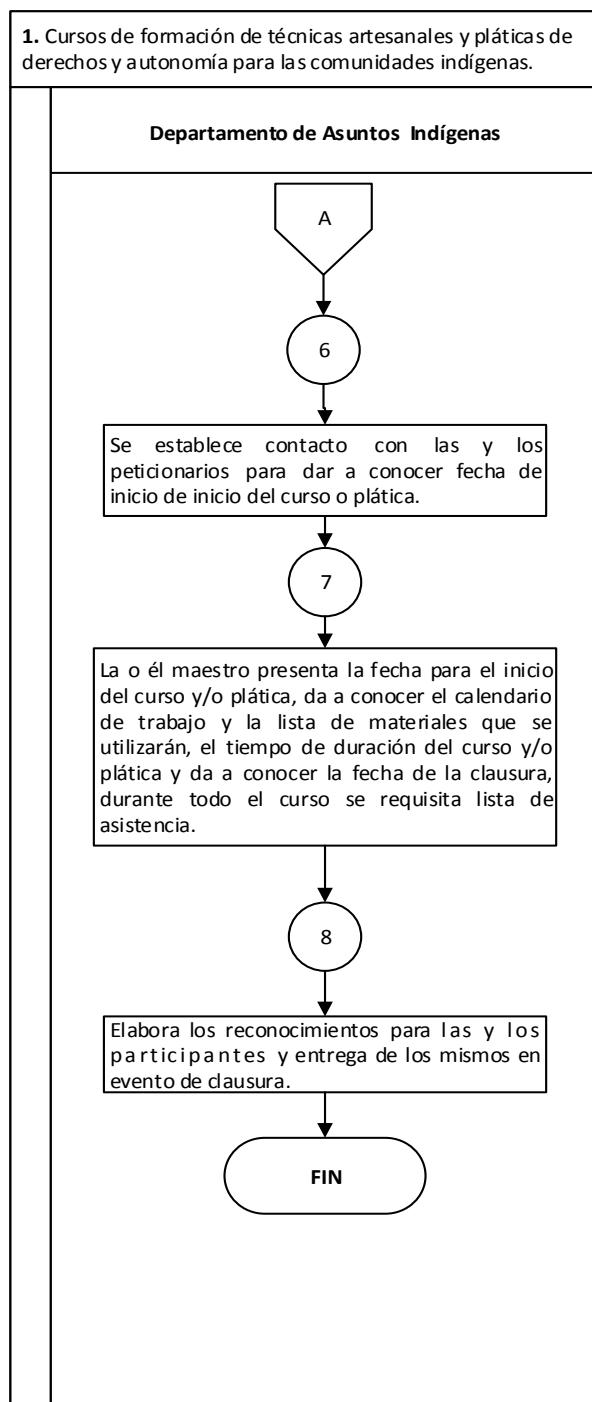


DIAGRAMA:



Nombre del Procedimiento: **Acciones de difusión, conservación y dignificación de la lengua indígena materna**

Objetivo: Realizar acciones encaminadas a la difusión, conservación y dignificación de la lengua materna, propiciando el multilingüismo y la comunicación social y gubernamental de los pueblos indígenas del Municipio de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

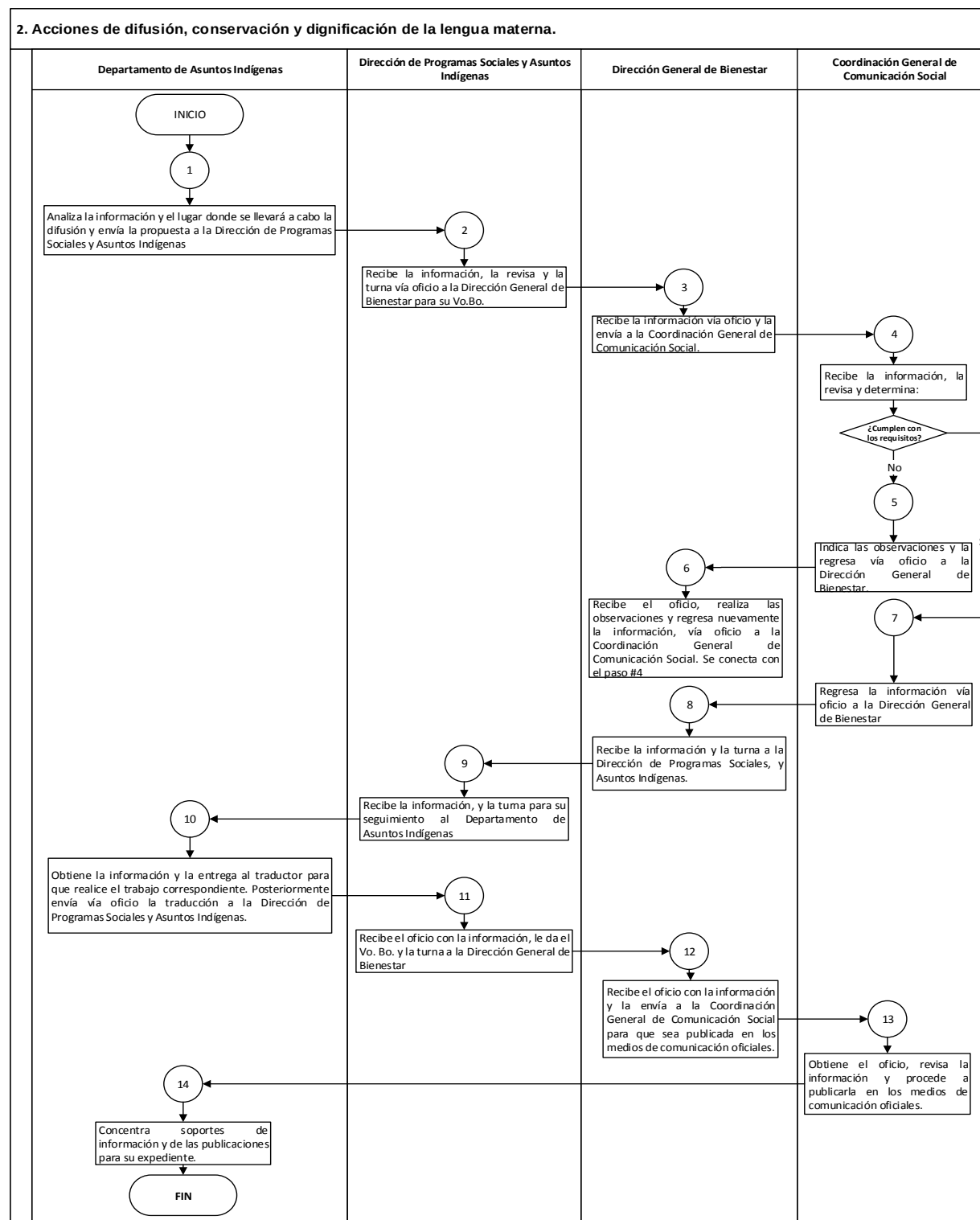
- El Departamento de Asuntos Indígenas, será la unidad administrativa encargada de la gestión, operación, administración y ejecución de las actividades relativas a las acciones de difusión, conservación y dignificación de la lengua indígena materna dentro de las 51 localidades del Municipio de Toluca donde hay presencia del pueblo indígena Otomí.
- El Departamento de Asuntos Indígenas deberá indicar, concertar y revisar los lugares donde habrán de realizarse las acciones para la difusión, conservación y dignificación de la lengua indígena materna.
- El Departamento de Asuntos Indígenas gestionará acuerdos de colaboración para realizar acciones de difusión, conservación y dignificación de la lengua indígena materna.
- El Departamento de Asuntos Indígenas promoverá la traducción y publicación de material para la difusión, conservación y dignificación de la lengua indígena materna de acuerdo con la suficiencia presupuestaria

2. Acciones de difusión, conservación y dignificación de la lengua indígena materna

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Departamento de Asuntos Indígenas	Analiza la información y el lugar donde se llevará a cabo la difusión y envía la propuesta a la Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas.
2	Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas	Recibe la información, la revisa y la turna vía oficio a la Dirección General de Bienestar para su Vo.Bo.
3	Dirección General de Bienestar	Recibe la información vía oficio y la envía a la Coordinación General de Comunicación Social.
4	Coordinación General de Comunicación Social	Recibe la información, la revisa y determina:
		¿Cumple con los requisitos?
5		No: Indica las observaciones y la regresa vía oficio a la Dirección General de Bienestar.
6	Dirección General de Bienestar	Recibe el oficio, realiza las observaciones y regresa nuevamente la información, vía oficio a la Coordinación General de Comunicación Social. Se conecta con el paso #4
7	Coordinación General de Comunicación Social	Sí: Regresa la información vía oficio a la Dirección General de Bienestar
8	Dirección General de Bienestar	Recibe la información y la turna a la Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas.
9	Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas	Recibe la información y la turna para su seguimiento al Departamento de Asuntos Indígenas.
10	Departamento de Asuntos Indígenas	Obtiene la información y la entrega al traductor para que realice el trabajo correspondiente. Posteriormente, envía vía oficio la traducción a la Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas.
11	Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas	Recibe el oficio con la información, le da el Vo. Bo. Y la turna a la Dirección General de Bienestar.
12	Dirección General de Bienestar	Recibe el oficio con la información y la envía a la Coordinación General de Comunicación Social para que sea publicada en los medios de comunicación oficiales.
13	Coordinación General de Comunicación Social	Obtiene el oficio, revisa la información y procede a publicarla en los medios de comunicación oficiales.
14	Departamento de Asuntos Indígenas	Concentra soportes de información y de las publicaciones para su expediente.
		FIN

DIAGRAMA:



Nombre del Procedimiento: **Promover la creación, preservación y difusión de las manifestaciones artísticas y culturales indígenas**

Objetivo: Promover las expresiones artístico-culturales indígenas, fomentando y preservando los usos y costumbres; así como el respeto de nuestros pueblos indígenas, valorando su herencia cultural y social como pilar del Municipio de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

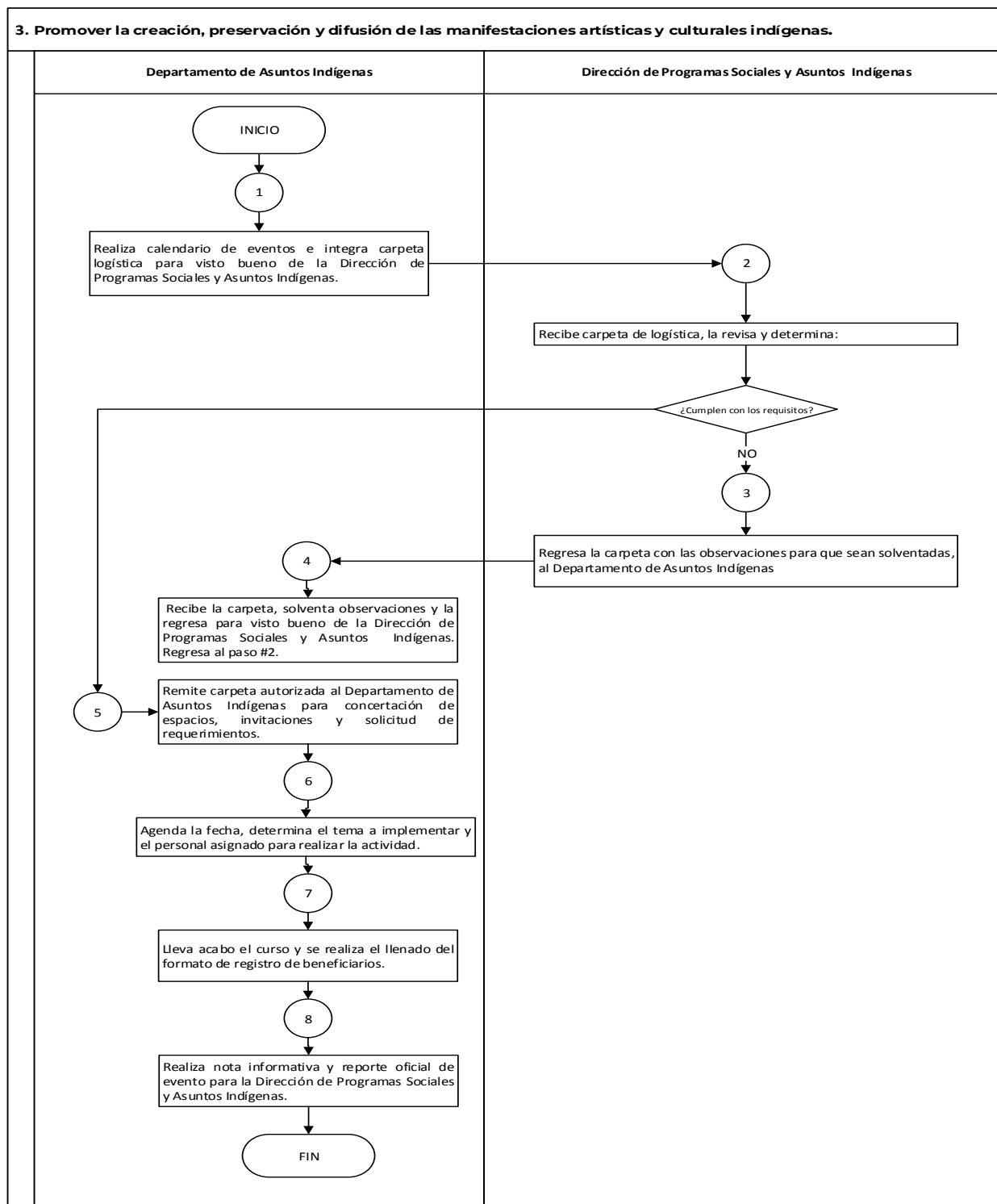
- El Departamento de Asuntos Indígenas gestionará y promoverá las expresiones artístico-culturales indígenas en el Municipio de Toluca dentro de las 51 localidades del Municipio de Toluca donde hay presencia del pueblo indígena Otomí.
- El Departamento de Asuntos Indígenas realizará eventos para conmemorar fechas relevantes en el ámbito indígena; como el día internacional de los pueblos indígenas, día internacional de la lengua materna, entre otros.
- El Departamento de Asuntos Indígenas promoverá la participación de los pueblos indígenas a través de muestras de vestimenta, gastronómicas, artísticas, entre otros, con el fin de difundir, conservar y dignificar la lengua indígena materna, así como uso, costumbres y tradiciones.

3. Promover la creación, preservación y difusión de las manifestaciones artísticas y culturales indígenas.

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Departamento de Asuntos Indígenas	Realiza calendario de eventos e integra carpeta de logística para visto bueno de la Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas.
2	Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas	Recibe carpeta de logística, la revisa y determina:
		¿Cumplen con los requisitos?
3		No: Regresa la carpeta con las observaciones para que sean solventadas al Departamento de Asuntos Indígenas
4	Departamento de Asuntos Indígenas	Recibe la carpeta, solventa observaciones y la regresa para visto bueno de la Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas. Regresa al paso #2.
5	Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas	Sí: Remite carpeta autorizada al Departamento de Asuntos Indígenas para concertación de espacios, invitaciones y solicitud de requerimientos.
6	Departamento de Asuntos Indígenas	Elabora oficios de invitación, concertación de espacios y solicitud de requerimientos.
7		Realiza el evento en la fecha, hora y lugar programados, sacando evidencia fotográfica.
8		Realiza nota informativa y reporte oficial de evento para la Dirección de Programas Sociales y Asuntos Indígenas.
		FIN

DIAGRAMA:



IX. DIRECCIÓN DE APOYO A LA JUVENTUD RECREACIÓN Y CONVIVENCIA SOCIAL

Nombre del Procedimiento:	Realizar pláticas sobre sexualidad integral a adolescentes
Objetivo:	Difundir información y promover la prevención del embarazo adolescente, fomentando la concientización sobre las consecuencias de un embarazo no planeado en los ámbitos de salud, educación, trabajo, proyecto de vida, relaciones sociales, culturales y situación económica, contribuyendo así al desarrollo integral de las juventudes toluqueñas.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social atenderá a las juventudes toluqueñas con fundamento primordial en los artículos 21 al 24 de la Ley de la Juventud del Estado de México.
- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social encaminará sus acciones y las desarrollará en concordancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030, particularmente aquellos relacionados con la salud, la educación, la igualdad de género y el bienestar.
- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social será la encargada de impartir pláticas multidisciplinarias a jóvenes de entre 12 y 29 años, fomentando espacios de diálogo, reflexión y aprendizaje en temas de sexualidad integral, salud emocional y desarrollo personal.
- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social llevará a cabo las pláticas con fundamento en los principios de respeto, igualdad, no discriminación y confidencialidad, promoviendo el ejercicio de los derechos sexuales y reproductivos, así como la equidad entre mujeres y hombres.
- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social priorizará la orientación integral en sexualidad dirigida a la juventud toluqueña, como una herramienta fundamental para fomentar la toma de decisiones informadas, responsables y saludables entre adolescentes y jóvenes.
- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social solicitará, como requisito, a la institución, asociación o empresa beneficiada la entrega de una constancia u oficio de participación que avale la impartición de las pláticas realizadas, con el propósito de contar con evidencia verificable de su trabajo y promover la transparencia.
- Las solicitudes podrán presentarse de manera física en las oficinas de la Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social, con original y copia para acuse de recibo o bien de forma digital, a través de correo electrónico o de las redes sociales oficiales.
- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social dará respuesta a las solicitudes recibidas mediante oficio, llamada telefónica o correo electrónico oficial, en un plazo máximo de dos días hábiles.
- La realización de las pláticas estará sujeta a la entrega oportuna de la solicitud y a la disponibilidad en la calendarización de la Dirección.

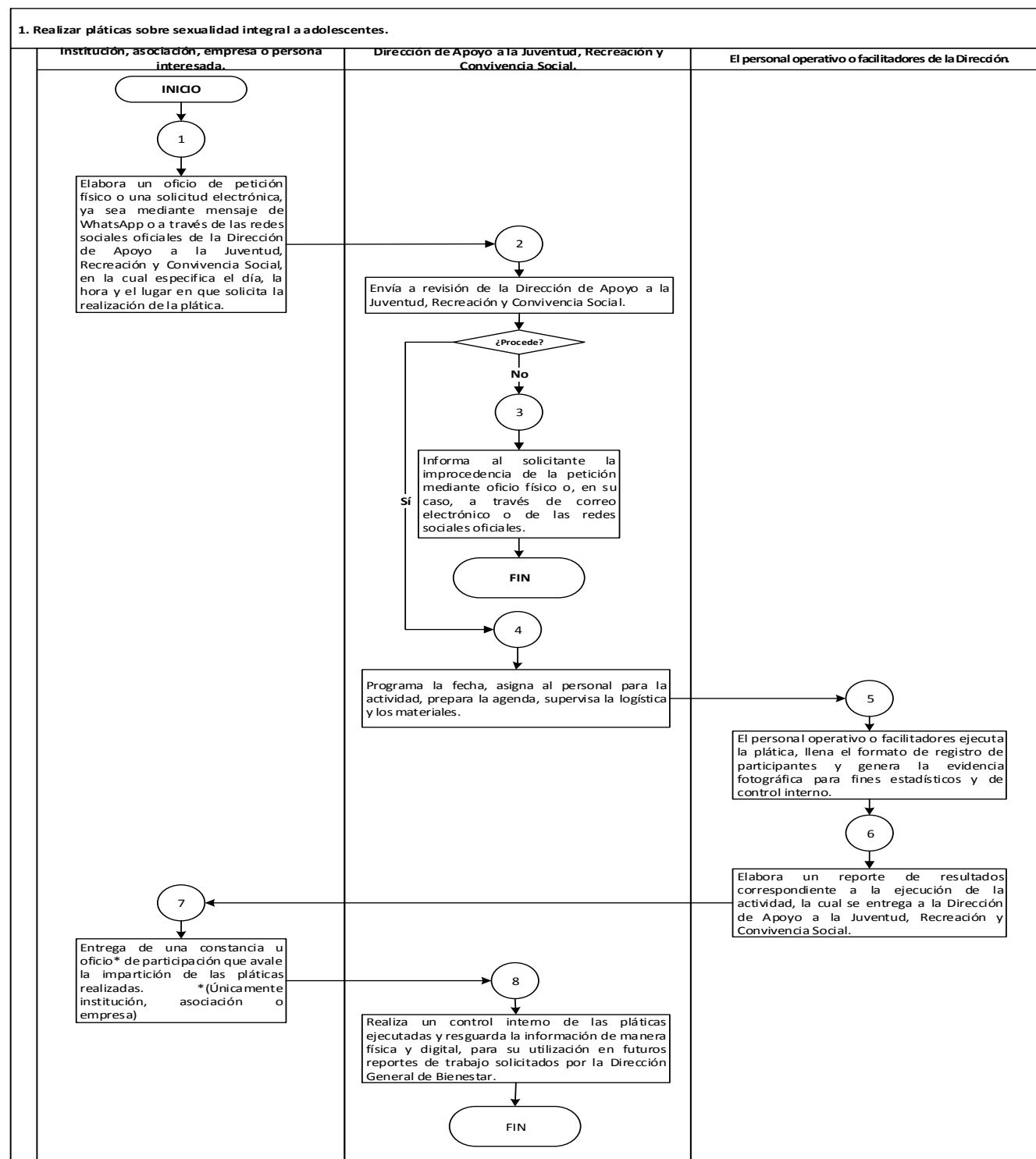
- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social llevará un control interno trimestral y anual del número de beneficiarios y el total de pláticas impartidas mediante los formatos institucionales establecidos, con el propósito de evaluar el impacto de las acciones y fortalecer la planeación estratégica.

1. Realizar pláticas sobre sexualidad integral a adolescentes.

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Institución, asociación, empresa o persona interesada	Elabora un oficio de petición físico o una solicitud electrónica, ya sea mediante mensaje de WhatsApp o a través de las redes sociales oficiales de la Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social, en la cual especifica el día, la hora y el lugar en que solicita la realización de la plática.
2	Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social	Recibe, revisa y registra la solicitud física o digital para la realización de la plática.
3		No: Informa al solicitante la improcedencia de la petición mediante oficio físico o, en su caso, a través de correo electrónico o de las redes sociales oficiales.
		FIN
4		Si: Programa la fecha, asigna al personal para la actividad, prepara la agenda, supervisa la logística y los materiales.
5	El personal operativo o facilitadores de la Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social	El personal operativo o facilitadores ejecuta la plática, llena el formato de registro de participantes y genera la evidencia fotográfica para fines estadísticos y de control interno.
6		Elabora un reporte de resultados correspondiente a la ejecución de la actividad, la cual se entrega a la Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social.
7	Institución, asociación, empresa.	Entrega de una constancia u oficio* de participación que avale la impartición de las pláticas realizadas. *(Únicamente institución, asociación o empresa)
8	Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social	Realiza un control interno de las pláticas ejecutadas y resguarda la información de manera física y digital, para su utilización en futuros reportes de trabajo solicitados por la Dirección General de Bienestar.
		FIN

DIAGRAMA:



Nombre del Procedimiento: **Premio Municipal de la Juventud**

Objetivo: Reconocer a las y los jóvenes del municipio de Toluca por sus aportaciones a la sociedad, su compromiso social y su capacidad para ser agentes de cambio positivo en sus comunidades.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social atenderá a las juventudes toluqueñas con fundamento en los artículos 21 al 24 de la Ley de la Juventud del Estado de México.
- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social lanzará la convocatoria dirigida a jóvenes de entre 12 y 29 años de edad, en la cual se establecerán las bases y reglas de operación.
- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social recibirá todas las postulaciones conforme a la convocatoria, de manera física, en las oficinas ubicadas en Portal Madero No. 208, interior 206, segundo piso, Colonia Centro, Toluca, Estado de México.
- Todas las postulaciones se realizarán bajo la protección de datos personales y con apego a los derechos de autor.
- Las postulaciones y propuestas serán evaluadas por un grupo de especialistas designado por la Dirección General de Bienestar para evaluar las postulaciones.
- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social será responsable del procedimiento y de las actividades vinculadas a la convocatoria, recepción, evaluación y otorgamiento del Premio Municipal de la Juventud.
- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social dará a conocer a las personas ganadoras a través de redes sociales y mediante llamada telefónica a cada joven que resulte seleccionado.
- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social otorgará el Premio Municipal de la Juventud en tres categorías: A, B y C.

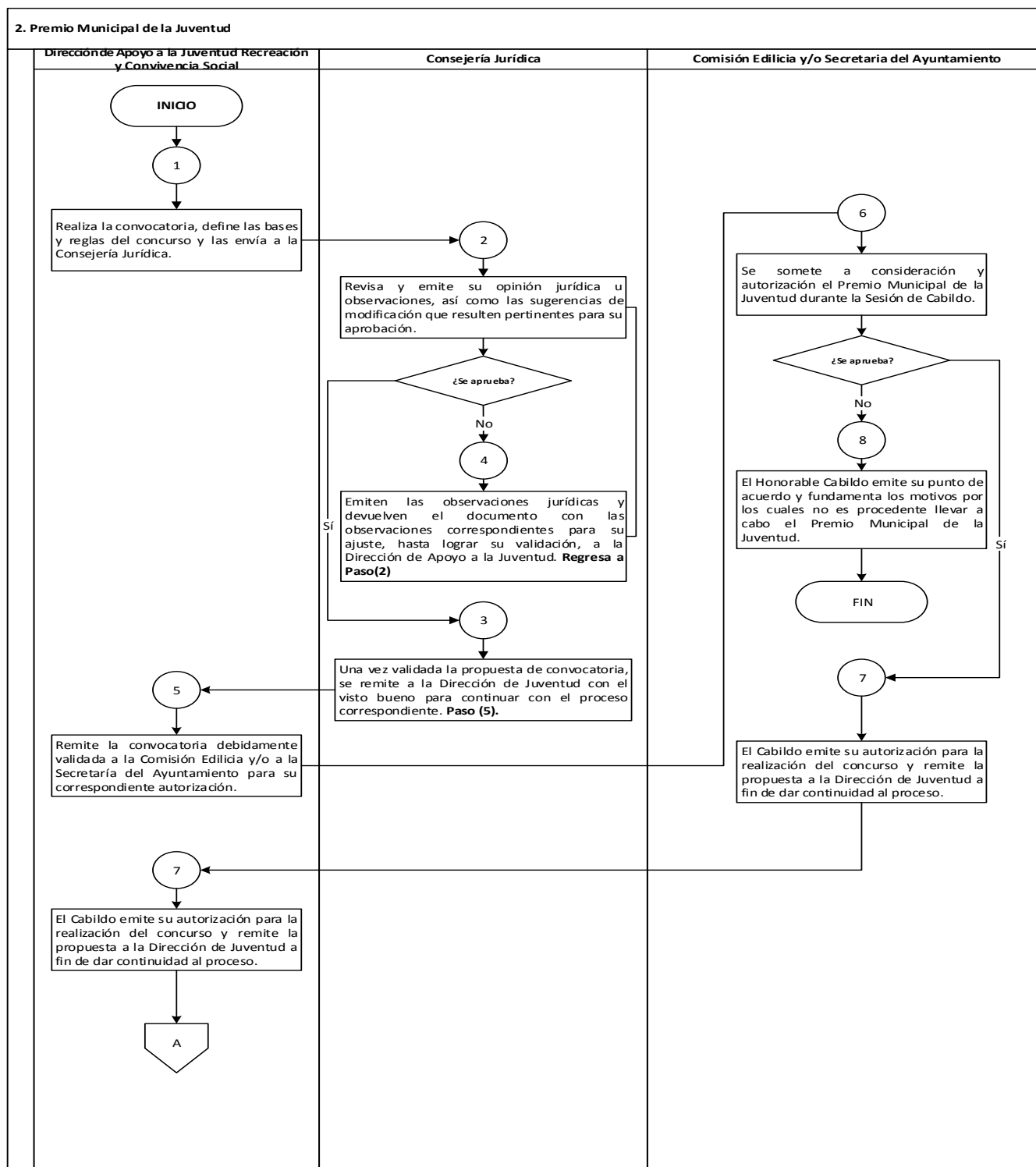
2. Premio Municipal de la Juventud

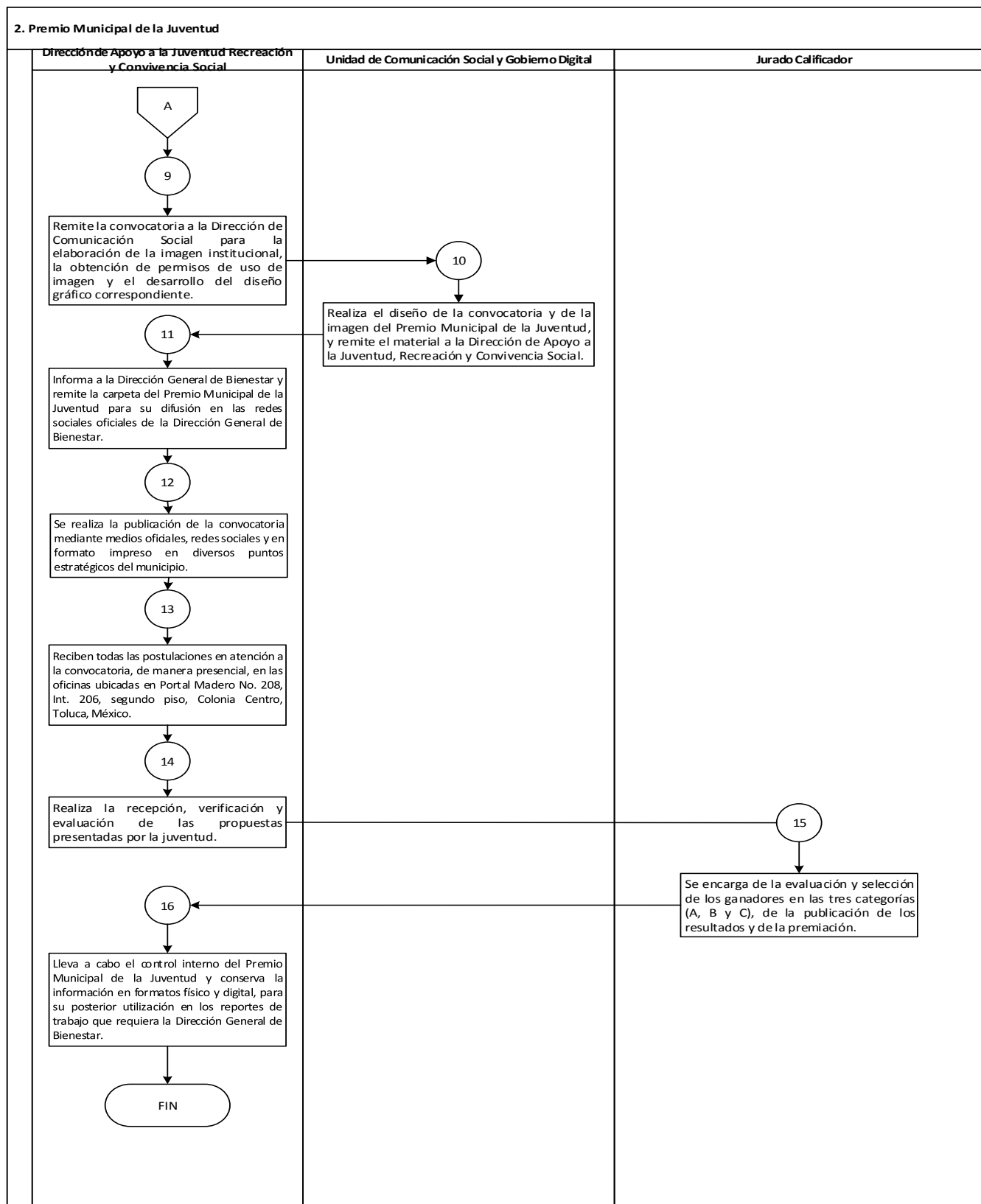
Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Dirección de Apoyo a la Juventud Recreación y Convivencia Social	Realiza la convocatoria, define las bases y reglas del concurso y las envía a la Consejería Jurídica.
2	Consejería Jurídica	Revisa y emite su opinión jurídica u observaciones, así como las sugerencias de modificación que resulten pertinentes para su aprobación.
		¿Se Aprueba?
3		Si Una vez validada la propuesta de convocatoria, se remite a la Dirección de Juventud con el visto bueno para continuar con el proceso correspondiente. Paso (5).
4		No Emiten las observaciones jurídicas y devuelven el documento con las observaciones correspondientes para su ajuste, hasta lograr su validación, a la Dirección de Apoyo a la Juventud. Regresa a Paso(2)
5	Dirección de Apoyo a la Juventud Recreación y Convivencia Social	Remite la convocatoria debidamente validada a la Comisión Edilicia y/o a la Secretaría del Ayuntamiento para su correspondiente autorización.
	Comisión Edilicia y/o Secretaria del Ayuntamiento	¿Se Aprueba?
6		Se somete a consideración y autorización el Premio Municipal de la Juventud durante la Sesión de Cabildo.
7		Si El Cabildo emite su autorización para la realización del concurso y remite la propuesta a la Dirección de Juventud a fin de dar continuidad al proceso.
8		No El Honorable Cabildo emite su punto de acuerdo y fundamenta los motivos por los cuales no es procedente llevar a cabo el Premio Municipal de la Juventud.
		FIN
9	Dirección de Apoyo a la Juventud Recreación y Convivencia Social	Remite la convocatoria a la Dirección de Comunicación Social para la elaboración de la imagen institucional, la obtención de permisos de uso de imagen y el desarrollo del diseño gráfico correspondiente.
10	Unidad de Comunicación Social y Gobierno Digital	Realiza el diseño de la convocatoria y de la imagen del Premio Municipal de la Juventud, y remite el material a la Dirección de Apoyo a la Juventud,

		Recreación y Convivencia Social.
11	Dirección de Apoyo a la Juventud Recreación y Convivencia Social	Informa a la Dirección General de Bienestar y remite la carpeta del Premio Municipal de la Juventud para su difusión en las redes sociales oficiales de la Dirección General de Bienestar.
12		Se realiza la publicación de la convocatoria mediante medios oficiales, redes sociales y en formato impreso en diversos puntos estratégicos del municipio.
13		Reciben todas las postulaciones en atención a la convocatoria, de manera presencial, en las oficinas ubicadas en Portal Madero No. 208, Int. 206, segundo piso, Colonia Centro, Toluca, México.
14		Realiza la recepción, verificación y evaluación de las propuestas presentadas por la juventud.
15	Jurado Calificador	Se encarga de la evaluación y selección de los ganadores en las tres categorías (A, B y C), de la publicación de los resultados y de la premiación.
16	Dirección de Apoyo a la Juventud Recreación y Convivencia Social	Lleva a cabo el control interno del Premio Municipal de la Juventud y conserva la información en formatos físico y digital, para su posterior utilización en los reportes de trabajo que requiera la Dirección General de Bienestar.
		FIN

DIAGRAMA:





Nombre del Procedimiento:	Campañas de prevención para atención y reducción del embarazo adolescente
Objetivo:	Concientizar a las y los adolescentes sobre las implicaciones de un embarazo no intencional, promoviendo el conocimiento y reconocimiento de sus derechos sexuales y reproductivos, así como el ejercicio responsable de su salud integral.

POLÍTICAS APLICABLES

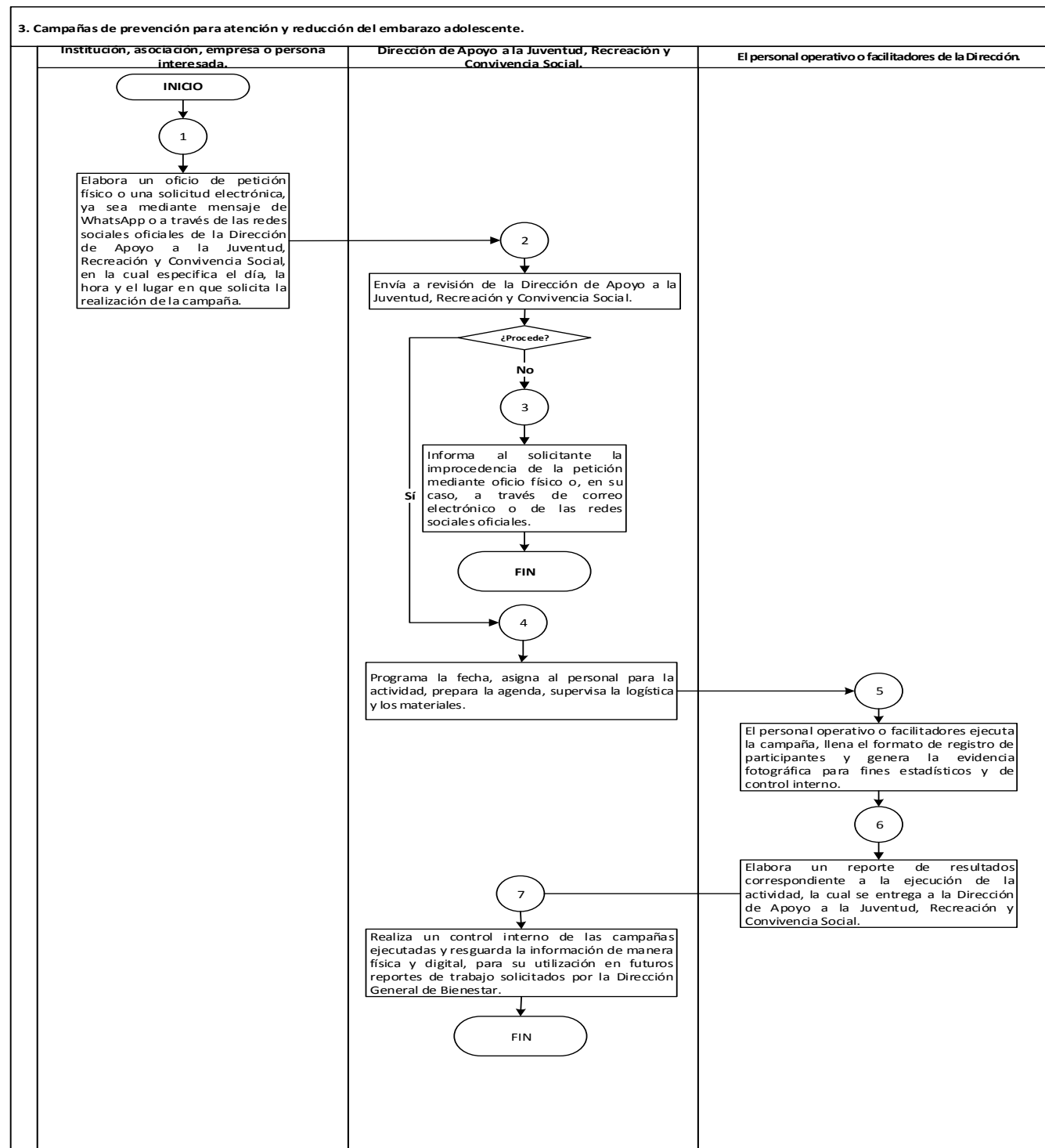
- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social atenderá a las juventudes toluqueñas con fundamento en los artículos 13, 21 y 22 de la Ley de la Juventud del Estado de México.
- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social recibirá las solicitudes de manera física (original y copia para acuse de recibo) en sus oficinas, o bien, de forma digital mediante correo electrónico o redes sociales oficiales.
- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social dará respuesta a las solicitudes recibidas a través de oficio, llamada telefónica o correo electrónico institucional, en los plazos establecidos por la Dirección General de Bienestar.
- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social aplicará el presente procedimiento a las instituciones educativas, asociaciones civiles, organismos públicos y privados, y empresas que requieran la implementación de campañas de prevención del embarazo adolescente en el municipio de Toluca, considerando que su ejecución estará sujeta a la entrega en tiempo y forma de la solicitud correspondiente y a la disponibilidad establecida en la calendarización oficial de actividades.
- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social será responsable de coordinar, supervisar y evaluar las campañas de prevención, además de autorizar y programar las actividades, designando al personal operativo correspondiente.
- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social solicitará a la institución, asociación o empresa beneficiaria la entrega de una constancia, oficio o minuta que avale la impartición de la campaña correspondiente.
- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social llevará un control interno del número anual y trimestral de beneficiarios, mediante los formatos autorizados y los registros institucionales correspondientes.
- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social conservará la documentación generada (solicitudes, registros, reportes y constancias) en formato físico y digital, conforme a las políticas internas de archivo y transparencia institucional.

3. Campañas de prevención para atención y reducción del embarazo adolescente.

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Institución, asociación, empresa o persona interesada	Elabora un oficio de petición físico o una solicitud electrónica, ya sea mediante mensaje de WhatsApp o a través de las redes sociales oficiales de la Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social, en la cual especifica el día, la hora y el lugar en que solicita la realización de la campaña.
2	Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social	Recibe, revisa y registra la solicitud física o digital para la realización de la campaña.
3		No: Informa al solicitante la improcedencia de la petición mediante oficio físico o, en su caso, a través de correo electrónico o de las redes sociales oficiales.
		FIN
4		Si: Programa la fecha, asigna al personal para la actividad, prepara la agenda, supervisa la logística y los materiales.
5	El personal operativo o facilitadores de la Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social	El personal operativo o facilitadores ejecuta la campaña, llena el formato de registro de participantes y genera la evidencia fotográfica para fines estadísticos y de control interno.
6		Elabora un reporte de resultados correspondiente a la ejecución de la actividad, la cual se entrega a la Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social.
7	Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social	Realiza un control interno de las campañas ejecutadas y resguarda la información de manera física y digital, para su utilización en futuros reportes de trabajo solicitados por la Dirección General de Bienestar.
		FIN

DIAGRAMA:



X. DEPARTAMENTO DE VINCULACIÓN E IMPULSO JUVENIL

Nombre del Procedimiento:	Pláticas de bienestar adolescente y juvenil
Objetivo:	Brindar a los jóvenes una orientación oportuna mediante pláticas sobre diversos temas de interés juvenil, con el propósito de fortalecer sus conocimientos y habilidades para que puedan enfrentar de manera adecuada los retos propios de esta etapa de la juventud.

POLÍTICAS APLICABLES

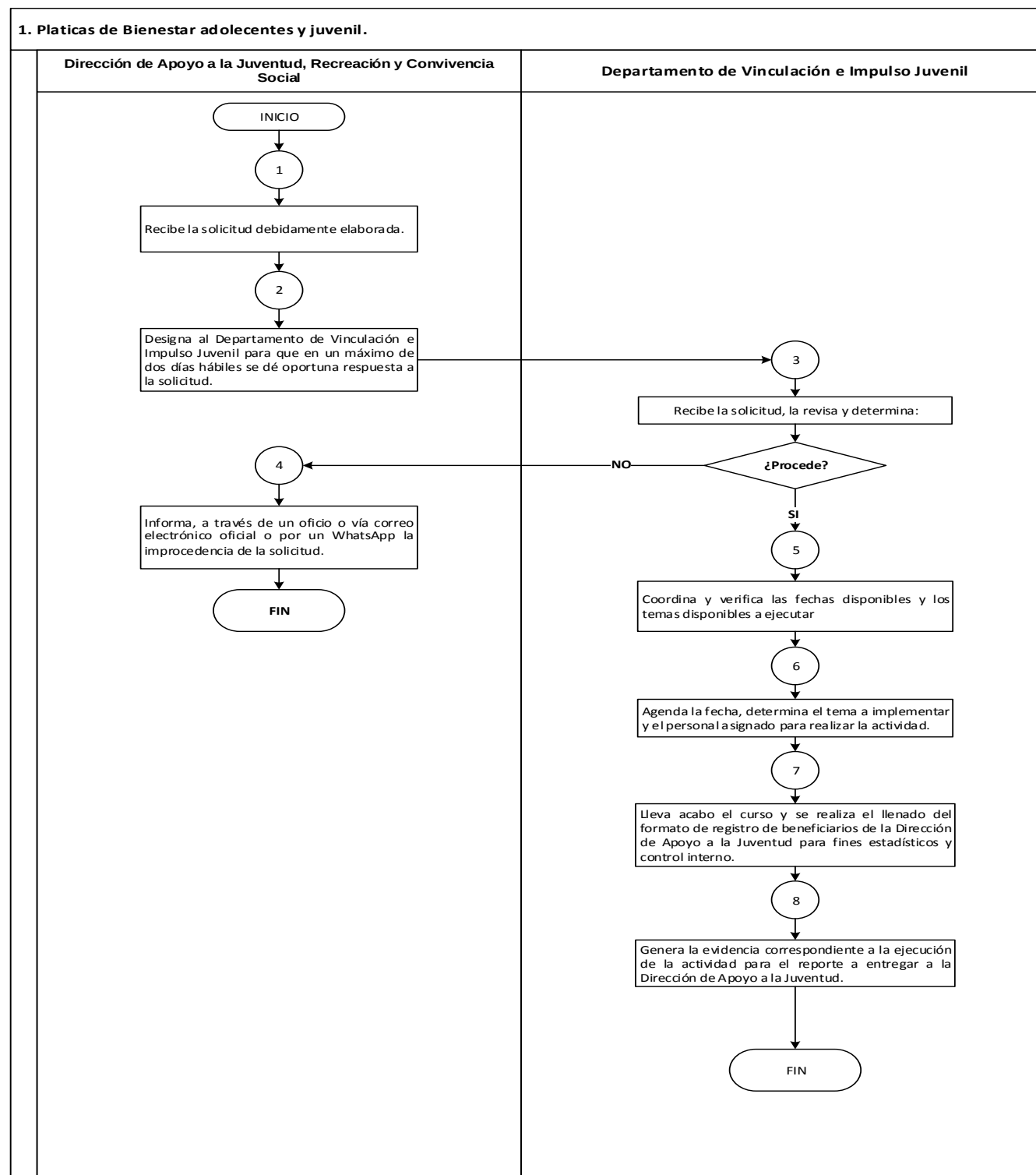
- El Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil atenderá a las juventudes toluqueñas con fundamento primordial en los artículos del 21 al 24 de la Ley de la Juventud del Estado de México.
- El Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil asistirá a las juventudes toluqueñas con énfasis en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.
- El Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil será el encargado de impartir los cursos multidisciplinarios a jóvenes de entre 12 y 29 años.
- El Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil solicitará a la institución, asociación o empresa beneficiada la entrega de una constancia en la que avale la impartición de dichos cursos.
- El Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil recibirá las solicitudes de manera física (original y copia para su acuse) en las oficinas de la Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social o de manera digital vía correo electrónico o redes sociales oficiales.
- El Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil dará respuesta a las solicitudes recibidas a través de oficio, llamada telefónica o correo electrónico oficial.
- La viabilidad y realización de las pláticas impartidas por el Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil estará sujeta a la entrega en tiempo y forma de la solicitud, además de la disponibilidad respecto a la calendarización de la dependencia.
- El Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil analizará las necesidades de las juventudes de Toluca para que, en colaboración con organizaciones juveniles, se implementen nuevas e innovadoras pláticas.
- El Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil llevará un control interno del número anual y trimestral de beneficiarios mediante el apoyo de los formatos autorizados por la Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social.

1. Pláticas de bienestar adolescente y juvenil

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social	Recibe la solicitud debidamente elaborada.
2		Designa al Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil para que en un máximo de dos días hábiles se dé oportuna respuesta a la solicitud.
3	Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil	Recibe la solicitud, la revisa y determina:
		¿Procede?
4		No: Informa, a través de la Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social la improcedencia de la solicitud.
		FIN
5		Sí: Coordina y verifica las fechas disponibles y los temas disponibles a ejecutar
6		Agenda la fecha, determina el tema a implementar y el personal asignado para realizar la actividad.
7		Lleva acabo la plática y se realiza el llenado del formato de registro de beneficiarios de la Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social para fines estadísticos y control interno.
8		Genera la evidencia correspondiente a la ejecución de la actividad para el reporte a entregar a la Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social.
		FIN

DIAGRAMA:



Nombre del Procedimiento: **Eventos y concursos de vinculación e Impulso para la juventud**

Objetivo: Brindar un espacio de expresión e interacción entre las y los jóvenes de Toluca, siendo ellos los protagonistas en eventos que fortalezcan, promuevan y difundan sus talentos y habilidades en ámbitos de cultura, deportes, artes y activismo social.

POLÍTICAS APLICABLES

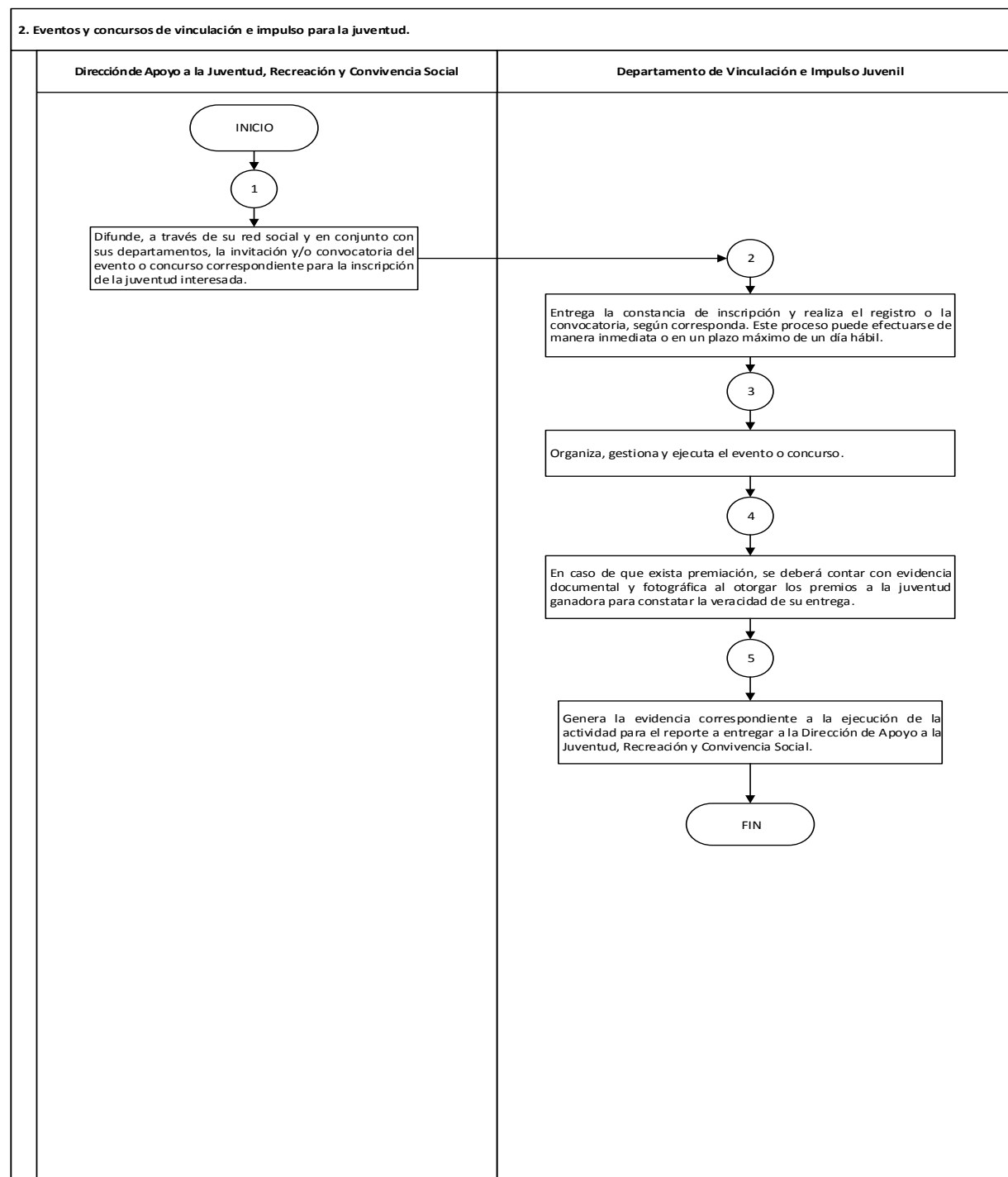
- El Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil atenderá a las juventudes toluqueñas con fundamento primordial en los artículos del 21 al 24 de la Ley de la Juventud del Estado de México.
- El Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil asistirá a las juventudes toluqueñas con énfasis en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 y el Pacto Iberoamericano de la Juventud, según sea el caso y beneficio de la juventud
- El Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil será el encargado de realizar los eventos correspondientes, según sean sus atribuciones, en beneficio a juventudes de 12 a 29 años.
- El Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil dará difusión oportuna a las convocatorias, invitaciones o cualquier otra herramienta para incentivar la participación de las juventudes en los eventos y concursos.
- El Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil apoyará a las y los jóvenes líderes de Toluca para que, en colaboración, expongan proyectos en beneficio de su comunidad y hacer eventos de jóvenes para jóvenes.
- El Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil recibirá las solicitudes de manera física (original y copia para su acuse) en las oficinas de la Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social de manera digital a través de la línea joven o redes sociales oficiales.
- El Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil proveerá: Formato de Cesión de Derechos, Formato de Uso de Imagen, Formato de Registro para Participantes de Eventos y Concursos; o cualquier otro formato que se llegue a requerir.

2. Eventos y concursos de vinculación e impulso para la juventud

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social	Difunde, a través de su red social y en conjunto con sus departamentos, la invitación y/o convocatoria del evento o concurso correspondiente para la inscripción de la juventud interesada.
2	Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil	Entrega la constancia de inscripción y según sea el caso, puede ser inmediata o en un lapso máximo de un día hábil.
3		Organiza, gestiona y ejecuta el evento o concurso.
4		En caso de que exista premiación, se deberá contar con evidencia documental y fotográfica al otorgar los premios a la juventud ganadora para constatar la veracidad de su entrega.
5		Genera la evidencia correspondiente a la ejecución de la actividad para el reporte a entregar a la Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social.
		FIN

DIAGRAMA:



Nombre del Procedimiento: **Transmisiones de radio y cápsulas informativas**

Objetivo: Brindar un espacio de comunicación abierta y continua, para y por la juventud donde se aborden temas de vanguardia, innovación y desarrollo.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil atenderá a las juventudes toluqueñas con fundamento primordial en los artículos 3, 4, 5 y 6 de la Ley de la Juventud del Estado de México.
- El Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil será el encargado de llevar a cabo las transmisiones de radio y cápsulas informativas a jóvenes.
- El Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil recibirá las solicitudes de manera física (original y copia para su acuse) en las oficinas de la Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social o de manera digital vía correo electrónico o redes sociales oficiales.
- El Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil buscará la colaboración con personas experimentadas en distintas áreas con la finalidad que expongan proyectos y vivencias a la juventud.
- El Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil dará respuesta a las solicitudes recibidas a través de oficio, llamada telefónica o correo electrónico oficial.
- La viabilidad y realización de las transmisiones de radio y cápsulas informativas realizadas por el Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil estará sujeta a la entrega en tiempo y forma de la solicitud, además de la disponibilidad respecto a la calendarización de la dependencia.
- El Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil utilizará distintos canales de comunicación para fomentar el interés sobre la cultura e información del Municipio de Toluca.
- El Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil llevará un control interno del número anual y trimestral de beneficiarios mediante el apoyo de los formatos autorizados por la Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social.

3. Transmisión de radio y capsulas Informativas

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil	Diseña y presenta la propuesta de Storyboard (Plantillas ilustrativas) y guion de la capsula o video a la Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social.
2	Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social	Revisa tanto el Storyboard como el guion y determina: ¿Hay correcciones?
3		Sí: Marca correcciones y las turna al Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil.
4		Recibe correcciones, las atiende y las remite a la Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación e Impulso Juvenil. Regresa al Paso 2.
5	Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social	No: Regresa el Storyboard y guion aprobado al Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil.
6	Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil	Recibe aprobación de Storyboard y guion. ¿De qué material se trata?
7		Video: Realiza la grabación y edición del video. Se conecta con el paso 9.
8		Cápsula: Busca o genera el material necesario para realizar la capsula.
9		Selecciona el material y realiza la edición de la cápsula.
10		Envía a revisión de la Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social.
11		Revisa la cápsula o video y determina: ¿Hay correcciones?
12	Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social	Sí: Informa las correcciones y las turna al Departamento de Vinculación e Impulso Juvenil. Se conecta con el paso 9.
13	Departamento de Página Web y Redes Sociales	Recibe correcciones, las atiende y remite la capsula o video a la Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación e Impulso Juvenil. Regresa al Paso 10.
14	Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social	No: Envía capsula o video al Departamento de Página Web y Redes Sociales.
15	Departamento de Página Web y Redes Sociales	Recibe la cápsula, la revisa, la aprueba y publica en las redes sociales del Ayuntamiento.
		FIN

DIAGRAMA:

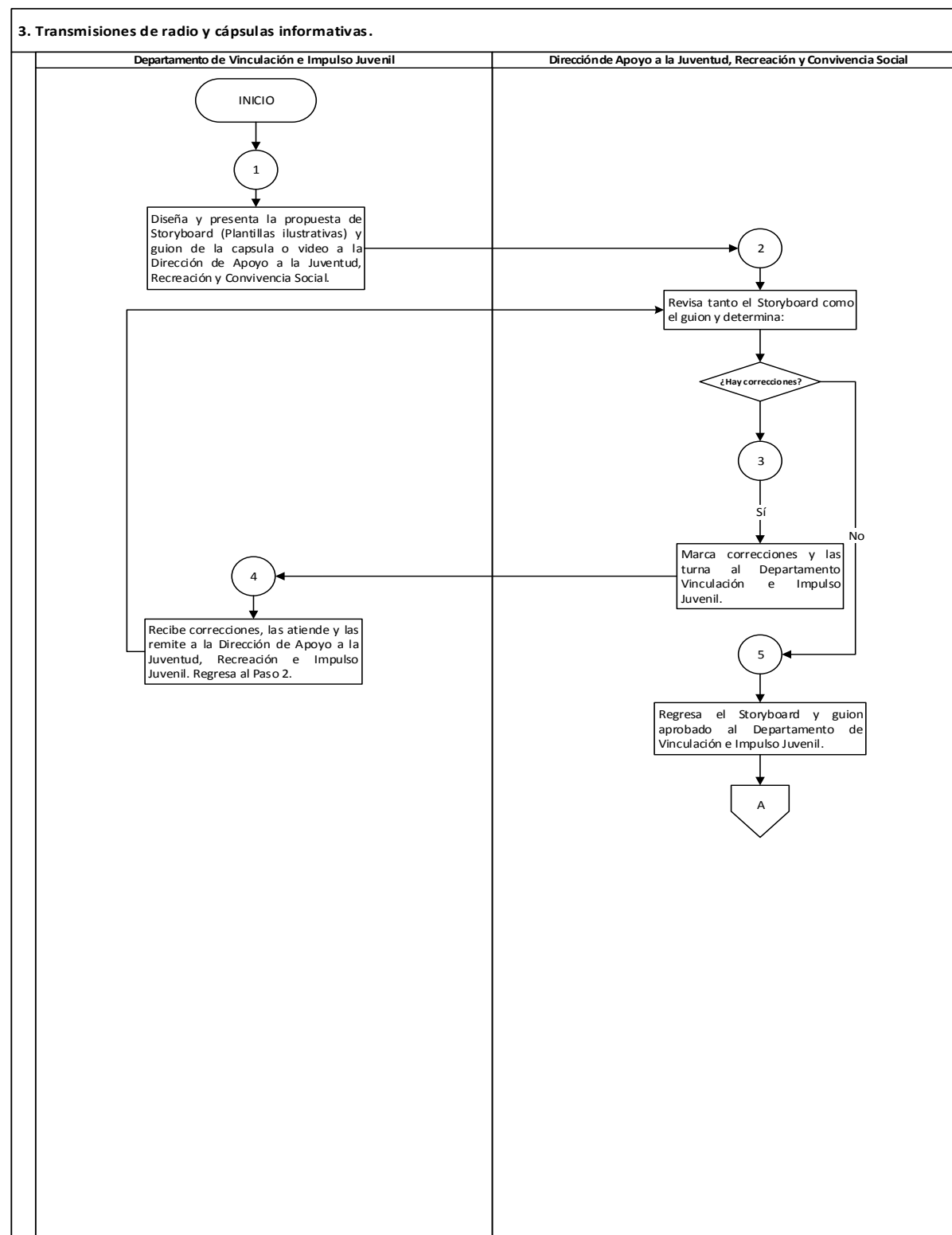


DIAGRAMA:

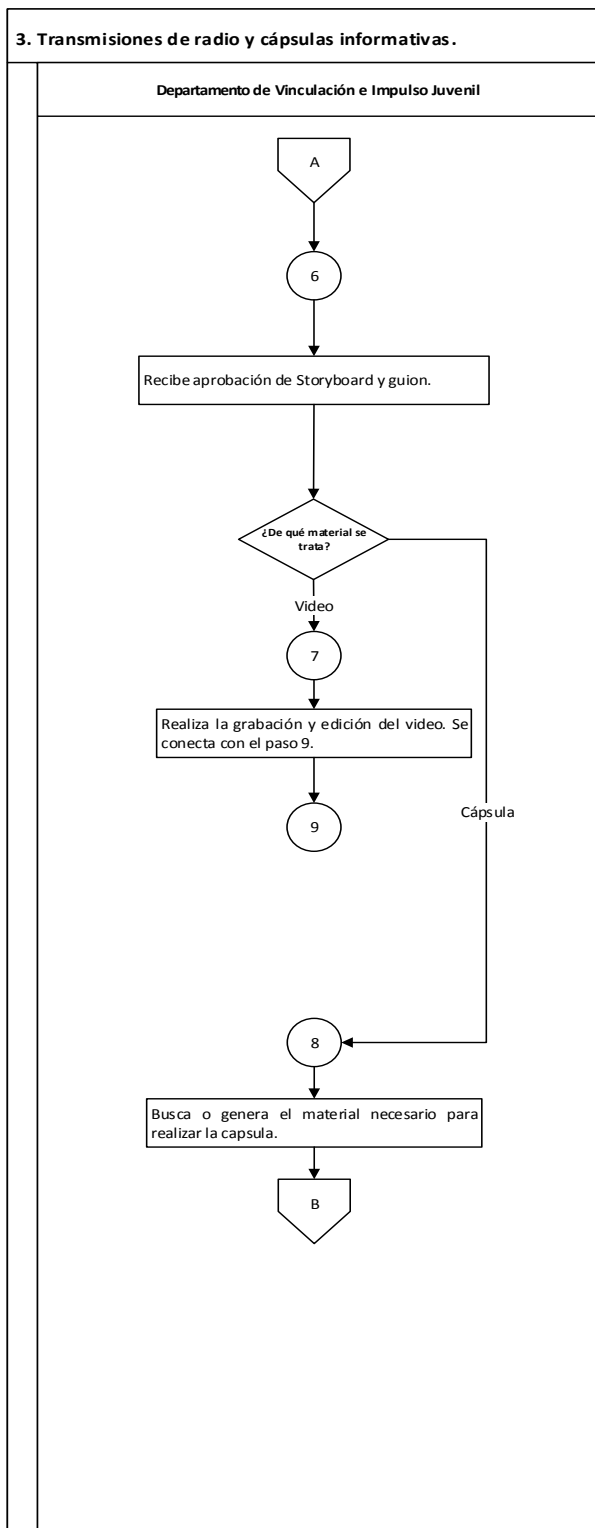
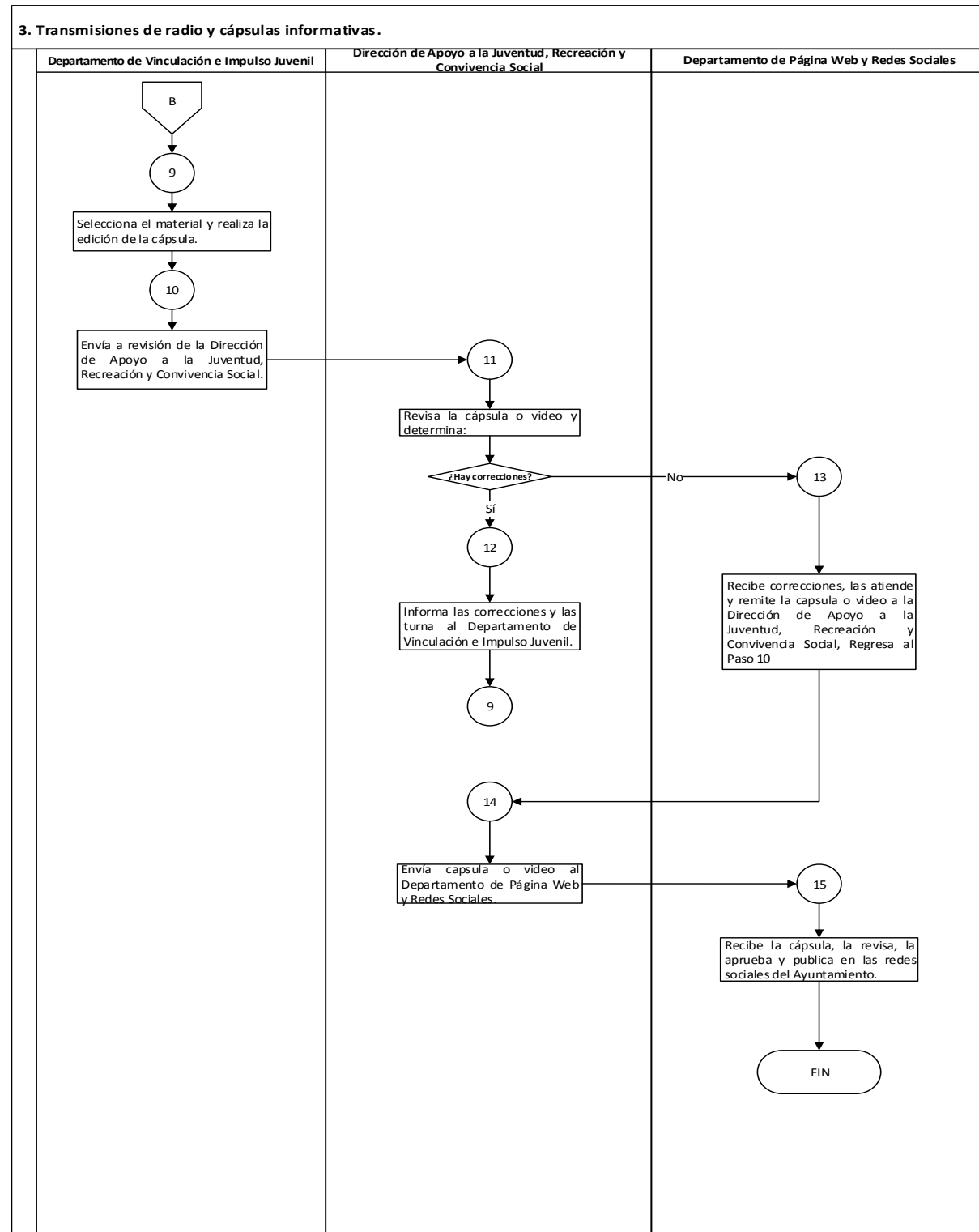


DIAGRAMA:



XI. DEPARTAMENTO DE RECREACIÓN Y CONVIVENCIA SOCIAL

Nombre del Procedimiento:	Ejecutar jornadas de rehabilitación y renovación en espacios públicos
Objetivo:	Contribuir a la rehabilitación de espacios públicos mediante acciones de limpieza, recolección de residuos, elaboración de murales temáticos y mantenimiento de infraestructura, con el propósito de mejorar la imagen urbana y fomentar la participación juvenil a través del arte, el deporte y la cultura.

POLÍTICAS APLICABLES

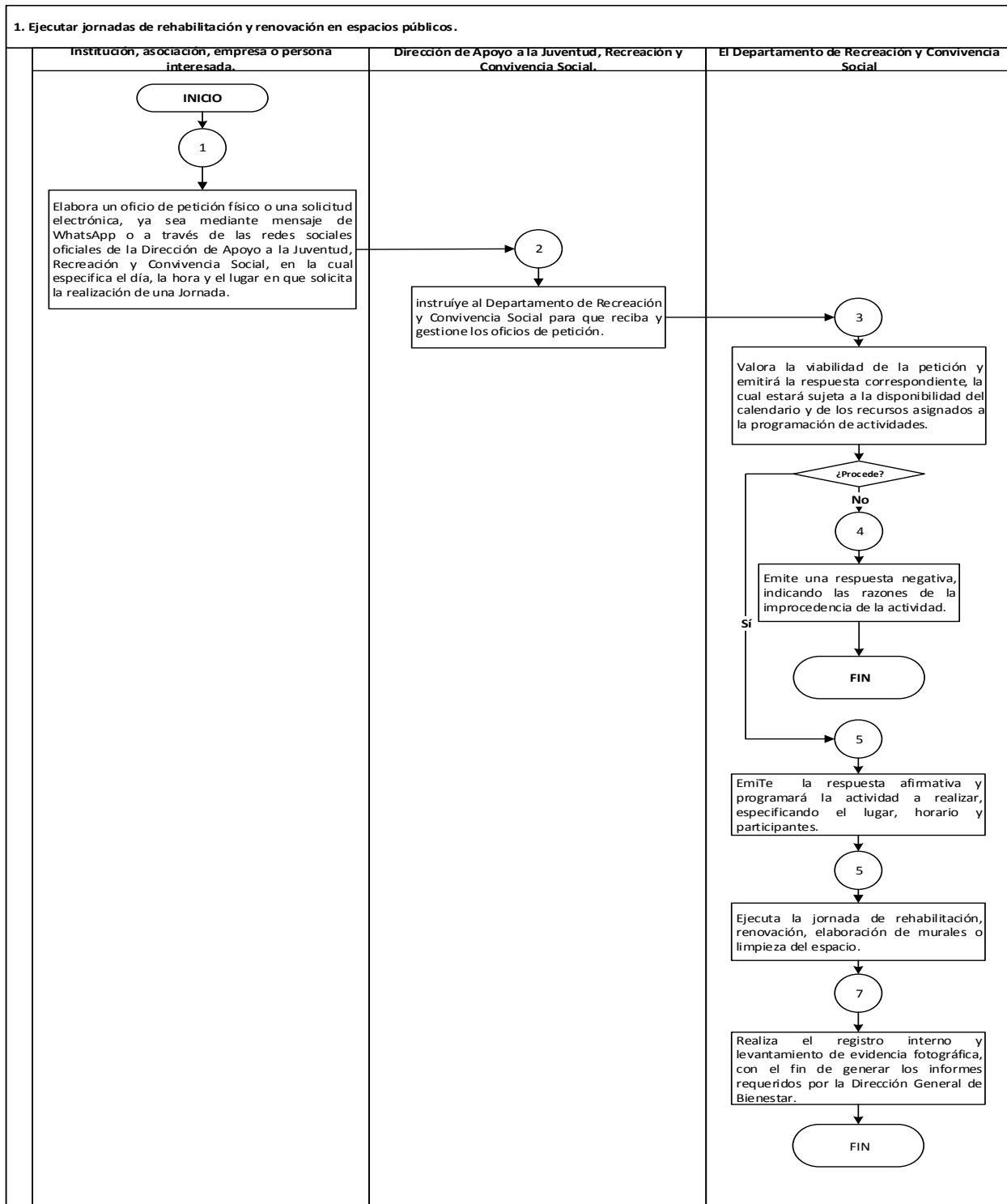
- La Dirección de Apoyo a la Juventud, recreación y convivencia social atenderá a las juventudes toluqueñas con fundamento primordial en los artículos del 21 al 24 de Ley de la Juventud del Estado de México.
- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social recibe las peticiones de manera física o mediante una solicitud electrónica a través de la Línea Joven o redes sociales.
- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social instruye al Departamento de Recreación y Convivencia Social a dar seguimiento y respuesta las peticiones ingresadas.
- El Departamento de Recreación y Convivencia Social valora la viabilidad de las peticiones en base al calendario de actividades y presupuesto.
- El Departamento de Recreación y Convivencia Social da respuesta a las peticiones de manera afirmativa o negativa una vez que se hizo la valoración de la misma y se envía el oficio de respuesta mediante medios digitales o físicos según sea el caso.
- Las solicitudes aprobadas serán agendadas y atendidas conforme a la disponibilidad de tiempo y recursos. En caso de requerirse, se notificará al ciudadano o peticionario sobre los tiempos estimados de atención.
- El Departamento de Recreación y Convivencia Social llevará un registro interno anual y trimestral del número de acciones realizadas, metas alcanzadas y beneficiarios atendidos, utilizando los formatos autorizados por la Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social.

1. Ejecutar jornadas de rehabilitación y renovación en espacios públicos.

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Institución, asociación, empresa o persona interesada.	Elabora un oficio de petición físico o una solicitud electrónica, ya sea mediante mensaje de WhatsApp o a través de las redes sociales oficiales de la Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social, en la cual especifica el día, la hora y el lugar en que solicita la realización de una Jornada
2	Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social	Instruye al Departamento de Recreación y Convivencia Social para que reciba y gestione los oficios de petición.
3	Departamento de Recreación y Convivencia Social	Valora la viabilidad de la petición y emitirá la respuesta correspondiente, la cual estará sujeta a la disponibilidad del calendario y de los recursos asignados a la programación de actividades.
		¿Procede?
4		No Emite una respuesta negativa, indicando las razones de la improcedencia de la actividad.
		FIN
5		Si Emite la respuesta afirmativa y programará la actividad a realizar, especificando el lugar, horario y participantes.
6		Ejecuta la jornada de rehabilitación, renovación, elaboración de murales o limpieza del espacio.
7		Realiza el registro interno y levantamiento de evidencia fotográfica, con el fin de generar los informes requeridos por la Dirección General de Bienestar.
		FIN

DIAGRAMA:



Nombre del Procedimiento: **Llevar a cabo visitas guiadas conoce tu capital**

Objetivo: Dar a conocer a los jóvenes del Municipio el patrimonio cultural e histórico que se encuentran en la ciudad a fin de fortalecer el amor a sus raíces e impulsar su desarrollo integral.

POLÍTICAS APLICABLES

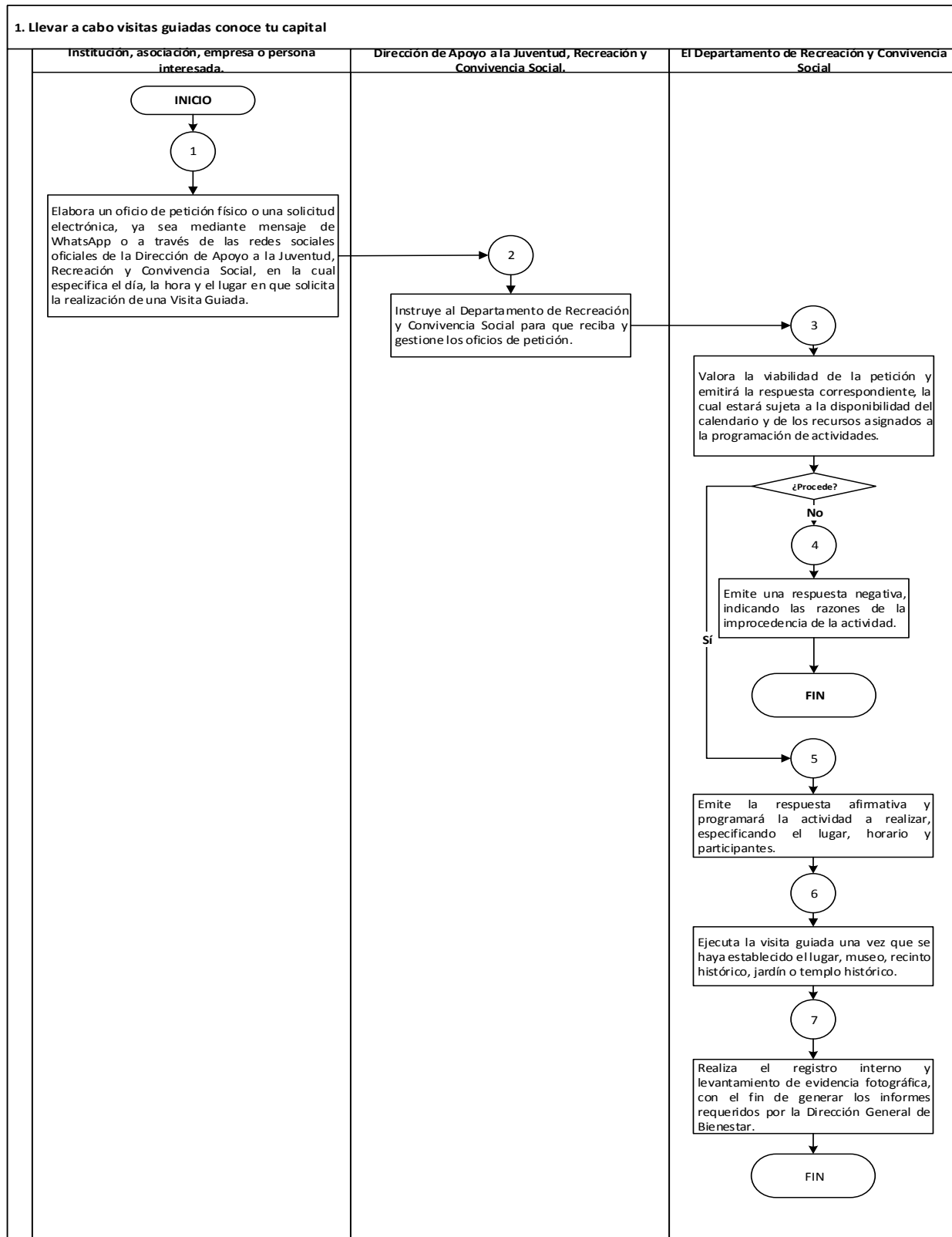
- La Dirección de Apoyo a la Juventud, recreación y convivencia social atenderá a las juventudes toluqueñas con fundamento primordial en los artículos 21 al 24 de Ley de la Juventud del Estado de México.
- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social recibe las peticiones de manera física o mediante una solicitud electrónica a través de la línea joven o redes sociales.
- La institución, empresa o bien persona interesada deberá presentar un original y copia del oficio de petición o bien enviarlo de manera electrónica.
- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social instruye al Departamento de Recreación y Convivencia Social a dar seguimiento y respuesta las peticiones ingresadas.
- El Departamento de Recreación y Convivencia Social valorará la viabilidad y respuesta positiva o negativa de la petición, la cual estará sujeta a la disponibilidad respecto a la calendarización de las actividades.
- El Departamento de Recreación y Convivencia Social atiende y dará respuesta a las peticiones recibidas a través de oficio, llamada telefónica, correo electrónico oficial o según corresponda.

2. Llevar a cabo visitas guiadas conoce tu capital

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Institución, asociación, empresa o persona interesada.	Elabora un oficio de petición físico o una solicitud electrónica, ya sea mediante mensaje de WhatsApp o a través de las redes sociales oficiales de la Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social, en la cual especifica el día, la hora y el lugar en que solicita la realización de la Visita Guiada.
2	Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social	Instruirá al Departamento de Recreación y Convivencia Social para que reciba y gestione los oficios de petición.
3	Departamento de Recreación y Convivencia Social	Valora la viabilidad de la petición y emitirá la respuesta correspondiente, la cual estará sujeta a la disponibilidad del calendario y de los recursos asignados a la programación de actividades.
		¿Procede?
4		No Emite una respuesta negativa, indicando las razones de la improcedencia de la actividad.
		FIN
5		Si Emite la respuesta afirmativa y programará la actividad a realizar, especificando el lugar, horario y participantes.
6		Ejecuta la visita guiada una vez que se haya establecido el lugar, museo, recinto histórico, jardín o templo histórico.
7		Realizará el registro interno y levantamiento de evidencia fotográfica, con el fin de generar los informes requeridos por la Dirección General de Bienestar.
		FIN

DIAGRAMA:



Nombre del Procedimiento: **Realizar eventos artísticos con temas de interés juvenil**

Objetivo: Promover y difundir manifestaciones artísticas y culturales para crear espacios de encuentro social en donde los jóvenes converjan de una manera sana y entretenida.

POLÍTICAS APLICABLES

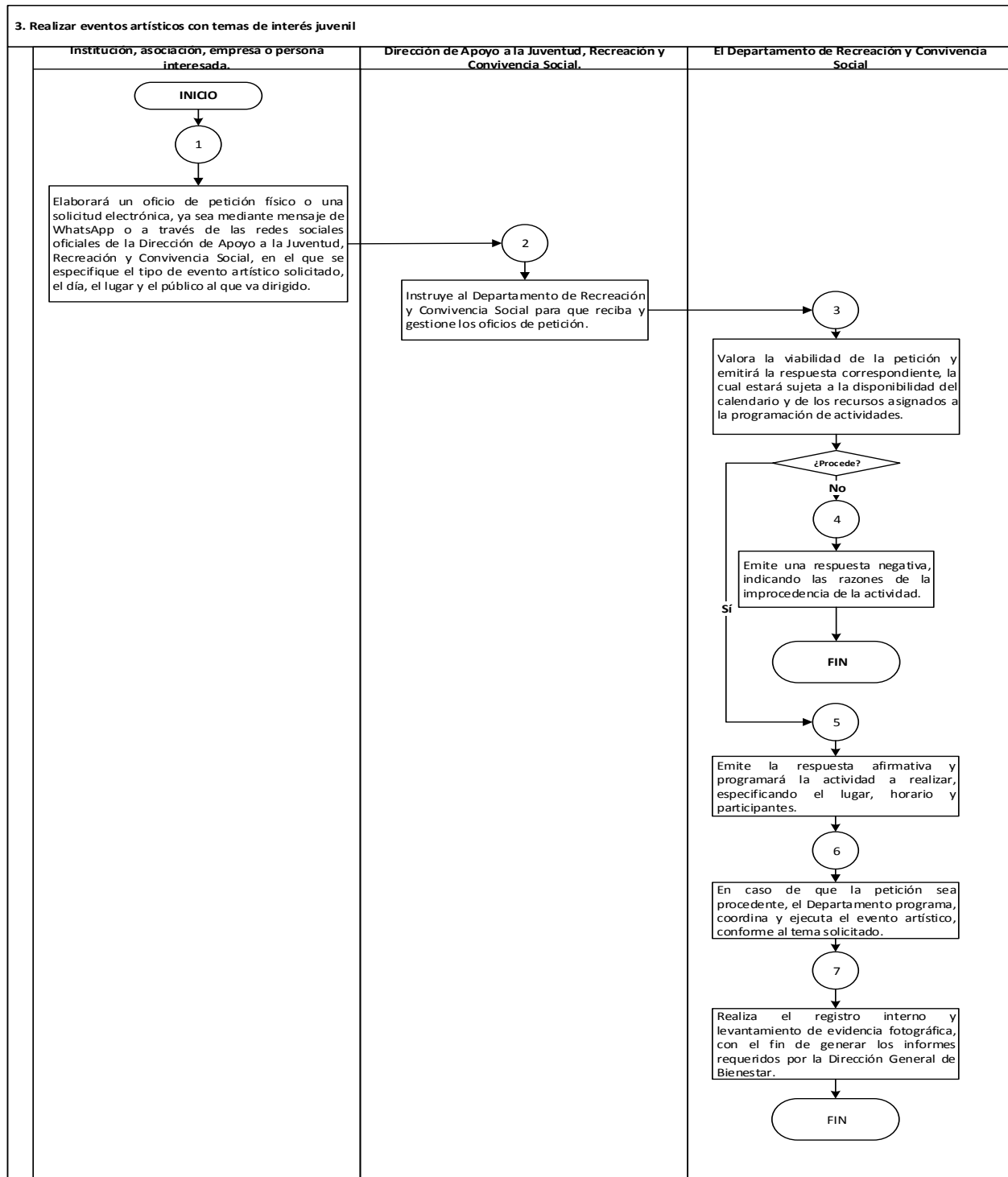
- Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social atenderá a las juventudes toluqueñas con fundamento primordial en los artículos 21 al 22 de Ley de la Juventud del Estado de México.
- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social recibe las peticiones de manera física o mediante una solicitud electrónica a través de la línea joven o redes sociales.
- La Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social instruye al Departamento de Recreación y Convivencia Social a dar seguimiento y respuesta las peticiones ingresadas.
- El Departamento de Recreación y Convivencia Social valora la viabilidad de las peticiones en base al calendario de actividades y presupuesto.
- El Departamento de Recreación y Convivencia Social da respuesta a las peticiones de manera afirmativa o negativa una vez que se hizo la valoración de la misma y se envía el oficio de respuesta mediante medios digitales o físicos según sea el caso.

3. Realizar eventos artísticos con temas de interés juvenil

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Institución, asociación, empresa o persona interesada.	Elaborará un oficio de petición físico o una solicitud electrónica, ya sea mediante mensaje de WhatsApp o a través de las redes sociales oficiales de la Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social, en el que se especifique el tipo de evento artístico solicitado, el día, el lugar y el público al que va dirigido.
2	Dirección de Apoyo a la Juventud, Recreación y Convivencia Social	Instruye al Departamento de Recreación y Convivencia Social para que reciba y gestione los oficios de petición.
3	Departamento de Recreación y Convivencia Social	Valora la viabilidad de la petición y emitirá la respuesta correspondiente, la cual estará sujeta a la disponibilidad del calendario y de los recursos asignados a la programación de actividades.
		¿Procede?
4		No Emite una respuesta negativa, indicando las razones de la improcedencia de la actividad.
		FIN
5		Si Emite la respuesta afirmativa y programará la actividad a realizar, especificando el lugar, horario y participantes.
6		En caso de que la petición sea procedente, el Departamento programa, coordina y ejecuta el evento artístico, conforme al tema solicitado.
7		Realizará el registro interno y levantamiento de evidencia fotográfica, con el fin de generar los informes requeridos por la Dirección General de Bienestar.
		FIN

DIAGRAMA:



XII. DIRECCIÓN DE CONVIVENCIA SOCIAL, INCLUSIÓN Y NO DISCRIMINACIÓN

Nombre del Procedimiento: **Jornadas Integrales de prevención de violencia de género**

Objetivo: Concluir con los mecanismos de Prevención de la violencia a mujeres y hombres del Municipio, promoviendo una cultura de Igualdad de trato y oportunidades para todas las personas, a fin de fortalecer el ejercicio de sus derechos.

POLÍTICAS APLICABLES

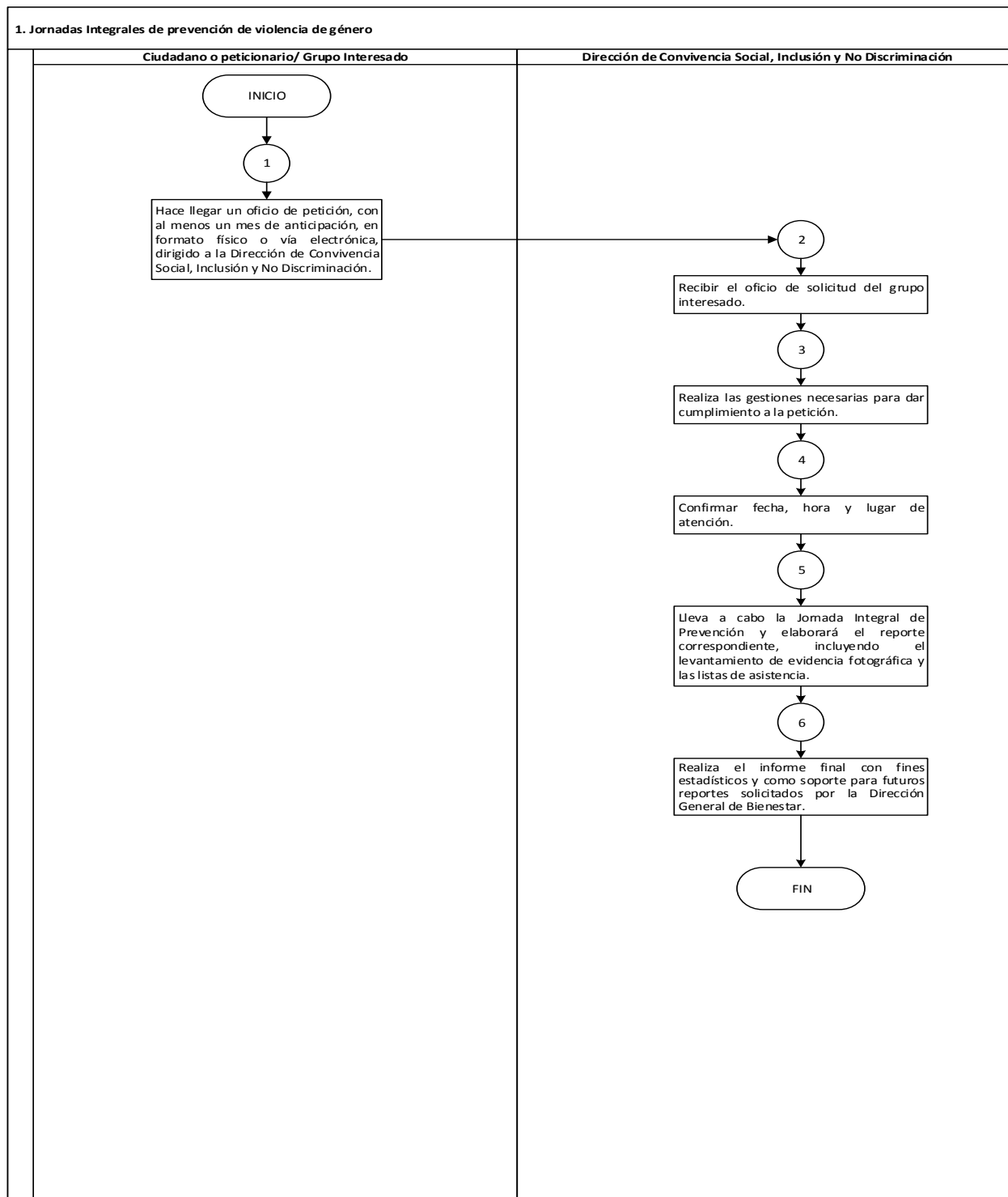
- La Dirección de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación, difundirá a líderes sociales, delegados y delegadas, autoridades auxiliares, directivos y directivas escolares, colectivas, empresas y cualquier sector interesado; los servicios a prestar en una jornada.
- Los interesados en ejecutar una jornada, harán llegar el oficio de petición a la Dirección de Convivencia Social, Inclusión y no Discriminación; hará llegar un oficio de petición con por lo menos un mes de anticipación, en físico o vía electrónica; donde señale propuesta de: tema, fecha, hora, lugar, beneficiarios, rango de edades y aquellos otros detalles que considere propios de la naturaleza del acto.
- La Dirección de Convivencia Social, Inclusión y no Discriminación recibirá la solicitud. Y dará respuesta para su ejecución
- La Dirección de Convivencia Social, Inclusión y no Discriminación, realizará las gestiones necesarias para atenderla; solicitando los requerimientos y equipo logístico necesario, así como invitaciones a asociaciones civiles y áreas del ayuntamiento.
- La Dirección de Convivencia Social, Inclusión y no Discriminación dará seguimiento o los participantes invitados a la jornada, tendrán que confirmar su asistencia.
- Las y los interesados en ser beneficiarios de la jornada, deberán colaborar para activar la convocatoria y participación de la población o sector a beneficiar.
- La Dirección de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación, confirmará la fecha, hora y lugar; vía telefónica con las y los interesados en ser beneficiados por la jornada.
- La Dirección de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación, se presentará en fecha, hora y lugar acordado; sacará evidencia fotográfica, listado de beneficiario y beneficiarias.
- La Dirección de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación, realizará una ficha de reporte diario para archivo de concentración.

1. Jornadas Integrales de prevención de violencia de género

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Ciudadano o petionario/ Grupo Interesado	Hace llegar un oficio de petición, con al menos un mes de anticipación, en formato físico o vía electrónica, dirigido a la Dirección de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación.
2	Dirección de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación.	Recibirá el oficio de solicitud presentado por el ciudadano, petionario o grupo interesado.
3		Realiza las gestiones necesarias para dar cumplimiento a la petición
4		Confirmar fecha, hora y lugar de atención.
5		Lleva a cabo la Jornada Integral de Prevención y elaborará el reporte correspondiente, incluyendo el levantamiento de evidencia fotográfica y las listas de asistencia.
6		Realiza el informe final con fines estadísticos y como soporte para futuros reportes solicitados por la Dirección General de Bienestar.
		FIN

DIAGRAMA:



Nombre del Procedimiento: **Pláticas Programa Toluca Segura, Incluyente y Prevención de la violencia**

Objetivo: Tiene como fin acercar pláticas de sensibilización a unidades económicas, espacios comerciales, grupos comunitarios y empresariales conceptos básicos sobre la no discriminación y la prevención de la violencia teniendo como grupos, beneficiando a las personas con situación de vulnerabilidad.

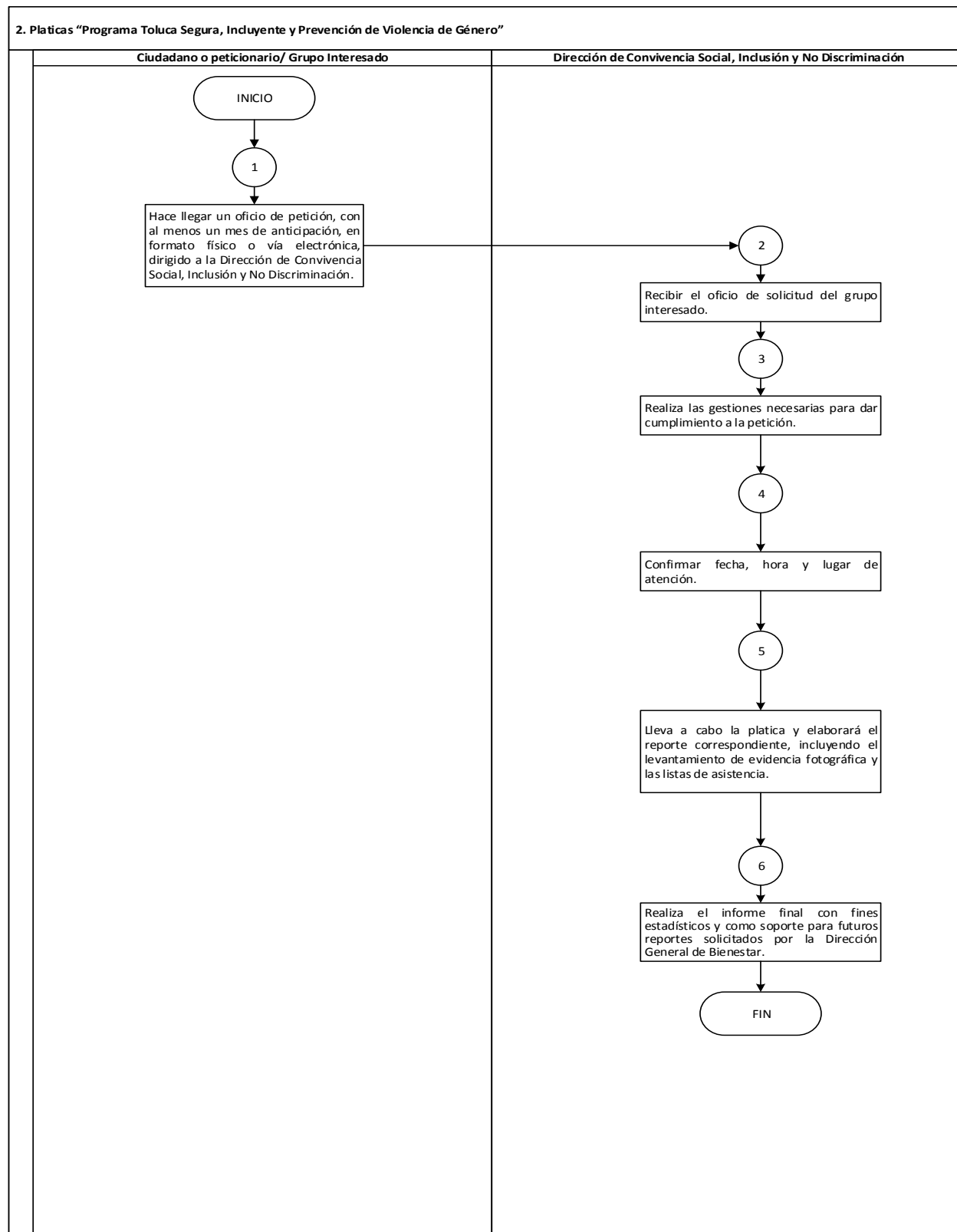
POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación, buscará y se apoyará de la ciudadanía y líderes sociales para mejorar y fortalecer la cohesión social.
- La Dirección de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación, Buscará la manera de poder enviar a las instituciones gubernamentales y no gubernamentales su catálogo de pláticas para que las revisen y envíen su solicitud.
- La Dirección de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación, se coordinará con los Departamentos de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad, Departamento de Prevención Social y Comunitaria, la ciudadanía y líderes sociales para implementar acciones en materia de cohesión social.
- La Dirección de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación, dará a conocer a la ciudadanía y líderes sociales, los servicios y actividades ofrecidas por el ayuntamiento de Toluca y en materia de cohesión social.
- La Dirección de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación, Recibirá toda petición de la ciudadanía.
- La Dirección de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación, dará seguimiento a la solicitud recibida para dar respuesta.
- La Dirección de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación, tendrán que agendar sus pláticas por lo menos unos quince días antes para solicitar y elaborar su oficio de petición.
- La Dirección de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación posteriormente se firmaran las listas por el responsable de la Institución y sello.
- La Dirección de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación tomara evidencia y lista de los asistentes en cada plática.

2. Pláticas Programa Toluca Segura, Incluyente y Prevención de Violencia de Género
Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Ciudadano o petionario/ Grupo Interesado	Hace llegar un oficio de petición, con al menos un mes de anticipación, en formato físico o vía electrónica, dirigido a la Dirección de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación.
2	Dirección de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación.	Recibirá el oficio de solicitud presentado por el ciudadano, petionario o grupo interesado.
3		Realiza las gestiones necesarias para dar cumplimiento a la petición
4		Confirmar fecha, hora y lugar de atención.
5		Lleva a cabo la plática y elaborará el reporte correspondiente, incluyendo el levantamiento de evidencia fotográfica y las listas de asistencia.
6		Realiza el informe final con fines estadísticos y como soporte para futuros reportes solicitados por la Dirección General de Bienestar.
		FIN

DIAGRAMA:



Nombre del Procedimiento: **Eventos y Jornadas de Inclusión y no discriminación**

Objetivo: Contribuir a generar mecanismos de prevención de la violencia entre hombres y mujeres, mediante la instalación de comités, comunitarios eventos, deportivos, culturales y recreativos para fomentar la sana convivencia en espacios públicos.

POLÍTICAS APLICABLES

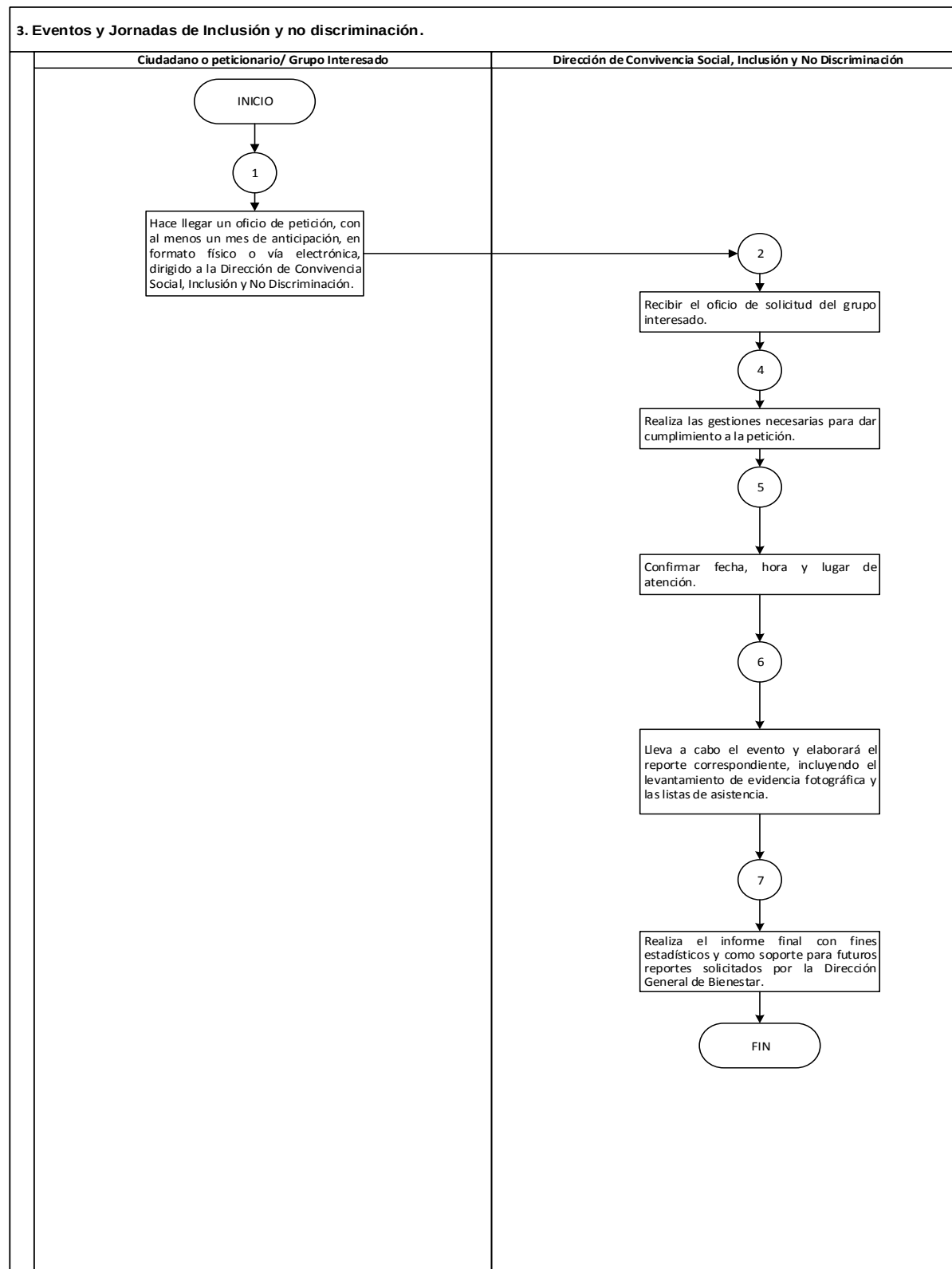
- Dirección de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación, difundirá a las directivas y directivos escolares los eventos a realizar
- Las Instituciones Educativas interesadas en ejecutar un evento, harán llegar el oficio de petición a la Dirección de Convivencia Social, Inclusión y no Discriminación; hará llegar un oficio de petición en físico o vía electrónica; donde señale propuesta a evento a realizar.
- La Dirección de Convivencia Social, Inclusión y no Discriminación recibirá la solicitud.
- La Dirección de Convivencia Social, Inclusión y no Discriminación, realizará las gestiones necesarias para atenderla; solicitando los requerimientos y equipo logístico necesario, así como invitaciones a asociaciones civiles y áreas del ayuntamiento.
- Las Instituciones Educativas en ser beneficiarios del evento, deberán colaborar para activar la convocatoria y participación del estudiantado a beneficiar.
- La Dirección de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación, confirmará la fecha, hora y lugar; vía telefónica con la Institución Educativa en ser beneficiados por el evento.
- La Dirección de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación, se presentará en fecha, hora y lugar acordado; sacará evidencia fotográfica, listado de las beneficiarias y beneficiarios.
- La Dirección de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación, realizará una ficha de reporte diario para archivo de concentración.

3. Eventos y Jornadas de Inclusión y no discriminación

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Ciudadano o peticionario/ Grupo Interesado	Hace llegar un oficio de petición, con al menos un mes de anticipación, en formato físico o vía electrónica, dirigido a la Dirección de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación.
2	Dirección de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación.	Recibirá el oficio de solicitud presentado por el ciudadano, peticionario o grupo interesado.
3		Realiza las gestiones necesarias para dar cumplimiento a la petición
4		Confirmar fecha, hora y lugar de atención.
5		Lleva a cabo el evento y elaborará el reporte correspondiente, incluyendo el levantamiento de evidencia fotográfica y las listas de asistencia.
6		Realiza el informe final con fines estadísticos y como soporte para futuros reportes solicitados por la Dirección General de Bienestar.
		FIN

DIAGRAMA:



XIII. DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

Nombre del Procedimiento: **Pláticas, capacitaciones, conferencias, foros y talleres de Inclusión y no Discriminación**

Objetivo: Promover la cultura de igualdad, bienestar e inclusión, fomentando el respeto y la empatía hacia los grupos vulnerables. Asimismo, establecer bases conceptuales sobre diversidad sexual y de género, prevenir la violencia, fobia y la discriminación hacia la comunidad LGBTQ+; además de fortalecer la comprensión de sus siglas.

POLÍTICAS APLICABLES

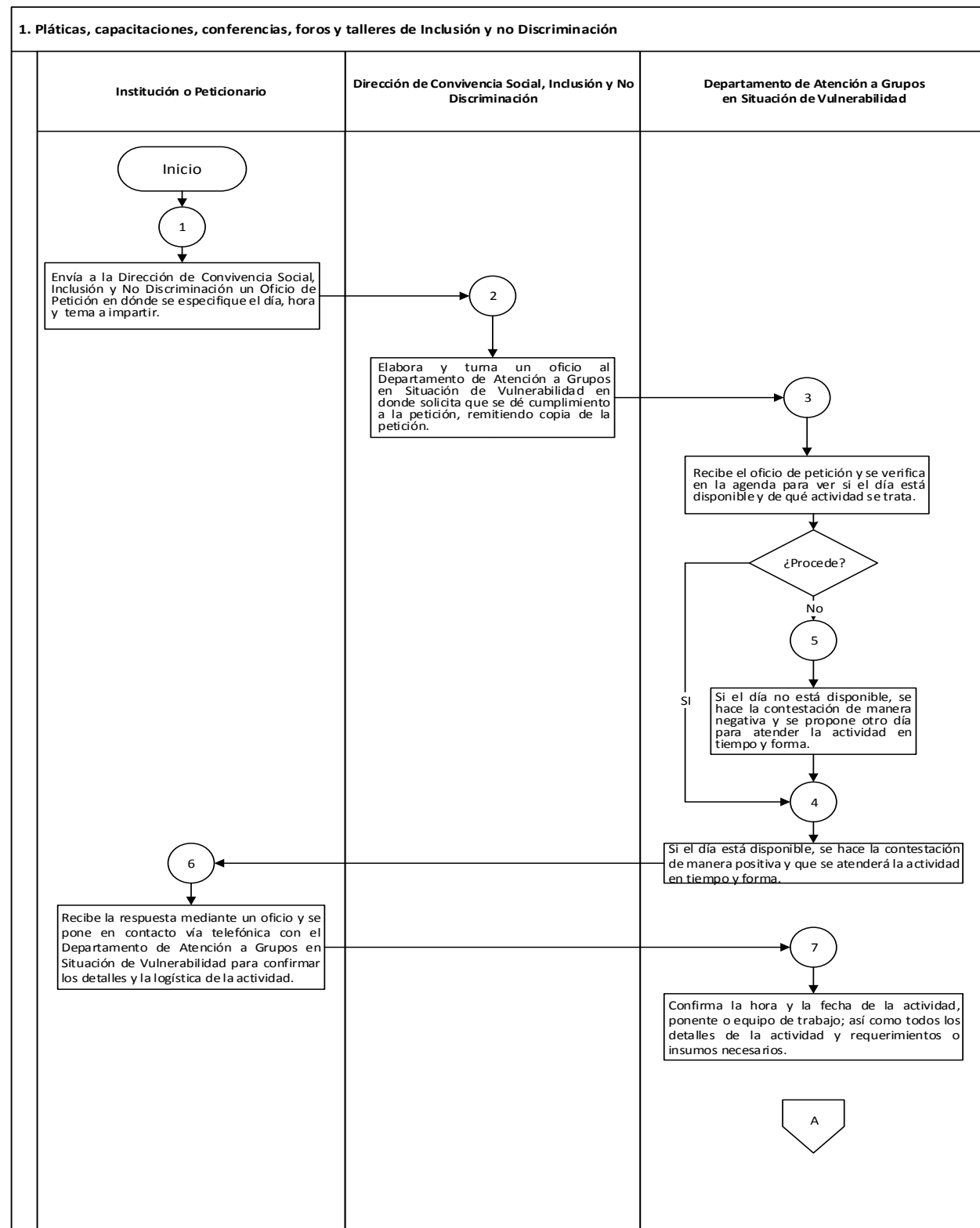
- El Departamento de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad es responsable de diseñar estrategias de concientización efectivas sobre la cultura de igualdad, bienestar e inclusión, así como en temas de no discriminación, prevención de la violencia de género y sensibilización hacia los grupos en situación de vulnerabilidad.
- El Departamento de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad será responsable de garantizar la capacitación continua del personal adscrito en temas de cultura de igualdad, bienestar, inclusión, no discriminación, prevención de la violencia de género y sensibilización hacia los grupos en situación de vulnerabilidad.
- El Departamento de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad y su personal deberá adaptarse a las necesidades de los diferentes públicos, cumpliendo cabalmente con cada actividad conforme a las leyes, manuales y guías aplicables. Estas políticas se sustentan en los Artículos 7, fracción V, y 29 de la Ley de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Mujeres y Hombres del Estado de México; los Artículos 2 y 7 Bis de la Ley para Prevenir, Combatir y Eliminar Actos de Discriminación en el Estado de México; el Artículo 96 Duodecimos, fracción XII, de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México; los Artículos 3.46, fracciones I, III, VII, VIII, IX, XI, y 3.47 del Código Reglamentario Municipal de Toluca; así como el Artículo 92, fracción XII, del Bando Municipal de Toluca.
- El Departamento de Atención a Grupos en situación de Vulnerabilidad deberá verificar de manera constante el cumplimiento adecuado de cada actividad, asegurando que se realicen conforme a los lineamientos establecidos y según lo programado.
- El Departamento de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad no realizará sus actividades si no se cumplen las condiciones establecidas, que incluyen: la presentación de oficio de solicitud indicando día, hora y tema; contar con instalaciones adecuadas para ponentes y participantes; alcanzar el mínimo de asistentes (15 para pláticas y 100 para conferencias o foros); proporcionar evidencias de cumplimiento, como listas de asistencia o registros fotográficos; garantizar la responsabilidad del solicitante; disponer de espacio en la agenda; realizar la solicitud en días hábiles; y pertenecer al Municipio de Toluca.

1. Pláticas, capacitaciones, conferencias, foros y talleres de Inclusión y no Discriminación

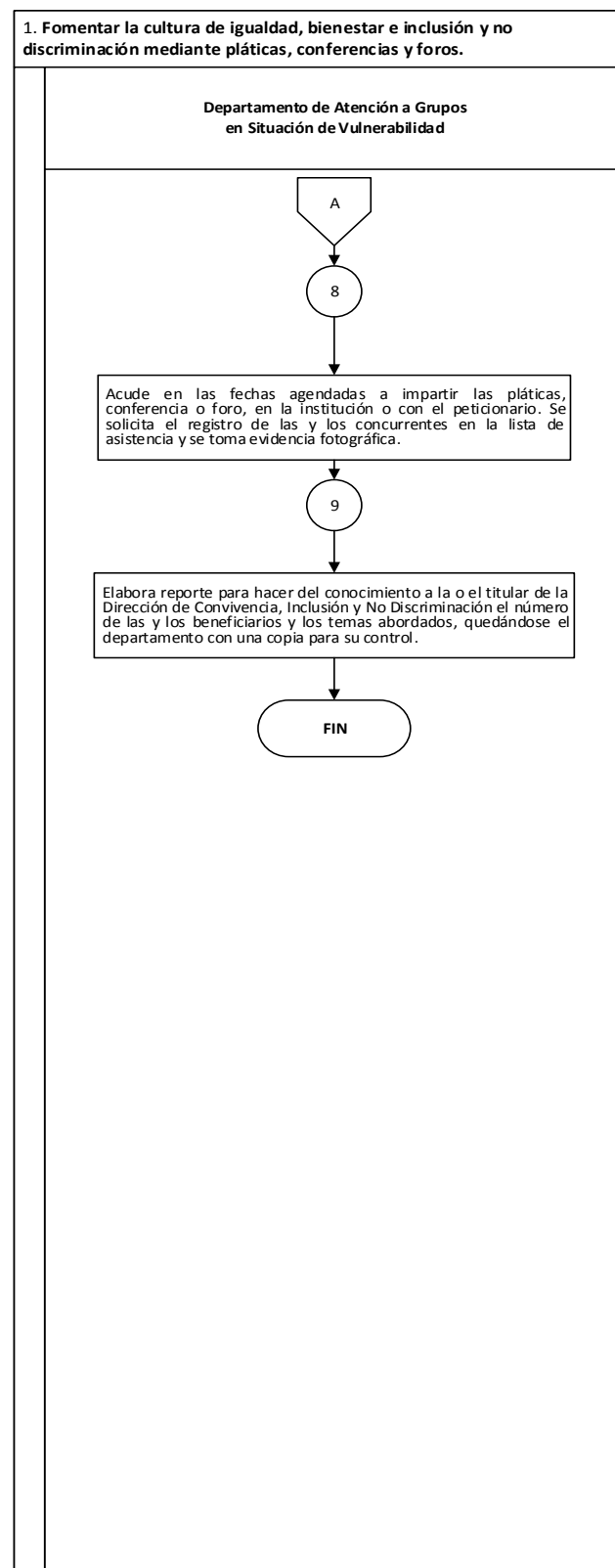
Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Institución o Peticionario	Envía a la Dirección de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación un Oficio de Petición en dónde se especifique el día, hora y tema a impartir.
2	Dirección de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación	Elabora y turna un oficio al Departamento de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad en donde solicita que se dé cumplimiento a la petición, remitiendo copia de la petición.
3	Departamento de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad	Recibe el oficio de petición y se verifica en la agenda para ver si el día está disponible y de qué actividad se trata.
		¿Procede?
4		Sí: Si el día está disponible, se hace la contestación de manera positiva y que se atenderá la actividad en tiempo y forma
5		No: Si el día no está disponible, se hace la contestación de manera negativa y se propone otro día para atender la actividad en tiempo y forma
		Regresa al paso 4
6	Institución o Peticionario	Recibe la respuesta mediante un oficio y se pone en contacto vía telefónica con el Departamento de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad para confirmar los detalles y la logística de la actividad.
7	Departamento de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad	Confirma la hora y la fecha de la actividad, ponente o equipo de trabajo; así como todos los detalles de la actividad y requerimientos o insumos necesarios.
8		Acude en las fechas agendadas a impartir las pláticas, conferencia o foro, en la institución o con el petionario. Se solicita el registro de las y los concurrentes en la lista de asistencia y se toma evidencia fotográfica.
9		Elabora reporte para hacer del conocimiento a la o el titular de la Dirección de Convivencia, Inclusión y No Discriminación el número de las y los beneficiarios y los temas abordados, quedándose el departamento con una copia para su control.
		FIN

DIAGRAMA:



DIAGRAMA



Nombre del Procedimiento: **Llevar a cabo comités de inclusión, sensibilización LGBTIQ+ y promoción de una vida saludable**

Objetivo: Promover la inclusión, el respeto y la igualdad de derechos de las personas LGBTIQ+, impulsando políticas, acciones y espacios libres de discriminación que contribuyan a una gestión pública diversa, equitativa y comprometida con los derechos humanos.

POLÍTICAS APLICABLES

- Departamento de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad deberá diseñar estrategias de concientización orientadas a la sensibilización LGBTIQ+, la promoción de la igualdad, la inclusión, la no discriminación y la vida saludable.
- Mantener capacitado al personal en temas de diversidad sexual, género, pruebas rápidas de detección de VIH, igualdad de oportunidades y derechos de las personas LGBTIQ+.
- Adaptar las actividades a diversos públicos, garantizando espacios seguros, participativos y fundamentados en las leyes, manuales y guías aplicables.
- Las asociaciones civiles, dependencias y líderes comunitarios deberán presentar la siguiente documentación para la instalación del comité:
 - Carta de solicitud formal dirigida a la Dirección de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación.
 - Acta Constitutiva (solo para asociaciones civiles).
 - Identificación oficial de representantes legales.
 - Documento institucional que acredite misión, visión y objetivos con enfoque en derechos LGBTQ+.
 - Plan de trabajo o propuesta de acciones**, con actividades anteriores o proyectadas en favor de la comunidad LGBTIQ+.
 - Informe de actividades previas (si aplica).
 - Compromiso por escrito de cumplimiento de políticas de no discriminación y derechos humanos.
- Las solicitudes podrán entregarse vía correo electrónico institucional o de manera presencial en las oficinas del Departamento de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad.
- El Departamento de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad llevará a cabo la evaluación de los comités en coordinación con actores gubernamentales y representantes de la sociedad civil.
- La organización firmará un Acuerdo de Colaboración con el gobierno municipal, en el cual se establecerán los compromisos, responsabilidades y mecanismos de coordinación. La participación se considerará oficial a partir de la firma de dicho documento.
- La duración del mandato será de cinco años, con opción de reelección según el desempeño y la participación activa de los miembros. Ningún comité podrá operar ni instalarse si no cumple estrictamente con todos los requisitos establecidos en el procedimiento de solicitud y selección.

2. Llevar a cabo comités de inclusión, sensibilización LGBTIQ+ y promoción de una vida saludable.

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Departamento de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad	Elaborar una convocatoria abierta a delegaciones, dependencias y líderes comunitarios interesados en formar parte del comité, dicha convocatoria será lanzada de manera física y digital.
2	Dirección General de Bienestar Social	Determina si existen correcciones en la convocatoria
		¿Hay correcciones?
3		Sí: Indica las correcciones y las regresa al Departamento de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad
4	Departamento de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad	Realiza las correcciones y turna nuevamente la convocatoria a la Dirección General de Convivencia Social Regresa al paso #3.
5	Dirección General de Bienestar Social	No: Publica la convocatoria en páginas oficiales de la Dirección y se pasa el archivo para impresión.
6	Departamento de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad	Acude a las delegaciones aledañas del municipio de Toluca para pegar en las delegaciones la convocatoria y hacerles el comunicado a los delegados para que bajen la información con sus líderes comunitarios. Así mismo se envía la convocatoria a las A. C. por medio de los grupos de WhatsApp.
7	Dependencias, líderes comunitarios, o A. C.	Acuden al Departamento de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad para realización de su registro y entrega de documentos.
8	Departamento de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad	Recibe documentación y realiza registro
9		Determina quienes serán parte del comité
10		Se realiza un comunicado oficial para informar quien o quienes formarán parte del comité. Así mismo las personas que sean parte del comité, recibirán una invitación enviada a su correo electrónico o a su número de WhatsApp, informándoles que han sido seleccionados.
		FIN

DIAGRAMA:

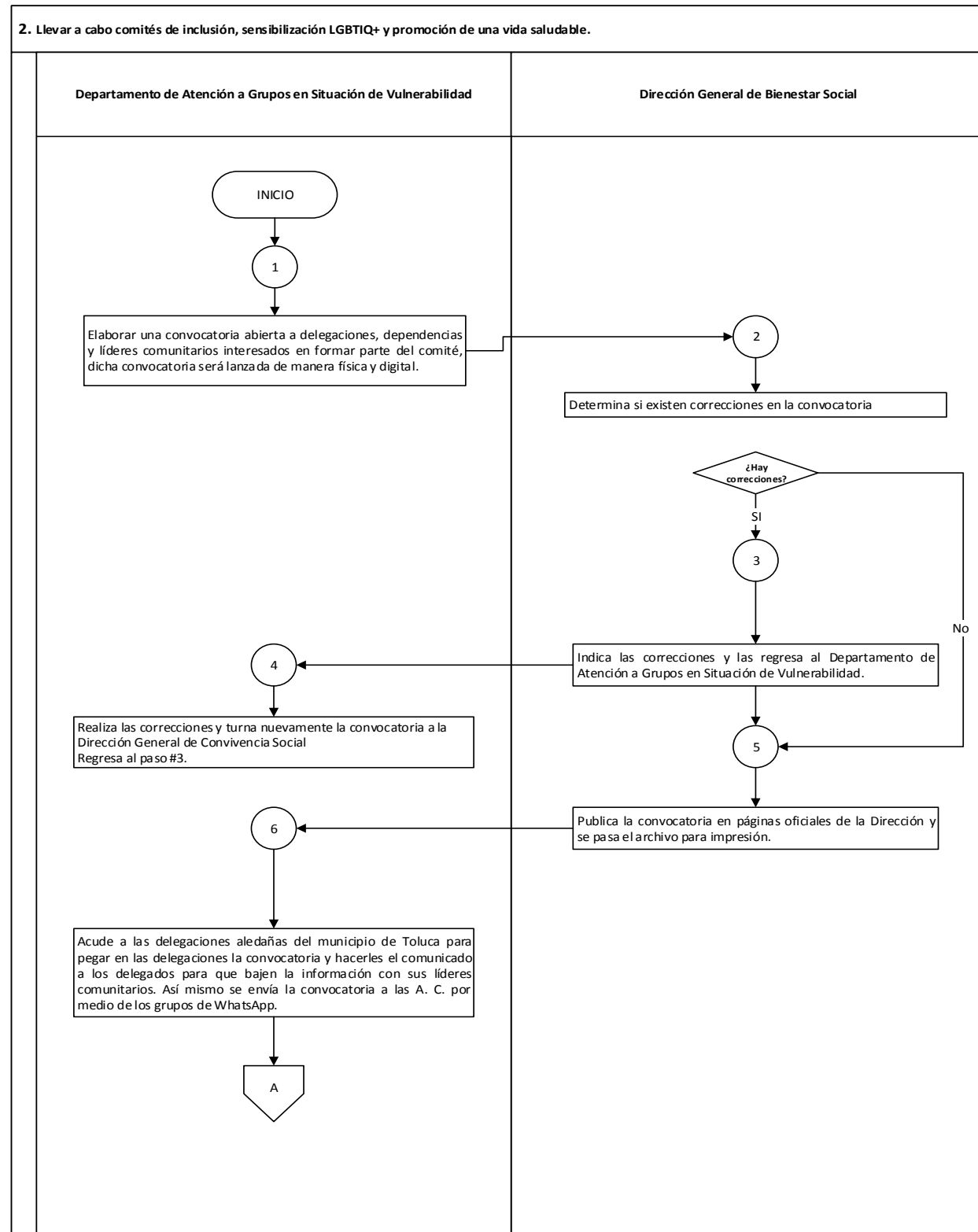
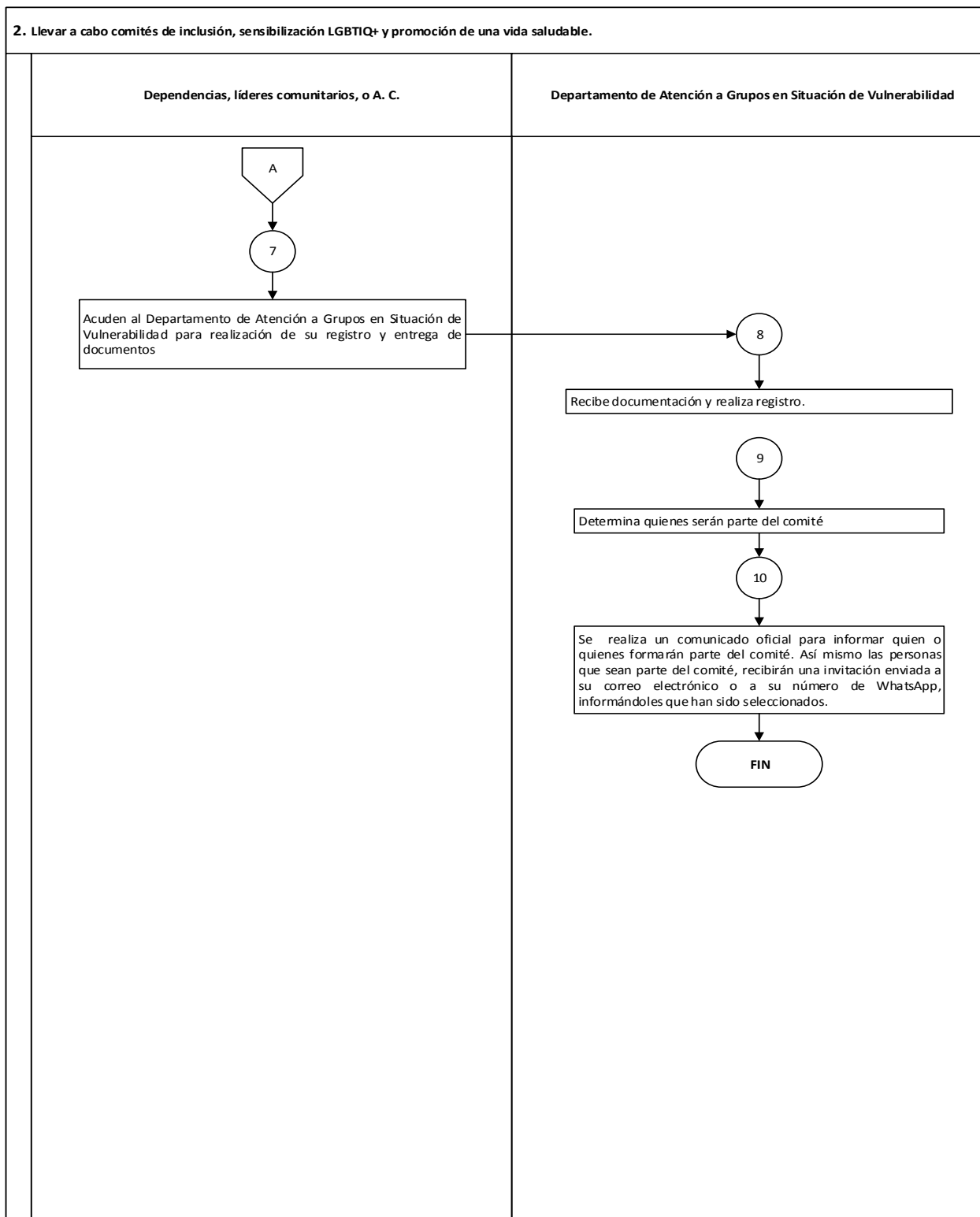


DIAGRAMA:



XIV. DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN SOCIAL Y COMUNITARIA

Nombre del Procedimiento: **Conducir jornadas comunitarias para atención a la ciudadanía**

Objetivo: Conducir jornadas comunitarias orientadas a la atención directa a la ciudadanía, con el propósito de acercar servicios, programas y acciones que promuevan la prevención social en las comunidades, fortalezcan la participación ciudadana, la cohesión social y la vinculación entre la población y las instituciones.

POLÍTICAS APLICABLES

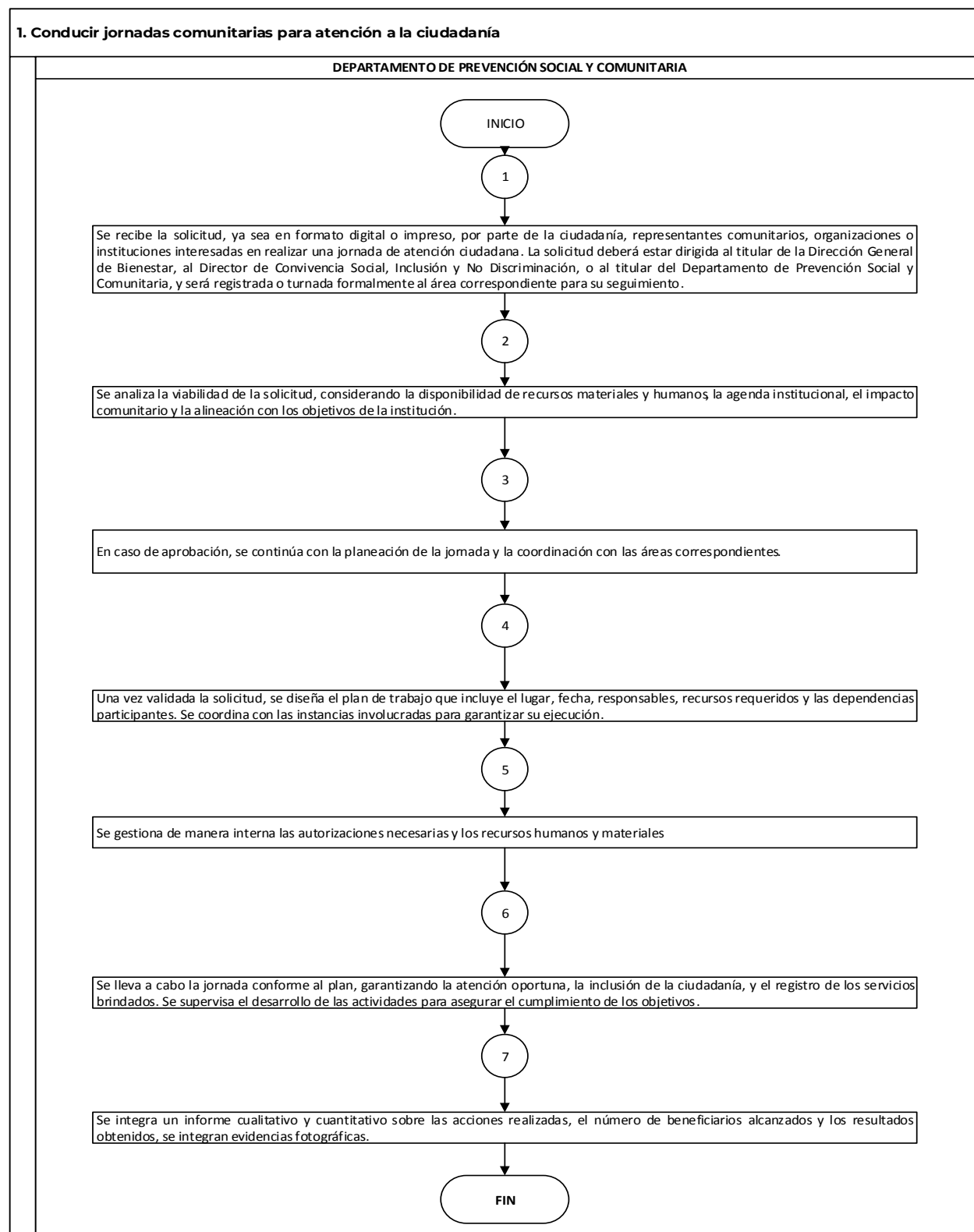
- El Departamento de Prevención Social y Comunitaria realizará la planeación con anticipación y coordinará con las áreas y dependencias correspondientes, garantizando una logística eficiente y el cumplimiento de los objetivos establecidos.
- El Departamento de Prevención Social y Comunitaria fomentará la participación y la inclusión activa de la comunidad en todas las jornadas realizadas, promoviendo así el trabajo colaborativo y la corresponsabilidad.
- Las actividades deberán desarrollarse en espacios comunitarios, garantizando el acceso y asegurando la atención sin distinción de género, edad, condición social y cultural.
- El Departamento de Prevención Social y Comunitaria realizará las jornadas orientándolas a la atención de necesidades sociales y a la promoción de la prevención social, la convivencia y el fortalecimiento del tejido social.
- El Departamento de Prevención Social y Comunitaria se reserva el derecho de realizar jornadas en espacios que no cumplan con los principios que garanticen el acceso sin distinción de género, edad, condición social y cultural.
- Las gestiones realizadas por el Departamento de Prevención Social y Comunitaria siempre deberán realizarse de manera responsable, priorizando la eficiencia y la transparencia.

1. Conducir jornadas comunitarias para atención a la ciudadanía

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Departamento de Prevención Social y Comunitaria	Se recibe la solicitud, ya sea en formato digital o impreso, por parte de la ciudadanía, representantes comunitarios, organizaciones o instituciones interesadas en realizar una jornada de atención ciudadana. La solicitud deberá estar dirigida al titular de la Dirección General de Bienestar, al Director de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación, o al titular del Departamento de Prevención Social y Comunitaria, y será registrada o turnada formalmente al área correspondiente para su seguimiento.
2		Se analiza la viabilidad de la solicitud, considerando la disponibilidad de recursos materiales y humanos, la agenda institucional, el impacto comunitario y la alineación con los objetivos de la institución.
3		En caso de aprobación, se continúa con la planeación de la jornada y la coordinación con las áreas correspondientes.
4		Una vez validada la solicitud, se diseña el plan de trabajo que incluye el lugar, fecha, responsables, recursos requeridos y las dependencias participantes. Se coordina con las instancias involucradas para garantizar su ejecución.
5		Se gestiona de manera interna las autorizaciones necesarias y los recursos humanos y materiales
6		Se lleva a cabo la jornada conforme al plan, garantizando la atención oportuna, la inclusión de la ciudadanía, y el registro de los servicios brindados. Se supervisa el desarrollo de las actividades para asegurar el cumplimiento de los objetivos,
7		Se integra un informe cualitativo y cuantitativo sobre las acciones realizadas, el número de beneficiarios alcanzados y los resultados obtenidos, se integran evidencias fotográficas.
		FIN

DIAGRAMA:



Nombre del Procedimiento: **Efectuar proyectos comunitarios**

Objetivo: Impulsar proyectos de recuperación y rehabilitación de espacios públicos a partir de las solicitudes presentadas por la ciudadanía, con el propósito de transformar áreas deterioradas en entornos seguros, accesibles y funcionales que fortalezcan la convivencia comunitaria, la cohesión social y el sentido de pertenencia.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Prevención Social y Comunitaria deberá orientar los proyectos a partir de las necesidades expresadas por la comunidad, priorizando aquellas zonas con mayor impacto social.
- La ciudadanía será considerada parte activa en la planeación, ejecución y cuidado de los espacios recuperados, promoviendo la corresponsabilidad en su mantenimiento.
- Los espacios rehabilitados deberán cumplir con criterios de seguridad, inclusión y accesibilidad para todas las personas.
- El Departamento de Prevención Social y Comunitaria diseñará los proyectos considerando el uso responsable de recursos y la permanencia de los beneficios en el tiempo.
- Todo el proceso, desde la recepción de solicitudes hasta la ejecución de los proyectos, deberá documentarse y reportarse de manera clara y verificable.

2. Efectuar proyectos comunitarios

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Solicitante/ciudadano, institución pública o privada	Remite una solicitud, Digital o impresa, dirigida al titular de la Dirección General de Bienestar o al Director de Convivencia Social, Inclusión y No Discriminación o al Titular del Departamento de Prevención social y Comunitaria, detallando la problemática o deterioro existente del espacio que está interesado/a para su recuperación o rehabilitación, incluye evidencias fotográficas y ubicación exacta del espacio.
2	Departamento de Prevención Social y Comunitaria	Se Recibe la solicitud y se turna o se registra formalmente en el área correspondiente para su seguimiento.
3		Se revisa que la solicitud contenga todos los requisitos establecidos. Se entrega un número de seguimiento.
		¿Cumple?
4		No Se notifica al solicitante que la documentación está incompleta y se le otorga un plazo para subsanar las omisiones. En caso de no cumplir con la entrega dentro del plazo establecido, la solicitud se archiva y se notifica el cierre del trámite.
		FIN
5		Si Una vez que el solicitante entrega la documentación dentro del plazo otorgado, se elabora una respuesta formal y se notifica al solicitante. A continuación, se continúa con el análisis del impacto, así como de los recursos humanos y materiales que se utilizarán para la jornada.
6		Se realiza una visita de campo para conocer el estado físico del espacio y se recopila información complementaria. Se analiza la viabilidad técnica (espacio público o con disponibilidad de uso), el impacto social, la factibilidad de materiales.
		¿Es viable?
7		No. Se notifica al solicitante, justificando los motivos, por ejemplo que el espacio no es público, los riesgos, etc. Se archiva el expediente
		FIN
8		Si Se notifica al solicitante y se continúa con la planeación del proyecto.
9		Una vez que el solicitante entrega la documentación dentro del plazo otorgado, se elabora una respuesta formal y se notifica al solicitante. A continuación, se continúa con el análisis del impacto, así como de los recursos humanos y materiales que se utilizarán para la jornada.
10		Se desarrollan las acciones de rehabilitación conforme al plan aprobado, garantizando la participación activa de la comunidad y el

		cumplimiento de criterios de seguridad y accesibilidad.
11		Se integra un informe cualitativo y cuantitativo sobre las acciones realizadas, el número de beneficiarios alcanzados y los resultados obtenidos, se integran evidencias fotográficas.
		FIN

DIAGRAMA:

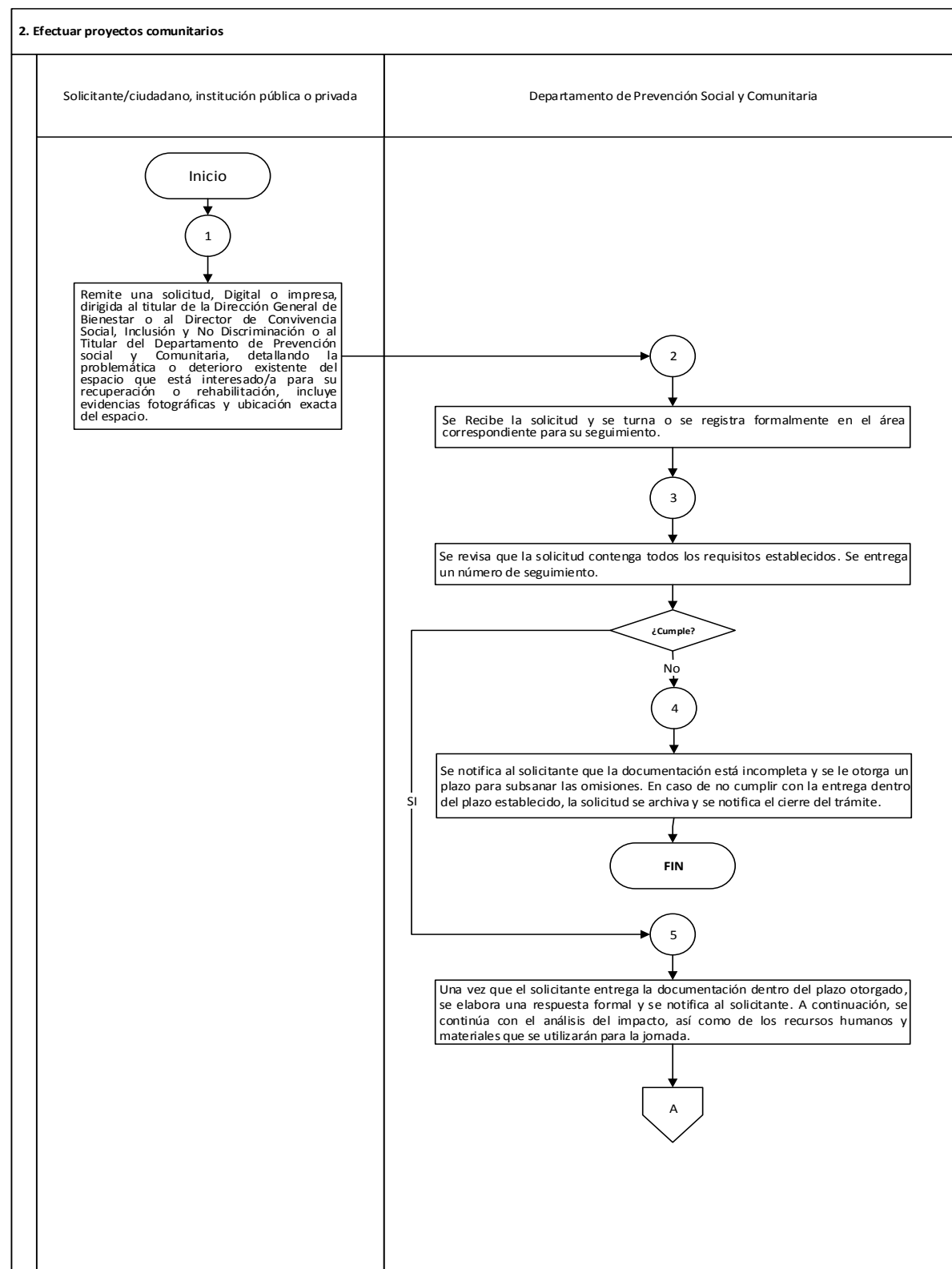
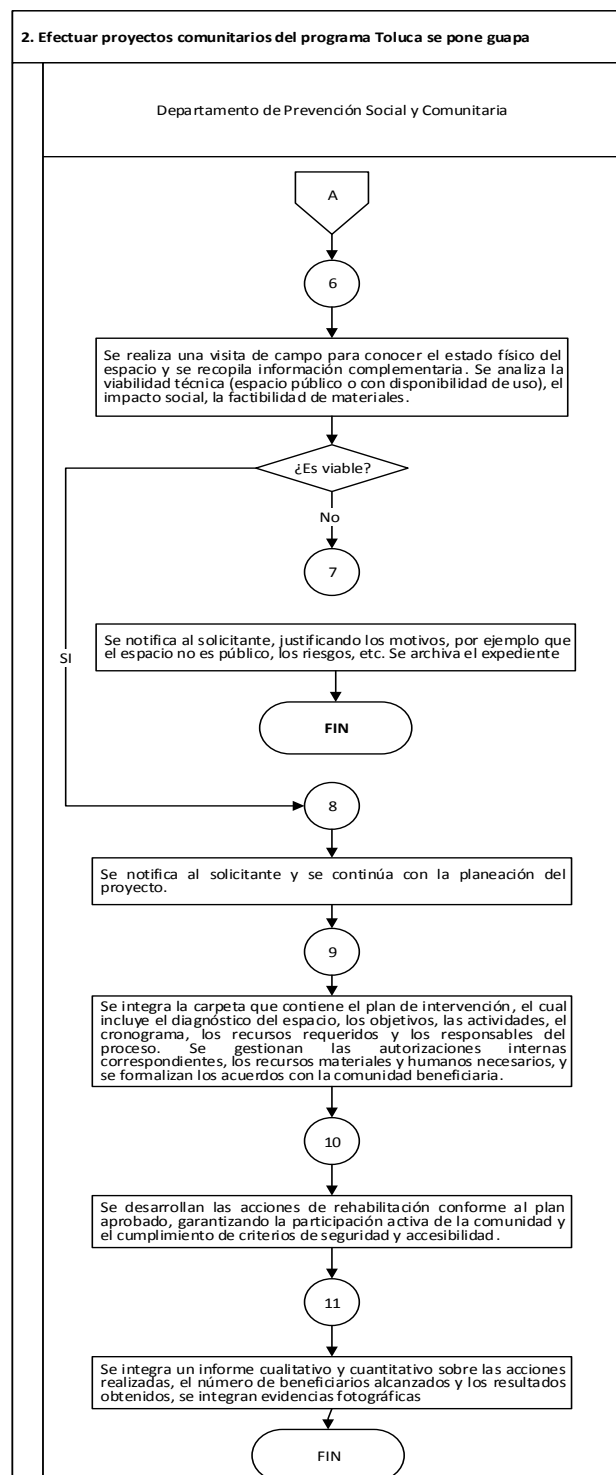


DIAGRAMA:



Nombre del Procedimiento: **Impulsar eventos para fortalecer la cohesión y la prevención social**

Objetivo: Promover la organización y realización de eventos comunitarios, culturales, y recreativos que fortalezcan la cohesión social, fomenten la participación ciudadana y contribuyan a la prevención social, mediante la vinculación entre el gobierno municipal, las instituciones públicas y privadas y la ciudadanía para la construcción de entornos seguros.

POLÍTICAS APLICABLES

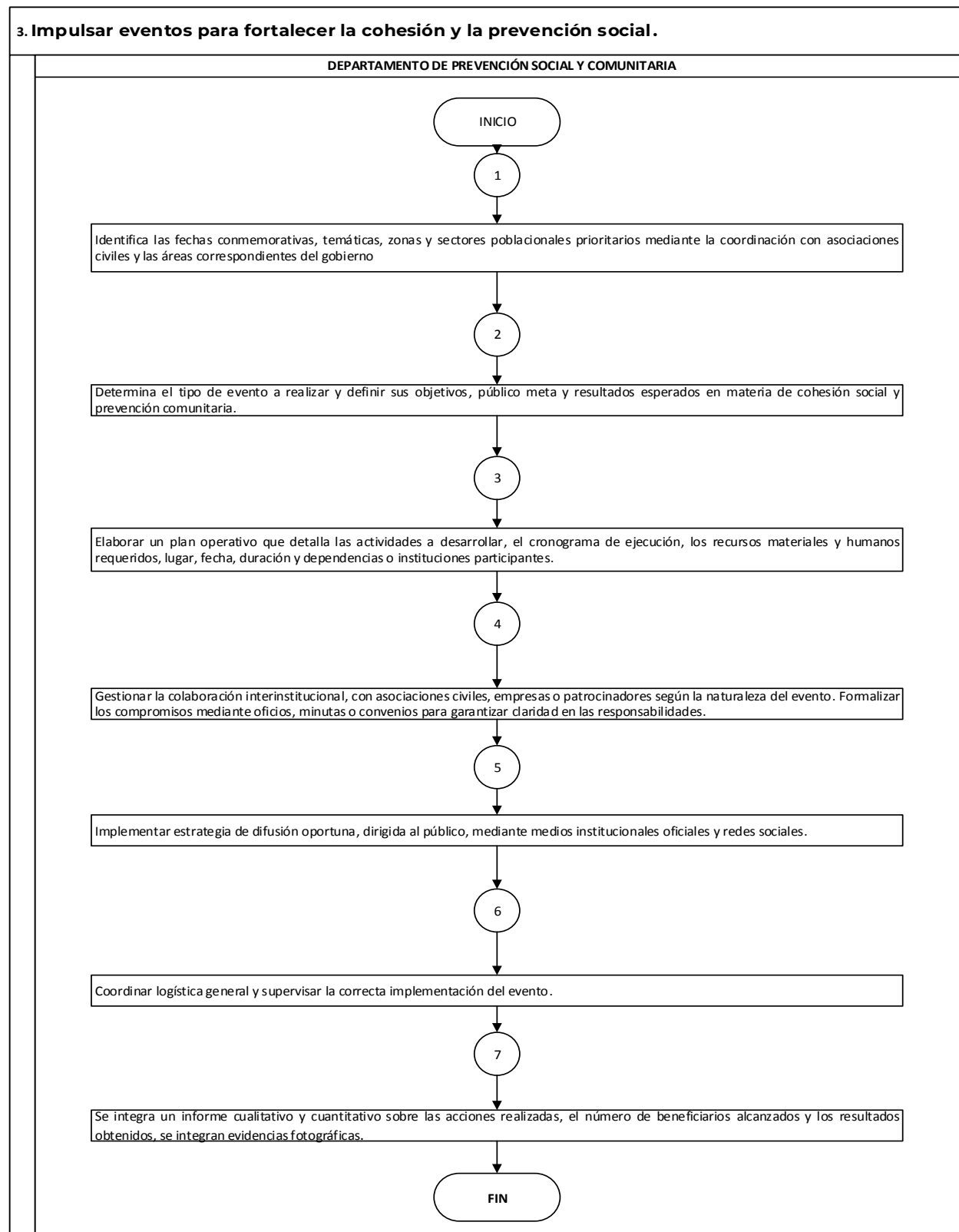
- El Departamento de Prevención Social y Comunitaria deberá diseñar eventos con propósito recreativo o cultural, que contribuyan al fortalecimiento del tejido social y la promoción de la convivencia integral.
- La planeación u ejecución de los eventos por parte del Departamento de Prevención Social y Comunitaria deberán fomentar la colaboración activa de la comunidad, priorizando la inclusión de grupos sociales diversos y representativos.
- El Departamento de Prevención Social y Comunitaria deberá garantizar el acceso equitativo, la seguridad y la participación de todas las personas, sin distinción de edad, género, condición física o social.
- El Departamento de Prevención Social y Comunitaria podrá coordinarse con otras áreas municipales, instituciones educativas, asociaciones civiles o sector privado para ampliar el impacto y el alcance de los eventos.
- El Departamento de Prevención Social y Comunitaria deberá realizar la planeación y ejecución de los eventos bajo los criterios de eficiencia y transparencia en el uso de recursos humanos y materiales.
- Todos los eventos deberán ser difundidos de manera oportuna a la ciudadanía.

3. Impulsar eventos para fortalecer la cohesión y la prevención social.

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Departamento de Prevención Social y Comunitaria	Identifica las fechas conmemorativas, temáticas, zonas y sectores poblacionales prioritarios mediante la coordinación con asociaciones civiles y las áreas correspondientes del gobierno.
2		Determina el tipo de evento a realizar y definir sus objetivos, público meta y resultados esperados en materia de cohesión social y prevención comunitaria.
3		Elaborar un plan operativo que detalla las actividades a desarrollar, el cronograma de ejecución, los recursos materiales y humanos requeridos, lugar, fecha, duración y dependencias o instituciones participantes.
4		Gestionar la colaboración interinstitucional, con asociaciones civiles, empresas o patrocinadores según la naturaleza del evento. Formalizar los compromisos mediante oficios, minutas o convenios para garantizar claridad en las responsabilidades.
5		Implementar estrategia de difusión oportuna, dirigida al público, mediante medios institucionales oficiales y redes sociales.
6		Coordinar logística general y supervisar la correcta implementación del evento.
7		Se integra un informe cualitativo y cuantitativo sobre las acciones realizadas, el número de beneficiarios alcanzados y los resultados obtenidos, se integran evidencias fotográficas.
		FIN

DIAGRAMA:



XV. DISTRIBUCIÓN

El original del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Bienestar, se encuentra en el Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos, dependiente de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación

Existe versión en medio digital en:

- Dirección General de Bienestar

XIV. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición noviembre de 2025
Elaboración del Manual.

XV. VALIDACIÓN



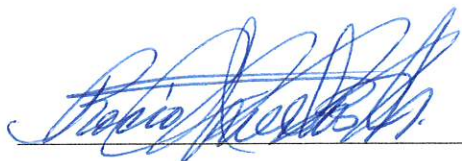
LCDO. RICARDO MORENO BASTIDA

Presidente Municipal



LCDO. EDGAR EDUARDO ESCOBAR RIVERA

Coordinador de Planeación Gubernamental,
Innovación y Buen Gobierno



MTRA. ANDREA MA. DEL ROCÍO MERLOS NÁJERA

Directora General de Bienestar

XVI. CRÉDITOS

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Bienestar

Responsable de integración y revisión

LCDO. EDGAR EDUARDO ESCOBAR RIVERA
Coordinador de Planeación Gubernamental,
Innovación y Buen Gobierno

M.A. y P.P. EFRÁIN ÁNGELES RUÍZ
Titular de la Unidad de Información,
Planeación, Programación y Evaluación

LIC. OCTAVIO HERNÁNDEZ NÁJERA
Jefe del Departamento Organización,
Métodos y Sistemas

L. C. IRMA ELENA MONTES DE OCA CÁRDENAS
Profesional C

XVII. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	PÁGINA ACTUALIZADA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN

