Naranjos Amatlán
ADMINISTRACIÓN 2026-2029

GOBIERNO DEL ESTADO DE VERACRUZ 2024 - 2030

POR AMOR A VERACRUZ

Desarrollo Social

MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS AL PÚBLICO

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

Justo Sierra 32, Zona Centro, 92300
768 855 0026

RESULTADOS que transforman

INDICE.

INTRODUCCION....4
MARCO JURIDICO. 5
Ámbito Federal....5
Ámbito Estatal....5
Ámbito Municipal....5
OBJETIVO GENERAL....6
OBJETIVOS ESPECIFICOS....6
AMBITO DE APLICACIÓN. 6
PRINCIPIOS RECTORES DE LA ATENCION....7
Legalidad. 7
Igualdad y No Discriminación. 7
Interculturalidad 7
Perspectiva de Género 7
Transparencia y Rendición de Cuentas....7
GLOSARIO DE TERMINOS. 8
PROCEDIMIENTO GENERAL DE INSCRIPCION AL PADRÓN DE BENEFICIARIOS. 9
CATALOGO DE PROGRAMAS SOCIALES. 10
FICHAS DESCRIPTIVAS DE LOS PROGRAMAS. 10
Cadena de Agua 10
Cadena de Educación....11
Apoyo al Campo y a la Vivienda – "Creciendo Juntos"....11

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

Mi Kit Escolar 11
Programas de Vivienda 12
ATENCION A GRUPOS EN SITUACION DE VULNERABILIDAD. 13
MECANISMOS DE DENUNCIA Y RESOLUCION DE QUEJAS 13
PROTECCION DE DATOS PERSONALES 14
RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL OPERATIVO. 14

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

INTRODUCCION.

El presente Manual de Atención y Servicios al Público tiene por objeto establecer, de manera clara y ordenada, los criterios, requisitos y procedimientos que rigen la atención a la ciudadanía en materia de programas sociales de subsidio. Este documento busca ser una herramienta de consulta permanente para el personal de la Dirección de Desarrollo Social y para las demás áreas administrativas del Ayuntamiento, garantizando que la atención brindada a las y los habitantes del municipio se realice con apego a la legalidad, la transparencia, la equidad y el respeto a la dignidad de las personas.

El municipio de Naranjos-Amatlán reconoce la diversidad cultural y lingüística de su población. Por ello, los procedimientos aquí descritos deberán aplicarse observando en todo momento la igualdad de trato hacia todas las personas solicitantes, sin distinción de origen étnico, lengua, género, edad, condición social, discapacidad o cualquier otra circunstancia.

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

MARCO JURIDICO.

La actuación de las personas servidoras públicas de esta dirección público se sustenta en el siguiente marco normativo:

Ámbito Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículos 1°, 2°, 4°, 8° y 26.
- Ley General de Desarrollo Social.
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- Ley General de Derechos Lingüísticos de los Pueblos Indígenas.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Ámbito Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley Orgánica del Municipio Libre para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz.
- Ley número 349 para la Atención de los Pueblos y Comunidades Indígenas del Estado de Veracruz-Llave (en lo relativo al respeto de usos, costumbres y lengua).

Ámbito Municipal

- Bando de Policía y Gobierno del Municipio de Naranjos Amatlán.
- Reglamento Interno de la dirección de desarrollo social del H. Ayuntamiento de Naranjos Amatlán
- Plan Municipal de Desarrollo 2026–2029.

Con fundamento en el artículo 8° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, toda persona tiene derecho a que las autoridades emitan un acuerdo por escrito y en breve término, principio que rige la atención de solicitudes en el presente manual.

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

OBJETIVO GENERAL.

Establecer los lineamientos, requisitos y procedimientos homologados para la atención al público y la inscripción de personas beneficiarias en los programas sociales operados, así como en las acciones sociales que realice el H. Ayuntamiento de Naranjos-Amatlán, Veracruz, garantizando un servicio eficiente, transparente, incluyente y libre de discriminación.

OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Difundir de manera clara los requisitos y el mecanismo de aportación correspondiente a cada programa social.
- Asegurar la atención equitativa a toda la población.
- Facilitar la supervisión y el seguimiento administrativo.
- Reducir tiempos de respuesta y evitar duplicidad de trámites.

AMBITO DE APLICACIÓN.

El presente manual es de observancia obligatoria para la Dirección de Desarrollo Social, así como para toda persona servidora pública que intervenga en la recepción, integración o seguimiento de solicitudes realizadas en la Dirección de Desarrollo social.

Su aplicación comprende a toda persona habitante del municipio de Naranjos-Amatlán, Veracruz, que cumpla con los requisitos generales y específicos establecidos para cada programa, sin importar si reside en la cabecera municipal, o en las comunidades, y localidades del municipio.

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

PRINCIPIOS RECTORES DE LA ATENCION.

Legalidad.

Toda actuación del personal encargado de la atención al público deberá apegarse estrictamente a lo establecido en el marco jurídico vigente y a los lineamientos internos del programa correspondiente.

Igualdad y No Discriminación.

Queda estrictamente prohibido negar, condicionar o retrasar la atención de una persona solicitante por motivos de origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones, preferencias o estado civil, de conformidad con el artículo 1 constitucional.

Interculturalidad

En atención a la composición pluricultural de la nación mexicana, el personal brindará, en la medida de sus posibilidades, apoyo y orientación adicional a las personas solicitantes hablantes, procurando un lenguaje sencillo y, de ser necesario, el apoyo de una persona traductora o intérprete comunitaria, de conformidad con el artículo 2 constitucional.

Perspectiva de Género

La atención se brindará garantizando la igualdad de trato entre mujeres y hombres, favoreciendo condiciones de accesibilidad para mujeres embarazadas, jefas de familia y personas de la tercera edad.

Transparencia y Rendición de Cuentas

La información sobre requisitos, montos de aportación y criterios de asignación deberá estar disponible de forma clara para la ciudadanía, y toda entrega de apoyos quedará debidamente documentada en el expediente respectivo.

El registro en el padrón de beneficiarios no genera costo alguno. Las aportaciones económicas señaladas en este manual corresponden exclusivamente al costo parcial de los bienes o materiales sujetos a subsidio, conforme a lo descrito en el presente documento.

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

GLOSARIO DE TERMINOS.

Término	Definición
Padrón de beneficiarios	Registro oficial que integra los datos de las personas inscritas en un programa social de subsidio.
Aportación	Cantidad económica que la persona beneficiaria cubre como parte del costo del bien o material sujeto a subsidio.
Instancia auxiliar de distribución	Organización que colabora con el Ayuntamiento en la logística de entrega de determinados apoyos, sin sustituir la responsabilidad municipal.
Estudio socioeconómico	Instrumento aplicado para valorar las condiciones de vida de la persona o familia solicitante.
Interculturalidad	Principio que reconoce y respeta la diversidad cultural y lingüística de la población, incluidas las comunidades indígenas.
Disponibilidad presupuestal	Existencia de recursos económicos autorizados en el presupuesto municipal vigente para cubrir un apoyo determinado.

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

PROCEDIMIENTO GENERAL DE INSCRIPCION AL PADRÓN DE BENEFICIARIOS.

I. El procedimiento que se describe a continuación aplica de manera general a todos los programas sociales de subsidio contenidos en el catálogo del apartado siguiente a este, salvo indicación distinta señalada en la ficha específica de cada programa.

II. Asistencia a la Dirección de Desarrollo Social. La persona interesada deberá acudir personalmente a las instalaciones de la Dirección de Desarrollo Social, en el domicilio antes señalado, en horario de atención de lunes a viernes.

III. Entrega de documentación. La persona solicitante deberá presentar copia legible de su credencial para votar vigente (INE) y proporcionar un número telefónico de contacto, mismos que serán utilizados exclusivamente para su inscripción en el padrón de beneficiarios y para notificaciones relacionadas con el programa solicitado.

IV. Inscripción en el padrón de beneficiarios. El personal de la Dirección de Desarrollo Social capturará los datos de la persona solicitante en el padrón correspondiente.

V. Asignación de cuenta para aportación. En los programas que así lo requieran, se le indicará a la persona beneficiaria la cuenta bancaria autorizada a la que deberá realizar el depósito de su aportación, ya sea a favor de la Congregación Mariana Trinitaria (en los programas donde ésta funge como instancia auxiliar de distribución) o directamente al proveedor autorizado, según corresponda al programa. En ningún caso deberá realizarse el depósito a cuentas o personas distintas a las señaladas oficialmente por la Dirección de Desarrollo Social.

VI. Entrega del comprobante. Una vez realizado el depósito, la persona beneficiaria deberá presentar su comprobante en la Dirección de Desarrollo Social para su integración al expediente y programación de entrega del apoyo.

VII. Entrega del bien o apoyo. La entrega se realizará conforme al calendario de distribución que se dé a conocer oportunamente, y estará sujeta a la disponibilidad presupuestal y de inventario existente al momento del trámite.

Ninguna persona servidora pública está autorizada a solicitar pagos, cuotas o dádivas distintas a la aportación oficialmente establecida para cada programa. Cualquier irregularidad deberá reportarse conforme lo marca este manual.

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

CATALOGO DE PROGRAMAS SOCIALES.

Programa	Instancia responsable	Bienes / apoyos
Cadena de Agua	Congregación Mariana Trinitaria	Tinacos, bombas, cisternas, tamboplas
Cadena de Educación	Congregación Mariana Trinitaria	Zapatos escolares
Apoyo al Campo y a la Vivienda – Creciendo Juntos	Dirección de Desarrollo Social	Lámina, alambre de púas, kits de herramientas
Mi Kit Escolar	Dirección de Desarrollo Social	Kits de útiles: Kinder, Primaria y Secundaria
Programas de Vivienda	Dirección de Desarrollo Social	Cuarto dormitorio, techo firme, piso firme

FICHAS DESCRIPTIVAS DE LOS PROGRAMAS.

Cadena de Agua

Instancia de gestión: Congregación Mariana Trinitaria.

Objetivo: Contribuir a que las familias del municipio cuenten con infraestructura básica para el almacenamiento y suministro de agua para uso doméstico.

Bienes sujetos a subsidio:

- Tinacos.
- Bombas de agua.
- Cisternas.
- Tamboplas.

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

Requisitos específicos: los generales señalados en el procedimiento general de inscripción al padrón de beneficiarios.

Cadena de Educación

Instancia de gestión: Congregación Mariana Trinitaria.

Objetivo: Apoyar la economía familiar en los gastos de regreso a clases mediante el subsidio parcial de calzado escolar.

Bienes sujetos a subsidio:

- Zapatos escolares.

Requisitos específicos: los generales señalados en el procedimiento general de inscripción al padrón de beneficiarios, así como en la convocatoria correspondiente.

Apoyo al Campo y a la Vivienda – "Creciendo Juntos"

Objetivo: Fortalecer las actividades productivas del campo y las condiciones básicas de la vivienda rural.

Bienes sujetos a subsidio:

- Lámina.
- Alambre de púas.
- Kits de herramientas.

Requisitos específicos: los generales señalados en el procedimiento general de inscripción al padrón de beneficiarios, así como en la convocatoria correspondiente.

Mi Kit Escolar

Objetivo: Apoyar a las familias naranjenses en la adquisición de útiles escolares para los distintos niveles educativos.

Modalidades del kit de útiles escolares:

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

- Kinder.
- Primaria.
- Secundaria.

Requisitos específicos: los generales señalados en el procedimiento general de inscripción al padrón de beneficiarios, así como en la convocatoria correspondiente.

Programas de Vivienda

Objetivo: Mejorar las condiciones materiales de la vivienda de las familias del municipio en situación de rezago.

Apoyos disponibles, sujetos a disponibilidad presupuestal:

- Cuarto dormitorio adicional.
- Techo firme.
- Piso firme.

Requisitos específicos: estudio socioeconómico y dictamen técnico de la vivienda realizado por personal de la Dirección de Desarrollo Social, dando prioridad a hogares en situación de mayor rezago social, incluyendo a familias de localidades y comunidades indígenas del municipio.

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

ATENCION A GRUPOS EN SITUACION DE VULNERABILIDAD.

La Dirección de Desarrollo Social dará prioridad y facilidades adicionales de atención a los siguientes grupos, sin que ello implique trato diferenciado indebido respecto del resto de la población:

- Personas adultas mayores.
- Personas con discapacidad.
- Mujeres jefas de familia.
- Personas y familias pertenecientes a pueblos y comunidades indígenas del municipio.
- Personas en situación de pobreza extrema o marginación, conforme a los indicadores del CONEVAL.

Para las personas hablantes de una lengua indígena que enfrenten dificultad para comunicarse en español, la Dirección de Desarrollo Social procurará el apoyo de personal bilingüe o de una persona intérprete de la comunidad, a fin de garantizar que comprendan cabalmente los requisitos y alcances del programa solicitado.

MECANISMOS DE DENUNCIA Y RESOLUCION DE QUEJAS

Toda persona que considere haber sido objeto de un trato discriminatorio, condicionamiento indebido del trámite, o de cualquier irregularidad en la operación de los programas sociales, podrá presentar su queja o denuncia ante:

- ✓ La Dirección de Desarrollo Social.
- ✓ El órgano interno de control (contraloría municipal).

Las quejas se atenderán con estricta confidencialidad y sin que ello genere perjuicio alguno a la persona solicitante en su trámite.

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

PROTECCION DE DATOS PERSONALES.

Los datos personales recabados durante el proceso de inscripción (incluyendo copia de identificación oficial y número telefónico) serán tratados conforme a los principios de licitud, consentimiento, calidad, finalidad, proporcionalidad y responsabilidad, y únicamente serán utilizados para los fines de integración del padrón de beneficiarios y seguimiento del programa correspondiente, en términos de la legislación aplicable en materia de protección de datos personales en posesión de sujetos obligados. Ninguna persona servidora pública podrá compartir, divulgar o utilizar dicha información para fines distintos a los aquí señalados.

RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL OPERATIVO.

- ✓ Brindar un trato digno, respetuoso y libre de discriminación a toda persona usuaria.
- ✓ Informar de manera clara y veraz sobre requisitos, montos de aportación y tiempos estimados de entrega.
- ✓ Registrar oportunamente la información en el padrón de beneficiarios.
- ✓ Resguardar la documentación y los datos personales conforme a la normatividad aplicable.
- ✓ Reportar a su superior jerárquico cualquier irregularidad detectada en el proceso.

El incumplimiento a las disposiciones del presente manual podrá dar lugar a las responsabilidades administrativas que resulten procedentes, de conformidad con la Ley General de Responsabilidades Administrativas y demás normatividad aplicable.

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

El presente Manual de Atención y Servicios al Público de la Dirección de Desarrollo Social fue elaborado con fundamento en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, la Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de Veracruz y demás disposiciones jurídicas aplicables, con la finalidad de establecer los lineamientos para la atención, orientación y prestación de los servicios que brinda esta Dirección a la ciudadanía del municipio de Naranjos Amatlán, Veracruz. En constancia de lo anterior, se firma para los efectos administrativos y legales a que haya lugar.

C. DIEGO ALONSO FLORES NAVA

DIRECTOR DE DESARROLLO SOCIAL

DEL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS AMATLAN

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL ESTADOS UNIDOS MEXICANOS NARANJOS-AMATLAN, VER.
2026-2029
DESARROLLO SOCIAL

c.c.p. archivo

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN