



SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL

"2006, Año del Bicentenario del Natalicio del Benemérito de las Américas, Don Benito Juárez García".

SECRETARÍA

No. 100.-

México, D.F., a 23 de agosto de 2006.

**CC. SUBSECRETARIOS, OFICIAL MAYOR,
JEFES DE UNIDAD, TITULARES DE ÓRGANOS
ADMINISTRATIVOS DESCONCENTRADOS Y
DIRECTORES GENERALES
P R E S E N T E S**

Con base en la propuesta del Oficial Mayor del Ramo y con fundamento en los artículos 19 y 32 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, 1, 4 y 5 fracción XI del Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Social, expido el **MANUAL DE SERVICIOS AL PÚBLICO**, formulado de acuerdo con los *Lineamientos para la elaboración del Manual de Servicios al Público*, e instruyo conforme al artículo 6 fracción XIX del Reglamento Interior, para que el Oficial Mayor proceda a su difusión a través de la página de Internet de esta Secretaría, para su consulta y, en su caso, reproducción en material impreso por parte de la ciudadanía en general.

Asimismo, instruyo a ustedes para que den a conocer el citado instrumento y promuevan su utilización entre los servidores públicos de esta dependencia.

DESARROLLO CON EQUIDAD, CONTIGO ES POSIBLE


ANA TERESA ARANDA OROZCO

LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE SERVICIOS AL PÚBLICO

Con la finalidad de contar con una herramienta que haga más accesible la información sobre los servicios y apoyos que se describen en las reglas de operación de los Programas Sociales de la SEDESOL, además de ofrecer a la población de manera sencilla los elementos básicos que les permitan conocer dicha información, así como el procedimiento para solicitar los servicios y apoyos que la SEDESOL ofrece en el cumplimiento de su misión, dirigida a lograr la superación de la pobreza, mediante el desarrollo humano integral, incluyente y corresponsable, la Oficialía Mayor con fundamento en los artículos 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, 5 fracción XI, 10 fracción XXIII y 34 fracción IX del Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Social, y considerando:

Que el Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006 contempla que en el ejercicio de sus acciones, el gobierno se compromete a ser responsable y a proveer servicios públicos diversos y de calidad, con énfasis en la atención de las clases marginadas.

Que un buen gobierno es aquel que opera a partir de políticas públicas sólidas y esto implica la capacidad de renovar sus alcances, sentido y contenido en razón de, entre otros elementos, los cambios en las necesidades de la población y en las prioridades expresadas por ésta.

Que los programas sociales a cargo de la SEDESOL han sido concebidos para cubrir las necesidades principales que demanda la población más marginada y vulnerable de este país.

Que es menester fomentar la corresponsabilidad de la ciudadanía, así como propiciar que se haga responsable de sus decisiones y obligaciones.

Que esta herramienta será un complemento al importante esfuerzo ya expresado en el Manual Ciudadano, iniciativa que ha contribuido a promover la cultura de la transparencia en la política social, y

Que la información es la principal herramienta que le permite a la ciudadanía asumir compromisos verificables, para recibir a cambio apoyos que potencien el desarrollo de sus capacidades o les permitan contar con mayores oportunidades; tomando parte en la ejecución de las acciones, en la verificación de la realización de las mismas, así como en el cumplimiento de las normas, se establecen los

Lineamientos para la elaboración y actualización del Manual de Servicios al Público

Primero. Los presentes Lineamientos deberán ser observados por las unidades administrativas de la Secretaría de Desarrollo Social y sus órganos administrativos desconcentrados, específicamente por:

- a. responsables de los programas sociales;

- b. responsables de establecer los criterios y lineamientos para el diseño y elaboración de las reglas de operación;
- c. responsable de coordinar la integración del Manual de Servicios al Público;
- d. responsables de las páginas electrónicas oficiales que se encuentran en Internet de la Dependencia.

A las entidades coordinadas se les convocará a incorporar al Manual de la SEDESOL, la información referida a los servicios y apoyos que otorgan.

Segundo. Para efectos de los presentes Lineamientos, se entenderá por:

- I. **Manual:** El Manual de Servicios al Público.
- II. **Normateca Interna:** Página de Intranet de la Secretaría que contiene las disposiciones normativas vigentes.
- III. **Registro Federal de Trámites y Servicios:** Es el registro público que lleva la Comisión Federal de Mejora Regulatoria, en el que, de acuerdo a la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, debe inscribirse la información sobre trámites que las dependencias y organismos descentralizados apliquen.
- IV. **Secretaría:** Secretaría de Desarrollo Social y sus órganos administrativos desconcentrados.
- V. **UPRI:** Unidad de Planeación y Relaciones Internacionales.
- VI. **UR's:** Unidades administrativas responsables de elaborar las reglas de operación de los Programas Sociales.
- VII. **Vertientes:** La Red Social Integral se sustenta en cuatro vertientes de acción que se establecen en el **Programa Nacional de Desarrollo 2001-2006, Superación de la Pobreza: Una Tarea Contigo:** 1. Generación y acceso igual a oportunidades; 2. Desarrollo de capacidades; 3. Seguridad, y 4. Desarrollo del patrimonio.

Tercero. El Manual es un instrumento que tiene la finalidad de dar a conocer, de manera ágil y sencilla, la información sobre los servicios y apoyos que proporciona la Secretaría mediante la ejecución de sus Programas Sociales. El Manual estará incorporado en la página electrónica de la SEDESOL para su consulta y, en su caso, reproducción en material impreso.

Cuarto. Las UR's definirán los servicios y apoyos correspondientes a cada uno de los Programas respectivamente, y propondrán su clasificación dentro de las cuatro vertientes. La UPRi coordinará la clasificación final de los servicios y apoyos en cada una de las vertientes de acuerdo a las propuestas de las UR's.

Quinto. Para asegurar que el Manual se encuentre actualizado permanentemente, la clasificación de los servicios y apoyos en cada una de las Vertientes, se deberá realizar dentro de los siguientes quince días hábiles a partir de que se publiquen en el Diario Oficial de la Federación las reglas de operación, o modificaciones a las mismas; la UPRi deberá enviar la mencionada clasificación a la Dirección General de Organización, dentro del plazo mencionado.

Sexto. Las UR's deberán proporcionar a la Dirección General de Organización la información completa sobre los servicios y apoyos de cada Programa, en el formato que la misma establezca, la cuál deberá incluir, al menos, la siguiente:

- a. La que se establece en el artículo 69-M de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo;
- b. Descripción de cada uno de los servicios y/o apoyos;
- c. Descripción de las características que deben tener las personas o población para ser sujetos de los servicios y/o apoyos de los programas sociales;
- d. Descripción de quién puede solicitar el servicio y/o apoyo, especificando si pueden hacerlo las ciudadanas y ciudadanos de manera individual, o el servicio y/o apoyo se les proporcionará a través organizaciones, instituciones, gobierno local, estatal y/o federal. En caso de que la solicitud sea a través de organizaciones, especificar si deben estar inscritas en el Registro Federal de Organizaciones de la Sociedad Civil;
- e. Descripción del procedimiento que deben llevar a cabo quienes soliciten los servicios y/o apoyos, incluyendo los requisitos y trámites que, en su caso, deban cumplir.

Séptimo. La información a que se refiere el lineamiento anterior, así como la relacionada con los servicios y apoyos, deberá estar fundamentada en las reglas de operación vigentes de los Programas correspondientes.

Octavo. La Dirección General de Organización será la responsable de coordinar la integración de la información para incorporarla al Manual. Previamente a la difusión de dicha información, ésta será validada por la UR, lo cual deberá hacer en un plazo no mayor a cinco días hábiles a partir de recibir la solicitud por parte de la citada Dirección General.

Noveno. Las UR's podrán solicitar a la Dirección General de Organización la incorporación y/o modificación de la información del Manual correspondiente a sus programas, garantizando que dicha información se encuentre actualizada y vigente.

Décimo. Con la finalidad de garantizar que la información electrónica sobre las reglas de operación y los servicios y apoyos, derivados de éstas, se encuentre actualizada y sea la misma en las diferentes secciones de las páginas de Internet de la Secretaría, de sus órganos administrativos desconcentrados y, en su caso, de sus entidades sectorizadas, la Dirección General de Organización coordinará que la mencionada información siempre provenga de la misma fuente, la cual será la Normateca Interna.

Undécimo. La Dirección General de Organización verificará y coordinará que la información del Manual y la inscrita, o por inscribirse, en el Registro Federal de Trámites y Servicios, sea consistente y coherente entre ambas fuentes.

Duodécimo. A solicitud de la Dirección General de Organización, la unidad administrativa responsable de actualizar la página de Internet de la Secretaría, realizará las modificaciones y actualizaciones de la información relacionada con el Manual.

TRANSITORIOS

PRIMERO. Los presentes Lineamientos entrarán en vigor el día siguiente al de su publicación en la Normateca Interna.

SEGUNDO. En tanto no se publiquen en el Diario Oficial de la Federación modificaciones a las reglas de operación, o sean emitidas nuevas reglas, la información sobre los servicios y apoyos, así como su clasificación de acuerdo a las Vertientes, será elaborada por la Dirección General de Organización, con base en las reglas de operación correspondientes que se encuentren vigentes, la cual será validada por las UR's y la UPRI, respectivamente, para su incorporación al Manual.

México D.F., a 13 de Enero de 2006.

**EL OFICIAL MAYOR DE LA SEDESOL
DR. N. SALVADOR ESCOBETO ZOLETTO**

TRANSITORIOS

PRIMERO. Los presentes Lineamientos entrarán en vigor el día siguiente al de su publicación en la Normateca Interna.

SEGUNDO. En tanto no se publiquen en el Diario Oficial de la Federación modificaciones a las reglas de operación, o sean emitidas nuevas reglas, la información sobre los servicios y apoyos, así como su clasificación de acuerdo a las Vertientes, será elaborada por la Dirección General de Organización, con base en las reglas de operación correspondientes que se encuentren vigentes, la cual será validada por las UR's y la UPRI, respectivamente, para su incorporación al Manual.

México D.F., a 13 de Enero de 2006.



**EL OFICIAL MAYOR DE LA SEDESOL
DR. N. SALVADOR ESCOBETO ZOLETTO**

