



## CATÁLOGO DE PROCESOS SUSTANTIVOS Y ADMINISTRATIVOS DE LA SECRETARÍA DE BIENESTAR 2025

Elaborado el 10 de diciembre de 2025

## INDÍCE

1. CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA.....	5
a) Certificar de documentación .....	5
b) Supervisar la Revisión y Elaboración de Instrumentos Jurídicos. ....	7
2. CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE CONVENIOS INSTITUCIONALES.....	9
a) Revisión y Elaboración de Instrumentos Jurídicos.....	9
b) Control y resguardo de los instrumentos jurídicos. ....	11
3. CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE NORMATIVIDAD.....	13
a) Revisión de documentos normativos.....	13
b) Publicación de los documentos normativos.....	14
4. CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ASUNTOS JURÍDICOS.....	17
a) Elaboración de proyectos jurídicos.....	17
b) Control y resguardo de los expedientes jurídicos y/o administrativos. ....	19
5. CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA.....	21
a) Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo. ....	21
6. CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ENLACE DE SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN ZONA SUR.....	23
a) Elaborar guías informativas sobre el buen uso o aprovechamiento de los equipos y servicios informáticos de la Secretaría .....	23
7. CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y DE ARCHIVOS.....	25
a) Recepción y atención a solicitudes de Acceso a la información Pública.....	25
b) Atención a Denuncias de Incumplimiento a las Obligaciones de Transparencia.....	27
c) Recepción y atención a solicitudes de Derecho ARCOP.....	29
d) Recepción y atención a Recursos de Revisión.....	31
e) 8. CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ARCHIVOS.....	33
a) Gestión Documental.....	33



9. CÉDULA DE PROCESOS SUSTANTIVOS Y ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCIÓN DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES.....	35
a) Promover relaciones interinstitucionales.....	35
10. CÉDULA DE PROCESOS SUSTANTIVOS Y ADMINISTRATIVOS DEL DEPARTAMENTO DE ENLACE INTERINSTITUCIONAL .....	37
a) Coordinar Acciones de Fotografía, Video o Audio .....	37
11. CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA SOCIAL.....	39
a) Elaboración de expedientes técnicos de los programas que ejecuta la Dirección de Infraestructura Social.....	39
b) Ejecución de Equipamiento de Mejoramiento de Vivienda.....	41
c) Supervisión del Programa "Obras del Bienestar" mejoramiento de la vivienda. ....	43
12. CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS.....	45
a) Integración de Expedientes Técnicos.....	45
c) Ejecución de Equipamiento de Estufas Ecológicas .....	48
) Ejecución de Paneles Solares .....	50
13. CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DE LA DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO DE PROGRAMAS.....	52
a) Ejecución del Programa Mejoramiento de vivienda, techos firmes, en zona norte.....	52
b) Ejecución del Programa Mejoramiento de vivienda, cuartos con baño, en zona norte .....	54
14. CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN COMUNITARIA.....	56
a) Apoyos y/o Servicios Sociales Otorgados a personas en situación de vulnerabilidad.....	56
15. CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DIRECCIÓN DE ENLACE Y CONTROL .....	59
a) Ejecución del Programa Red de Unidades del bienestar .....	59
16. CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN.....	61
a) Reglas de Operación del Programa Caravanas del Bienestar .....	61
b) Ejecución del Programa Caravanas del Bienestar .....	63
17. CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO COMUNITARIO .....	65



a) Ejecución del Programa Impulso.....	65
b) Aplicación del Programa unidos para transformar .....	68
18. CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DE LA SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y MEJORA REGULATORIA.....	71
a) Seguimiento de actualización del Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios.....	71
19. CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DE LA DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO. ....	73
a) Seguimiento a los indicadores y metas, programados por las Unidades Administrativas Responsables de la Dependencia, los cuales son reportados de manera trimestral. ....	73
20. CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DE LA DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN, MÉTODOS Y MEJORA REGULATORIA. ....	75
a) Elaboración y actualización de Manuales Administrativos.....	75
21. CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DE LA DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y MEJORA REGULATORIA. ....	77
a) ) Integración de los riesgos de los procesos sustantivos y administrativos .....	77





1. CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA.

<b>CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS</b>	
<b>DATOS DE LA UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	
1. Nombre del Responsable del Proceso (Nivel Coordinador General u homólogo)	Lic. Marlia Guadalupe Castillo Tadeo
2. Cargo del Responsable del proceso (Coordinador General u homólogo)	Directora Jurídica
3.- Nombre del operador del proceso (Nivel Coordinador de Área u homólogo)	Lic. Marlia Guadalupe Castillo Tadeo
4.- Cargo del Responsable operativo del proceso (Coordinador de área u homólogo)	Directora Jurídica
	<b>Teléfono de oficina:</b> 9832850476
5. Datos de Contacto (Coordinador General u homólogo en la institución pública)	<b>Extensión:</b> 213
	<b>Correo Electrónico Institucional:</b> dir.jurbienestar@gmail.com
<b>INFORMACIÓN DEL PROCESO</b>	
6. Nombre del Proceso	Certificación de Documentos
7. Tipo de Proceso	Administrativo
8. Objetivo	Certificar la documentación que se encuentre en el resguardo de la Dirección Jurídica.
9. ¿El proceso incluye o está relacionado con algún trámite o Servicio?	No
10. Nombre del Trámite o Servicio	No aplica
11. Dirección electrónica para consulta del trámite o servicio	No aplica
12. Tema del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso	1.1 Bienestar Social
13. Línea de Acción del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso	1.1.1.15. Atender las actividades administrativas, técnicas, jurídicas y de staff.
14. Líneas de Acción del Programa Sectorial relacionado con el Proceso	No aplica
15. Tema del Programa de Desarrollo	Tema 3. Igualdad de Oportunidades y Bienestar Social.
16. Indicador relacionado	No aplica
17. Medio de verificación	Documento firmado



<p><b>18. Indicar al menos tres riesgos que puedan comprometer el cumplimiento del objetivo del proceso.</b></p>	<p>1.- Información resguardada sea errónea.</p> <p>2.- Documentación certificada realizada por una autoridad incompetente y/o sin facultades.</p> <p>3.- Documentación falsificada o manipulada una vez que sea certificada.</p>
<p><b>19.- Controles implementados para la gestión del proceso (Políticas, bases, lineamientos, manuales, protocolos, guías, sistemas informáticos, etc.)</b></p>	<p>1.- Verificación exhaustiva de la autoridad emisora.</p> <p>2.- Usar tecnologías de seguridad: Implementar medidas de seguridad avanzadas, como firmas digitales, códigos QR, hologramas, marcas de agua u otros elementos de seguridad.</p> <p>3.- Establecer procedimientos claros y precisos para la certificación de documentos para reducir los riesgos de error humano.</p> <p>4.- Mantener copias de respaldo seguras de los documentos certificados y almacenarlos en un lugar protegido puede ayudar a mitigar el riesgo de pérdida o daño.</p> <p>5.- Mantener los documentos actualizados según los requisitos legales y realizar un seguimiento regular de los procesos de certificación ayuda a garantizar su validez continua.</p>





<b>CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS</b>	
<b>DATOS DE LA UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	
<b>1. Nombre del Responsable del Proceso</b> (Nivel Coordinador General u homólogo)	Lic. Marlia Guadalupe Castillo Tadeo
<b>2. Cargo del Responsable del proceso</b> (Coordinador General u homólogo)	Directora Jurídica
<b>3.- Nombre del operador del proceso</b> (Nivel Coordinador de Área u homólogo)	Lic. Marlia Guadalupe Castillo Tadeo
<b>4.- Cargo del Responsable operativo del proceso</b> (Coordinador de área u homólogo)	Directora Jurídica
	<b>Teléfono de oficina:</b> 9832850476
<b>5. Datos de Contacto</b> (Coordinador General u homólogo en la institución pública)	<b>Extensión:</b> 213
	<b>Correo Electrónico Institucional:</b> dir.jurbienestar@gmail.com
<b>INFORMACIÓN DEL PROCESO</b>	
<b>6. Nombre del Proceso</b>	Supervisar la Revisión y Elaboración de Instrumentos Jurídicos.
<b>7. Tipo de Proceso</b>	Administrativo
<b>8. Objetivo</b>	Revisar y elaborar los Instrumentos Jurídicos en cumplimiento a la norma aplicable.
<b>9. ¿El proceso incluye o está relacionado con algún trámite o Servicio?</b>	No
<b>10. Nombre del Trámite o Servicio</b>	No aplica
<b>11. Dirección electrónica para consulta del trámite o servicio</b>	No aplica
<b>12. Tema del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso</b>	1.1 Bienestar Social
<b>13. Línea de Acción del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso</b>	1.1.1.15. Atender las actividades administrativas, técnicas, jurídicas y de staff.
<b>14. Líneas de Acción del Programa Sectorial relacionado con el Proceso</b>	No aplica
<b>15. Tema del Programa de Desarrollo</b>	Tema 3. Igualdad de Oportunidades y Bienestar Social.
<b>16. Indicador relacionado</b>	No aplica
<b>17. Medio de verificación</b>	Documento firmado
	1.- Información proporcionada por las unidades administrativas es errónea.

<p><b>18. Indicar al menos tres riesgos que puedan comprometer el cumplimiento del objetivo del proceso.</b></p>	<p>2.- Documentación revisada de manera errónea.</p> <p>3.- Tiempo dedicado para resolver observaciones resultó excesivamente prolongado por parte de las unidades administrativas.</p>
<p><b>19.- Controles implementados para la gestión del proceso (Políticas, bases, lineamientos, manuales, protocolos, guías, sistemas informáticos, etc.)</b></p>	<p>1.- Supervisar la revisión de los documentos y/o información proporcionada por las unidades administrativas.</p> <p>2.- Supervisar la creación de las guías para llenado y elaboración de instrumentos jurídicos.</p> <p>3.- Supervisar la implementación de los modelos de instrumentos jurídicos.</p> <p>4.- Aprobar la implementación de los plazos considerables para la solventación de observaciones realizadas a los instrumentos jurídicos proporcionados por las unidades administrativas.</p> <p>5.- Supervisar la capacitación al personal para la elaboración de instrumentos jurídicos.</p>





2. CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE CONVENIOS INSTITUCIONALES.

CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS	
DATOS DE LA UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO	
1. Nombre del Responsable del Proceso (Nivel Coordinador General u homólogo)	Lic. Marlia Guadalupe Castillo Tadeo
2. Cargo del Responsable del proceso (Coordinador General u homólogo)	Directora Jurídica
3.- Nombre del operador del proceso (Nivel Coordinador de Área u homólogo)	
4.- Cargo del Responsable operativo del proceso (Coordinador de área u homólogo)	Jefe (a) de Departamento de Convenios Institucionales.
	Teléfono de oficina: 9832850476
5. Datos de Contacto (Coordinador General u homólogo en la institución pública)	Extensión: 213
	Correo Electrónico Institucional: dir.jurbienestar@gmail.com
INFORMACIÓN DEL PROCESO	
6. Nombre del Proceso	Revisión y Elaboración de Instrumentos Jurídicos.
7. Tipo de Proceso	Administrativo
8. Objetivo	Revisar y elaborar los Instrumentos Jurídicos en cumplimiento a la norma aplicable.
9. ¿El proceso incluye o está relacionado con algún trámite o Servicio?	No
10. Nombre del Trámite o Servicio	No aplica
11. Dirección electrónica para consulta del trámite o servicio	No aplica
12. Tema del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso	1.1 Bienestar Social
13. Línea de Acción del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso	1.1.1.15. Atender las actividades administrativas, técnicas, jurídicas y de staff.
14. Líneas de Acción del Programa Sectorial relacionado con el Proceso	No aplica
15. Tema del Programa de Desarrollo	Tema 3. Igualdad de Oportunidades y Bienestar Social.
16. Indicador relacionado	No aplica
17. Medio de verificación	Documento firmado



18. Indicar al menos tres riesgos que puedan comprometer el cumplimiento del objetivo del proceso.	1.- Información proporcionada por las unidades administrativas es errónea.
	2.- Documentación revisada de manera errónea.
	3.- Tiempo dedicado para solventar observaciones excesivamente prolongado por las unidades administrativas.
19.- Controles implementados para la gestión del proceso (Políticas, bases, lineamientos, manuales, protocolos, guías, sistemas informáticos, etc.)	1.- Revisar Exhaustivamente los documentos y/o información proporcionada por las unidades administrativas.
	2.- Crear guías para llenado y elaboración de instrumentos jurídicos.
	3.- Implementar modelos de instrumentos jurídicos.
	4.- Implementar plazos considerables para la solventación de observaciones realizadas a los instrumentos jurídicos proporcionados por las unidades administrativas.
	5.- Capacitar al personal para la elaboración de instrumentos jurídicos.

Revisar y elaborar los instrumentos jurídicos en cumplimiento a la norma aplicable.	8. Objetivo
No aplica	8. ¿El proceso incluye o está relacionado con algún trámite o servicio?
No aplica	10. Nombre del Trámite o Servicio
No aplica	11. Dirección electrónica para consulta del trámite o servicio
1.1 Bienestar Social	12. Tema del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso
1.1.1.15. Atender las actividades administrativas, técnicas, jurídicas y de	13. Línea de Acción del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso
No aplica	14. Línea de Acción del Programa Sectorial relacionado con el Proceso
Tema 3. Igualdad de Oportunidades y Bienestar Social	16. Tema del Programa de Desarrollo
No aplica	18. Indicador relacionado
Documento firmado	17. Medio de verificación



<b>CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS</b>	
<b>DATOS DE LA UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	
<b>1. Nombre del Responsable del Proceso</b> (Nivel Coordinador General u homólogo)	Lic. Marlia Guadalupe Castillo Tadeo
<b>2. Cargo del Responsable del proceso</b> (Coordinador General u homólogo)	Directora Jurídica
<b>3.- Nombre del operador del proceso</b> (Nivel Coordinador de Área u homólogo)	
<b>4.- Cargo del Responsable operativo del proceso</b> (Coordinador de área u homólogo)	Jefe (a) de Departamento de Convenios Institucionales.
	<b>Teléfono de oficina:</b> 9832850476
<b>5. Datos de Contacto</b> (Coordinador General u homólogo en la institución pública)	<b>Extensión:</b> 213
	<b>Correo Electrónico Institucional:</b> dir.jurbienestar@gmail.com
<b>INFORMACIÓN DEL PROCESO</b>	
<b>6. Nombre del Proceso</b>	Control y resguardo de los instrumentos jurídicos.
<b>7. Tipo de Proceso</b>	Administrativo
<b>8. Objetivo</b>	Resguardar y llevar el control de los Instrumentos Jurídicos que sean validados por la Dirección Jurídica y suscritos por la Persona Titular de la Secretaría.
<b>9. ¿El proceso incluye o está relacionado con algún trámite o Servicio?</b>	No
<b>10. Nombre del Trámite o Servicio</b>	No aplica
<b>11. Dirección electrónica para consulta del trámite o servicio</b>	No aplica
<b>12. Tema del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso</b>	1.1 Bienestar Social
<b>13. Línea de Acción del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso</b>	1.1.1.15. Atender las actividades administrativas, técnicas, jurídicas y de staff.
<b>14. Líneas de Acción del Programa Sectorial relacionado con el Proceso</b>	No aplica
<b>15. Tema del Programa de Desarrollo</b>	Tema 3. Igualdad de Oportunidades y Bienestar Social.
<b>16. Indicador relacionado</b>	No aplica
<b>17. Medio de verificación</b>	Documentación archivada y registrada.
	1.- Documentación archivada erróneamente.



18. Indicar al menos tres riesgos que puedan comprometer el cumplimiento del objetivo del proceso.	2.- Documentación fue extraviada accidentalmente.
	3.- Documentación dañada por malas condiciones del espacio donde se ubican.
19.- Controles implementados para la gestión del proceso (Políticas, bases, lineamientos, manuales, protocolos, guías, sistemas informáticos, etc.)	1.- Revisar periódicamente que los documentos se encuentren archivados de manera correcta.
	2.- Crear respaldos digitales de los documentos archivados.
	3.- Crear un sistema de registro y control de los documentos archivados.
	4.- Verificar periódicamente que el espacio donde se encuentren archivados los documentos esté en las condiciones adecuadas.
	5.- Tomar cursos y/o capacitaciones en materia de archivo.

8. Nombre del Proceso	
7. Tipo de Proceso	
6. Objetivo	
5. ¿El proceso incluye o está relacionado con algún trámite o servicio?	No
4. Nombre del Trámite o Servicio	No aplica
3. Dirección electrónica para consulta del trámite o servicio	No aplica
2. Tema del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso	1.1 Bienestar Social
1. Línea de Acción del Plan Estatal de Desarrollo relacionada con el Proceso	1.1.1.5. Atender las actividades administrativas, técnicas, jurídicas y de staff
14. Línea de Acción del Programa Sectorial relacionada con el Proceso	No aplica
15. Tema del Programa de Desarrollo	Tema 3: Igualdad de Oportunidades y Bienestar Social
16. Indicador relacionado	No aplica
17. Medio de verificación	Documentación archivada y registrada
1.- Documentación	archivada





3. CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE NORMATIVIDAD.

CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS	
DATOS DE LA UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO	
1. Nombre del Responsable del Proceso (Nivel Coordinador General u homólogo)	Lic. Marlia Guadalupe Castillo Tadeo
2. Cargo del Responsable del proceso (Coordinador General u homólogo)	Directora Jurídica
3.- Nombre del operador del proceso (Nivel Coordinador de Área u homólogo)	Lic. Sofia Pamela Calderón Ley.
4.- Cargo del Responsable operativo del proceso (Coordinador de área u homólogo)	Jefa de Departamento de Normatividad.
	Teléfono de oficina: 9832850476
5. Datos de Contacto (Coordinador General u homólogo en la institución pública)	Extensión: 213
	Correo Electrónico Institucional: dir.jurbienestar@gmail.com
INFORMACIÓN DEL PROCESO	
6. Nombre del Proceso	Revisión de documentos normativos.
7. Tipo de Proceso	Administrativo
8. Objetivo	Revisar los documentos normativos que remitan las unidades administrativas signados por la persona titular de la Secretaría y que sean objeto de publicación.
9. ¿El proceso incluye o está relacionado con algún trámite o Servicio?	No
10. Nombre del Trámite o Servicio	No aplica
11. Dirección electrónica para consulta del trámite o servicio	No aplica
12. Tema del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso	1.1 Bienestar Social
13. Línea de Acción del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso	1.1.1.15. Atender las actividades administrativas, técnicas, jurídicas y de staff.
14. Líneas de Acción del Programa Sectorial relacionado con el Proceso	No aplica
15. Tema del Programa de Desarrollo	Tema 3. Igualdad de Oportunidades y Bienestar Social.
16. Indicador relacionado	No aplica
17. Medio de verificación	Documento firmado





<p><b>18. Indicar al menos tres riesgos que puedan comprometer el cumplimiento del objetivo del proceso.</b></p>	<p>1.- Información proporcionada por las unidades administrativas es errónea o incompleta.</p> <p>2.- Documentación firmada no sea la versión final.</p> <p>3.- Documentación solventada en destiempo por parte de las unidades administrativas.</p>
<p><b>19.- Controles implementados para la gestión del proceso (Políticas, bases, lineamientos, manuales, protocolos, guías, sistemas informáticos, etc.)</b></p>	<p>1.- Revisar Exhaustivamente los documentos y/o información proporcionada por las unidades administrativas.</p> <p>2.- Designar enlaces para la revisión de los documentos normativos remitidos por las unidades administrativas.</p> <p>3.- Crear guías para llenado y elaboración de documentos normativos.</p> <p>4.- Implementar plazos considerables para la solventación de observaciones realizadas a los instrumentos jurídicos proporcionados por las unidades administrativas.</p> <p>5.- Capacitar al personal para la elaboración de documentos normativos.</p>



CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS	
DATOS DE LA UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO	
1. Nombre del Responsable del Proceso (Nivel Coordinador General u homólogo)	Lic. Marlia Guadalupe Castillo Tadeo
2. Cargo del Responsable del proceso (Coordinador General u homólogo)	Directora Jurídica.
3.- Nombre del operador del proceso (Nivel Coordinador de Área u homólogo)	Lic. Sofia Pamela Calderón Ley.
4.- Cargo del Responsable operativo del proceso (Coordinador de área u homólogo)	Jefa de Departamento de Normatividad.
	<b>Teléfono de oficina:</b> 9832850476
5. Datos de Contacto (Coordinador General u homólogo en la institución pública)	<b>Extensión:</b> 213
	<b>Correo Electrónico Institucional:</b> dir.jurbienestar@gmail.com
INFORMACIÓN DEL PROCESO	
6. Nombre del Proceso	Publicación de los documentos normativos.
7. Tipo de Proceso	Administrativo
8. Objetivo	Realizar la publicación de los documentos normativos signados por la Persona Titular de la Secretaría en el Periódico Oficial del Estado, para dar validez a dichos documentos.
9. ¿El proceso incluye o está relacionado con algún trámite o Servicio?	No
10. Nombre del Trámite o Servicio	No aplica
11. Dirección electrónica para consulta del trámite o servicio	No aplica
12. Tema del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso	1.1 Bienestar Social
13. Línea de Acción del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso	1.1.1.15. Atender las actividades administrativas, técnicas, jurídicas y de staff.
14. Líneas de Acción del Programa Sectorial relacionado con el Proceso	No aplica
15. Tema del Programa de Desarrollo	Tema 3. Igualdad de Oportunidades y Bienestar Social.
16. Indicador relacionado	No aplica
17. Medio de verificación	Publicación en el Periódico Oficial del Estado.
	1.- Documentación publicada en destiempo.



18. Indicar al menos tres riesgos que puedan comprometer el cumplimiento del objetivo del proceso.	2.- Documentación publicada de manera errónea por no ser la versión final. 3.- Documentación no recepcionada por falta de cumplimiento de requisitos.
19.- Controles implementados para la gestión del proceso (Políticas, bases, lineamientos, manuales, protocolos, guías, sistemas informáticos, etc.)	1.- Revisar periódicamente que los documentos remitidos para publicación sean los correctos. 2.- Implementar los criterios jurídicos para publicar documentos en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo. 3.- Difundir los criterios jurídicos para publicar documentos en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo. 4.- Coordinar con el enlace de la instancia correspondiente la publicación de los documentos normativos. 5.- Seguimiento con la Instancia correspondiente que los documentos normativos se encuentren debidamente publicados.





4. CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ASUNTOS JURÍDICOS.

CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS	
DATOS DE LA UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO	
1. Nombre del Responsable del Proceso (Nivel Coordinador General u homólogo)	Lic. Marlia Guadalupe Castillo Tadeo
2. Cargo del Responsable del proceso (Coordinador General u homólogo)	Directora Jurídica
3.- Nombre del operador del proceso (Nivel Coordinador de Área u homólogo)	Lic. Rosa Linda Treviño Villanueva.
4.- Cargo del Responsable operativo del proceso (Coordinador de área u homólogo)	Jefa de Departamento de Asuntos Jurídicos.
	Teléfono de oficina: 9832850476
5. Datos de Contacto (Coordinador General u homólogo en la institución pública)	Extensión: 213
	Correo Electrónico Institucional: dir.jurbienestar@gmail.com
INFORMACIÓN DEL PROCESO	
6. Nombre del Proceso	Elaboración de proyectos jurídicos.
7. Tipo de Proceso	Administrativo
8. Objetivo	Elaborar los proyectos de asuntos jurídicos que sea parte la Secretaría.
9. ¿El proceso incluye o está relacionado con algún trámite o Servicio?	No
10. Nombre del Trámite o Servicio	No aplica
11. Dirección electrónica para consulta del trámite o servicio	No aplica
12. Tema del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso	1.1 Bienestar Social
13. Línea de Acción del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso	1.1.1.15. Atender las actividades administrativas, técnicas, jurídicas y de staff.
14. Líneas de Acción del Programa Sectorial relacionado con el Proceso	No aplica
15. Tema del Programa de Desarrollo	Tema 3. Igualdad de Oportunidades y Bienestar Social.
16. Indicador relacionado	No aplica



17. Medio de verificación	Documento firmado
18. Indicar al menos tres riesgos que puedan comprometer el cumplimiento del objetivo del proceso.	1.- La información suministrada por las unidades administrativas no es correcta ni completa.
	2.- Documentación analizada de manera incorrecta.
	3.- Tiempo computado de manera incorrecta no satisface los requisitos y/o asuntos jurídicos.
19.- Controles implementados para la gestión del proceso (Políticas, bases, lineamientos, manuales, protocolos, guías, sistemas informáticos, etc.)	1.- Revisar Exhaustivamente los documentos y/o información proporcionada por las unidades administrativas.
	2.- Revisar los detalles del caso, identificar posibles obstáculos legales, evaluar la jurisprudencia relevante y anticipar posibles problemas que puedan surgir durante el proceso.
	3.- Asegurar que todas las acciones legales estén en conformidad con las leyes, regulaciones y normativas aplicables.
	4.- Realizar un seguimiento constante de los plazos del caso.
	5.- Implementar el uso de agenda electrónica para el cómputo de los términos legales.



<b>CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS</b>	
<b>DATOS DE LA UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	
1. Nombre del Responsable del Proceso (Nivel Coordinador General u homólogo)	Lic. Marlia Guadalupe Castillo Tadeo
2. Cargo del Responsable del proceso (Coordinador General u homólogo)	Directora Jurídica
3.- Nombre del operador del proceso (Nivel Coordinador de Área u homólogo)	Lic. Rosa Linda Treviño Villanueva.
4.- Cargo del Responsable operativo del proceso (Coordinador de área u homólogo)	Jefa de Departamento de Asuntos Jurídicos.
	<b>Teléfono de oficina:</b> 9832850476
5. Datos de Contacto (Coordinador General u homólogo en la institución pública)	<b>Extensión:</b> 213
	<b>Correo Electrónico Institucional:</b> dir.jurbienestar@gmail.com
<b>INFORMACIÓN DEL PROCESO</b>	
6. Nombre del Proceso	Control y resguardo de los expedientes jurídicos y/o administrativos.
7. Tipo de Proceso	Administrativo
8. Objetivo	Resguardar y llevar el control de los expedientes Jurídicos que sean atendidos por la Dirección Jurídica en representación de la Persona Titular de la Secretaría.
9. ¿El proceso incluye o está relacionado con algún trámite o Servicio?	No
10. Nombre del Trámite o Servicio	No aplica
11. Dirección electrónica para consulta del trámite o servicio	No aplica
12. Tema del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso	1.1 Bienestar Social
13. Línea de Acción del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso	1.1.1.15. Atender las actividades administrativas, técnicas, jurídicas y de staff.
14. Líneas de Acción del Programa Sectorial relacionado con el Proceso	No aplica
15. Tema del Programa de Desarrollo	Tema 3. Igualdad de Oportunidades y Bienestar Social.
16. Indicador relacionado	No aplica
17. Medio de verificación	Documentación archivada y registrada.

18. Indicar al menos tres riesgos que puedan comprometer el cumplimiento del objetivo del proceso.	1.- Documentación archivada de forma incorrecta.
	2.- Documentación perdida inadvertidamente.
	3.- Documentación afectada por las condiciones inadecuadas del lugar donde se encuentra.
19.- Controles implementados para la gestión del proceso (Políticas, bases, lineamientos, manuales, protocolos, guías, sistemas informáticos, etc.)	1.- Revisar periódicamente que los documentos se encuentren archivados de manera correcta.
	2.- Crear respaldos digitales de los documentos archivados.
	3.- Crear un sistema de registro y control de los documentos archivados.
	4.- Verificar periódicamente que el espacio donde se encuentren archivados los documentos esté en las condiciones adecuadas.
	5.- Tomar cursos y/o capacitaciones en materia de archivo.

Resguardar y llevar el control de los expedientes judiciales que sean atendidos por la Dirección Judicial en representación de la Persona Titular de la Secretaría.	8. Objetivo
No aplica	9. ¿El proceso incluye o está relacionado con algún trámite o servicio?
No aplica	10. Nombre del Trámite o Servicio
No aplica	11. Dirección electrónica para consulta del trámite o servicio
1.1. Bienestar Social	12. Tema del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el proceso
1.1.1. Atender las actividades administrativas, técnicas, judiciales y de staff.	13. Línea de Acción del Plan Estatal de Desarrollo relacionada con el proceso
No aplica	14. Línea de Acción del Programa Sectorial relacionada con el proceso
Tema 3: Igualdad de Oportunidades y Bienestar Social	15. Tema del Programa de Desarrollo
No aplica	16. Indicador relacionado
Documentación archivada y registrada	17. Medio de verificación



5. CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA.

<b>CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS</b>	
<b>DATOS DE LA UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	
<b>1. Nombre del Responsable del Proceso</b> (Nivel Coordinador General u homólogo)	Fernando Perea Quintero
<b>2. Cargo del Responsable del proceso</b> (Coordinador General u homólogo)	Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
<b>3.- Nombre del operador del proceso</b> (Nivel Coordinador de Área u homólogo)	Lic. Juan Carlos Monsreal Padilla
<b>4.- Cargo del Responsable operativo del proceso</b> (Coordinador de área u homólogo)	Jefe de Departamento de Informática
	<b>Teléfono de oficina:</b> 9832850476
<b>5. Datos de Contacto</b> (Coordinador General u homólogo en la institución pública)	<b>Extensión:</b>
	<b>Correo Electrónico Institucional:</b> bienestartics@gmail.com
<b>INFORMACIÓN DEL PROCESO</b>	
<b>6. Nombre del Proceso</b>	Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo.
<b>7. Tipo de Proceso</b>	Administrativo
<b>8. Objetivo</b>	Que el equipo de cómputo con el que cuenta la Secretaría de Bienestar se encuentre en un nivel funcional óptimo, a fin de que las unidades administrativas de la Secretaría puedan procesar con oportunidad la información que manejan.
<b>9. ¿El proceso incluye o está relacionado con algún trámite o Servicio?</b>	No
<b>10. Nombre del Trámite o Servicio</b>	No aplica
<b>11. Dirección electrónica para consulta del trámite o servicio</b>	No aplica
<b>12. Tema del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso</b>	1.1 Bienestar Social



<b>13. Línea de Acción del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso</b>	1.1.1.15. Atender las actividades administrativas, técnicas, jurídicas y de staff.
<b>14. Líneas de Acción del Programa Sectorial relacionado con el Proceso</b>	No aplica
<b>15. Tema del Programa de Desarrollo</b>	Tema 3. Igualdad de Oportunidades y Bienestar Social.
<b>16. Indicador relacionado</b>	No aplica
<b>17. Medio de verificación</b>	bitácoras
<b>18. Indicar al menos tres riesgos que puedan comprometer el cumplimiento del objetivo del proceso.</b>	<p>1.- Herramientas insuficientes para el mantenimiento de los equipos de cómputo.</p> <p>2.- Software se encuentran obsoleto o con licencia vencida por lo que limita sus funciones y por lo tanto el desempeño del usuario final.</p> <p>3.- Mal funcionamiento del hardware como fallos en el disco duro, puede llevar a la pérdida de información crítica.</p>
<b>19.- Controles implementados para la gestión del proceso (Políticas, bases, lineamientos, manuales, protocolos, guías, sistemas informáticos, etc.)</b>	<p>1.- Adquisición de material necesario para realizar el trabajo de mantenimiento en los equipos de cómputo.</p> <p>2.- Solicitud de licencias de software para los equipos de cómputo.</p> <p>3.- Los equipos de cómputo son arrendados por lo que su mantenimiento se atiende según lo manifestado en contrato.</p> <p>4.- Capacitación en actualización y mantenimiento de equipo de cómputo.</p> <p>5.- Implementación de respaldos de información para el caso de los sistemas desarrollados e implementados internamente.</p> <p>6.- Elaborar una guía sobre el correcto uso de los equipos de cómputo para los usuarios de la Secretaría</p>





6. CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ENLACE DE SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN ZONA SUR.

<b>CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS</b>	
<b>DATOS DE LA UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	
<b>1. Nombre del Responsable del Proceso</b> (Nivel Coordinador General u homólogo)	Fernando Perea Quintero
<b>2. Cargo del Responsable del proceso</b> (Coordinador General u homólogo)	Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
<b>3.- Nombre del operador del proceso</b> (Nivel Coordinador de Área u homólogo)	Goretti Cab Cano
<b>4.- Cargo del Responsable operativo del proceso</b> (Coordinador de área u homólogo)	Jefa de Departamento de Enlace de Supervisión y Evaluación Zona Sur
	<b>Teléfono de oficina:</b> 9832850476
<b>5. Datos de Contacto</b> (Coordinador General u homólogo en la institución pública)	<b>Extensión:</b>
	<b>Correo Electrónico Institucional:</b> bienestartics@gmail.com
<b>INFORMACIÓN DEL PROCESO</b>	
<b>6. Nombre del Proceso</b>	Elaborar guías informativas sobre el buen uso o aprovechamiento de los equipos y servicios informáticos de la Secretaría
<b>7. Tipo de Proceso</b>	Administrativo
<b>8. Objetivo</b>	Plantear propuestas a las necesidades operativas de la dependencia elaborando un guía detallado del análisis realizado para el mejoramiento de los servicios tics a proveer a las unidades administrativas tratando de estar a la vanguardia tecnológica.
<b>9. ¿El proceso incluye o está relacionado con algún trámite o Servicio?</b>	No
<b>10. Nombre del Trámite o Servicio</b>	No aplica
<b>11. Dirección electrónica para consulta del trámite o servicio</b>	No aplica



12. Tema del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso	1.1 Bienestar Social
13. Línea de Acción del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso	1.1.1.15. Atender las actividades administrativas, técnicas, jurídicas y de staff.
14. Líneas de Acción del Programa Sectorial relacionado con el Proceso	No aplica
15. Tema del Programa de Desarrollo	Tema 3. Igualdad de Oportunidades y Bienestar Social.
16. Indicador relacionado	No aplica
17. Medio de verificación	Formato
18. Indicar al menos tres riesgos que puedan comprometer el cumplimiento del objetivo del proceso.	<p>1.- Información desactualizada o no confiable que podría confundir a los usuarios.</p> <p>2.- No considerar diferentes niveles de comprensión o formatos puede excluir a ciertos grupos de usuarios</p> <p>3.- La necesidad de mantener la guía actualizada puede suponer un reto constante en términos de tiempo y recursos</p>
19.- Controles implementados para la gestión del proceso (Políticas, bases, lineamientos, manuales, protocolos, guías, sistemas informáticos, etc.)	<p>1.- Establecer propósitos o metas de cada una de las guías que se elaboran</p> <p>2.- Utilizar un formato de guías coherente, organizado y de fácil entendimiento; incluir secciones como introducción, contenido y referencias</p> <p>3.- Incorporar retroalimentación para mejorar los contenidos y las guías</p> <p>4.- Promover la información a través de medios electrónicos.</p> <p>5.- Establecer un calendario de revisión periódica para mantener la información actualizada y de interés de los usuarios</p>



7. CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y DE ARCHIVOS.

CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS	
1. Nombre del Responsable del Proceso (Nivel Coordinador General u homólogo)	Mtro. Yonathan Bond Joaquín Ocaña Colín.
2. Cargo del Responsable del proceso (Coordinador General u homólogo)	Titular de la Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales y de Archivos.
3. Nombre del operador del proceso (Nivel Coordinador de Área u homólogo)	Mtro. Rafael Pérez Fernández.
4. Cargo del Responsable operativo del proceso (Coordinador de área u homólogo)	Jefe de Departamento de Archivos.
	<b>Teléfono de oficina:</b> 9832850476
5. Datos de Contacto (Coordinador General u homólogo en la institución pública)	<b>Extensión:</b>
	<b>Correo Electrónico Institucional:</b> unidadtransparencia.sebien@gmail.com
INFORMACIÓN DEL PROCESO	
6. Nombre del Proceso	Recepción y atención a solicitudes de Acceso a la información Pública.
7. Tipo de Proceso	Administrativo.
8. Objetivo	La Ciudadanía podrá conocer la información pública que se encuentra en poder de la Secretaría de Bienestar del Estado de Quintana Roo, derivado del ejercicio de sus atribuciones y competencias encomendadas.
9. ¿El proceso incluye o está relacionado con algún trámite o Servicio?	Si.
10. Nombre del Trámite o Servicio	Solicitudes de Acceso a la Información Pública.
11. Dirección electrónica para consulta del trámite o servicio	<a href="https://www.catalogonacional.gob.mx/FichaTramite?traHomoclave=SEDESO-2021-1793-022-A">https://www.catalogonacional.gob.mx/FichaTramite?traHomoclave=SEDESO-2021-1793-022-A</a>
12. Tema del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso	5. Gobierno Honesto, Austero y Cercano a la Gente.



<b>13. Línea de Acción del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso</b>	5.23 Transparencia y Acceso a la Información.
<b>14. Líneas de Acción del Programa Sectorial relacionado con el Proceso</b>	5.23.1.3. Promover entre la ciudadanía el Derecho de Acceso a la Información y la Protección de Datos Personales, para su uso y aprovechamiento.
<b>15. Tema del Programa de Desarrollo</b>	Tema 23. Transparencia y Combate a la Corrupción.
<b>16. Indicador relacionado</b>	No aplica.
<b>17. Medio de verificación</b>	Acuses de Respuesta (PNT).
<b>18. Indicar al menos tres riesgos que puedan comprometer el cumplimiento del objetivo del proceso.</b>	1. La Plataforma Nacional de Transparencia (PNT), presenta errores continuos ya que en ocasiones no es posible acceder.
	2. Personal de las áreas generadoras de la información, poseen cargas de trabajo que podrían ocasionar el no cumplimiento en tiempo y forma, con la atención de las solicitudes.
	3. La Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales y de Archivos, no cuenta con una jefatura de departamento en materia de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales.
	4. Algunas Unidades Administrativas de la SEBIEN debido a la carga de trabajo, podrían no cumplir en tiempo y forma con las obligaciones comunes en materia de transparencia.
<b>19. Controles implementados para la gestión del proceso (Políticas, bases, lineamientos, manuales, protocolos, guías, sistemas informáticos, etc.)</b>	1. Reporte de fallas de la PNT, comunicadas al Órgano Garante.
	2. Reuniones con los titulares de las áreas generadoras de información para agilizar los procesos para la entrega de respuestas.
	3. Solicitud de creación de una jefatura de departamento de transparencia, acceso a la información pública, y protección de datos personales.



CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS	
1. Nombre del Responsable del Proceso (Nivel Coordinador General u homólogo)	Mtro. Yonathan Bond Joaquín Ocaña Colín.
2. Cargo del Responsable del proceso (Coordinador General u homólogo)	Titular de la Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales y de Archivos.
3. Nombre del operador del proceso (Nivel Coordinador de Área u homólogo)	Mtro. Rafael Pérez Fernández.
4. Cargo del Responsable operativo del proceso (Coordinador de área u homólogo)	Jefe de Departamento de Archivos.
Teléfono de oficina: 9832850476	
5. Datos de Contacto (Coordinador General u homólogo en la institución pública)	Extensión:
Correo Electrónico Institucional: unidadtransparencia.sebien@gmail.com	
INFORMACIÓN DEL PROCESO	
6. Nombre del Proceso	Atención a Denuncias de Incumplimiento a las Obligaciones de Transparencia.
7. Tipo de Proceso	Administrativo.
8. Objetivo	La Ciudadanía podrá interponer denuncias por el incumplimiento de la publicación de las obligaciones de transparencia de la Secretaría de Bienestar, mismas que se recibirán y remitirán al Órgano Garante al día siguiente para que se realice el procedimiento correspondiente.
9. ¿El proceso incluye o está relacionado con algún trámite o Servicio?	Si.
10. Nombre del Trámite o Servicio	Recepción de denuncias por incumplimiento a la publicación de las obligaciones de transparencia.
11. Dirección electrónica para consulta del trámite o servicio	<a href="https://www.catalogonacional.gob.mx/FichaTramite?traHomoclave=SEDESO-2022-1793-003-A">https://www.catalogonacional.gob.mx/FichaTramite?traHomoclave=SEDESO-2022-1793-003-A</a>
12. Tema del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso	5. Gobierno Honesto, Austero y Cercano a la Gente.



<b>13. Línea de Acción del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso</b>	5.23 Transparencia y Acceso a la Información.
<b>14. Líneas de Acción del Programa Sectorial relacionado con el Proceso</b>	5.23.1.1. Impulsar la actualización de la Información pública obligatoria que los Sujetos Obligados del Poder Ejecutivo deben poner a disposición de la Ciudadanía.
<b>15. Tema del Programa de Desarrollo</b>	Tema 23. Transparencia y Combate a la Corrupción.
<b>16. Indicador relacionado</b>	No aplica.
<b>17. Medio de verificación</b>	Denuncias de incumplimiento a las obligaciones de transparencia.
<b>18. Indicar al menos tres riesgos que puedan comprometer el cumplimiento del objetivo del proceso.</b>	<p>1. Algunas Unidades Administrativas de la SEBIEN debido a la carga de trabajo, podrían no cumplir en tiempo y forma con las obligaciones comunes en materia de transparencia.</p> <p>2. La Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales y de Archivos, no cuenta con una jefatura de departamento en materia de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales.</p> <p>3. La Plataforma Nacional de Transparencia (PNT), presenta errores continuos ya que en ocasiones no es posible acceder.</p>
<b>19. Controles implementados para la gestión del proceso (Políticas, bases, lineamientos, manuales, protocolos, guías, sistemas informáticos, etc.)</b>	<p>1. Reporte de fallas de la PNT, comunicadas al Órgano Garante.</p> <p>2. Reuniones con los titulares de las áreas generadoras de información para agilizar los procesos para la entrega de respuestas.</p> <p>3. Solicitud de creación de una jefatura de departamento de transparencia, acceso a la información pública, y protección de datos personales.</p>



CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS	
1. Nombre del Responsable del Proceso (Nivel Coordinador General u homólogo)	Mtro. Yonathan Bond Joaquín Ocaña Colín.
2. Cargo del Responsable del proceso (Coordinador General u homólogo)	Titular de la Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales y de Archivos.
3. Nombre del operador del proceso (Nivel Coordinador de Área u homólogo)	Mtro. Rafael Pérez Fernández.
4. Cargo del Responsable operativo del proceso (Coordinador de área u homólogo)	Jefe de Departamento de Archivos.
	Teléfono de oficina: 9832850476
5. Datos de Contacto (Coordinador General u homólogo en la institución pública)	Extensión:
	Correo Electrónico Institucional: unidadtransparencia.sebien@gmail.com
INFORMACIÓN DEL PROCESO	
6. Nombre del Proceso	Recepción y atención a solicitudes de Derecho ARCOP.
7. Tipo de Proceso	Administrativo.
8. Objetivo	La Ciudadanía puede solicitar el Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición y Portabilidad sobre el tratamiento de tus datos personales, ante la Secretaría de Bienestar del Estado de Quintana Roo, siempre y cuando ésta tenga en su posesión dichos datos.
9. ¿El proceso incluye o está relacionado con algún trámite o Servicio?	Si.
10. Nombre del Trámite o Servicio	Solicitudes para el ejercicio de los Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición y Portabilidad al tratamiento de los Datos Personales.
11. Dirección electrónica para consulta del trámite o servicio	<a href="https://www.catalogonacional.gob.mx/FichaTramite?traHomoclave=SEDESO-2021-1793-019-A">https://www.catalogonacional.gob.mx/FichaTramite?traHomoclave=SEDESO-2021-1793-019-A</a>



12. Tema del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso	5. Gobierno Honesto, Austero y Cercano a la Gente.
13. Línea de Acción del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso	5.23 Transparencia y Acceso a la Información.
14. Líneas de Acción del Programa Sectorial relacionado con el Proceso	5.23.1.3. Promover entre la ciudadanía el Derecho de Acceso a la Información y la Protección de Datos Personales, para su uso y aprovechamiento.
15. Tema del Programa de Desarrollo	Tema 23. Transparencia y Combate a la Corrupción.
16. Indicador relacionado	No aplica.
17. Medio de verificación	Acuses de Respuesta (PNT).
18. Indicar al menos tres riesgos que puedan comprometer el cumplimiento del objetivo del proceso.	1. La Plataforma Nacional de Transparencia (PNT), presenta errores continuos ya que en ocasiones no es posible acceder.
	2. Personal de las áreas generadoras de la información, poseen cargas de trabajo que ocasionan el no cumplimiento en tiempo y forma, con la atención de las solicitudes.
	3. La Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales y de Archivos, no cuenta con una jefatura de departamento en materia de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales.
	4. Algunas Unidades Administrativas de la SEBIEN debido a la carga de trabajo, podrían no cumplir en tiempo y forma con las obligaciones comunes en materia de transparencia.
19. Controles implementados para la gestión del proceso (Políticas, bases, lineamientos, manuales, protocolos, guías, sistemas informáticos, etc.)	1. Reporte de fallas de la PNT, comunicadas al Órgano Garante.
	2. Reuniones con los titulares de las áreas generadoras de información para agilizar los procesos para la entrega de respuestas.
	3. Solicitud de creación de una jefatura de departamento de transparencia, acceso a la información pública, y protección de datos personales.





CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS	
1. Nombre del Responsable del Proceso (Nivel Coordinador General u homólogo)	Mtro. Yonathan Bond Joaquín Ocaña Colín.
2. Cargo del Responsable del proceso (Coordinador General u homólogo)	Titular de la Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales y de Archivos.
3. Nombre del operador del proceso (Nivel Coordinador de Área u homólogo)	Mtro. Rafael Pérez Fernández.
4. Cargo del Responsable operativo del proceso (Coordinador de área u homólogo)	Jefe de Departamento de Archivos.
Teléfono de oficina: 9832850476	
5. Datos de Contacto (Coordinador General u homólogo en la institución pública)	Extensión:
Correo Electrónico Institucional: unidadtransparencia.sebien@gmail.com	
INFORMACIÓN DEL PROCESO	
6. Nombre del Proceso	Recepción y atención a Recursos de Revisión.
7. Tipo de Proceso	Administrativo.
8. Objetivo	La Ciudadanía podrá interponer Recurso (s) de Revisión, derivado (s) de las respuestas o falta de respuestas por parte de la SEBIEN a las solicitudes de información pública y/o solicitudes de ejercicio de derechos ARCOP, que sea de competencia de la Secretaría de Bienestar del Estado de Quintana Roo, mismas que se recibirán y remitirán al Órgano Garante para su seguimiento.
9. ¿El proceso incluye o está relacionado con algún trámite o Servicio?	Si.
10. Nombre del Trámite o Servicio	Recepción de Recursos de Revisión en contra de respuestas o faltas de respuestas a solicitudes de Información Pública y/o del Ejercicio de Derechos ARCOP.
11. Dirección electrónica para consulta del trámite o servicio	<a href="https://www.catalogonacional.gob.mx/FichaTramite?traHomoclave=SEDESO-2022-1793-004-A">https://www.catalogonacional.gob.mx/FichaTramite?traHomoclave=SEDESO-2022-1793-004-A</a>
12. Tema del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso	5. Gobierno Honesto, Austero y Cercano a la Gente.



<b>13. Línea de Acción del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso</b>	5.23 Transparencia y Acceso a la Información.
<b>14. Líneas de Acción del Programa Sectorial relacionado con el Proceso</b>	5.23.1.34. Atender las actividades administrativas, técnicas, jurídicas y de staff.
<b>15. Tema del Programa de Desarrollo</b>	Tema 23. Transparencia y Combate a la Corrupción.
<b>16. Indicador relacionado</b>	No aplica.
<b>17. Medio de verificación</b>	Acuses de respuesta de los recursos de revisión.
<b>18. Indicar al menos tres riesgos que puedan comprometer el cumplimiento del objetivo del proceso.</b>	<p>1. Algunas Unidades Administrativas de la SEBIEN debido a la carga de trabajo, podrían no cumplir en tiempo y forma con las obligaciones comunes en materia de transparencia.</p> <p>2. La Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales y de Archivos, no cuenta con una jefatura de departamento en materia de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales.</p> <p>3. La Plataforma Nacional de Transparencia (PNT), presenta errores continuos ya que en ocasiones no es posible acceder.</p>
<b>19. Controles implementados para la gestión del proceso (Políticas, bases, lineamientos, manuales, protocolos, guías, sistemas informáticos, etc.)</b>	<p>1. Reuniones con los titulares de las áreas generadoras de información para agilizar los procesos para la entrega de respuestas.</p> <p>4. Solicitud de creación de una jefatura de departamento de transparencia, acceso a la información pública, y protección de datos personales.</p> <p>5. Reporte de fallas de la PNT, comunicadas al Órgano Garante.</p>





8. CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ARCHIVOS.

<b>CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS</b>	
<b>1. Nombre del Responsable del Proceso</b> (Nivel Coordinador General u homólogo)	Mtro. Yonathan Bond Joaquín Ocaña Colín.
<b>2. Cargo del Responsable del proceso</b> (Coordinador General u homólogo)	Titular de la Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales y de Archivos.
<b>3. Nombre del operador del proceso</b> (Nivel Coordinador de Área u homólogo)	Mtro. Rafael Pérez Fernández.
<b>4. Cargo del Responsable operativo del proceso</b> (Coordinador de área u homólogo)	Jefe de Departamento de Archivos.
	<b>Teléfono de oficina:</b> 9832850476
<b>5. Datos de Contacto</b> (Coordinador General u homólogo en la institución pública)	<b>Extensión:</b>
	<b>Correo Electrónico Institucional:</b> unidadtransparencia.sebien@gmail.com
<b>INFORMACIÓN DEL PROCESO</b>	
<b>6. Nombre del Proceso</b>	Gestión Documental.
<b>7. Tipo de Proceso</b>	Administrativo.
<b>8. Objetivo</b>	Elaborar y dar seguimiento de los instrumentos técnicos que propician la organización, control y conservación de los documentos de archivo, a lo largo de su ciclo vital.
<b>9. ¿El proceso incluye o está relacionado con algún trámite o Servicio?</b>	No.
<b>10. Nombre del Trámite o Servicio</b>	Gestión de los archivos de la SEBIEN.
<b>11. Dirección electrónica para consulta del trámite o servicio</b>	<a href="https://sebien.qroo.gob.mx/gestion-documental/">https://sebien.qroo.gob.mx/gestion-documental/</a>
<b>12. Tema del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso</b>	1. Bienestar Social y Calidad de Vida.
<b>13. Línea de Acción del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso</b>	1.1.1.15. Atender las actividades administrativas, técnicas, jurídicas y de staff.
<b>14. Líneas de Acción del Programa Sectorial relacionado con el Proceso</b>	No aplica.



<b>15. Tema del Programa de Desarrollo</b>	Tema 3. Igualdad de Oportunidades y Bienestar Social.
<b>16. Indicador relacionado</b>	No aplica.
<b>17. Medio de verificación</b>	Catálogo de Gestión Documental, Programa Anual de Desarrollo archivístico.
<b>18. Indicar al menos tres riesgos que puedan comprometer el cumplimiento del objetivo del proceso.</b>	<p>1. La Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales y de Archivos, solamente cuenta con una jefatura de departamento de archivos, la cual también realiza actividades distintas a su jefatura.</p> <p>2. Algunas Unidades Administrativas de la SEBIEN debido a la carga de trabajo no cumplen en tiempo y forma con las obligaciones en materia archivística.</p> <p>3. Ausencia de los instrumentos de control archivístico y por consiguiente desconocimiento de los procesos archivísticos.</p>
<b>19. Controles implementados para la gestión del proceso (Políticas, bases, lineamientos, manuales, protocolos, guías, sistemas informáticos, etc.)</b>	<p>1. Solicitud de personal de apoyo para la jefatura del departamento de archivos.</p> <p>2. Reuniones con los titulares de las áreas generadoras de información para darles las directrices para la catalogación de los archivos de trámite.</p> <p>3. Elaboración de los instrumentos de control archivístico para un conocimiento adecuado de los procesos archivísticos.</p> <p>4. Realizar capacitaciones continuas de los instrumentos archivísticos para aplicar la normatividad de archivos.</p> <p>5. Resolución de dudas en materia archivística.</p>



9. CÉDULA DE PROCESOS SUSTANTIVOS Y ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCIÓN DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES.

<b>CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS</b>	
<b>DATOS DE LA UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	
<b>1. Nombre del Responsable del Proceso</b> (Nivel Coordinador General u homólogo)	
<b>2. Cargo del Responsable del proceso</b> (Coordinador General u homólogo)	Director (a) de Relaciones Interinstitucionales
<b>3.- Nombre del operador del proceso</b> (Nivel Coordinador de Área u homólogo)	
<b>4.- Cargo del Responsable operativo del proceso</b> (Coordinador de área u homólogo)	Director (a) de Relaciones Interinstitucionales
	<b>Teléfono de oficina:</b> 9832850476
<b>5. Datos de Contacto</b> (Coordinador General u homólogo en la institución pública)	<b>Extensión:</b>
	<b>Correo Electrónico Institucional:</b> dri.sebien.qroo@gmail.com
<b>INFORMACIÓN DEL PROCESO</b>	
<b>6. Nombre del Proceso</b>	Promover relaciones interinstitucionales
<b>7. Tipo de Proceso</b>	Administrativo
<b>8. Objetivo</b>	Vincular los programas sociales de la secretaria con las acciones, actividades o programas de las dependencias u órganos del Gobierno del Estado.
<b>9. ¿El proceso incluye o está relacionado con algún trámite o Servicio?</b>	No
<b>10. Nombre del Trámite o Servicio</b>	No aplica
<b>11. Dirección electrónica para consulta del trámite o servicio</b>	No aplica
<b>12. Tema del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso</b>	No aplica
<b>13. Línea de Acción del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso</b>	No aplica
<b>14. Líneas de Acción del Programa Sectorial relacionado con el Proceso</b>	No aplica
<b>15. Tema del Programa de Desarrollo</b>	No aplica
<b>16. Indicador relacionado</b>	No aplica
<b>17. Medio de verificación</b>	No aplica





<b>18. Indicar al menos tres riesgos que puedan comprometer el cumplimiento del objetivo del proceso.</b>	<p>1.- Información recibida en destiempo de las áreas que ejecutan programas sociales.</p> <p>2.- Contar con servicio de internet y equipo de cómputo inadecuados para la realización de las actividades de la dirección</p> <p>3.- Reglas de operación que no contemplen mecanismos de emergencia para brindar apoyo a personas en situaciones especiales.</p>
<b>19.- Controles implementados para la gestión del proceso (Políticas, bases, lineamientos, manuales, protocolos, guías, sistemas informáticos, etc.)</b>	<p>1.-Solicitud de designación de enlace por área operativa para agilizar el tránsito de la información y cumplir con los tiempos que marcan los diferentes sistemas que se alimentan con dicha información</p> <p>2.-Realizar el trámite correspondiente ante la Dirección de Información y Tecnología con la finalidad de contar con buen internet y obtener las computadoras requeridas, a fin de cumplir con los tiempos que marcan los diferentes sistemas.</p> <p>3.-Realizar el trámite correspondiente ante la Dirección Jurídica y las áreas operativas correspondientes para generar una estrategia que pueda ser incluida en las reglas de operación y no afecte los procedimientos establecidos.</p>



10. CÉDULA DE PROCESOS SUSTANTIVOS Y ADMINISTRATIVOS DEL DEPARTAMENTO DE ENLACE INTERINSTITUCIONAL.

<b>CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS</b>	
<b>DATOS DE LA UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	
<b>1. Nombre del Responsable del Proceso</b> (Nivel Coordinador General u homólogo)	Lic. Víctor Alfonso García Pérez
<b>2. Cargo del Responsable del proceso</b> (Coordinador General u homólogo)	Jefe de Departamento de Enlace Interinstitucional Comisionado a la Dirección de Comunicación
<b>3.- Nombre del operador del proceso</b> (Nivel Coordinador de Área u homólogo)	Lic. Víctor Alfonso García Pérez
<b>4.- Cargo del Responsable operativo del proceso</b> (Coordinador de área u homólogo)	Jefe de Departamento de Enlace Interinstitucional Comisionado a la Dirección de Comunicación
	<b>Teléfono de oficina:</b> 9832850476
<b>5. Datos de Contacto</b> (Coordinador General u homólogo en la institución pública)	<b>Extensión:</b>
	<b>Correo Electrónico Institucional:</b> comunicacion.social.sedesogr@gmail.com
<b>INFORMACIÓN DEL PROCESO</b>	
<b>6. Nombre del Proceso</b>	Coordinar Acciones de Fotografía, Video o Audio
<b>7. Tipo de Proceso</b>	Administrativo
<b>8. Objetivo</b>	Coordinar la toma de fotografía, vídeo o audio, en las actividades de la Secretaría o del titular de esta, para lograr una correcta cobertura y poder difundir de manera adecuada en los diversos medios de comunicación las actividades realizadas.
<b>9. ¿El proceso incluye o está relacionado con algún trámite o Servicio?</b>	No
<b>10. Nombre del Trámite o Servicio</b>	No aplica
<b>11. Dirección electrónica para consulta del trámite o servicio</b>	No aplica
<b>12. Tema del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso</b>	1.1 Bienestar Social



12. Tema del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso	1.1 Bienestar Social
11. Dirección electrónica para consulta del trámite o servicio	No aplica
10. Nombre del Trámite o Servicio	No aplica



11. CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DE LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA SOCIAL.

<b>CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS</b>	
<b>DATOS DE LA UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	
<b>1. Nombre del Responsable del Proceso</b> (Nivel Coordinador General u homólogo)	Ing. Roque Miguel Marzuca Esquivel
<b>2. Cargo del Responsable del proceso</b> (Coordinador General u homólogo)	Subsecretario de Infraestructura Social
<b>3.- Nombre del operador del proceso</b> (Nivel Coordinador de Área u homólogo)	Arq. María Elena Castillo Chuc
<b>4.- Cargo del Responsable operativo del proceso</b> (Coordinador de área u homólogo)	Directora de Infraestructura Social
	<b>Teléfono de oficina:</b> 9832850476
<b>5. Datos de Contacto</b> (Coordinador General u homólogo en la institución pública)	<b>Extensión:</b>
	<b>Correo Electrónico Institucional:</b> direccion.infraestructura08@gmail.com
<b>INFORMACIÓN DEL PROCESO</b>	
<b>6. Nombre del Proceso</b>	Elaboración de expedientes técnicos de los programas que ejecuta la Dirección de Infraestructura Social.
<b>7. Tipo de Proceso</b>	Sustantivo
<b>8. Objetivo</b>	Dar seguimiento a los trámites correspondientes de los programas a ejecutar hasta su autorización.
<b>9. ¿El proceso incluye o está relacionado con algún trámite o Servicio?</b>	SI
<b>10. Nombre del Trámite o Servicio</b>	programa de infraestructura social modalidad (piso firme) modalidad (piso firme).
<b>11. Dirección electrónica para consulta del trámite o servicio</b>	<a href="mailto:solicitudes.dis.sebienqroo@gmail.com">solicitudes.dis.sebienqroo@gmail.com</a>
<b>12. Tema del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso</b>	1.1 Bienestar Social



<b>13. Línea de Acción del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso</b>	1.1.1.7. Implementar en coordinación con los tres órdenes de Gobierno programas sociales para incidir en la reducción del número.
<b>14. Líneas de Acción del Programa Sectorial relacionado con el Proceso</b>	4. Coordinar con los tres órdenes de Gobierno la implementación y ejecución de programas sociales que incidan en la reducción del número de viviendas en condiciones endebles y de hacinamiento.
<b>15. Tema del Programa de Desarrollo</b>	Tema 3. Igualdad de Oportunidades y Bienestar Social.
<b>16. Indicador relacionado</b>	Población Vulnerable por Carencias Sociales.
<b>17. Medio de verificación</b>	Vivienda mejorada con infraestructura social básica.
<b>18. Indicar al menos tres riesgos que puedan comprometer el cumplimiento del objetivo del proceso.</b>	<p>1.- Techos asignados insuficientes por falta de presupuesto.</p> <p>2.- Expedientes integrados sin verificación de campo por falta de recursos.</p> <p>3.- Sistema informático solicitud programática sin validación.</p>
<b>19.- Controles implementados para la gestión del proceso (Políticas, bases, lineamientos, manuales, protocolos, guías, sistemas informáticos, etc.)</b>	<p>1.- Reglas de operación del programa tenerlo publicado en el primer trimestre.</p> <p>2.- Contar con el expediente técnico en el primer trimestre.</p> <p>3.- Realizar la gestión del recurso ante las instancias correspondientes.</p> <p>4.- Emitir la convocatoria en el primer trimestre.</p> <p>5.- Realizar la verificación de las necesidades de los ciudadanos.</p> <p>6.- Solicitar recurso humano para poder realizar la operación del programa.</p>



CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS	
DATOS DE LA UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO	
1. Nombre del Responsable del Proceso (Nivel Coordinador General u homólogo)	Ing. Roque Miguel Marzuca Esquivel
2. Cargo del Responsable del proceso (Coordinador General u homólogo)	Subsecretario de Infraestructura Social
3.- Nombre del operador del proceso (Nivel Coordinador de Área u homólogo)	Arq. María Elena Castillo Chuc
4.- Cargo del Responsable operativo del proceso (Coordinador de área u homólogo)	Directora de Infraestructura Social
	Teléfono de oficina: 9832850476
5. Datos de Contacto (Coordinador General u homólogo en la institución pública)	Extensión:
	Correo Electrónico Institucional: direccion.infraestructura08@gmail.com
INFORMACIÓN DEL PROCESO	
6. Nombre del Proceso	Ejecución de Mejoramiento de Vivienda
7. Tipo de Proceso	Sustantivo
8. Objetivo	Generar el padrón de beneficiarios para la ejecución de Mejoramiento de Vivienda Ecológicas).
9. ¿El proceso incluye o está relacionado con algún trámite o Servicio?	SI
10. Nombre del Trámite o Servicio	Programa Obras del Bienestar, componente (Mejoramiento de Vivienda)
11. Dirección electrónica para consulta del trámite o servicio	No aplica
12. Tema del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso	1.1 Bienestar Social
13. Línea de Acción del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso	1.1.1.8. Operar, en coordinación con el gobierno federal y municipal, un programa para la instalación de estufas ahorradoras de leña en viviendas ubicadas en zonas marginadas y de atención prioritaria, para reducir la exposición a la contaminación de aire en el hogar y así mejorar la salud de las mujeres y los niños.



<b>14. Líneas de Acción del Programa Sectorial relacionado con el Proceso</b>	3.5. Coordinar con los gobiernos federal y municipales, la ejecución de un programa para la instalación de estufas ahorradoras de leña, para reducir la exposición a la contaminación de aire en el hogar y así mejorar la salud de los habitantes en viviendas de las zonas marginadas y de atención prioritaria.
<b>15. Tema del Programa de Desarrollo</b>	Tema 3. Igualdad de Oportunidades y Bienestar Social.
<b>16. Indicador relacionado</b>	Población Vulnerable por Carencias Sociales.
<b>17. Medio de verificación</b>	Mejoramiento de Vivienda
<b>18. Indicar al menos tres riesgos que puedan comprometer el cumplimiento del objetivo del proceso.</b>	<p>1.- Cuarto con baño asignados insuficientes por falta de presupuesto.</p> <p>2.- Expedientes integrados sin verificación de campo por falta de recursos.</p> <p>3.- Sistema informático solicitud programática sin validación.</p>
<b>19.- Controles implementados para la gestión del proceso (Políticas, bases, lineamientos, manuales, protocolos, guías, sistemas informáticos, etc.)</b>	<p>1.- Reglas de operación del programa tenerlo publicado en el primer trimestre.</p> <p>2.- Contar con el expediente técnico en el primer trimestre.</p> <p>3.- Realizar la gestión del recurso ante las instancias correspondientes.</p> <p>4.- Emitir la convocatoria en el primer trimestre.</p> <p>5.- Realizar la verificación de las necesidades de los ciudadanos.</p>





<b>CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS</b>	
<b>DATOS DE LA UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	
<b>1. Nombre del Responsable del Proceso</b> (Nivel Coordinador General u homólogo)	Ing. Roque Miguel Marzuca Esquivel
<b>2. Cargo del Responsable del proceso</b> (Coordinador General u homólogo)	Subsecretario de Infraestructura Social
<b>3.- Nombre del operador del proceso</b> (Nivel Coordinador de Área u homólogo)	Arq. María Elena Castillo Chuc
<b>4.- Cargo del Responsable operativo del proceso</b> (Coordinador de área u homólogo)	Directora de Infraestructura Social
	<b>Teléfono de oficina:</b> 9832850476
<b>5. Datos de Contacto</b> (Coordinador General u homólogo en la institución pública)	<b>Extensión:</b>
	<b>Correo Electrónico Institucional:</b> direccion.infraestructura08@gmail.com
<b>INFORMACIÓN DEL PROCESO</b>	
<b>6. Nombre del Proceso</b>	Supervisión del Programa "Obras del Bienestar" mejoramiento de la vivienda.
<b>7. Tipo de Proceso</b>	Sustantivo
<b>8. Objetivo</b>	Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población en situación de vulnerabilidad y pobreza del Estado de Quintana Roo, mediante la realización de servicios y apoyo comunitario para la consolidación, conservación, mejoramiento e impulso de la infraestructura básica y en equipamiento.
<b>9. ¿El proceso incluye o está relacionado con algún trámite o Servicio?</b>	SI
<b>10. Nombre del Trámite o Servicio</b>	programa de infraestructura social modalidad (piso firme) modalidad (piso firme).
<b>11. Dirección electrónica para consulta del trámite o servicio</b>	No aplica
<b>12. Tema del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso</b>	1.1 Bienestar Social





<b>13. Línea de Acción del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso</b>	1.1.1.7. Implementar en coordinación con los tres órdenes de Gobierno programas sociales para incidir en la reducción del número.
<b>14. Líneas de Acción del Programa Sectorial relacionado con el Proceso</b>	4. Coordinar con los tres órdenes de Gobierno la implementación y ejecución de programas sociales que incidan en la reducción del número de viviendas en condiciones endebles y de hacinamiento.
<b>15. Tema del Programa de Desarrollo</b>	Tema 3. Igualdad de Oportunidades y Bienestar Social.
<b>16. Indicador relacionado</b>	Población Vulnerable por Carencias Sociales.
<b>17. Medio de verificación</b>	Vivienda mejorada con infraestructura social básica.
<b>18. Indicar al menos tres riesgos que puedan comprometer el cumplimiento del objetivo del proceso.</b>	1. Espacios dispuestos insuficientes para la aplicación del programa.
	2.-Materiales y mano de obra dispuestos insuficientes para la ejecución del programa falta de disponibilidad de materiales y de mano de obra para la ejecución del apoyo.
	3.- Documentos tramitados deficientes en su llenado para el pago de estimaciones.
<b>19.- Controles implementados para la gestión del proceso (Políticas, bases, lineamientos, manuales, protocolos, guías, sistemas informáticos, etc.)</b>	1.- verificar del área donde se construirá el apoyo.
	2.- Levantamiento de expediente conforme a los requisitos.
	3.- reportes de supervisión de obra constantemente.
	4.- verificar y validar las estimaciones y generadores de obra en el periodo correspondiente en el contrato.
	5.- Solicitar mano de obra con experiencia para realizar trabajos de campo.





## 12. CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS.

CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS	
DATOS DE LA UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO	
1. Nombre del Responsable del Proceso (Nivel Coordinador General u homólogo)	Ing. Roque Miguel Marzuca Esquivel
2. Cargo del Responsable del proceso (Coordinador General u homólogo)	Subsecretario de Infraestructura Social
3.- Nombre del operador del proceso (Nivel Coordinador de Área u homólogo)	Lic. Ramon Arturo Parra Cruz
4.- Cargo del Responsable operativo del proceso (Coordinador de área u homólogo)	Director de Servicios Comunitarios
	<b>Teléfono de oficina:</b> 9832850476
5. Datos de Contacto (Coordinador General u homólogo en la institución pública)	<b>Extensión:</b>
	<b>Correo Electrónico Institucional:</b> jyr23242@hotmail.com
INFORMACIÓN DEL PROCESO	
6. Nombre del Proceso	Integración de Expedientes Técnicos
7. Tipo de Proceso	Sustantivo
8. Objetivo	Generar el padrón de beneficiarios para la ejecución del Equipamiento de Estufas Ecológicas), así como su control para el pago al proveedor y las entregas de las estufas.
9. ¿El proceso incluye o está relacionado con algún trámite o Servicio?	SI
10. Nombre del Trámite o Servicio	Programa Obras del Bienestar, componente (Estufas Ecológicas)
11. Dirección electrónica para consulta del trámite o servicio	No aplica
12. Tema del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso	1.1 Bienestar Social



<b>13. Línea de Acción del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso</b>	1.1.1.8. Operar, en coordinación con el gobierno federal y municipal, un programa para la instalación de estufas ahorradoras de leña en viviendas ubicadas en zonas marginadas y de atención prioritaria, para reducir la exposición a la contaminación de aire en el hogar y así mejorar la salud de las mujeres y los niños.
<b>14. Líneas de Acción del Programa Sectorial relacionado con el Proceso</b>	3.5. Coordinar con los gobiernos federal y municipales, la ejecución de un programa para la instalación de estufas ahorradoras de leña, para reducir la exposición a la contaminación de aire en el hogar y así mejorar la salud de los habitantes en viviendas de las zonas marginadas y de atención prioritaria.
<b>15. Tema del Programa de Desarrollo</b>	Tema 3. Igualdad de Oportunidades y Bienestar Social.
<b>16. Indicador relacionado</b>	Población Vulnerable por Carencias Sociales.
<b>17. Medio de verificación</b>	expedientes terminados
<b>18. Indicar al menos tres riesgos que puedan comprometer el cumplimiento del objetivo del proceso.</b>	<p>1.- Que los documentos o datos proporcionados por los beneficiarios sean incompletos, incorrectos o falsos.</p> <p>2.- Que el personal que hace los levantamientos no esté debidamente capacitado.</p> <p>3.- Que el personal y Materiales para realizar el trabajo es insuficientes.</p>
<b>19.- Controles implementados para la gestión del proceso (Políticas, bases, lineamientos, manuales, protocolos, guías, sistemas informáticos, etc.)</b>	<p>1.- Planificar y coordinar las visitas con anticipación, informando a los beneficiarios sobre el propósito, los requisitos y los beneficios del programa.</p> <p>2.- Verificar y validar la información proporcionada por los beneficiarios, cotejando los documentos originales con las copias y contrastando los datos con fuentes confiables.</p> <p>3.- Capacitar y supervisar al personal que hace los levantamientos, asegurando que conozcan y apliquen los procedimientos, los criterios y las herramientas adecuadas para el proceso.</p>





	4.- Planificar y gestionar los recursos humanos y materiales necesarios para poder realizar la actividad, asegurando que se disponga de la cantidad, la calidad y el tiempo adecuados para el proceso.
	5.- Evaluar y retroalimentar al personal periódicamente para mejorar su competencia y calidad.



CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS	
DATOS DE LA UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO	
1. Nombre del Responsable del Proceso (Nivel Coordinador General u homólogo)	Ing. Roque Miguel Marzuca Esquivel
2. Cargo del Responsable del proceso (Coordinador General u homólogo)	Subsecretario de Infraestructura Social
3.- Nombre del operador del proceso (Nivel Coordinador de Área u homólogo)	Lic. Ramon Arturo Parra Cruz
4.- Cargo del Responsable operativo del proceso (Coordinador de área u homólogo)	Director de Servicios Comunitarios
	Teléfono de oficina: 9832850476
5. Datos de Contacto (Coordinador General u homólogo en la institución pública)	Extensión:
	Correo Electrónico Institucional: jyr23242@hotmail.com
INFORMACIÓN DEL PROCESO	
6. Nombre del Proceso	Ejecución de Equipamiento de Estufas Ecológicas
7. Tipo de Proceso	Sustantivo
8. Objetivo	Generar el padrón de beneficiarios para la ejecución del Equipamiento de Estufas Ecológicas).
9. ¿El proceso incluye o está relacionado con algún trámite o Servicio?	SI
10. Nombre del Trámite o Servicio	Programa Obras del Bienestar, componente (Estufas Ecológicas)
11. Dirección electrónica para consulta del trámite o servicio	No aplica
12. Tema del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso	1.1 Bienestar Social
13. Línea de Acción del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso	1.1.1.8. Operar, en coordinación con el gobierno federal y municipal, un programa para la instalación de estufas ahorradoras de leña en viviendas ubicadas en zonas marginadas y de atención prioritaria, para reducir la exposición a la contaminación de aire en el hogar y así mejorar la salud de las mujeres y los niños.



<b>14. Líneas de Acción del Programa Sectorial relacionado con el Proceso</b>	3.5. Coordinar con los gobiernos federal y municipales, la ejecución de un programa para la instalación de estufas ahorradoras de leña, para reducir la exposición a la contaminación de aire en el hogar y así mejorar la salud de los habitantes en viviendas de las zonas marginadas y de atención prioritaria.
<b>15. Tema del Programa de Desarrollo</b>	Tema 3. Igualdad de Oportunidades y Bienestar Social.
<b>16. Indicador relacionado</b>	Población Vulnerable por Carencias Sociales.
<b>17. Medio de verificación</b>	Estufa Ecológica instalada en vivienda
<b>18. Indicar al menos tres riesgos que puedan comprometer el cumplimiento del objetivo del proceso.</b>	Que la construcción de las bases no cumpla con las especificaciones técnicas y los materiales adecuados.
	Que la fabricación de las estufas no siga los estándares de calidad, los diseños apropiados o las medidas requeridas.
	Que el pago a la empresa que provee las estufas ecológicas se retrase.
	Supervisar la construcción de las bases, asegurando que se cumplan las especificaciones técnicas y los materiales adecuados
	Verificar que las estufas fabricadas sigan los estándares de calidad, los diseños apropiados y las medidas requeridas.
<b>19.- Controles implementados para la gestión del proceso (Políticas, bases, lineamientos, manuales, protocolos, guías, sistemas informáticos, etc.)</b>	Evaluar mediante pruebas la eficiencia de las estufas antes de entregarlas a los beneficiarios.
	Capacitar a los supervisores con respecto a la instalación de las estufas, asegurando que se puedan realizar verificaciones confiables y eficientes.
	Solicitar en tiempo y forma la gestión de pago del equipamiento de estufas ecológicas.



<b>CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS</b>	
<b>DATOS DE LA UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	
<b>1. Nombre del Responsable del Proceso</b> (Nivel Coordinador General u homólogo)	Ing. Roque Miguel Marzuca Esquivel
<b>2. Cargo del Responsable del proceso</b> (Coordinador General u homólogo)	Subsecretario de Infraestructura Social
<b>3.- Nombre del operador del proceso</b> (Nivel Coordinador de Área u homólogo)	Lic. Ramon Arturo Parra Cruz
<b>4.- Cargo del Responsable operativo del proceso</b> (Coordinador de área u homólogo)	Director de Servicios Comunitarios
	<b>Teléfono de oficina:</b> 9832850476
<b>5. Datos de Contacto</b> (Coordinador General u homólogo en la institución pública)	<b>Extensión:</b>
	<b>Correo Electrónico Institucional:</b> jyr23242@hotmail.com
<b>INFORMACIÓN DEL PROCESO</b>	
<b>6. Nombre del Proceso</b>	Ejecución de Paneles Solares
<b>7. Tipo de Proceso</b>	Sustantivo
<b>8. Objetivo</b>	Generar el padrón de beneficiarios para la ejecución de Paneles Solares.
<b>9. ¿El proceso incluye o está relacionado con algún trámite o Servicio?</b>	SI
<b>10. Nombre del Trámite o Servicio</b>	Programa Obras del Bienestar, componente (paneles solares)
<b>11. Dirección electrónica para consulta del trámite o servicio</b>	No aplica
<b>12. Tema del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso</b>	1.1 Bienestar Social
<b>13. Línea de Acción del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso</b>	1.1.1.8. Operar, en coordinación con el gobierno federal y municipal, un programa para la instalación de estufas ahorradoras de leña en viviendas ubicadas en zonas marginadas y de atención prioritaria, para reducir la exposición a la contaminación de aire en el hogar y así mejorar la salud de las mujeres y los niños.



<b>14. Líneas de Acción del Programa Sectorial relacionado con el Proceso</b>	3.5. Coordinar con los gobiernos federal y municipales, la ejecución de un programa para la instalación de estufas ahorradoras de leña, para reducir la exposición a la contaminación de aire en el hogar y así mejorar la salud de los habitantes en viviendas de las zonas marginadas y de atención prioritaria.
<b>15. Tema del Programa de Desarrollo</b>	Tema 3. Igualdad de Oportunidades y Bienestar Social.
<b>16. Indicador relacionado</b>	Población Vulnerable por Carencias Sociales.
<b>17. Medio de verificación</b>	Estufa Ecológica instalada en vivienda
<b>18. Indicar al menos tres riesgos que puedan comprometer el cumplimiento del objetivo del proceso.</b>	1. Que la construcción de las bases no cumpla con las especificaciones técnicas y los materiales adecuados.
	2. Que la fabricación de los paneles solares no siga los estándares de calidad, los diseños apropiados o las medidas requeridas.
	3. Que el pago a la empresa que provee los paneles solares se retrase.
	1. Supervisar la construcción de las bases, asegurando que se cumplan las especificaciones técnicas y los materiales adecuados
	2. Verificar que las estufas fabricadas sigan los estándares de calidad, los diseños apropiados y las medidas requeridas.
<b>19.- Controles implementados para la gestión del proceso (Políticas, bases, lineamientos, manuales, protocolos, guías, sistemas informáticos, etc.)</b>	3. Evaluar mediante pruebas la eficiencia de los paneles solares antes de entregarlas a los beneficiarios.
	4. Capacitar a los supervisores con respecto a la instalación de los paneles solares, asegurando que se puedan realizar verificaciones confiables y eficientes.
	5. Solicitar en tiempo y forma la gestión de pago del equipamiento de paneles solares.



13. CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DE LA DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO DE PROGRAMAS.

CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS	
DATOS DE LA UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO	
1. Nombre del Responsable del Proceso (Nivel Coordinador General u homólogo)	Arq. María Elena Castillo Chuc
2. Cargo del Responsable del proceso (Coordinador General u homólogo)	Directora de Infraestructura Social
3.- Nombre del operador del proceso (Nivel Coordinador de Área u homólogo)	Arq. Martha Esther Vega López
4.- Cargo del Responsable operativo del proceso (Coordinador de área u homólogo)	Directora de Seguimiento de Programas
	Teléfono de oficina: 9832850476
5. Datos de Contacto (Coordinador General u homólogo en la institución pública)	Extensión:
	Correo Electrónico Institucional: direccion.infraestructura08@gmail.com
INFORMACIÓN DEL PROCESO	
6. Nombre del Proceso	Ejecución del Programa Mejoramiento de vivienda, techos firmes, en zona norte.
7. Tipo de Proceso	Sustantivo
8. Objetivo	Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población en situación de vulnerabilidad y pobreza del Estado de Quintana Roo, mediante la realización de servicios y apoyo comunitario para la consolidación, conservación, mejoramiento e impulso de la infraestructura básica y en equipamiento.
9. ¿El proceso incluye o está relacionado con algún trámite o Servicio?	No
10. Nombre del Trámite o Servicio	No aplica
11. Dirección electrónica para consulta del trámite o servicio	No aplica
12. Tema del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso	1.1 Bienestar Social





<b>13. Línea de Acción del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso</b>	1.1.1.7. Implementar en coordinación con los tres órdenes de Gobierno programas sociales para incidir en la reducción del número de viviendas en condiciones endebles y de hacinamiento.
<b>14. Líneas de Acción del Programa Sectorial relacionado con el Proceso</b>	4. Coordinar con los tres órdenes de Gobierno la implementación y ejecución de programas sociales que incidan en la reducción del número de viviendas en condiciones endebles y de hacinamiento.
<b>15. Tema del Programa de Desarrollo</b>	Tema 3. Igualdad de Oportunidades y Bienestar Social.
<b>16. Indicador relacionado</b>	Población Vulnerable por Carencias Sociales.
<b>17. Medio de verificación</b>	Vivienda mejorada con infraestructura social básica.
<b>18. Indicar al menos tres riesgos que puedan comprometer el cumplimiento del objetivo del proceso.</b>	1.- Techos asignados insuficientes por falta de presupuesto.
	2.- Expedientes integrados sin verificación de campo por falta de recursos.
	3.- Sistema informático solicitud programática sin validación.
<b>19.- Controles implementados para la gestión del proceso (Políticas, bases, lineamientos, manuales, protocolos, guías, sistemas informáticos, etc.)</b>	1.- Reglas de operación del programa tenerlo publicado en el primer trimestre.
	2.- Contar con el expediente técnico en el primer trimestre.
	3.- Realizar la gestión del recurso ante las instancias correspondientes.
	4.- Emitir la convocatoria en el primer trimestre.
	5.- Realizar la verificación de las necesidades de los ciudadanos.
	6.- Solicitar recurso humano para poder realizar la operación del programa.



<b>CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS</b>	
<b>DATOS DE LA UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	
<b>1. Nombre del Responsable del Proceso</b> (Nivel Coordinador General u homólogo)	Arq. María Elena Castillo Chuc
<b>2. Cargo del Responsable del proceso</b> (Coordinador General u homólogo)	Directora de Infraestructura Social
<b>3.- Nombre del operador del proceso</b> (Nivel Coordinador de Área u homólogo)	Arq. Martha Esther Vega López
<b>4.- Cargo del Responsable operativo del proceso</b> (Coordinador de área u homólogo)	Directora de Seguimiento de Programas
	<b>Teléfono de oficina:</b> 9832850476
<b>5. Datos de Contacto</b> (Coordinador General u homólogo en la institución pública)	<b>Extensión:</b>
	<b>Correo Electrónico Institucional:</b> direccion.infraestructura08@gmail.com
<b>INFORMACIÓN DEL PROCESO</b>	
<b>6. Nombre del Proceso</b>	Ejecución del Programa Mejoramiento de vivienda, cuartos con baño, en zona norte.
<b>7. Tipo de Proceso</b>	Sustantivo
<b>8. Objetivo</b>	Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población en situación de vulnerabilidad y pobreza del Estado de Quintana Roo, mediante la realización de servicios y apoyo comunitario para la consolidación, conservación, mejoramiento e impulso de la infraestructura básica y en equipamiento.
<b>9. ¿El proceso incluye o está relacionado con algún trámite o Servicio?</b>	No
<b>10. Nombre del Trámite o Servicio</b>	No aplica
<b>11. Dirección electrónica para consulta del trámite o servicio</b>	No aplica
<b>12. Tema del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso</b>	1.1 Bienestar Social
<b>13. Línea de Acción del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso</b>	1.1.1.7. Implementar en coordinación con los tres órdenes de Gobierno programas sociales para incidir en la reducción del número de viviendas en condiciones endebles y de hacinamiento.



<b>14. Líneas de Acción del Programa Sectorial relacionado con el Proceso</b>	4. Coordinar con los tres órdenes de Gobierno la implementación y ejecución de programas sociales que incidan en la reducción del número de viviendas en condiciones endebles y de hacinamiento.
<b>15. Tema del Programa de Desarrollo</b>	Tema 3. Igualdad de Oportunidades y Bienestar Social.
<b>16. Indicador relacionado</b>	Población Vulnerable por Carencias Sociales.
<b>17. Medio de verificación</b>	Vivienda mejorada con infraestructura social básica.
<b>18. Indicar al menos tres riesgos que puedan comprometer el cumplimiento del objetivo del proceso.</b>	1.- Cuarto con baño asignados insuficientes por falta de presupuesto.
	2.- Expedientes integrados sin verificación de campo por falta de recursos.
	3.- Sistema informático solicitud programática sin validación.
<b>19.- Controles implementados para la gestión del proceso (Políticas, bases, lineamientos, manuales, protocolos, guías, sistemas informáticos, etc.)</b>	1.- Reglas de operación del programa tenerlo publicado en el primer trimestre.
	2.- Contar con el expediente técnico en el primer trimestre.
	3.- Realizar la gestión del recurso ante las instancias correspondientes.
	4.- Emitir la convocatoria en el primer trimestre.
	5.- Realizar la verificación de las necesidades de los ciudadanos.
	6.- Solicitar recurso humano para poder realizar la operación del programa.



14. CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN COMUNITARIA.

CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS	
DATOS DE LA UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO	
1. Nombre del Responsable del Proceso (Nivel Coordinador General u homólogo)	Lic. Edgar Humberto Gasca Arceo
2. Cargo del Responsable del proceso (Coordinador General u homólogo)	Subsecretario de Gestión Comunitaria
3.- Nombre del operador del proceso (Nivel Coordinador de Área u homólogo)	Lic. Edgar Humberto Gasca Arceo
4.- Cargo del Responsable operativo del proceso (Coordinador de área u homólogo)	Subsecretario de Gestión Comunitaria
Teléfono de oficina: 9832850476	
5. Datos de Contacto (Coordinador General u homólogo en la institución pública)	Extensión:
Correo Electrónico Institucional: gestioncomunitaria1.sebien@gmail.com	
INFORMACIÓN DEL PROCESO	
6. Nombre del Proceso	Apoyos y/o Servicios Sociales Otorgados a personas en situación de vulnerabilidad.
7. Tipo de Proceso	Administrativo
8. Objetivo	Coordinar la operación de los programas de desarrollo social encomendados, con la finalidad de contribuir a brindar oportunidades de desarrollo e impulsar un nivel de vida con calidad y dignidad a los grupos vulnerables con la participación de los diferentes órdenes de gobierno y la sociedad.
9. ¿El proceso incluye o está relacionado con algún trámite o Servicio?	





10. Nombre del Trámite o Servicio	no aplica
11. Dirección electrónica para consulta del trámite o servicio	<a href="#">no aplica</a>
12. Tema del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso	no aplica
13. Línea de Acción del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso	no aplica
14. Líneas de Acción del Programa Sectorial relacionado con el Proceso	no aplica
15. Tema del Programa de Desarrollo	no aplica
16. Indicador relacionado	Apoyos y/o Servicios Sociales Otorgados a personas en situación de vulnerabilidad.
17. Medio de verificación	Personas Atendidas
18. Indicar al menos tres riesgos que puedan comprometer el cumplimiento del objetivo del proceso.	<p>1.- Presupuesto limitado para la operación de los programas y acciones.</p> <p>2. Presupuesto tramitado correctamente la SEFIPLAN tarda en liberar el recurso para su ejecución de los programas y acciones.</p> <p>3.- La dependencia brinda los servicios y programas y los ciudadanos no reciben el beneficio por desidia.</p>
19.- Controles implementados para la gestión del proceso (Políticas, bases, lineamientos, manuales, protocolos, guías, sistemas informáticos, etc.)	<p>1. Programar el recurso de los servicios y programas a utilizar en el año de acuerdo con el calendario de trabajo.</p> <p>2.- Solicitar en tiempo y forma el recurso para aplicar en los programas y acciones de la Subsecretaría.</p> <p>3.- Dar seguimiento a las solicitudes sobre el recurso y programar conforme a los tiempos contemplados por parte de SEFIPLAN</p> <p>4.- Contar con una línea de comunicación con los delegados para conocer las necesidades de la localidad antes de ofrecer los servicios y programas.</p>



5.-	Concientizar a la ciudadanía de que ofrecen los programas y servicios para que puedan ser aprovechados correctamente.
-----	---



# 15. CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DIRECCIÓN DE ENLACE Y CONTROL.

CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS	
DATOS DE LA UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO	
1. Nombre del Responsable del Proceso (Nivel Coordinador General u homólogo)	Lic. Edgar Humberto Gasca Arceo
2. Cargo del Responsable del proceso (Coordinador General u homólogo)	Subsecretario de Gestión Comunitaria
3.- Nombre del operador del proceso (Nivel Coordinador de Área u homólogo)	Lic. Christian Gonzalo Solís Martínez
4.- Cargo del Responsable operativo del proceso (Coordinador de área u homólogo)	Director de Enlace y Control
	Teléfono de oficina: 9832850476
5. Datos de Contacto (Coordinador General u homólogo en la institución pública)	Extensión:
	Correo Electrónico Institucional: gestioncomunitaria1.sebien@gmail.com
INFORMACIÓN DEL PROCESO	
6. Nombre del Proceso	Ejecución del Programa Red de Unidades del Bienestar
7. Tipo de Proceso	Sustantivo
8. Objetivo	Fortalecer la atención del Desarrollo Social en el derecho a la salud, mejorando las condiciones en acceso de los servicios de primer nivel, mediante la atención medica preferentemente de las personas que no cuenten con los niveles mínimos de Bienestar en desventaja social de las localidades de Quintana roo.
9. ¿El proceso incluye o está relacionado con algún trámite o Servicio?	SI
10. Nombre del Trámite o Servicio	Registro al programa Red de Unidades del Bienestar
11. Dirección electrónica para consulta del trámite o servicio	<a href="https://unidadesdelbienestar.bienestargroo.com/">https://unidadesdelbienestar.bienestargroo.com/</a>
12. Tema del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso	1.1 Bienestar Social





<b>13. Línea de Acción del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso</b>	1.1.1.13. Supervisar la operación y seguimiento de los servicios otorgados a los beneficiarios mediante el acercamiento de las unidades del bienestar en materia de salud básica para una mayor cobertura en los diferentes municipios del Estado de Quintana Roo.
<b>14. Líneas de Acción del Programa Sectorial relacionado con el Proceso</b>	10. Vigilar y dar seguimiento a la operación de la Red de Unidades del Bienestar que brindan servicios en materia de salud básica para beneficio de los habitantes de los Municipios quintanarroenses.
<b>15. Tema del Programa de Desarrollo</b>	Tema 3. Igualdad de Oportunidades y Bienestar Social.
<b>16. Indicador relacionado</b>	Apoyos y/o Servicios Sociales Otorgados a personas en situación de vulnerabilidad.
<b>17. Medio de verificación</b>	Personas Atendidas a través del Programa Red de Unidades del Bienestar.
<b>18. Indicar al menos tres riesgos que puedan comprometer el cumplimiento del objetivo del proceso.</b>	1. Falta del personal.
	2. Que las instalaciones no estén equipadas para brindar un servicio médico de primer nivel.
	3. Falta de medicamentos básicos en los módulos.
	4. Los ciudadanos se les complica realizar el registro a la plataforma del programa por falta de equipo y conocimiento de uso.
	5. Falta de personal capacitado para brindar servicios.
<b>19.- Controles implementados para la gestión del proceso (Políticas, bases, lineamientos, manuales, protocolos, guías, sistemas informáticos, etc.)</b>	1. Realizar las bases de licitación con mayor precisión para la calidad del trabajo de las tarjetas.
	2.- Realizar con anticipación los flyers y difusión del Programa Red de Unidades del Bienestar en las comunidades y cabeceras municipales.
	3. Establecer el calendario de ejecución del Programa Red de Unidades del Bienestar
	4. Se realizarán Expedientes digitales para los ciudadanos para su mayor portabilidad.
	5. Se apoyará a los ciudadanos con máquinas y asesorías del paso a paso para su registro.



16. CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN.

CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS	
DATOS DE LA UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO	
1. Nombre del Responsable del Proceso (Nivel Coordinador General u homólogo)	Lic. Edgar Humberto Gasca Arceo
2. Cargo del Responsable del proceso (Coordinador General u homólogo)	Subsecretario de Gestión Comunitaria
3.- Nombre del operador del proceso (Nivel Coordinador de Área u homólogo)	Mtra. Guadalupe Elvira Alamilla Balam
4.- Cargo del Responsable operativo del proceso (Coordinador de área u homólogo)	Directora de Organización
	Teléfono de oficina: 9832850476
5. Datos de Contacto (Coordinador General u homólogo en la institución pública)	Extensión:
	Correo Electrónico Institucional: <a href="mailto:gestioncomunitaria1.sebien@gmail.com">gestioncomunitaria1.sebien@gmail.com</a>
INFORMACIÓN DEL PROCESO	
6. Nombre del Proceso	Reglas de Operación del Programa Caravanas del Bienestar
7. Tipo de Proceso	Sustantivo
8. Objetivo	Contribuir a garantizar el bienestar social de las y los quintanarroenses en situación de pobreza, marginación y vulnerabilidad para mejorar su calidad de vida.
9. ¿El proceso incluye o está relacionado con algún trámite o Servicio?	Acuerdo por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa Caravana del Bienestar.
10. Nombre del Trámite o Servicio	Apoyos sociales del Bienestar
11. Dirección electrónica para consulta del trámite o servicio	<a href="https://qroo.gob.mx/sebien/caravanas-del-bienestar/">https://qroo.gob.mx/sebien/caravanas-del-bienestar/</a>
12. Tema del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso	1.1 Bienestar Social
13. Línea de Acción del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso	1.1.1.12. Realizar caravanas de servicios integrales a través de alianzas y apoyos de programas de beneficencia, que ofrecen los tres órdenes de gobierno en las zonas de mayor marginación y pobreza, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de los quintanarroenses.





<b>14. Líneas de Acción del Programa Sectorial relacionado con el Proceso</b>	<b>9. Coordinar la realización de caravanas a través del acercamiento de servicios integrales, que ofrecen los tres órdenes de gobierno en las zonas de mayor marginación y pobreza, mediante alianzas y apoyos de programas de beneficencia, para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las y los quintanarroenses.</b>
<b>15. Tema del Programa de Desarrollo</b>	<b>Tema 3. Igualdad de Oportunidades y Bienestar Social.</b>
<b>16. Indicador relacionado</b>	<b>Apoyos Sociales del Bienestar</b>
<b>17. Medio de verificación</b>	<b>Personas Atendidas a través de las Caravanas del Bienestar.</b>
<b>18. Indicar al menos tres riesgos que puedan comprometer el cumplimiento del objetivo del proceso.</b>	<b>1.- La Secretaría realice entregas de forma inconsistente.</b> <b>2.- La Secretaría no cuente con la autorización de lo presupuestado en el primer trimestre</b> <b>3.- Ciudadanos asistiendo con poca afluencia para recibir los servicios y apoyos que otorga la Secretaría.</b>
<b>19.- Controles implementados para la gestión del proceso (Políticas, bases, lineamientos, manuales, protocolos, guías, sistemas informáticos, etc.)</b>	<b>1.- Realizar los eventos en comunidad concentradora y las aledañas.</b> <b>2. Establecer el calendario de ejecución del programa y calendario de trámite.</b> <b>3. Acordar con las dependencias que participan, su asistencia en la realización del programa con forme al calendario de programa.</b> <b>4.- Realizar con anticipación los flayers y difusión del evento a realizar en las comunidades y cabeceras municipales.</b> <b>5.- Realizar anticipadamente la invitación a las autoridades locales para difundir a la comunidad.</b>



<b>CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS</b>	
<b>DATOS DE LA UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	
<b>1. Nombre del Responsable del Proceso</b> (Nivel Coordinador General u homólogo)	Lic. Edgar Humberto Gasca Arceo
<b>2. Cargo del Responsable del proceso</b> (Coordinador General u homólogo)	Subsecretario de Gestión Comunitaria
<b>3.- Nombre del operador del proceso</b> (Nivel Coordinador de Área u homólogo)	Mtra. Guadalupe Elvira Alamilla Balam
<b>4.- Cargo del Responsable operativo del proceso</b> (Coordinador de área u homólogo)	Directora de Organización
	<b>Teléfono de oficina:</b> 9832850476
<b>5. Datos de Contacto</b> (Coordinador General u homólogo en la institución pública)	<b>Extensión:</b>
	<b>Correo Electrónico Institucional:</b> gestioncomunitaria1.sebien@gmail.com
<b>INFORMACIÓN DEL PROCESO</b>	
<b>6. Nombre del Proceso</b>	Ejecución del Programa Caravanas del Bienestar
<b>7. Tipo de Proceso</b>	Sustantivo
<b>8. Objetivo</b>	Acercar y otorgar apoyos, servicios y acciones institucionales a la población en desventaja social de las localidades de Quintana roo.
<b>9. ¿El proceso incluye o está relacionado con algún trámite o Servicio?</b>	No
<b>10. Nombre del Trámite o Servicio</b>	No aplica
<b>11. Dirección electrónica para consulta del trámite o servicio</b>	No aplica
<b>12. Tema del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso</b>	1.1 Bienestar Social
<b>13. Línea de Acción del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso</b>	1.1.1.12. Realizar caravanas de servicios integrales a través de alianzas y apoyos de programas de beneficencia, que ofrecen los tres órdenes de gobierno en las zonas de mayor marginación y pobreza, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de los quintanarroenses.



<b>14. Líneas de Acción del Programa Sectorial relacionado con el Proceso</b>	<p>9. Coordinar la realización de caravanas a través del acercamiento de servicios integrales, que ofrecen los tres órdenes de gobierno en las zonas de mayor marginación y pobreza, mediante alianzas y apoyos de programas de beneficencia, para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las y los quintanarroenses.</p>
<b>15. Tema del Programa de Desarrollo</b>	<p>Tema 3. Igualdad de Oportunidades y Bienestar Social.</p>
<b>16. Indicador relacionado</b>	<p>Apoyos y/o Servicios Sociales Otorgados a personas en situación de vulnerabilidad.</p>
<b>17. Medio de verificación</b>	<p>Personas Atendidas a través de las Caravanas del Bienestar.</p>
<b>18. Indicar al menos tres riesgos que puedan comprometer el cumplimiento del objetivo del proceso.</b>	<p>1.- Las Dependencias de los 3 órdenes de gobierno participando de formas inconsistente.</p> <p>2.- Dependencias participantes tiene presupuestado no autorizado en el primer trimestre</p> <p>3.- Ciudadanos asistiendo con poca afluencia para recibir los servicios y apoyos que otorgan las dependencias.</p>
<b>19.- Controles implementados para la gestión del proceso (Políticas, bases, lineamientos, manuales, protocolos, guías, sistemas informáticos, etc.)</b>	<p>1.- Realizar los eventos en comunidad concentradora y las aledañas.</p> <p>2.- Establecer el calendario de ejecución del programa y calendario de trámite.</p> <p>3.- Lograr acuerdos y convenios con las dependencias para la ejecución del programa con forme al calendario de programa.</p> <p>4.- Realizar con anticipación los flayers y difusión del evento a realizar en las comunidades y cabeceras municipales.</p> <p>5.- Realizar anticipadamente la invitación a las autoridades locales para difundir a la comunidad.</p>



17. CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO COMUNITARIO.

CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS	
DATOS DE LA UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO	
1. Nombre del Responsable del Proceso (Nivel Coordinador General u homólogo)	Mtro. Marcos Stalin Bello Rendon
2. Cargo del Responsable del proceso (Coordinador General u homólogo)	Subsecretario de Desarrollo Humano
3.- Nombre del operador del proceso (Nivel Coordinador de Área u homólogo)	Lic. José Antonio Couoh Matu
4.- Cargo del Responsable operativo del proceso (Coordinador de área u homólogo)	Director de Desarrollo Comunitario
	Teléfono de oficina: 9832850476
5. Datos de Contacto (Coordinador General u homólogo en la institución pública)	Extensión:
	Correo Electrónico Institucional: subdesarrollohumano2023@gmail.com
INFORMACIÓN DEL PROCESO	
6. Nombre del Proceso	Ejecución del Programa Impulso
7. Tipo de Proceso	Sustantivo
8. Objetivo	Brindar apoyos para que los Actores Sociales seleccionados ejecuten un Plan de Trabajo que tendrá como objetivo general implementar acciones, cursos y talleres que brinden nuevas capacidades para propiciar el autoempleo y mejora de la economía familiar, así como reducir las conductas antisociales de la población con actividades culturales, recreativas y sociales.
9. ¿El proceso incluye o está relacionado con algún trámite o Servicio?	No
10. Nombre del Trámite o Servicio	No aplica
11. Dirección electrónica para consulta del trámite o servicio	No aplica



12. Tema del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso	1.1 Bienestar Social
13. Línea de Acción del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso	1.1.1.2. Impulsar, coordinar y supervisar el desarrollo de acciones ejecutadas por agentes culturales, comunitarios, sociales y Osc del estado de Quintana Roo que fomenten la cultura, la economía de mujeres y de la población vulnerable.
14. Líneas de Acción del Programa Sectorial relacionado con el Proceso	2. Fomentar y vigilar el desarrollo de acciones ejecutadas por agentes culturales, comunitarios, sociales y Osc del estado de Quintana Roo que fomenten la cultura, la economía de mujeres y de la población vulnerable.
15. Tema del Programa de Desarrollo	Tema 3. Igualdad de Oportunidades y Bienestar Social.
16. Indicador relacionado	Apoyos y/o Servicios Sociales Otorgados a personas en situación de vulnerabilidad.
17. Medio de verificación	Proyectos de agentes culturales, sociales o comunitarios y organizaciones de la sociedad civil.
18. Indicar al menos tres riesgos que puedan comprometer el cumplimiento del objetivo del proceso.	1.- El apoyo económico la transferencia para la ejecución de los proyectos es tardada lo que reduce el tiempo para su implementación.
	2.- Actores Sociales implementan proyectos sin lograr el cumplimiento de objetivos y metas.
	3.- La comprobación de los recursos asignados es un proceso complejo para los Actores Sociales.
	4.- Actores Sociales cuentan con muy corto tiempo para la ejecución de sus proyectos.
19.- Controles implementados para la gestión del proceso (Políticas, bases, lineamientos, manuales, protocolos, guías, sistemas informáticos, etc.)	1.- Seguimiento puntual a las gestiones con las unidades administrativas y dependencias correspondientes para agilizar las transferencias de recursos.
	2.- Visitas de supervisión y seguimiento para la implementación de los proyectos sociales.
	3.- Capacitación a los Actores Sociales para la correcta comprobación del apoyo económico
	4.- Elaboración de trípticos con información la correcta comprobación del apoyo económico



5.- Seguimiento puntual de la aprobación de las reglas de operación del programa con la finalidad de contar con tiempo suficiente para la ejecución. (al inicio del segundo semestre del año fiscal correspondiente ).





CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS	
DATOS DE LA UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO	
1. Nombre del Responsable del Proceso (Nivel Coordinador General u homólogo)	Mtro. Marcos Stalin Bello Rendon
2. Cargo del Responsable del proceso (Coordinador General u homólogo)	Subsecretario de Desarrollo Humano
3.- Nombre del operador del proceso (Nivel Coordinador de Área u homólogo)	Lic. José Antonio Couoh Matu
4.- Cargo del Responsable operativo del proceso (Coordinador de área u homólogo)	Director de Desarrollo Comunitario
	<b>Teléfono de oficina:</b> 9832850476
5. Datos de Contacto (Coordinador General u homólogo en la institución pública)	<b>Extensión:</b>
	<b>Correo Electrónico Institucional:</b> subdesarrollohumano2023@gmail.com
INFORMACIÓN DEL PROCESO	
6. Nombre del Proceso	Aplicación del Programa unidos para transformar.
7. Tipo de Proceso	Sustantivo
8. Objetivo	pulsar proyectos propuestos por las OSC's que realizan actividades de Desarrollo Social en el Estado de Quintana Roo y que estén legalmente constituidas e inscritas en el Registro de Organizaciones Civiles del Estado.
9. ¿El proceso incluye o está relacionado con algún trámite o Servicio?	No
10. Nombre del Trámite o Servicio	No aplica
11. Dirección electrónica para consulta del trámite o servicio	No aplica
12. Tema del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso	1.1 Bienestar Social





<b>13. Línea de Acción del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso</b>	1.1.1.1. Impulsar, coordinar y supervisar el desarrollo de proyectos sociales ejecutados en colaboración y en coinversión con las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) del estado de Quintana Roo y que abonan al desarrollo social, al bienestar comunitario y que contribuyan a elevar la calidad de vida de las niñas, mujeres y población en situación de vulnerabilidad.
<b>14. Líneas de Acción del Programa Sectorial relacionado con el Proceso</b>	1. Fomentar y vigilar el desarrollo de proyectos sociales ejecutados en colaboración y en coinversión con las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) del Estado de Quintana Roo, que abonan al desarrollo social, al bienestar comunitario, para contribuir a elevar la calidad de vida de las niñas, mujeres y población en situación de vulnerabilidad.
<b>15. Tema del Programa de Desarrollo</b>	Tema 3. Igualdad de Oportunidades y Bienestar Social.
<b>16. Indicador relacionado</b>	Apoyos y/o Servicios Sociales Otorgados a personas en situación de vulnerabilidad.
<b>17. Medio de verificación</b>	Proyectos de las Organizaciones de la Sociedad Civil.
<b>18. Indicar al menos tres riesgos que puedan comprometer el cumplimiento del objetivo del proceso.</b>	<p>1.- El apoyo económico la transferencia para la ejecución de los proyectos es tardada lo que reduce el tiempo para su implementación.</p> <p>2.- Las Organizaciones de la Sociedad Civil implementan proyectos sin lograr el cumplimiento de objetivos y metas.</p> <p>3.- La comprobación de los recursos asignados es un proceso complejo para las Organizaciones de la Sociedad Civil.</p> <p>4.- Las Organizaciones de la Sociedad Civil cuentan con muy corto tiempo para la ejecución de sus proyectos.</p>
<b>19.- Controles implementados para la gestión del proceso (Políticas, bases, lineamientos, manuales, protocolos, guías, sistemas informáticos, etc.)</b>	<p>1.- Seguimiento puntual a las gestiones con las unidades administrativas y dependencias correspondientes para agilizar las transferencias de recursos.</p> <p>2.- Visitas de supervisión y seguimiento para la implementación de los proyectos sociales.</p>





<p>1.- Impulsar, coordinar y supervisar el desarrollo de los proyectos sociales ejecutados en colaboración y en colaboración con las organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) del Estado de Quintana Roo y que apoyan el desarrollo social, el bienestar comunitario y contribuyen a elevar la calidad de vida de las niñas, mujeres y población en situación de vulnerabilidad.</p>	<p>3.- Capacitación a las Organizaciones de la Sociedad Civil para la correcta comprobación del apoyo económico.</p>
	<p>4.- Elaboración de trípticos con información la correcta comprobación del apoyo económico.</p>
	<p>5.- Seguimiento puntual de la aprobación de las reglas de operación del programa con la finalidad de contar con tiempo suficiente para la ejecución. (al inicio del segundo semestre del año fiscal correspondiente ).</p>
<p>Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) del Estado de Quintana Roo, que apoyan el desarrollo social, el bienestar comunitario, para contribuir a elevar la calidad de vida de las niñas, mujeres y población en situación de vulnerabilidad.</p>	
<p>Tema 3. Igualdad de Oportunidades y Bienestar Social.</p>	<p>15. Tema del Programa de Desarrollo</p>
<p>Apoyos y/o Servicios Sociales Otorgados a personas en situación de vulnerabilidad.</p>	<p>16. Indicador relacionado</p>
<p>Proyectos de las Organizaciones de la Sociedad Civil.</p>	<p>17. Medio de verificación</p>
<p>1.- El apoyo económico la transferencia para la ejecución de los proyectos es tardado lo que reduce el tiempo para su implementación.</p>	<p>18. Indicar al menos tres riesgos que puedan comprometer el cumplimiento del objetivo del proceso.</p>
<p>2.- Las Organizaciones de la Sociedad Civil implementan proyectos sin lograr el cumplimiento de objetivos y metas.</p>	
<p>3.- La comprobación de los recursos asignados es un proceso complejo para las Organizaciones de la Sociedad Civil.</p>	
<p>4.- Las Organizaciones de la Sociedad Civil cuentan con muy poco tiempo para la ejecución de sus proyectos.</p>	
<p>1.- Seguimiento puntual a las gestiones con las unidades administrativas y dependencias correspondientes para agilizar las transferencias de recursos.</p>	<p>19.- Controles implementados para la gestión del proceso (Políticas, bases, lineamientos, manuales, protocolos, guías, sistemas informáticos, etc.)</p>
<p>2.- Visitas de supervisión y seguimiento para la implementación de los proyectos sociales.</p>	



18. CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DE LA SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y MEJORA REGULATORIA.

<b>CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS</b>	
<b>DATOS DE LA UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	
1. Nombre del Responsable del Proceso (Nivel Coordinador General u homólogo)	Mtro. Carlos Lenin Ceballos Cardeña
2. Cargo del Responsable del proceso (Coordinador General u homólogo)	Subsecretario de Planeación, Administración y Mejora Regulatoria.
3.- Nombre del operador del proceso (Nivel Coordinador de Área u homólogo)	Mtro. Carlos Lenin Ceballos Cardeña
4.- Cargo del Responsable operativo del proceso (Coordinador de área u homólogo)	Subsecretario de Planeación, Administración y Mejora Regulatoria.
	<b>Teléfono de oficina:</b> 9832850476
5. Datos de Contacto (Coordinador General u homólogo en la institución pública)	<b>Extensión:</b>
	<b>Correo Electrónico Institucional:</b> lesly.guerrero@qroo.gob.mx
<b>INFORMACIÓN DEL PROCESO</b>	
6. Nombre del Proceso	Seguimiento de actualización del Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios
7. Tipo de Proceso	Administrativo
8. Objetivo	Permitir que la dependencia tenga el control de la documentación capturada y fluya a través de la población para dar mejores beneficios de servicios y evitar gastos por trámite hacia las personas más vulnerables en el Estado de Quintana Roo.
9. ¿El proceso incluye o está relacionado con algún trámite o Servicio?	No
10. Nombre del Trámite o Servicio	No aplica
11. Dirección electrónica para consulta del trámite o servicio	No aplica
12. Tema del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso	1.1 Bienestar Social
13. Línea de Acción del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso	1.1.1.15. Atender las actividades administrativas, técnicas, jurídicas y de staff.
14. Líneas de Acción del Programa Sectorial relacionado con el Proceso	No aplica



<b>15. Tema del Programa de Desarrollo</b>	Tema 3. Igualdad de Oportunidades y Bienestar Social.
<b>16. Indicador relacionado</b>	No aplica
<b>17. Medio de verificación</b>	Actualización de plataforma
<b>18. Indicar al menos tres riesgos que puedan comprometer el cumplimiento del objetivo del proceso.</b>	<p>1.- las unidades administrativas proporcionan la información errónea para poder capturar la información.</p> <p>2.- Unidades administrativa responde de manera negativa a la solicitud de información solicitada para el llenado de captura CNARTyS.</p> <p>3.- Dar mantenimiento correctivo al sistema de software para el desarrollar la captura.</p>
<b>19.- Controles implementados para la gestión del proceso (Políticas, bases, lineamientos, manuales, protocolos, guías, sistemas informáticos, etc.)</b>	<p>1.-Solicitar de manera trimestral, a las unidades administrativas, las actualización o modificaciones en Leyes, Reglas de operación y formatos.</p> <p>2.-Capacitar al servidor público responsable para el llenado de captura en plataforma.</p> <p>3.- establecer fechas de captura de la información.</p> <p>4.- Capacitar a los servidores públicos en materia del manejo CNARTyS.</p>



19. CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DE LA DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.

CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS	
DATOS DE LA UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO	
1. Nombre del Responsable del Proceso (Nivel Coordinador General u homólogo)	Mtro. Carlos Lenín Ceballos Cardeña
2. Cargo del Responsable del proceso (Coordinador General u homólogo)	Subsecretario de Planeación, Administración y Mejora Regulatoria.
3.- Nombre del operador del proceso (Nivel Coordinador de Área u homólogo)	Lic. Juan Octavio Osorio Molgora.
4.- Cargo del Responsable operativo del proceso (Coordinador de área u homólogo)	Director de Planeación, Evaluación y Seguimiento.
	Teléfono de oficina: 9832850476
5. Datos de Contacto (Coordinador General u homólogo en la institución pública)	Extensión:
	Correo Electrónico Institucional: bienestarqrplaneacion@gmail.com
INFORMACIÓN DEL PROCESO	
6. Nombre del Proceso	Seguimiento a los indicadores y metas, programados por las Unidades Administrativas Responsables de la Dependencia, los cuales son reportados de manera trimestral.
7. Tipo de Proceso	Administrativo
8. Objetivo	Dar seguimiento y verificar que los indicadores y metas programados, sean reportados por las Unidades Administrativas Responsables de manera trimestral en tiempo y forma, los cuales deberán de apegarse a la normatividad correspondiente y deberán ser cargados al Sistema de Integración Programática y Presupuestal (SIPPRES) a cargo de la Secretaría de Finanzas y Planeación (SEFIPLAN).
9. ¿El proceso incluye o está relacionado con algún trámite o Servicio?	No
10. Nombre del Trámite o Servicio	No aplica





11. Dirección electrónica para consulta del trámite o servicio	No aplica
12. Tema del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso	1.1 Bienestar Social
13. Línea de Acción del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso	1.1.1.15. Atender las actividades administrativas, técnicas, jurídicas y de staff.
14. Líneas de Acción del Programa Sectorial relacionado con el Proceso	No aplica
15. Tema del Programa de Desarrollo	Tema 3. Igualdad de Oportunidades y Bienestar Social.
16. Indicador relacionado	No aplica
17. Medio de verificación	<a href="https://groo.gob.mx/sedesol/indicadores/">https://groo.gob.mx/sedesol/indicadores/</a>
18. Indicar al menos tres riesgos que puedan comprometer el cumplimiento del objetivo del proceso.	<p>1.- Formato de registro de metas e indicadores no reportados en tiempo y forma por las áreas ejecutoras.</p> <p>2.- Personal Operativo del área de Planeación sin poder cumplir con la carga de información en los plazos establecidos.</p> <p>3.- Cierre del sistema SIPPRES, esto en apego a los lineamientos correspondientes.</p>
19.- Controles implementados para la gestión del proceso (Políticas, bases, lineamientos, manuales, protocolos, guías, sistemas informáticos, etc.)	<p>1.- La Dirección de Planeación, Evaluación y Seguimiento, se apega a los lineamientos establecidos por la SEFIPLAN, con la finalidad de que los requerimientos se realicen en tiempo y forma a las Unidades Administrativas Responsables y éstas cumplan con dicho requerimiento.</p> <p>2.- Designar por unidad administrativa un enlace para dar atención a los reportes trimestrales de metas e indicadores.</p> <p>3.- Contar con personal capacitado para la carga programática de metas e indicadores.</p>



20. CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DE LA DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN, MÉTODOS Y MEJORA REGULATORIA.

CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS	
DATOS DE LA UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO	
1. Nombre del Responsable del Proceso (Nivel Coordinador General u homólogo)	Mtro. Carlos Lenin Ceballos Cardeña
2. Cargo del Responsable del proceso (Coordinador General u homólogo)	Subsecretario de Planeación, Administración y Mejora Regulatoria
3.- Nombre del operador del proceso (Nivel Coordinador de Área u homólogo)	Lic. Fatima Marlene Alcocer Avila
4.- Cargo del Responsable operativo del proceso (Coordinador de área u homólogo)	Directora de Organización, Métodos y Mejora Regulatoria
	<b>Teléfono de oficina:</b> 9832850476
5. Datos de Contacto (Coordinador General u homólogo en la institución pública)	<b>Extensión:</b>
	<b>Correo Electrónico Institucional:</b> desarrolloinstitucional.qroo@gmail.com
INFORMACIÓN DEL PROCESO	
6. Nombre del Proceso	Elaboración y actualización de Manuales Administrativos
7. Tipo de Proceso	Administrativo
8. Objetivo	Verificar que los manuales administrativos de la Secretaría cumplan con las especificaciones contenidas en la Guía emitida para tal fin en la elaboración de los proyectos de reglamentos interiores y manuales administrativos; en el proceso para su revisión, validación, firma y publicación respectivamente en congruencia con el marco legal que las rige.
9. ¿El proceso incluye o está relacionado con algún trámite o Servicio?	No
10. Nombre del Trámite o Servicio	No aplica
11. Dirección electrónica para consulta del trámite o servicio	No aplica
12. Tema del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso	1.1 Bienestar Social



<b>13. Línea de Acción del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso</b>	1.1.1.15. Atender las actividades administrativas, técnicas, jurídicas y de staff.
<b>14. Líneas de Acción del Programa Sectorial relacionado con el Proceso</b>	No aplica
<b>15. Tema del Programa de Desarrollo</b>	Tema 3. Igualdad de Oportunidades y Bienestar Social.
<b>16. Indicador relacionado</b>	No aplica
<b>17. Medio de verificación</b>	Manuales administrativos publicados en el periódico oficial del Estado de Quintana Roo
<b>18. Indicar al menos tres riesgos que puedan comprometer el cumplimiento del objetivo del proceso.</b>	1.-Formatos llenados con muchas inconsistencias de acuerdo con la guía.
	2.- Unidades administrativas llenan los formatos en destiempo a la fecha de cumplimiento
	3.- Manuales administrativo sus procesos son tardados que no se llegan a concluir porque hay reestructuración constantemente.
	4.- Trabajar en conjunto con las unidades administrativas y el enlace de los manuales administrativos la elaboración del reglamento interior con la dirección jurídica.
<b>19.- Controles implementados para la gestión del proceso (Políticas, bases, lineamientos, manuales, protocolos, guías, sistemas informáticos, etc.)</b>	1.- Designar por unidad administrativa un enlace para la elaboración o actualización de los manuales administrativos. 2- Contar con personas capacitado para la elaboración o actualización de los manuales administrativos. 3.- Capacitación de llenado de los formatos a los enlaces de las unidades administrativos. 4.- Trabajar en conjunto con las unidades administrativas y el enlace de los manuales administrativos la elaboración del reglamento interior con la dirección jurídica.



21. CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DE LA DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y MEJORA REGULATORIA.

CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS	
DATOS DE LA UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO	
1. Nombre del Responsable del Proceso (Nivel Coordinador General u homólogo)	Mtro. Carlos Lenin Ceballos Cardeña
2. Cargo del Responsable del proceso (Coordinador General u homólogo)	Subsecretario de Planeación, Administración y Mejora Regulatoria
3.- Nombre del operador del proceso (Nivel Coordinador de Área u homólogo)	Lic. Fatima Marlene Alcocer Avila
4.- Cargo del Responsable operativo del proceso (Coordinador de área u homólogo)	Directora de Organización, Métodos y Mejora Regulatoria
	Teléfono de oficina: 9832850476
5. Datos de Contacto (Coordinador General u homólogo en la institución pública)	Extensión:
	Correo Electrónico Institucional: desarrolloinstitucional.qroo@gmail.com
INFORMACIÓN DEL PROCESO	
6. Nombre del Proceso	Integración de los riesgos de los procesos sustantivos y administrativos
7. Tipo de Proceso	Administrativo
8. Objetivo	Elaborar el catálogo de riesgos de las unidades administrativas de acuerdo con la guía de llenado para su cumplimiento en tiempo y forma.
9. ¿El proceso incluye o está relacionado con algún trámite o Servicio?	No
10. Nombre del Trámite o Servicio	No aplica
11. Dirección electrónica para consulta del trámite o servicio	No aplica
12. Tema del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso	1.1 Bienestar Social
13. Línea de Acción del Plan Estatal de Desarrollo relacionado con el Proceso	1.1.1.15. Atender las actividades administrativas, técnicas, jurídicas y de staff.





<b>14. Líneas de Acción del Programa Sectorial relacionado con el Proceso</b>	No aplica
<b>15. Tema del Programa de Desarrollo</b>	Tema 3. Igualdad de Oportunidades y Bienestar Social.
<b>16. Indicador relacionado</b>	No aplica
<b>17. Medio de verificación</b>	Catálogo de procesos actualizados
<b>18. Indicar al menos tres riesgos que puedan comprometer el cumplimiento del objetivo del proceso.</b>	<p>1.- Formatos llenados con muchas inconsistencias de acuerdo con la guía.</p> <p>2.- Unidades administrativas llenan los formatos en destiempo a la fecha de cumplimiento.</p> <p>3.- Catalogo completo a destiempo porque no entregan a tiempo los formatos las unidades administrativas.</p>
<b>19.- Controles implementados para la gestión del proceso (Políticas, bases, lineamientos, manuales, protocolos, guías, sistemas informáticos, etc.)</b>	<p>1.- Designar por unidad administrativa un enlace para la elaboración o actualización de los catálogos de riesgos.</p> <p>2- Contar con personas capacitado para la elaboración o actualización de los catálogos de riesgos.</p> <p>3.- Capacitación de llenado de los formatos a los enlaces de las unidades administrativas.</p> <p>4.- Trabajar en conjunto con las unidades administrativas y el enlace los catálogos administrativos.</p>





## FIRMAS

Elaboro

Lic. Fatima Marlene Alcocer Avila  
Directora de Organización, Métodos y  
Mejora Regulatoria

Vo. Bo.


Mtro. Carlos Lenin Ceballos Cardeña  
Subsecretario de Planeación,  
Administración y Mejora Regulatoria


Autorizó

Mtro. Luis Pablo Bustamante Beltrán  
Secretario de Bienestar



FIRMAS

  
 Sr. Carlos Llanos Ceballos Cardenas  
 Subsecretario de Planeación,  
 Administración y Mejora Regulatoria

  
 Lic. Fatima Mariana Alcocer Avila  
 Directora de Organización, Métodos y  
 Mejora Regulatoria

Autorizó

  
 Sr. Pablo Bustamante Estévez  
 Secretario de Bienestar