



# Lineamientos para la Elaboración Exitosa de una Solicitud

## Objetivo

Definir, con claridad operativa pero flexibilidad institucional, el procedimiento que debe seguir el colaborador para levantar una solicitud válida y considerada *exitosa* dentro de la plataforma de EspacioDigno.org, así como las responsabilidades y restricciones asociadas.

## Principios generales

- El programa prioriza familias en situación de vulnerabilidad; la **difusión abierta e indiscriminada** no es el propósito.
- Se da prioridad a **madres solteras** y **personas con discapacidad**, sin excluir otros casos por criterio técnico.
- No se debe garantizar ni prometer la aprobación del beneficio: la inscripción es **etapa de evaluación**, no adjudicación automática.
- Transparencia y trato digno: la información debe entregarse de forma clara, sin engaños y sin condicionar expectativas.

## Criterios de “Solicitud Exitosa”

Una solicitud se considera *elaborada como exitosa* cuando, de forma conjunta y verificable, cumple al menos con los siguientes requisitos:

1. Registro completo en plataforma (todos los campos mínimos llenos).
2. Documentación física firmada por solicitante: **Acta de Compromiso** y **Carta de Solicitud** completadas a mano y firmadas.
3. Archivos digitales (subidos por el colaborador) que incluyen: acta escaneada, carta de solicitud escaneada, comprobante de domicilio, carta de posesión del predio (o documento alternativo que acredite uso/posesión), fotografías del predio y sus medidas, y evidencias de identidad del solicitante.
4. Pago / aporte generado desde el panel de solicitudes y comprobante de pago (tícket) con folio registrado en el sistema.
5. Entrega al solicitante del documento que acredita el registro (constancia/acuse), con QR para seguimiento.



6. Confirmación de que el solicitante se quedó con sus documentos físicos.
7. Cumplimiento de normas de confidencialidad y no uso indebido por parte del colaborador.

**Importante:** Aun cumpliendo lo anterior, la solicitud podrá ser sujeta a visita de verificación y revisión adicional. La selección final es discrecional.

## Paso a paso para el colaborador

### 1) Identificación y selección inicial

- Buscar y priorizar personas y familias que realmente necesiten el apoyo.
- No divulgar el programa como oferta masiva; enfocar en casos con necesidad real (madres solteras, personas con discapacidad, hogares en condiciones críticas).
- Entregar información veraz y completa: explicar el alcance, las fases y que la inscripción **no garantiza** la adjudicación.

### 2) Entrega y explicación de formularios físicos

- Proveer al solicitante **en físico**:
- **Acta de Compromiso** (modelo oficial).
- **Carta de Solicitud** (modelo oficial).
- Ayudar al solicitante a llenar los formularios **a mano** si lo requiere, respetando su voluntad y sin alterar el contenido.
- Aclarar que los formularios firmados implican un compromiso de cooperación (mano de obra en especie u otra participación), que será verificado.

### 3) Recopilación de documentos físicos y fotos

- Pedir y revisar que el solicitante entregue:
- Identificación oficial (INE, pasaporte u otro).
- CURP.
- Comprobante de domicilio reciente.
- **Carta de posesión/título o documento que acredite el predio** donde se hará la intervención (o carta de consentimiento del dueño).
- Fotografías del predio (fachada, interior o superficie a intervenir), y medidas aproximadas.
- Nunca retener originales: el colaborador **no se queda** con documentos físicos del solicitante. Solo puede tomar copias con consentimiento explícito y para fines de registro.

### 4) Registro en la plataforma

- Ingresar a la plataforma en [espaciodigno.org](http://espaciodigno.org) y completar el formulario de solicitud con los campos mínimos (ver lista de “Campos mínimos” abajo).



- Adjuntar en el sistema las versiones digitalizadas de: Acta de Compromiso firmada, Carta de Solicitud firmada, comprobante de domicilio, carta de posesión.
- Verificar que los nombres, CURP y datos de contacto coincidan con los documentos físicos antes de guardar.

### 5) Generación del aporte / comprobante

- Desde el panel de solicitudes el colaborador debe **generar la referencia** de aporte/pago asociada a la solicitud.
- Se recomienda la modalidad en efectivo con opciones de pago en tiendas autorizadas (p. ej. OXXO, Farmacias del Ahorro, Soriana—u otros puntos disponibles), según lo definido por la organización.
- El solicitante debe pagar **en persona** y conservar el ticket.
- El colaborador verificará el ticket y **registrará el folio o ID** del comprobante en el sistema, devolviendo inmediatamente el ticket al solicitante.

### 6) Finalización del alta y entrega de constancia

- Una vez cargada y validada la información por el colaborador, el sistema procesará la solicitud.
- El colaborador entregará al solicitante una **Constancia de Registro** de registro, que deberá incluir un código o **QR** para que el solicitante pueda verificar el estado en línea.

### 7) Confirmaciones y cierre

- Asegurarse de que el solicitante se quede con:
- Sus **documentos físicos** firmados (Acta de Compromiso, Carta de Solicitud).
- El ticket de pago.
- La constancia de registro (o su versión digital/QR).
- Confirmar que no se han dejado copias físicas en poder del colaborador sin autorización especial.
- Recordar al solicitante que la solicitud será evaluada y que se programará, si procede, una **visita de verificación** por el equipo técnico.

## Campos mínimos que debe contener el registro en la plataforma

- Nombre completo del solicitante.
- CURP y/o identificación oficial.
- Datos de contacto (teléfono, correo si disponible).
- Domicilio del solicitante.
- Dirección y referencia del predio a intervenir.
- Relación con el predio (propietario / poseedor / autorizado).



- Documento de posesión / título (archivo adjunto).
- Comprobante de domicilio (archivo adjunto).
- Acta de Compromiso y Carta de Solicitud (archivos adjuntos).
- Fotografías y medidas (archivos adjuntos).
- Folio/ID del pago (comprobante).
- Fecha y hora de registro; usuario/colaborador responsable.
- Observaciones / breve justificativo social (texto) — por qué el solicitante requiere apoyo.

## Validaciones posteriores y verificación

- La organización podrá programar una visita **presencial** para verificar la veracidad documental, las medidas y la ubicación (esta visita forma parte del proceso de evaluación).
- Cualquier inconsistencia detectada en la verificación puede dejar la solicitud en estado de “revisión” o “rechazo técnico”, conforme a criterios del equipo.

## Uso, custodia y tratamiento de documentos

- **El colaborador es responsable** de la correcta gestión de los documentos físicos y digitales durante el proceso de registro.
- Está estrictamente prohibido utilizar las copias digitales o físicas para fines distintos al registro en la plataforma.
- Si se detecta uso indebido, la organización podrá suspender al colaborador, cancelar la solicitud y presentar la denuncia correspondiente ante las autoridades competentes.

## Prohibiciones explícitas

- No prometer ni asegurar la aprobación del beneficio.
- No condicionar la inscripción a pagos adicionales fuera de los canales autorizados.
- No retener documentos originales del solicitante.
- No usar la plataforma para lucro, manipulación o creación de solicitudes falsas.

## Sanciones y medidas correctivas

- Aviso / llamado de atención en primera instancia.
- Suspensión temporal del acceso a la plataforma y de la posibilidad de capturar solicitudes.
- Cancelación de retribuciones pendientes.
- Suspensión definitiva o baja como colaborador en casos graves o reiterados.
- Denuncia ante autoridades si existe indicio de fraude, falsificación de documentos o delito.



## Plazos orientativos

- Confirmación de recepción de la solicitud: **inmediata** (acuse en la plataforma).
- Verificación documental y programación de visita: **variable** (sujeta a carga operativa).
- Emisión de constancia de registro: posterior a la carga y validación básica.
- Nota: los plazos son orientativos y pueden variar según criterios organizacionales y disponibilidad.

## Recomendaciones operativas para colaboradores

- Llevar siempre **tres copias** de los formularios (una para solicitante, una para archivo local si corresponde y una para digitalizar).
- Escanear o fotografiar con buena resolución los documentos antes de subirlos.
- Usar nombres de archivo estandarizados (p. ej. apellido\_nombre\_documento.pdf) para facilitar búsquedas internas.
- Mantener comunicación clara y empática con el solicitante; documentar todas las interacciones en el campo “observaciones”.

## Clausula de independencia política

- Los programas y proyectos de EspacioDigno.org son **ajenos a cualquier gobierno o partido político**. No se permite condicionar la participación a lealtades políticas ni usar la plataforma con fines partidistas.