



**H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DEL
MUNICIPIO DE TLALNELHUAYOCAN,
VERACRUZ**

ADMINISTRACIÓN 2022 – 2025

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SISTEMA DIF MUNICIPAL



Introducción

El presente manual de procedimientos es un instrumento que facilita la operación y fomenta la transparencia del Sistema DIF Municipal, ya que, se identifican las responsabilidades de las operaciones, así como sus procedimientos, lo que permitirá una mejor comprensión y aplicación del área por sus participantes, además, contribuye a su mejora continua.

Se presenta el siguiente manual de procedimientos, describiendo el desarrollo de sus actividades. Su utilidad práctica, consiste en que permite conocer de forma detallada y secuencial, la manera en que se llevan a cabo las tareas y actividades que tienen asignados, con la finalidad de cumplir eficiente y eficazmente los objetivos y funciones correspondientes.

Para llevar a cabo los procedimientos de este manual es importante respetar el fundamento legal, las políticas de operación, así como los tiempos de gestión en que se desarrollan cada una de las actividades de los mismos.

Asimismo, y con la intención de fomentar un entorno de respeto e igualdad entre el personal del Sistema DIF Municipal, que considere los principios básicos de igualdad y equidad, que deben existir entre hombres y mujeres para su óptimo desarrollo personal y profesional, toda referencia, incluyendo los cargos y puestos en este manual, al género masculino lo es también para el género femenino, cuando de su texto y contenido no se establezca que es para uno u otro género.

El contenido técnico del presente documento es responsabilidad de quien lo emite, así como sus modificaciones, cada vez que la normatividad aplicable o las tareas al interior de las unidades administrativas que la conforman, signifiquen cambios en sus procedimientos, a efecto de que siga siendo un instrumento actualizado y eficaz.



Marco Jurídico y Administrativo

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información.
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

Estatat

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Veracruz.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Veracruz.
- Reglas de Operación del Programa Desayunos Escolares en sus Modalidades Fríos y Calientes 2022.
- Reglas de Operación del Programa Asistencia Social Alimentaria en los Primeros 1,000 Días de Vida 2022.
- Reglas de Operación del Programa Asistencia Social Alimentaria a Personas de Atención Prioritaria 2022.
- Reglas de Operación Programa Asistencia Social a Personas en Situaciones de Vulnerabilidad 2022
- Ley Orgánica del Municipio Libre.

Municipal

- Plan Municipal de Desarrollo 2022-2025
- Bando de Policía y Buen Gobierno.
- Código de conducta.
- Código de Ética.
- Reglamento Interior.



Misión, Visión y Valores

Misión:

Dar atención y apoyo a las familias de Tlalnahuayocan principalmente a aquellas en condiciones de vulnerabilidad a partir de la prestación de servicios asistenciales de calidad favoreciendo el desarrollo integral de las mismas promoviendo una cultura de inclusión y equidad con apoyo altruista que nos permita estar cerca de las personas y sus necesidades.

Visión:

Ser una institución innovadora en la asistencia social alineada a la política municipal que dé respuesta a las necesidades de las familias del Municipio de Tlalnahuayocan y los grupos vulnerables con la perspectiva de ejecutar programas para mejorar la calidad de vida de las personas, así como promotores de la inclusión y de la igualdad de oportunidades con un espíritu de servicio y calidez humana a partir de una política de puertas abiertas.

Valores:

Honestidad: Es trabajar de manera íntegra, profesional y rectitud en la realización y ejecución de las actividades eliminando cualquier acto que denigre o cree una mala imagen hacia la institución.

Legalidad: Es un principio fundamental para realizar cualquier ejercicio de una actividad o función pública con forme a la ley vigente y su jurisdicción.

Trabajo en equipo: Ambiente de armonía y respeto que genera entusiasmo y produce satisfacción y resultados beneficiosos en las tareas encomendadas.



Calidad: Es una herramienta básica inherente al desarrollo de las funciones de un funcionario o prestador de servicios públicos cuyo resultado sea la satisfacción de sus necesidades o la de recibir una atención o servicio.

Transparencia: Conjunto de normas, procedimientos y conductas que definen la práctica detallada de las decisiones y resoluciones tomadas por la administración pública municipal para crear un ambiente de certidumbre y credibilidad en la ciudadanía.

Equidad: Se refiere al uso de la imparcialidad para reconocer el derecho de cada ciudadano, utilizando la equivalencia para ser iguales y hacerlo más justo.



Atribuciones

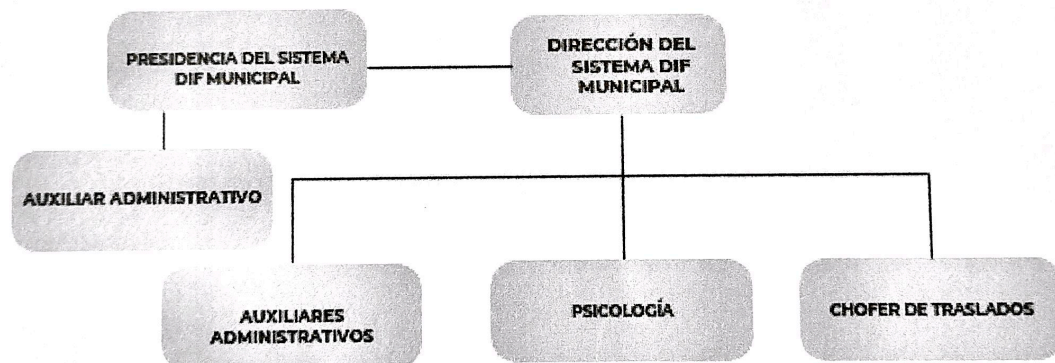
- I. Planeación Estratégica del Sistema DIF Municipal, con la finalidad de llevar a cabo una buena estrategia de trabajo para cumplir con las metas establecidas en beneficio de las personas en estado de vulnerabilidad y marginación.
- II. Dirigir el funcionamiento del Sistema DIF Municipal en todos los aspectos y ejecutar los programas requeridos para el cumplimiento de sus objetivos.
- III. Someter a la consideración del patronato el presupuesto correspondiente de cada ejercicio anual.
- IV. Rendir informes y cuentas parciales, que el patronato solicite.
- V. Ampliar la lista de beneficiarios de los programas asistenciales.
- VI. Coordinar el ejercicio anual de programación de metas del Sistema DIF Municipal.
- VII. Verificar que se lleve a cabo el cumplimiento de los programas con los que se cuenta el Sistema DIF Municipal.
- VIII. Implementar las estrategias necesarias para concientizar a la población de los problemas a los que se enfrenta la comunidad como adicciones, embarazo adolescente, violencia escolar y familiar, así como abuso sexual.
- IX. Fortalecer valores y tradiciones en nuestro Municipio.
- X. Propiciar una vida plena y activa al adulto mayor mediante, talleres y cursos.
- XI. Implementar talleres para las personas más vulnerables, donde puedan desarrollar habilidades que les sirva para aprender alguna actividad donde puedan auto emplearse.
- XII. Trabajar en fortalecer lazos familiares, derechos humanos y protección a la infancia.
- XIII. Desarrollar un diagnóstico para medir las fortalezas y debilidades con las que cuenta Sistema DIF Municipal.
- XIV. Coordinar cada una de las áreas del Sistema DIF Municipal.
- XV. Coordinar el buen uso de los recursos que maneje el Sistema DIF Municipal.



Estructura Orgánica

Sistema del DIF Municipal	No. De Plazas	Confianza	Sindicalizado
Presidenta del Sistema del DIF Municipal	Honorifica	Honorifica	
Auxiliar administrativo de la Presidencia DIF	X	1	
Titular de la Dirección del Sistema del DIF Municipal	X	1	
Auxiliar administrativo	x	2	
Psicóloga del Sistema del DIF Municipal	X	1	
Chofer	X	1	

Organigrama específico



Objetivo General

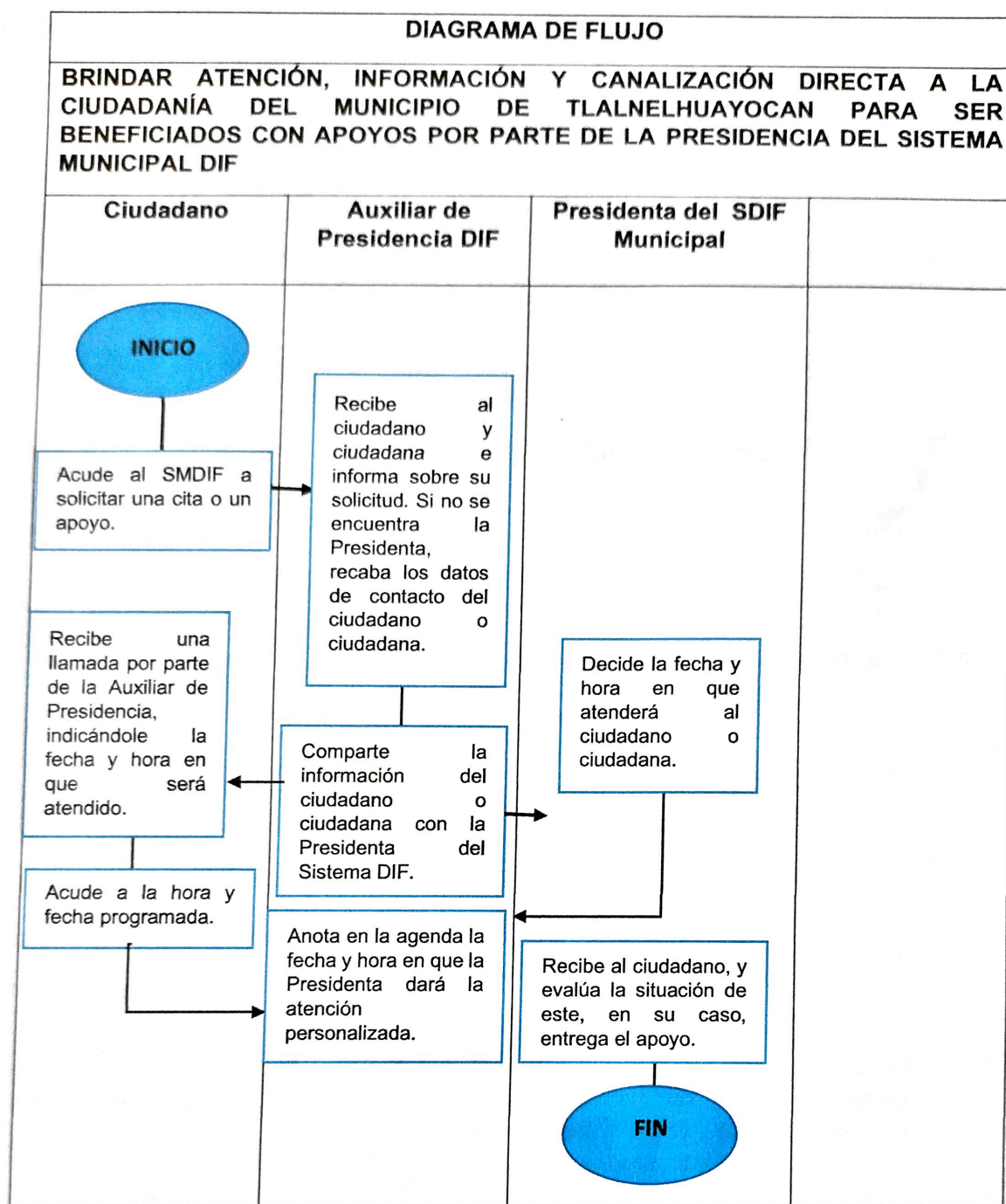
Ofrecer atención a niñas, niños y adolescentes en situación de abandono, desamparo, desnutrición o sujetos de maltrato; a adultos en desamparo, marginación o con alguna discapacidad y a personas en situación de desastre. Asimismo, realizar acciones que promueven el desarrollo humano, familiar y comunitario y que favorecen la igualdad de género y social como la prevención, conciliación y asesoramiento a la ciudadanía en materia de derecho en los que se hallen o pudiesen resultar vulnerados ofreciendo al mismo tiempo atención integral con el respaldo de apoyo psicológico, pensiones y seguimientos por parte de trabajo social.



DEPARTAMENTO	SISTEMA DIF MUNICIPAL	NO.	1
PROCEDIMIENTO	BRINDAR ATENCIÓN, INFORMACIÓN Y CANALIZACIÓN DIRECTA A LA CIUDADANÍA DEL MUNICIPIO DE TLALNELHUAYOCAN PARA SER BENEFICIADOS CON APOYOS POR PARTE DE LA PRESIDENCIA DEL SISTEMA DIF MUNICIPAL.		
OBJETIVO			
Otorgar atención con calidez, calidad y prontitud, a los habitantes del municipio de Tlalnelhuayocan que acudan a solicitar apoyo a la Presidenta del Sistema DIF Municipal.			
ALCANCE			
Ciudadanos del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan.			
POLÍTICAS			
- La Presidenta del Sistema DIF Municipal de Tlalnelhuayocan, proporcionará atención a los ciudadanos y ciudadanas, cuando así se lo requieran, de manera personal en las instalaciones de DIF. - Se brindará atención a todos los ciudadanos que lo soliciten. -La atención que se proporcione, se apegará a la agenda que establezca la Presidenta del Sistema.			
RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES	
Ciudadanos	1	Se presenta al Sistema DIF Municipal y solicita en recepción pasar con la Presidenta del Sistema Municipal.	
Auxiliar Administrativa de Presidencia DIF	2	Recibe al ciudadano y ciudadana e informa sobre su solicitud. Si no se encuentra la Presidenta, recaba los datos de contacto del ciudadano o ciudadana.	

Auxiliar Administrativa de Presidencia DIF	3	Comparte la información del ciudadano o ciudadana con la Presidenta del Sistema; y anota en la agenda la fecha y hora en que la Presidenta dará la atención personalizada.
Presidenta del Sistema DIF	4	Establece la fecha y hora en que recibirá personalmente al ciudadano o ciudadana o decide el apoyo que se le entregará en ese momento.
Ciudadano	5	Recibe una llamada por parte de la Auxiliar de Presidencia, indicándole la fecha y hora en que será atendido.
Ciudadano	6	Acude en la fecha y hora indicada.
Presidenta del Sistema DIF Municipal	7	Recibe al ciudadano, y evalúa la situación de éste, en su caso, entrega el apoyo.





DEPARTAMENTO	SISTEMA DIF MUNICIPAL	NO	2
PROCEDIMIENTO	DESAYUNOS ESCOLARES EN SUS MODALIDADES: FRÍOS Y CALIENTES.		
OBJETIVO			
Establecer los puntos de seguimiento en la atención de una solicitud de Desayunos Escolares por parte de las Escuelas dentro del Municipio de Tlalnahuayocan.			
ALCANCE			
Comunidades en situación de vulnerabilidad dentro del Municipio de Tlalnahuayocan.			
POLÍTICAS			
Documentos Necesarios: 1. Carta de solicitud de apoyo para inclusión desayunos escolares y argumentos de la solicitud. 2. Acta de integración de comité de desayunos escolares 3. Copia de Acta de Nacimiento del beneficiario 4. Copia de CURP del beneficiario 5. Copia de Comprobante de domicilio del beneficiario 6. Copia INE del padre o tutor			
RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES	
Titular de la Dirección del Sistema DIF Municipal	1	Realiza vinculación con DIF Estatal para la implementación de los Desayunos en sus modalidades: Fríos y Calientes, y Programas Alimentarios dentro del Municipio	
Titular de la Dirección del Sistema DIF Municipal	2	Recibe la documentación necesaria para la focalización de las escuelas a beneficiar considerando las escuelas en situación de vulnerabilidad.	
Titular de la Dirección del Sistema DIF Municipal	3	Realiza la focalización correspondiente de las escuelas a beneficiar para el ciclo escolar correspondiente.	
Auxiliar Administrativo	4	Acude a las escuelas que van a ser beneficiarias para dar información de los lineamientos del programa de	

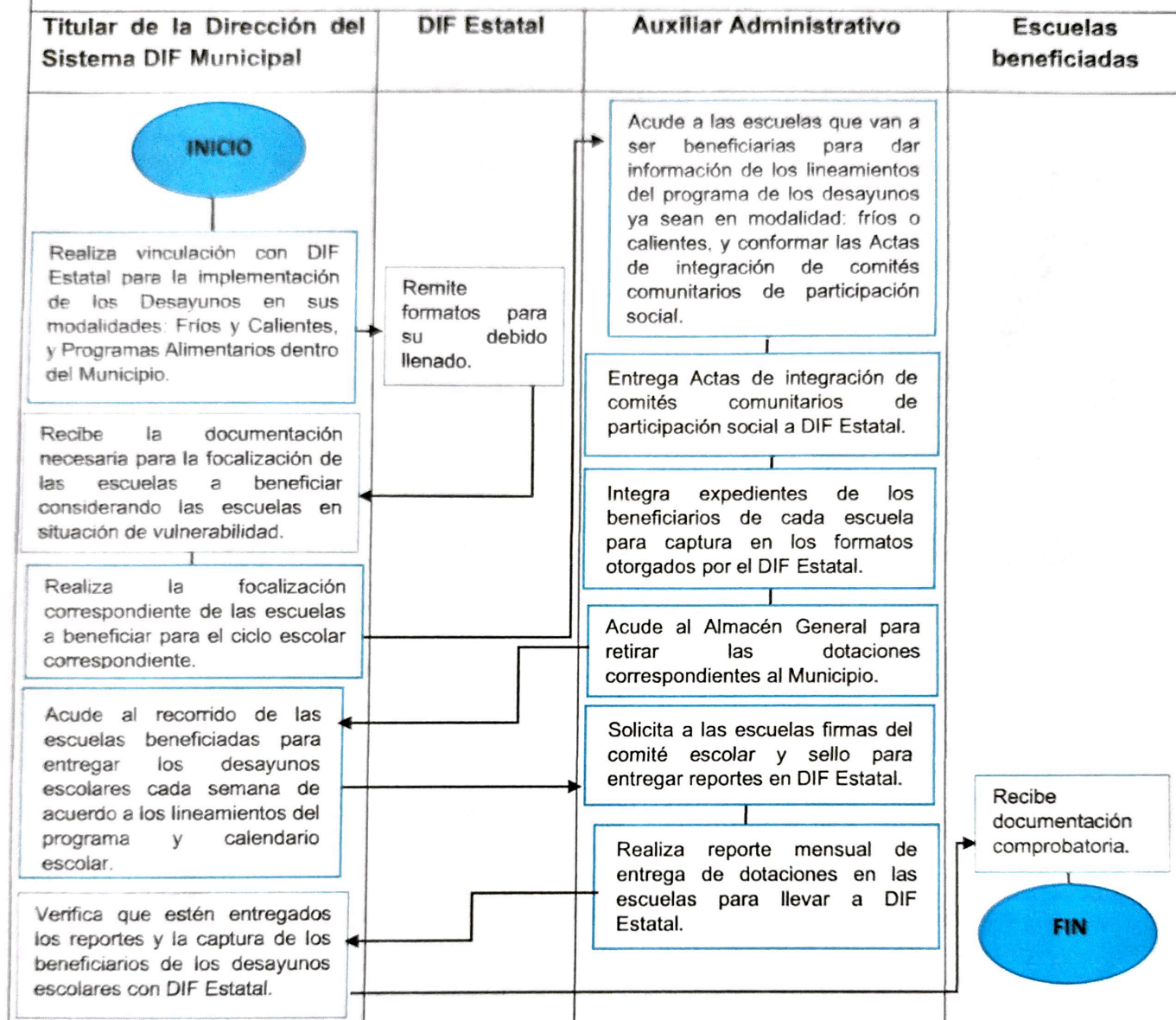


		los desayunos ya sean en modalidad: fríos o calientes, y conformar las Actas de integración de comités comunitarios de participación social.
Auxiliar Administrativo	5	Entrega Actas de integración de comités comunitarios de participación social a DIF Estatal
Auxiliar Administrativo	6	Integra expedientes de los beneficiarios de cada escuela para captura en los formatos otorgados por el DIF Estatal.
Auxiliar Administrativo	7	Acude al Almacén General para retirar las dotaciones correspondientes al Municipio.
Titular de la Dirección del Sistema DIF Municipal	8	Acude al recorrido de las escuelas beneficiadas para entregar los desayunos escolares cada semana de acuerdo a los lineamientos del programa y calendario escolar.
Auxiliar Administrativo	9	Solicita a las escuelas firmas del comité escolar y sello para entregar reportes en DIF Estatal
Auxiliar Administrativo	10	Realiza reporte mensual de entrega de dotaciones en las escuelas para llevar a DIF Estatal.
Titular de la Dirección del Sistema DIF Municipal	11	Verifica que estén entregados los reportes y la captura de los beneficiarios de los desayunos escolares con DIF Estatal.



DIAGRAMA DE FLUJO

DESAYUNOS ESCOLARES EN SUS MODALIDADES: FRÍOS Y CALIENTES



DEPARTAMENTO	SISTEMA DIF MUNICIPAL	NO	3
PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN PSICOLÓGICA.		
OBJETIVO			
Brindar atención psicológica a todas las personas que lo soliciten, con la finalidad principal de favorecer el desarrollo personal del individuo, mantener una buena salud mental y cohesionarlo de manera simultánea a su grupo familiar y social.			
ALCANCE			
Aplica a la ciudadanía en general que requiera de los servicios ofrecidos.			
POLÍTICAS			
-Proporciona terapia psicológica, orientaciones, pláticas, talleres o conferencias, informe de actividades y canalizaciones cuando el paciente así lo requiera.			
-La atención psicológica es de 45 minutos.			
RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES	
Ciudadano	1	Acude a las instalaciones del SMDIF para solicitar atención psicológica.	
Titular de la Dirección del Sistema DIF Municipal	2	Lo canaliza con la Psicóloga para agendar día y hora.	
Psicóloga	3	Asigna número de cita, con fecha y día.	
Ciudadano	4	Acude a la hora y fecha agendada.	
Psicóloga	5	Realiza entrevista inicial.	
Psicóloga	6	Valora al paciente mediante herramientas psicológicas, emite diagnóstico y ofrece apoyo terapéutico.	



Psicóloga	7	Lleva a cabo proceso terapéutico y elabora notas de evolución.
Psicóloga	8	En caso de considerarlo, da de alta al paciente.
Psicóloga	9	Entrega un informe para reportar a las autoridades pertinentes.
Psicóloga	10	Realiza la planeación necesaria para beneficio de los ciudadanos.



DEPARTAMENTO	SISTEMA DIF MUNICIPAL	NO	4
PROCEDIMIENTO	APOYO DE TRANSPORTE ADAPTADO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.		
OBJETIVO			
Trasladar a las personas con alguna discapacidad ya sea visual o de movilidad y adultos mayores a citas médicas o de rehabilitación en diferentes instituciones de salud, garantizando el ejercicio y disfrute sus derechos civiles y sociales.			
ALCANCE			
Coadyuvar en la economía de las familias afectadas por la discapacidad con el funcionamiento y operatividad de la Unidad Vehicular destinada para ello.			
POLÍTICAS			
El apoyo será únicamente para personas con discapacidad temporal o permanente que requieran trasladarse para su atención a instituciones médicas, escolares, laborales y de recreación.			
RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES	
Ciudadano	1	Acude a las instalaciones del SMDIF el acompañante de la persona con discapacidad para solicitar el servicio de traslado.	
Auxiliar Administrativo	2	Realiza oficio correspondiente ante el DIF y entrega la documentación correspondiente,	
Titular de la Dirección del Sistema DIF Municipal	3	Recibe la solicitud y le informa al chofer de traslados la fecha y hora del traslado.	
Auxiliar Administrativo	4	Integra documentación del expediente correspondiente del ciudadano.	

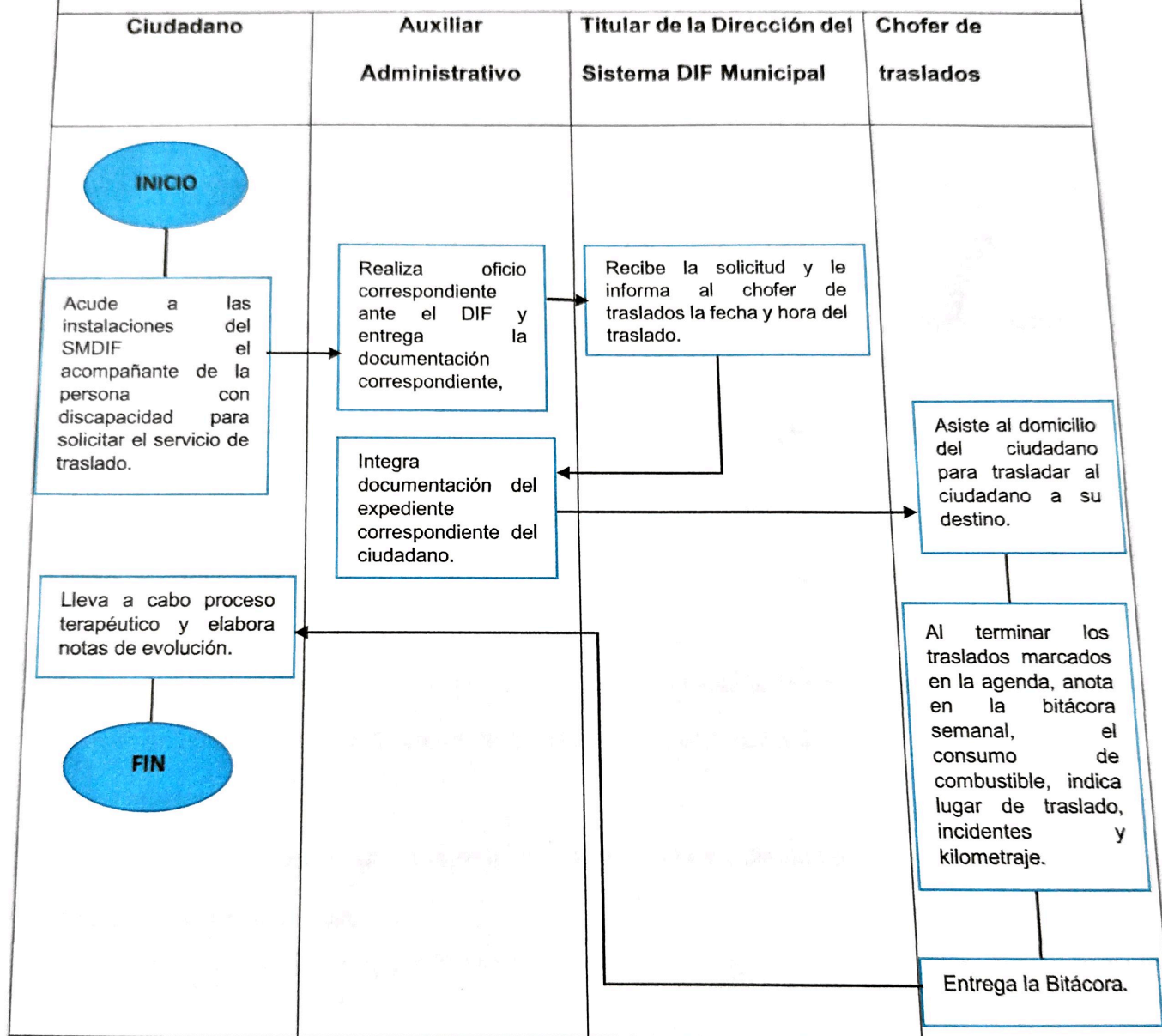


Chofer de traslado	5	Asiste al domicilio del ciudadano para trasladar al ciudadano a su destino.
Chofer de traslado	6	Al terminar los traslados marcados en la agenda, y anota en la bitácora semanal, el consumo de combustible, indica lugar de traslado y kilometraje.
Chofer de traslado	7	Entrega la Bitácora.



DIAGRAMA DE FLUJO

APOYO DE TRANSPORTE ADAPTADO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD



DEPARTAMENTO	SISTEMA DIF MUNICIPAL	NO	4
PROCEDIMIENTO	ENTREGA DE APOYOS FUNCIONALES.		
OBJETIVO			
Mejorar las condiciones de vida de las personas con discapacidad temporal o permanente de escasos recursos económicos a través del otorgamiento de apoyos funcionales (sillas de ruedas, auxiliares auditivos, etc.) que les permita su integración plena al proceso social del que forman parte.			
ALCANCE			
personas con discapacidad temporal o permanente de escasos recursos económicos pertenecientes al Municipio de Tlalnelhuayocan.			
POLÍTICAS			
• Ser persona de escasos recursos económicos. • Persona con discapacidad o en tratamiento médico por enfermedad crónica degenerativa o accidente que requieran atención. • Para la entrega de apoyos funcionales a personas beneficiarias o solicitantes, deberá firmar un convenio en comodato con la finalidad de devolver el apoyo funcional cuando éste ya no se utilice, para su reasignación. • No serán sujetos de apoyo quienes en la verificación del expediente se determine que falsearon u omitieron la información solicitada.			
RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES	
Ciudadano	1	Realiza oficio correspondiente al Sistema DIF Municipal.	
Titular de la Dirección del Sistema DIF Municipal	2	Proporciona información y requisitos.	
Ciudadano	3	Entrega documentación solicitada.	

Auxiliar Administrativo		Integra expediente con la documentación requerida. (Se anexa beneficiario a lista de espera de campaña de entrega de apoyo funcional)
Auxiliar Administrativo	4	Registra en una base de datos, las solicitudes por tipo de apoyo nombre, edad, sexo, dirección, número de contacto y municipio.
Titular de la Dirección del Sistema DIF Municipal	5	Verifica si existen convenios de colaboración con las dependencias que otorgan algún apoyo funcional, en el ejercicio fiscal del año en curso.
Titular de la Dirección del Sistema DIF Municipal	6	En caso afirmativo, realiza la gestión de solicitud de los apoyos correspondientes conforme a la cantidad de solicitudes recibidas y el acuerdo de colaboración. En caso negativo, solicita licitación para compra de Apoyos funcionales de acuerdo a la disponibilidad presupuestal en algunos casos, aún con convenio de colaboración se debe solicitar la licitación.
Titular de la Dirección del Sistema DIF Municipal	7	Realiza la requisición y compra de apoyos funcionales.
Auxiliar Administrativo	8	Agenda cita con el beneficiario para la entrega de Apoyo funcional
Titular de la Dirección del Sistema DIF Municipal	9	Entrega y solicita firma de recibo de entrega del apoyo funcional.

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTREGA DE APOYOS FUNCIONALES

Ciudadano

Titular de la Dirección del Sistema

Auxiliar Administrativo

DIF Municipal

INICIO

Realiza oficio correspondiente al Sistema Municipal. DIF

Entrega documentación solicitada.

Proporciona información y requisitos.

Integra expediente con la documentación requerida. (Se anexa beneficiario a lista de espera de campaña de entrega de apoyo funcional).

Registra en una base de datos, las solicitudes por tipo de apoyo nombre, edad, sexo, dirección, número de contacto y municipio.

Verifica si existen convenios de colaboración con las dependencias que otorgan algún apoyo funcional, en el ejercicio fiscal del año en curso.

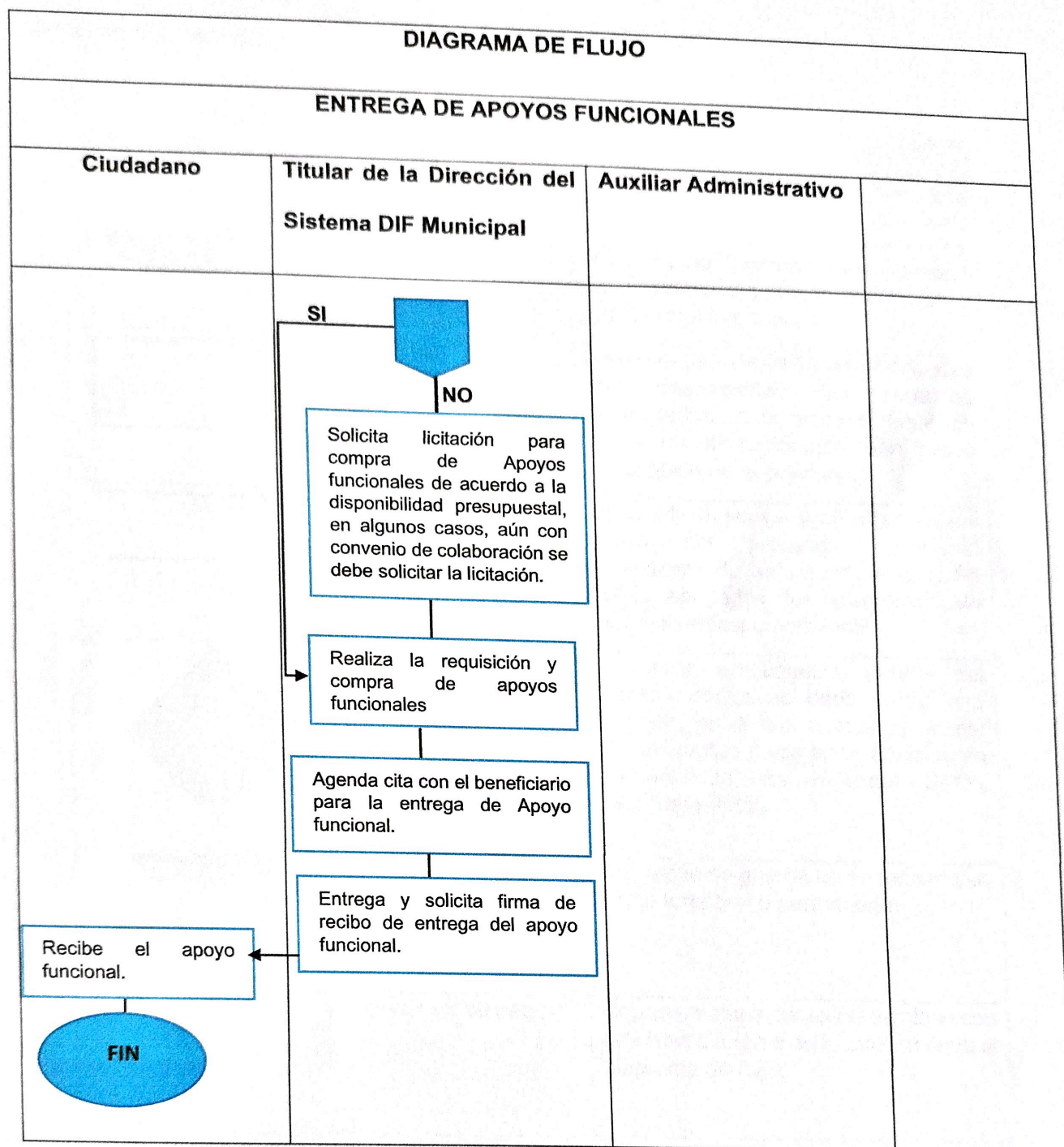
¿Existe convenio?

NO

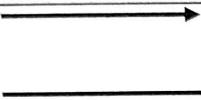
SI

Realiza la gestión de solicitud de los apoyos correspondientes conforme a la cantidad de solicitudes recibidas y el acuerdo de colaboración.





Simbología General

SÍMBOLO	NOMBRE	SIGNIFICADO
	Inicio o término	Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar; además se utiliza para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad	Se utiliza para describir las actividades que desempeñan las personas involucradas en el proceso. Se debe hacer en el rectángulo una breve descripción de la actividad.
	Dirección de Flujo	Denota la dirección y el orden en los pasos del proceso. Indica el movimiento de un símbolo a otro. Se utiliza en todos los diagramas de manera vertical u horizontal.
	Decisión o alternativa	Se utiliza en aquellos puntos del proceso donde se debe tomar una decisión, entre dos o más opciones. Los diferentes flujos en la decisión se marcan con las palabras Si-No, Verdadero-Falso.
	Archivo	Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama de flujo.



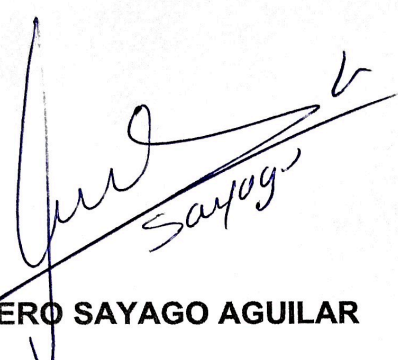
Directorio

NOMBRE	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO.
M.N.C María Emilia Nieto Miranda	2288347161 EXT. 105	presidenciadif@tlalnelhuayocan.go b.mx
C. Daniela Belen Narvaez Brand	2288347161 EXT. 105	presidenciadif@tlalnelhuayocan.go b.mx
L.C. Lucero Sayago Aguilar	2288347161 EXT. 106	direcciondif@tlalnelhuayocan.gob. mx
C. José Guadalupe Díaz Rivera	2288347161 EXT. 106	direcciondif@tlalnelhuayocan.gob. mx
L.P. Guadalupe Trujillo Ortiz	2288347161 EXT. 106	direcciondif@tlalnelhuayocan.gob. mx
C. Yadira Hernández Alba	2288347161 EXT. 106	direcciondif@tlalnelhuayocan.gob. mx
C. Martín Figueroa Viveros	2288347161 EXT. 106	direcciondif@tlalnelhuayocan.gob. mx
C. Juan Manuel Herrera Zepeda	2288347161 EXT. 106	direcciondif@tlalnelhuayocan.gob. mx



Aprobación del Manual

Este manual es presentado, revisado, discutido y aprobado por el Cabildo, el día 28 del mes de marzo de 2023 y queda asentado en el acta de cabildo No. 123 extraordinaria de misma fecha.

 L.C. LUCERO SAYAGO AGUILAR TITULAR DE DIRECCIÓN DEL SISTEMA DEL DIF MUNICIPAL	 H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNELHUAYOCAN, VER 2022 - 2025 DIF MUNICIPAL
---	--

