

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DIF MUNICIPAL

ADMINISTRACIÓN
2022-2025



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DIF MUNICIPAL

ADMINISTRACIÓN 2022 – 2025

ELABORÓ:

L.C. LUCERO SAYAGO AGUILAR
TITULAR DE LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DIF MUNICIPAL

H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL DE
TLALNELHUAYOCAN, VER
2022 - 2025

DIF MUNICIPAL

REVISÓ

LIC. JUAN CARLOS RINCÓN GUTIÉRREZ
PRESIDENTE DEL SISTEMA DIF MUNICIPAL

H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL DE
TLALNELHUAYOCAN, VER

REVISÓ

MTRO. ALFONSO EDUARDO MAGALLÁN ANORES
CONTRALOR INTERNO MUNICIPAL

H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL DE
TLALNELHUAYOCAN, VER
2022 - 2025
SECRETARÍA
DE AYUNTAMIENTO

VALIDÓ

L.P. SAMUEL ANTONIO LENDECHY ARELLANO
SECRETARIO DEL H. AYUNTAMIENTO

SECRETARÍA
DE AYUNTAMIENTO

AUTORIZÓ

LIC. FANNY ALEJANDRA MUNOZ ALFONSO
PRESIDENTA MUNICIPAL

H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL DE
TLALNELHUAYOCAN, VER
2022 - 2025
PRESIDENCIA

MTRO. FELIX HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ
SÍNDICO MUNICIPAL

H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL DE
TLALNELHUAYOCAN, VER
2022 - 2025

SINDICATURA

C. DELFINA YTURRALDÉ SÁNCHEZ
REGIDORA ÚNICA MUNICIPAL

H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL DE
TLALNELHUAYOCAN, VER
2022 - 2025

REGIDURÍA

Índice

Introducción.....	4
Marco Jurídico y Administrativo.....	5
Misión, Visión y Valores	7
Atribuciones.....	9
Estructura orgánica	11
Organigrama específico.	11
Objetivo General.	12
BRINDAR ATENCIÓN, INFORMACIÓN Y CANALIZACIÓN DIRECTA A LA CIUDADANÍA DEL MUNICIPIO DE TLALNELHUAYOCAN PARA SER BENEFICIADOS CON APOYOS A TRAVÉS DE LA PRESIDENCIA DEL SISTEMA DIF MUNICIPAL.....	13
DESAYUNOS ESCOLARES EN SUS MODALIDADES: FRÍOS Y CALIENTES... 16	
ATENCIÓN PSICOLÓGICA.....	19
APOYO DE TRANSPORTE ADAPTADO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.....	21
ENTREGA DE APOYOS FUNCIONALES.....	23
PLANEACIÓN DE EVENTOS Y PROYECTOS.....	27
ASISTENCIA JURÍDICO FAMILIAR.....	29
OTORGAR ASESORÍAS JURÍDICAS A LOS USUARIOS.....	34
Simbología General.....	37
Directorio	38
Aprobación del Manual.....	38
Glosario	40

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.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- Ley para la igualdad entre Mujeres y Hombres.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Ley del Instituto Nacional de las Mujeres.
- Ley General de los Derechos de los niños, niñas y adolescentes.
- Ley General de Prestación de Servicios para la Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil.

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.
- Reglas de Operación del Programa Asistencia Social Alimentaria en los Primeros 1,000 Días de Vida.
- Reglas de Operación del Programa Asistencia Social Alimentaria a Personas de Atención Prioritaria.
- Reglas de Operación Programa Asistencia Social a Personas en Situaciones de Vulnerabilidad.
- Ley Orgánica del Municipio Libre.
- Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

- Ley de Acceso de las Mujeres para una Vida Libre de Violencia para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres en el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley para Prevenir, Atender, Combatir, Sancionar y Erradicar la Trata de Personas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Código Civil para el Estado Libre y Soberano de Veracruz.
- Ley sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social Vigentes en el Estado de Veracruz.

Municipal

- Plan Municipal de Desarrollo 2022-2025.
- Código de Conducta del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Código de Ética del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Reglamento Interior del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Manual de Organización del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Bando de Policía y Buen Gobierno del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.

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

practica 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

Como lo establece el artículo 149 del Reglamento Interno para el H. Ayuntamiento de Tlalnahuayocan, Ver., el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia, tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Asegurar la atención permanente a la población marginada, brindando servicios integrales de asistencia social, enmarcados dentro de los programas básicos del Sistema Integral para el de Desarrollo Integral de la Familia;
- II. Promover el bienestar social y desarrollo de las comunidades que conforman el Municipio;
- III. Fomentar la educación escolar y extraescolar e impulsar el sano crecimiento físico y mental de la niñez;
- IV. Coordinar las actividades que en materia de asistencia social realicen otras instituciones públicas o privadas en el Municipio;
- V. Prestar servicios jurídicos asistenciales y de orientación social a las niñas, niños y adolescentes, adultos mayores y personas con discapacidad, así como a la familia en la búsqueda de su integración o bienestar;
- VI. Impulsar acciones para promover el desarrollo humano integral de los adultos mayores, coadyuvando para que sus capacidades sean valoradas y aprovechadas en el desarrollo comunitario, económico y social;
- VII. Promover y coordinar acciones con instituciones del sector salud, con la finalidad de contribuir a preservar la salud de la población del Municipio, especialmente de los grupos de escasos recursos económicos;
- VIII. Asistir a reuniones intra e interinstitucionales, relacionadas con los programas prioritarios sobre salud y asistencia comunitaria para aplicar y vigilar el funcionamiento y la operación de los consultorios fijos y las unidades móviles médicas y dentales;

IX. Coordinar y supervisar el desarrollo de los programas de salud en las comunidades, desarrollando, organizando y difundiendo programas y actividades de educación para la salud, para promover el mejoramiento en la calidad de vida de los individuos y las familias;

X. Supervisar el cumplimiento de lineamientos, así como la aplicación y ejecución de los programas y campañas de salud emitidos por el sector salud, a través de los cuales se oriente y atienda a las familias en la prevención de enfermedades, salud sexual y reproductiva, atención integral de la salud del escolar y de la mujer, educación para la salud, vacunación universal, infecciones respiratorias agudas, el control de enfermedades diarreicas y crónico degenerativas y odontología preventiva;

XI. Coordinar con las autoridades competentes, para la aplicación de programas de vacunación;

XII. Coordinar con las instancias correspondientes la atención a la salud de la población escolar, adolescentes, adultos, adultos mayores, niñas y niños de la calle, y personas con discapacidad;

XIII. Planear, coordinar, difundir y controlar el cumplimiento del programa de pasantes en servicio social del área de la salud;

XIV. Promover e impulsar el Sistema Municipal de Protección integral de niñas, niños y adolescentes del Municipio de Tlalnelhuayocan;

XV. Actuar coordinadamente en la implementación, aplicación y seguimiento del Programa Municipal de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes;

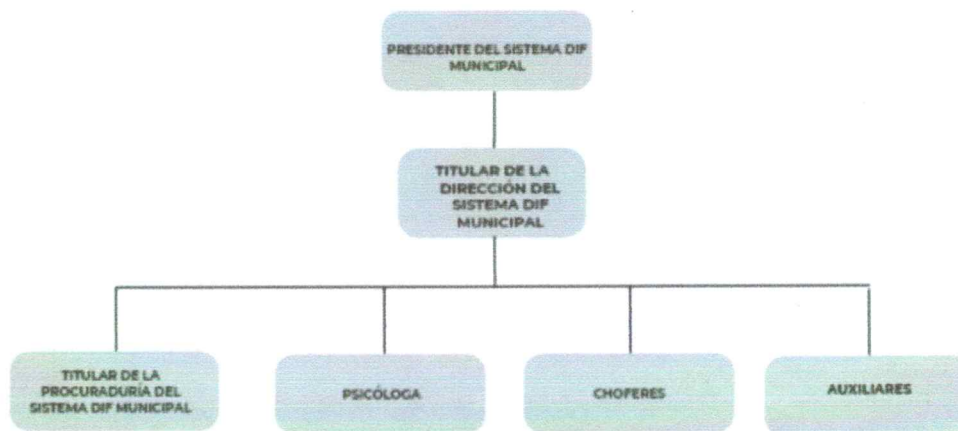
XVI. Promover la celebración de convenios de coordinación con las autoridades competentes, así como con otras instancias públicas o privadas, para la atención y protección de niñas, niños y adolescentes, y

XVII. Los demás que le encomienden las leyes y disposiciones jurídicas aplicables

Estructura orgánica

Puesto	No. De Plazas	Confianza	Sindicalizado	Honorífico
Presidente del Sistema DIF Municipal	1			X
Titular de la Dirección del Sistema DIF Municipal	1	X		
Titular del Área de Procuraduría DIF Municipal.	1	X		
Auxiliares	3	X		
Chofer.	3	X		

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.



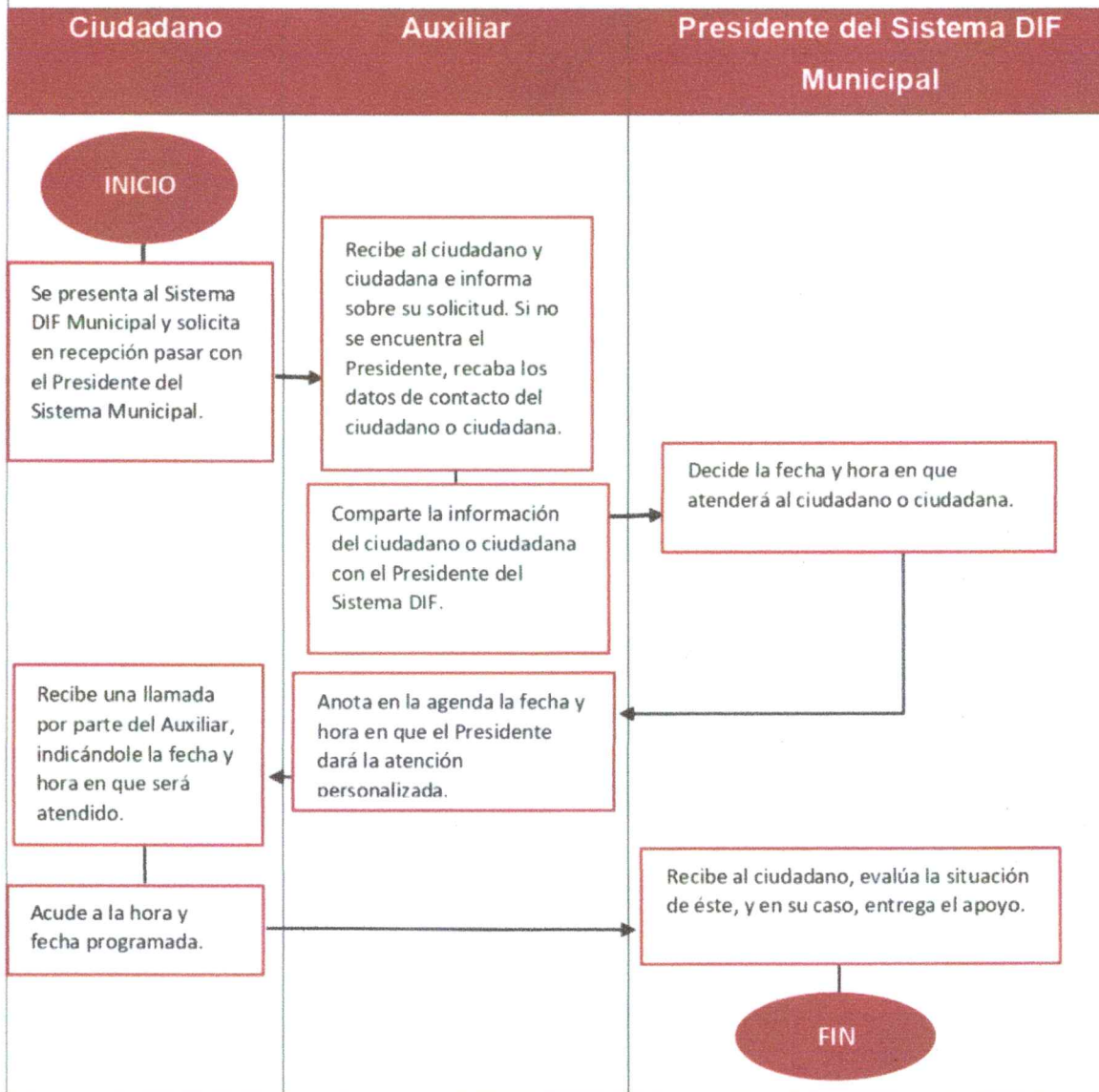
DEPARTAMENTO	SISTEMA MUNICIPAL	DIF NO.	01
PROCEDIMIENTO	BRINDAR ATENCIÓN, INFORMACIÓN Y CANALIZACIÓN DIRECTA A LA CIUDADANÍA DEL MUNICIPIO DE TLALNELHUAYOCAN PARA SER BENEFICIADOS CON APOYOS A TRAVÉS DE LA PRESIDENCIA DEL SISTEMA DIF MUNICIPAL.		
OBJETIVO			
Otorgar atención con calidez, calidad y prontitud, a los habitantes del municipio de Tlalnahuayocan que acudan a solicitar apoyo al Presidente del Sistema DIF Municipal.			
ALCANCE			
Ciudadanos del H. Ayuntamiento de Tlalnahuayocan.			
POLÍTICAS			
- El Presidente del Sistema DIF Municipal de Tlalnahuayocan, 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 el Presidente del Sistema DIF Municipal.			
RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES	
Ciudadano	1	Se presenta al Sistema DIF Municipal y solicita en recepción pasar con el Presidente del Sistema Municipal.	
Auxiliar	2	Recibe al ciudadano o ciudadana e informa sobre su solicitud. Si no se encuentra el Presidente, recaba los datos de contacto del ciudadano o ciudadana.	
Auxiliar	3	Comparte la información del ciudadano o ciudadana con el Presidente del Sistema y anota	

		en la agenda la fecha y hora en que el Presidente dará la atención personalizada.
Presidente 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 del Auxiliar, indicándole la fecha y hora en que será atendido.
Ciudadano	6	Acude en la fecha y hora indicada.
Presidente del Sistema DIF Municipal	7	Recibe al ciudadano, evalúa la situación de éste, y en su caso, entrega el apoyo.



DIAGRAMA DE FLUJO

BRINDAR ATENCIÓN, INFORMACIÓN Y CANALIZACIÓN DIRECTA A LA CIUDADANÍA DEL MUNICIPIO DE TLALNELHUAYOCAN PARA SER BENEFICIADOS CON APOYOS A TRAVÉS DE LA PRESIDENCIA DEL SISTEMA MUNICIPAL DIF

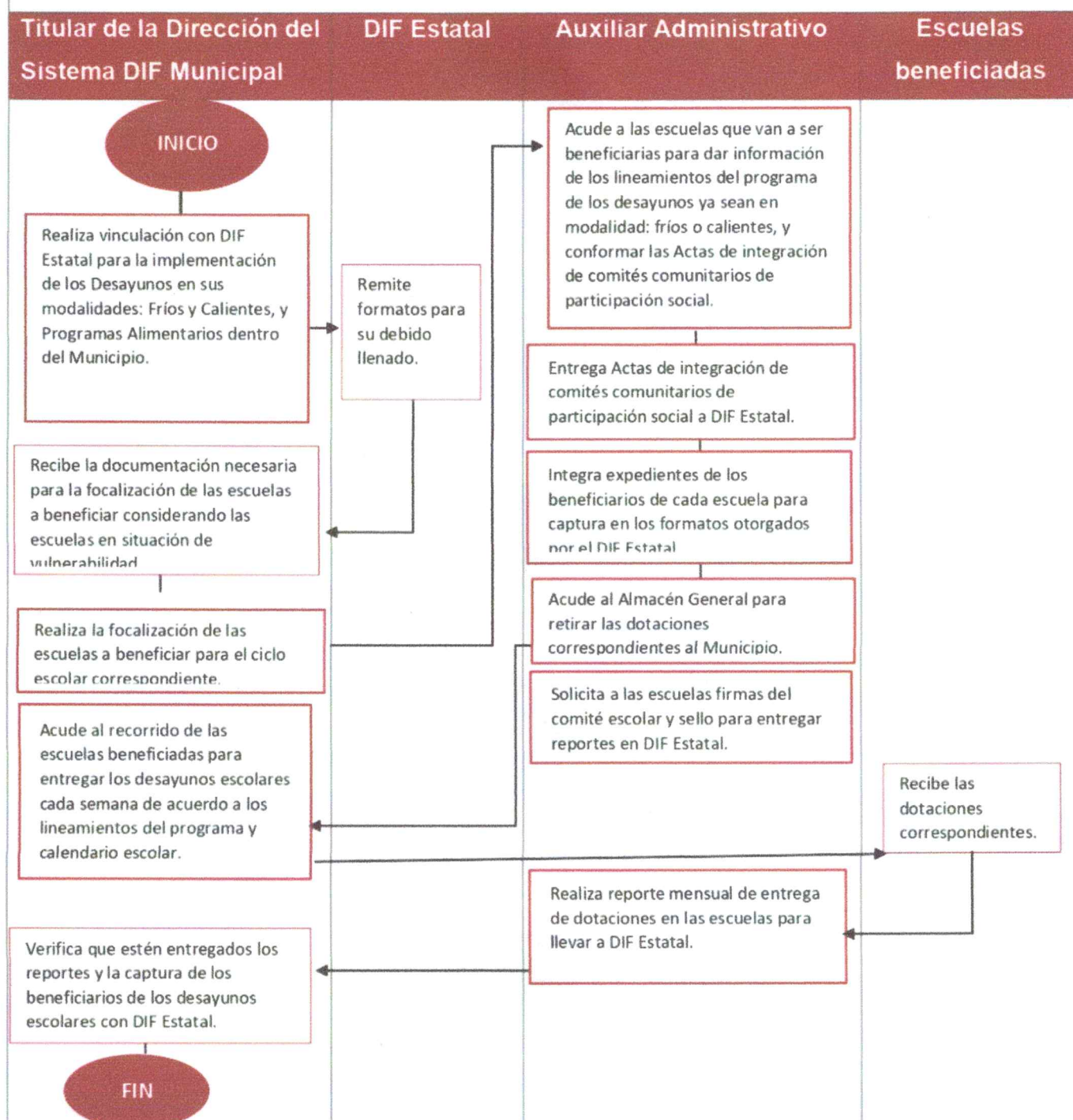


DEPARTAMENTO	SISTEMA MUNICIPAL	DIF NO	02
PROCEDIMIENTO	DESAYUNOS ESCOLARES EN SUS MODALIDADES: FRÍOS Y CALIENTES.		
OBJETIVO			
Establecer los puntos de seguimiento en la atención de una solicitud de Desayunos Escolares por parte de las Escuelas dentro del Municipio de Tlalnahuayocan.			
ALCANCE			
Comunidad estudiantil 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 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



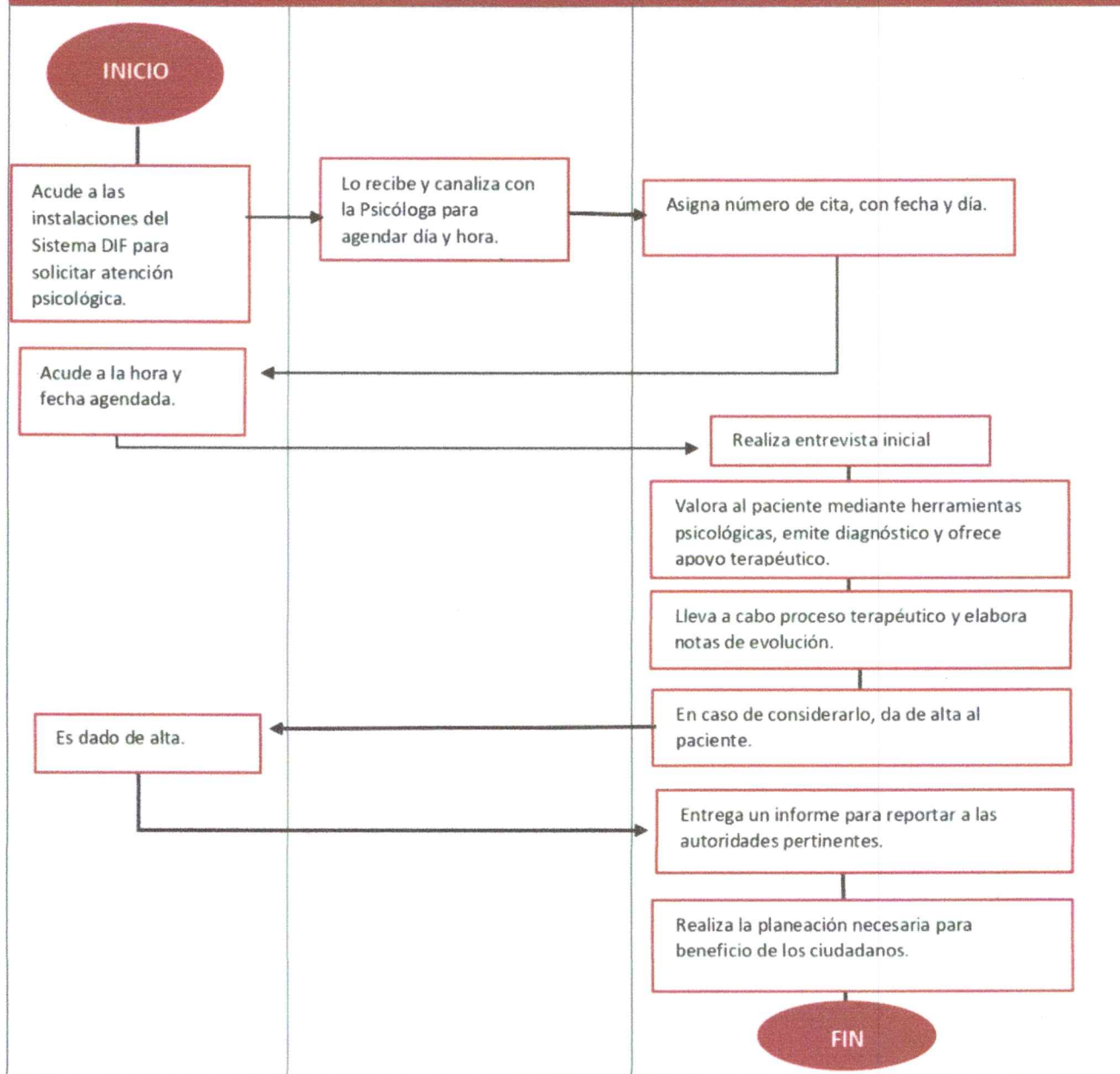
DEPARTAMENTO	SISTEMA DIF MUNICIPAL	NO	03
PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN PSICOLÓGICA.		
OBJETIVO			
Brindar atención psicológica a todas las personas que lo soliciten, con la finalidad principal de favorecer el desarrollo personal del individuo, mantener una buena salud mental y cohesionarlo de manera simultánea 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 Sistema DIF 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.	

DIAGRAMA DE FLUJO

ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Ciudadano

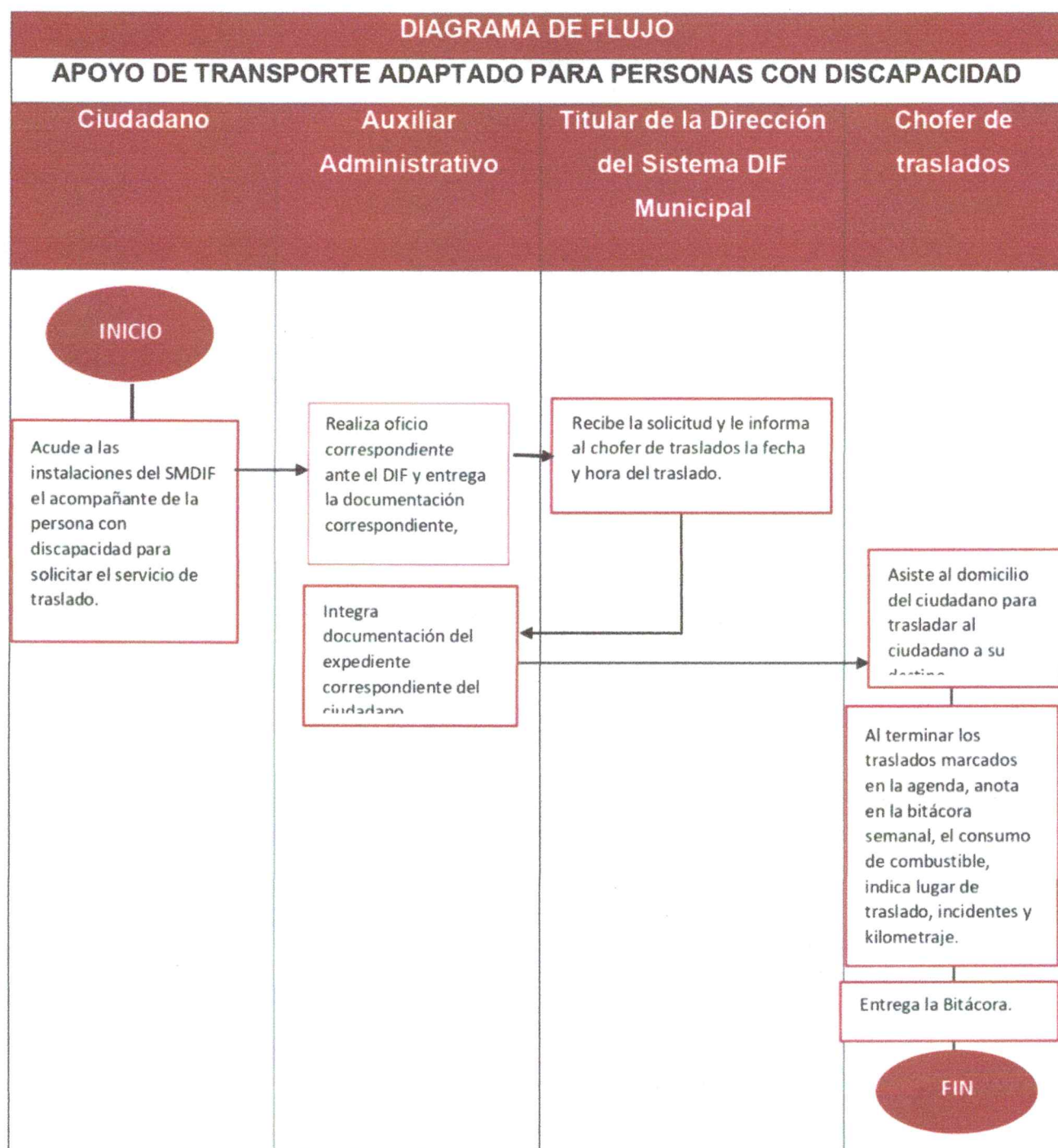
Titular de la Dirección Psicológica
del Sistema DIF
Municipal



DEPARTAMENTO	SISTEMA DIF MUNICIPAL	NO	04
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 Sistema DIF, 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.	

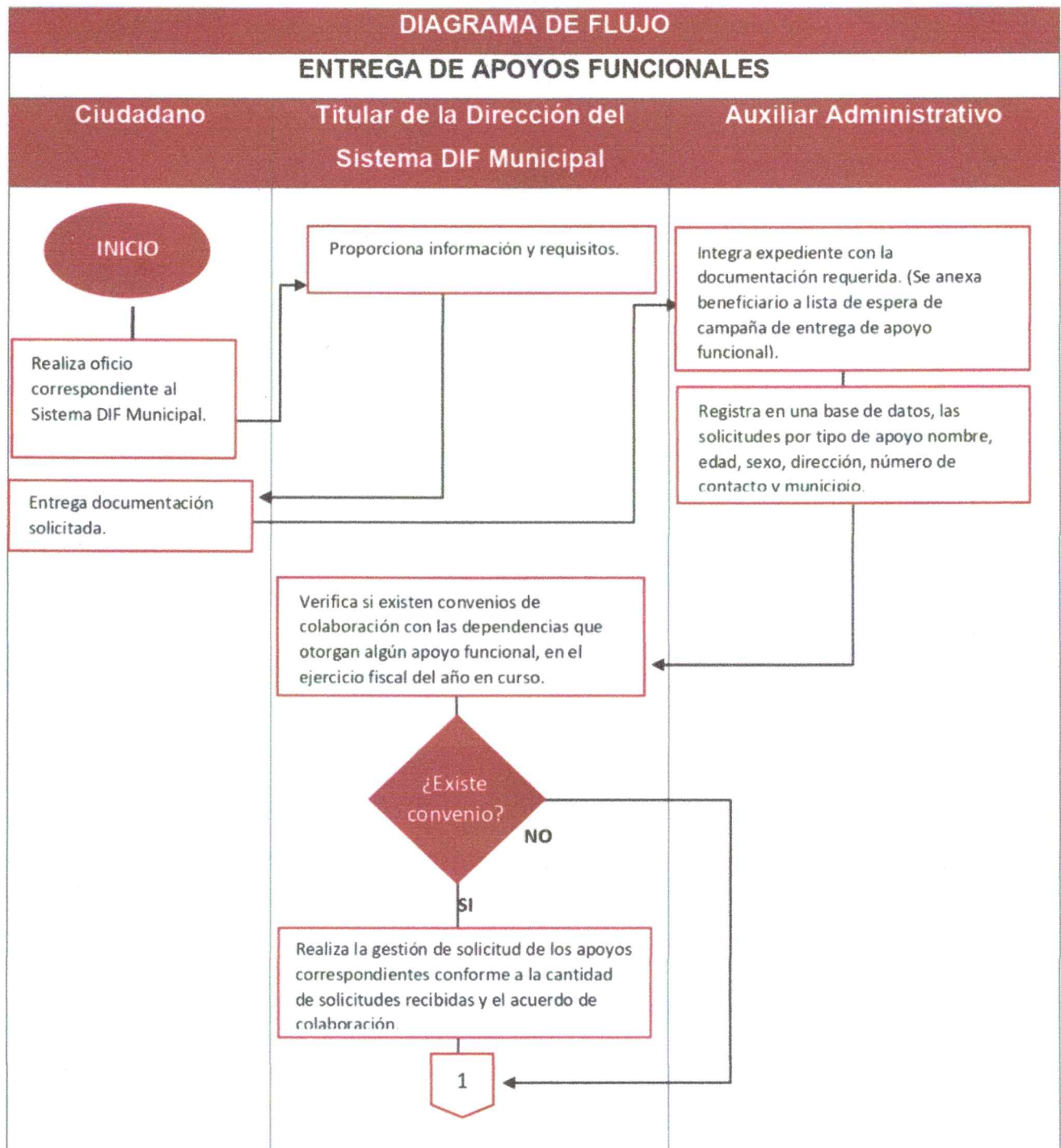


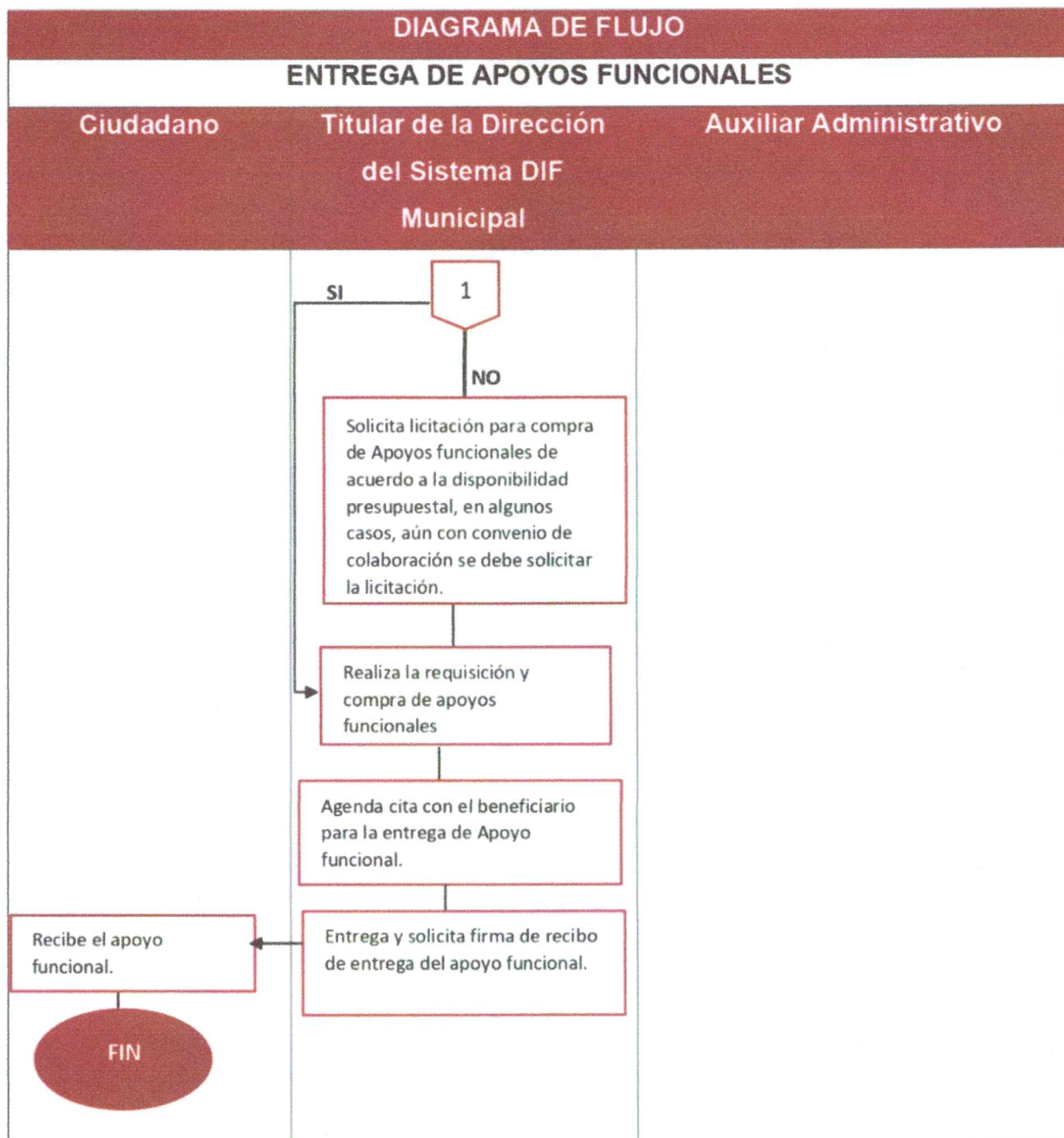
Chofer de traslado	7	Entrega la Bitácora.
--------------------	---	----------------------



DEPARTAMENTO	SISTEMA DIF MUNICIPAL	NO	05
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)	

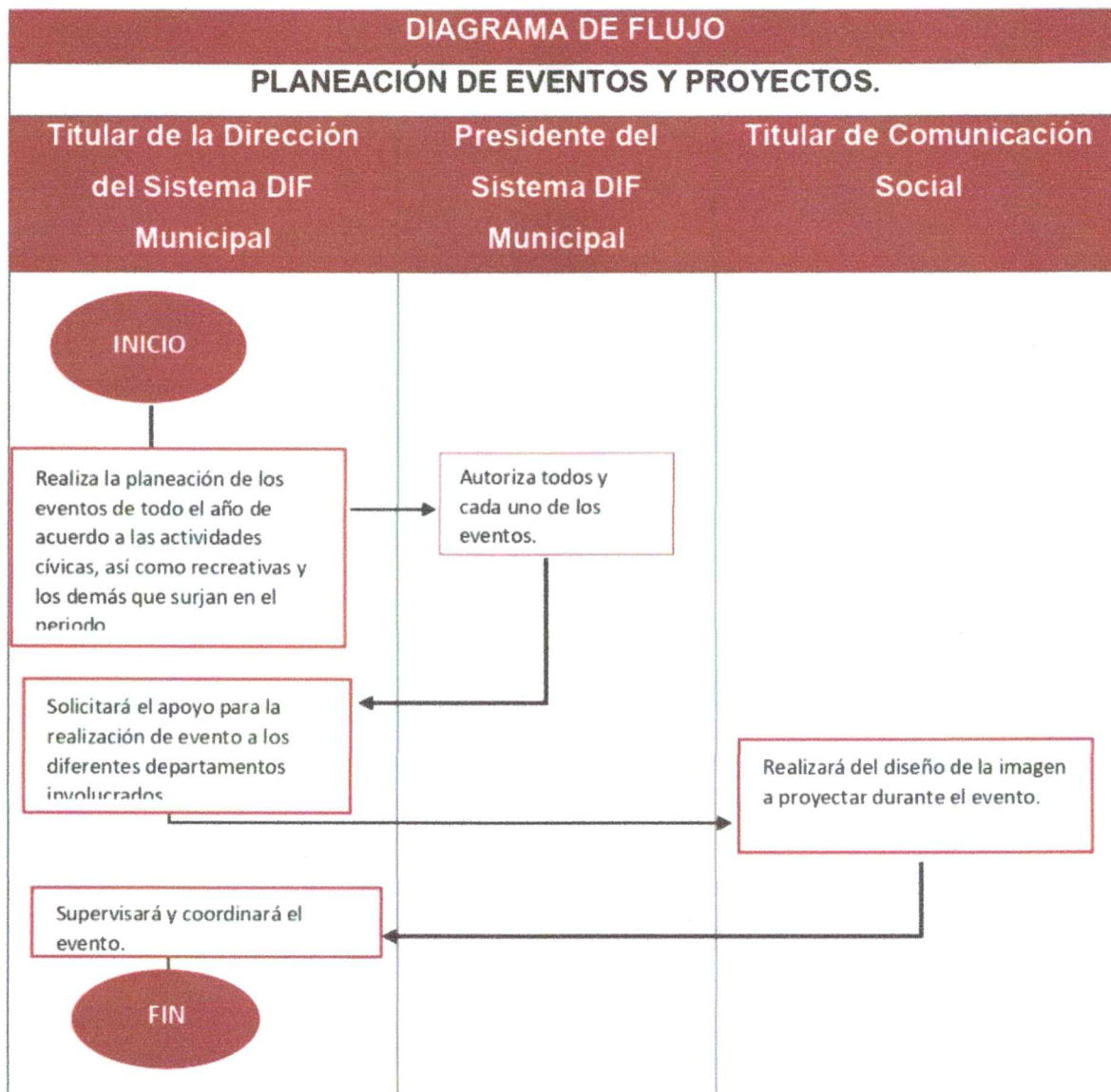
Auxiliar Administrativo	4	Registra en una base de datos, las solicitudes por tipo de apoyo nombre, edad, sexo, dirección, número de contacto y municipio.
Titular de la Dirección del Sistema DIF Municipal	5	Verifica si existen convenios de colaboración con las dependencias que otorgan algún apoyo funcional, 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.





DEPARTAMENTO	SISTEMA DIF MUNICIPAL	NO	06
PROCEDIMIENTO	PLANEACIÓN DE EVENTOS Y PROYECTOS.		
OBJETIVO			
Crear la logística atendiendo los protocolos de actividades, cívicas, recreativas o de servicios que las áreas que integran el SMDIF hagan en el cumplimiento de su función.			
ALCANCE			
Municipio del H. Ayuntamiento de Tlalnahuayocan.			
POLÍTICAS			
1. La Directora del Sistema DIF, realizará la planeación de los eventos de todo el año de acuerdo a las actividades cívicas, recreativas y las demás que surjan en el periodo.			
2. El Presidente del Sistema DIF autorizará todos y cada uno de los eventos.			
3. Se solicitará el apoyo para la realización de evento a las diferentes áreas involucradas.			
RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES	
Titular de la Dirección del Sistema DIF Municipal.	1	Realiza la planeación de los eventos de todo el año de acuerdo a las actividades cívicas, así como recreativas y los demás que surjan en el periodo.	
Presidente del Sistema DIF Municipal	2	Autoriza todos y cada uno de los eventos.	
Titular de la Dirección del Sistema DIF Municipal	3	Solicitará el apoyo para la realización de evento a los diferentes departamentos involucrados.	
Titular de Comunicación Social	4	Realizará del diseño de la imagen a proyectar durante el evento.	
Titular de la Dirección del Sistema DIF Municipal	5	Supervisará y coordinará el evento.	





DEPARTAMENTO	SISTEMA DIF MUNICIPAL	NO	07
PROCEDIMIENTO	ASISTENCIA JURÍDICO FAMILIAR.		
OBJETIVO			
Asesorar jurídicamente a la población en temas de carácter familiar para garantizar la preservación de los derechos de las familias.			
ALCANCE			
Aplica a la ciudadanía en general perteneciente al Municipio de Tlalnahuayocan.			
POLÍTICAS			
1.- Los servicios asistenciales y de asesoría jurídica que presta son gratuitos.			
2.- Conocerá y atenderá los asuntos relacionados con el fenómeno del maltrato del que son objeto los niños, las niñas, mujeres, adultos mayores y personas con discapacidad, mediante la prestación de servicios especializados que de manera integral y gratuita brinda el personal.			
3.- Realizará, en caso necesario, las denuncias correspondientes ante el ministerio público al verificar algún reporte de maltrato, ataque sexual, lenocinio u otro delito, que se considere grave y que atente contra la integridad física de la persona.			
4.- Deberá en todo momento proponer a las partes involucradas en el fenómeno de maltrato mediar los intereses para restablecer la unidad e integración familiar, y en su caso, el apoyo psicológico, médico y de trabajo social, según corresponda.			
5.- Elaborará el reporte relativo a cada caso de maltrato en los formatos establecidos para estos efectos, así como brindar las asesorías a las solicitantes, mismas que se contendrán en su respectivo formato, y que integrarán los expedientes de maltrato junto con los informes de trabajo social.			
6.- Difundirá los derechos fundamentales de las víctimas de maltrato, así como los programas preventivos y de atención relacionados con este fenómeno.			
7.- Canalizará a las personas solicitantes hacia las instituciones correspondientes de acuerdo al caso planteado y que no sea competencia del departamento			
8.- Mediante las áreas especializadas, dará un seguimiento minucioso de los casos que se presenten en él, hasta su total conclusión.			

9.- Se rendirán un informe mensual de las actividades realizadas de acuerdo al programa de trabajo.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Denunciante y/o Víctima	1	Se tiene conocimiento de la existencia de una persona maltratada, a través del reporte telefónico, personal o por oficio.
Procurador del Sistema DIF Municipal	2	En caso de que el reporte sea personal, Indica al solicitante se registre en el libro de control de orientación y asesoría.
Procurador del Sistema DIF Municipal	3	Se le brinda la asesoría y orientación jurídica canalizando previo consentimiento del agredido a valoración, psicológica, según sea el caso.
Psicóloga.	4	Realiza valoración.
Procurador del Sistema DIF Municipal	5	Realiza la visita correspondiente al agresor, para entregar Invitación y hacer el estudio socioeconómico y/o de ambiente.
Procurador del Sistema DIF Municipal	6	Ubica el domicilio indicado en el reporte, se identifica con la persona que atiende su llamada y solicita hablar con la persona reportada como agresora, explicando el motivo de su visita, observa el entorno donde habitan y se entrevista con el presunto agresor, elabora el citatorio con copia y deja original para que los involucrados acudan con el abogado, y tratándose de menores maltratados que los presente el día indicado. Elabora el informe de la visita y lo anexa al reporte inicial al igual que copia del citatorio.
Procurador del Sistema DIF Municipal	7	En caso que no asista el citado. Realiza nueva visita domiciliaria hasta en dos ocasiones más, entregando citatorios y elaborando un informe de cada una, mismo que se anexa al reporte.
Citado	8	Acude en atención a la invitación.

Procurador del Sistema DIF Municipal	9	Le indica el motivo de la cita y le hace saber los hechos asentados por el reportante y solicita la información requerida en el formato de ficha de comparecencia y los hechos que tenga que manifestar el citado. Asienta los hechos narrados por el citado y se le brinda la asesoría y orientación jurídica.
Procurador del Sistema DIF Municipal	10	¿Se llega a un acuerdo en la cita conciliatoria?
Procurador del Sistema DIF Municipal	11	Si: Se asientan los compromisos en el formato de asesoría, o en su caso, se elabora una constancia que contenga los derechos y obligaciones de cada compareciente; tratándose de menores maltratados los derechos y obligaciones para con éstos.
Procurador del Sistema DIF Municipal	12	No: Asesora a la víctima de maltrato, según el caso, orientándole sobre la realización de los trámites canalizándole ante la autoridad competente.
Procurador del Sistema DIF Municipal	13	Se le continúa brindando la orientación jurídica y en su caso el ofrecimiento de los servicios asistenciales que preste el Sistema, hasta la total conclusión de sus terapias individuales o grupales.
Procurador del Sistema DIF Municipal	14	Concluido el caso, se archiva el Reporte.



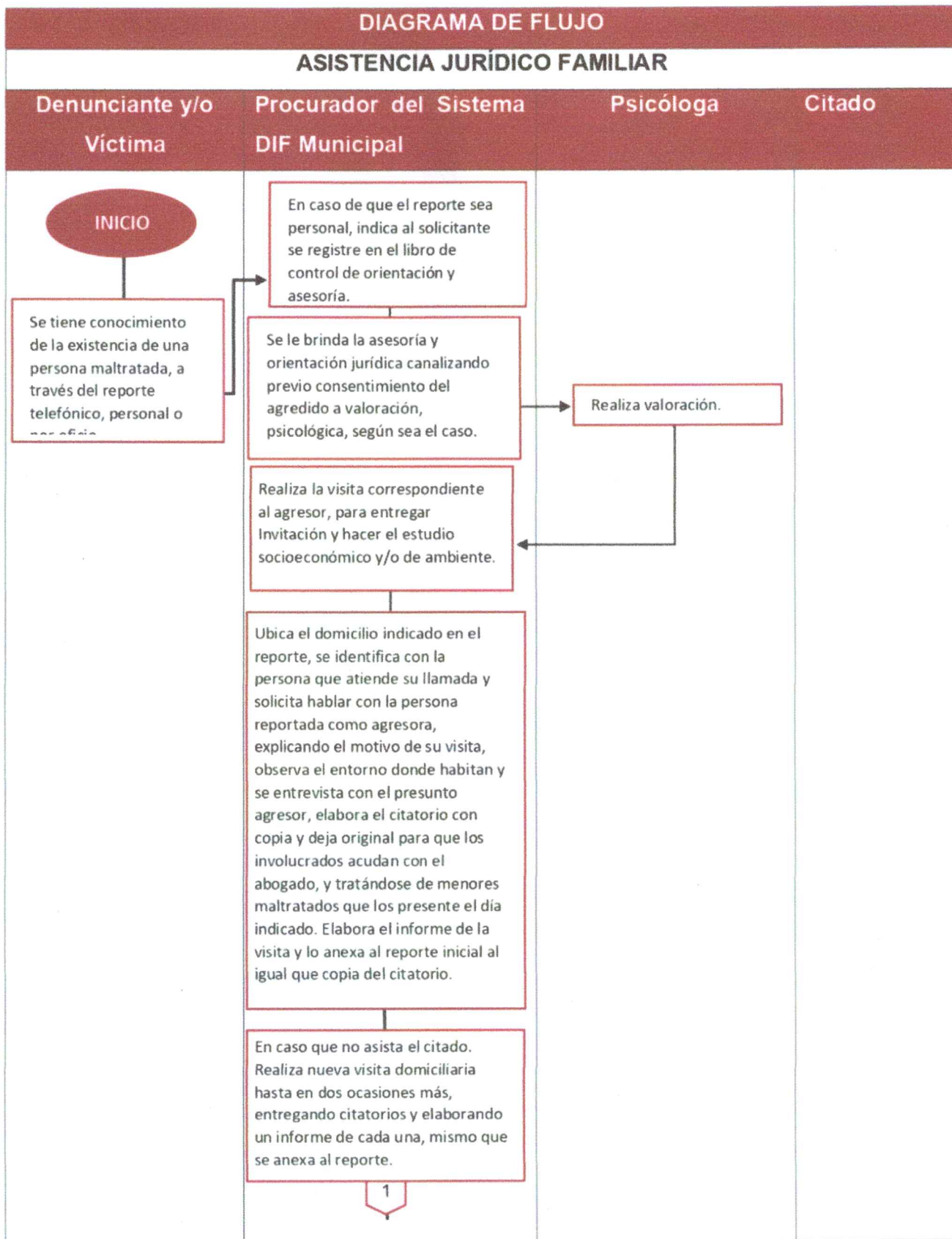
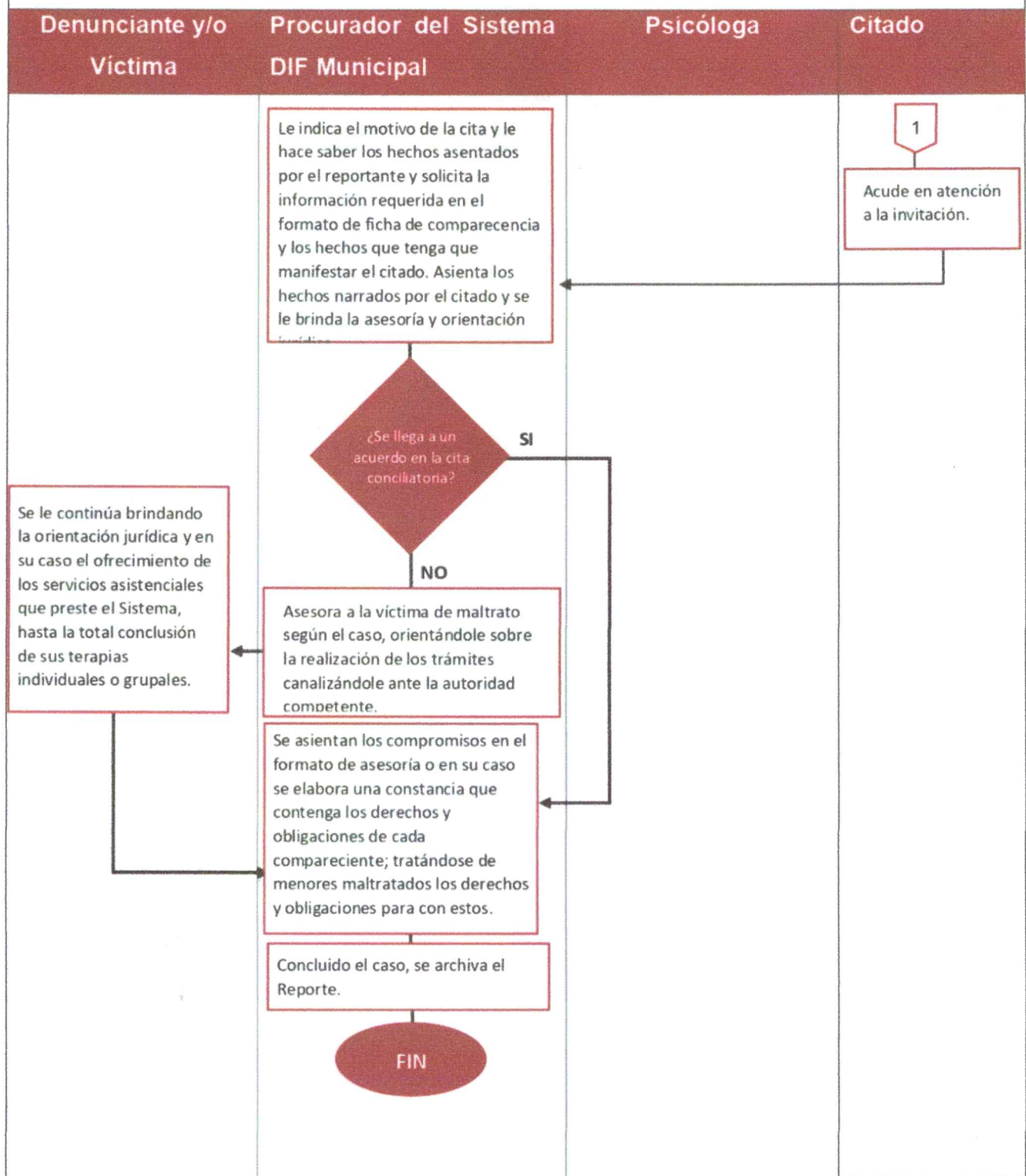


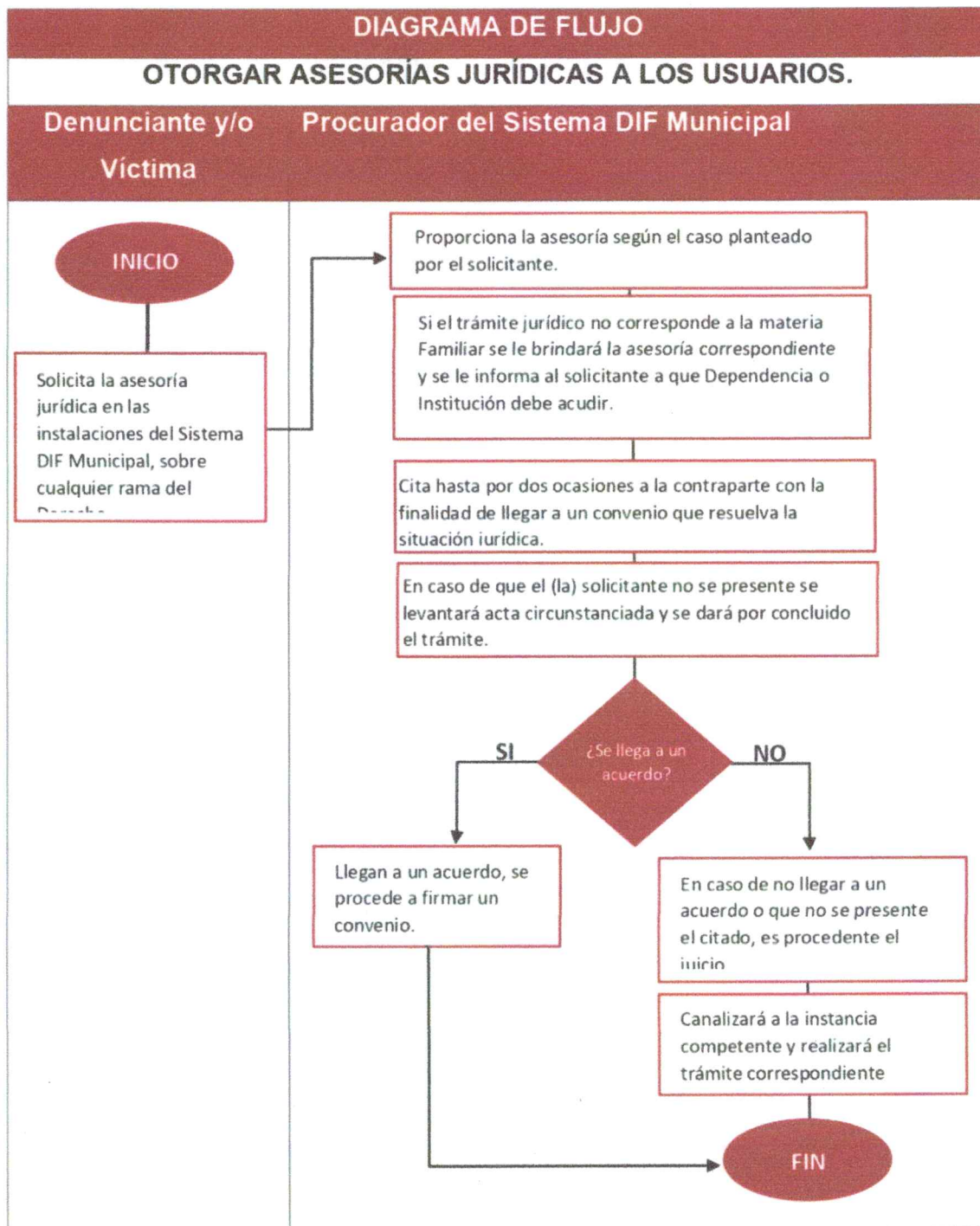
DIAGRAMA DE FLUJO

ASISTENCIA JURÍDICO FAMILIAR

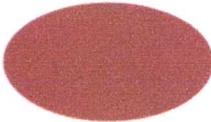
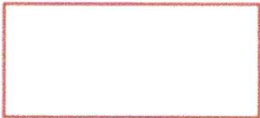
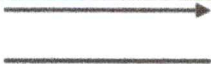
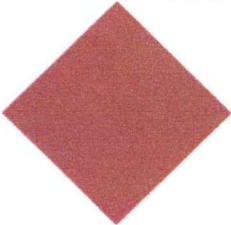
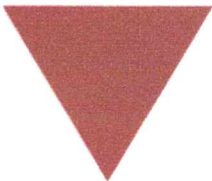


DEPARTAMENTO	SISTEMA DIF MUNICIPAL	NO	08
PROCEDIMIENTO	OTORGAR ASESORÍAS JURÍDICAS A LOS USUARIOS.		
OBJETIVO			
Brindar el apoyo Jurídico a los usuarios que requieran una asesoría legal en cualquier rama del Derecho.			
ALCANCE			
Aplica a la ciudadanía en general perteneciente al Municipio de Tlalnahuayocan.			
POLÍTICAS			
• El Titular proporcionará las asesorías jurídicas a la población que la solicite. • Deberá formar un expediente de todas las asesorías que se brinden e informar de los casos más relevante a la Titular de la Dirección del DIF Municipal.			
RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES	
Solicitante	1	Solicita la asesoría jurídica en las instalaciones del Sistema DIF Municipal, sobre cualquier rama del Derecho.	
Procurador del Sistema DIF Municipal	2	Proporciona la asesoría según el caso planteado por el solicitante.	
Procurador del Sistema DIF Municipal	3	Si el trámite jurídico no corresponde a la materia Familiar se le brindara la asesoría correspondiente y se le informa al solicitante a que Dependencia o Institución debe acudir, en caso contrario	
Procurador del Sistema DIF Municipal	4	Cita hasta por dos ocasiones a la contraparte con la finalidad de llegar a un convenio que resuelva la situación jurídica.	
Procurador del Sistema DIF Municipal	5	En caso de que el (la) solicitante no se presente se levantará acta circunstanciada y se dará por concluido el trámite.	

Procurador del Sistema DIF Municipal	6	Si ambas partes: Llegan a un acuerdo, se procede a firmar un convenio. En caso de no llegar a un acuerdo o que no se presente el citado, es procedente el juicio.
Procurador del Sistema DIF Municipal	7	Canalizará a la instancia competente y realizará el trámite correspondiente



Simbología General

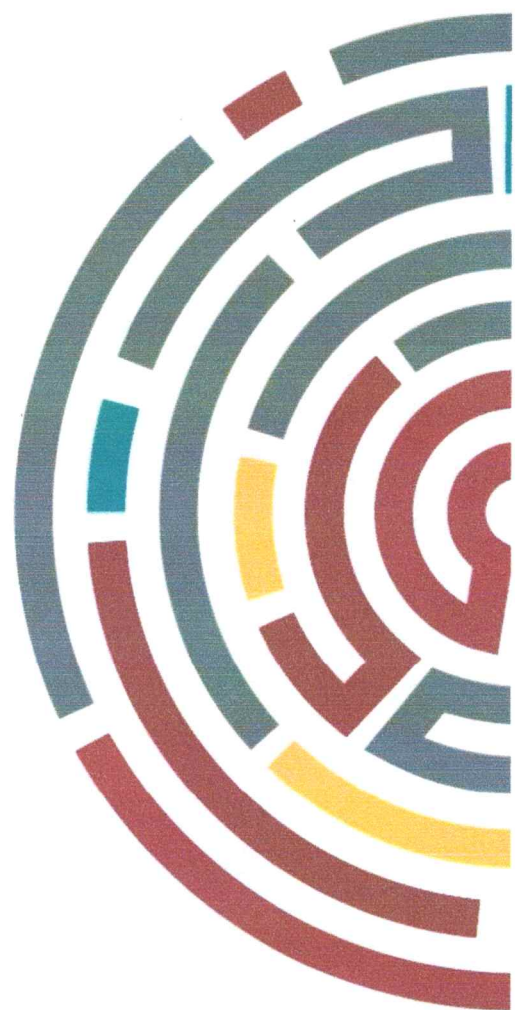
SÍMBOLO	NOMBRE	SIGNIFICADO
	Inicio o término	Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar; además se utiliza para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad	Se utiliza para describir las actividades que desempeñan las personas involucradas 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 continúa el diagrama de flujo.

Directorio

NOMBRE	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO.
PRESIDENCIA DEL SISTEMA DIF MUNICIPAL	2288347161 EXT. 105	presidenciadif@tlalnelhuayocan.gob. mx
DIRECCIÓN DEL SISTEMA DIF MUNICIPAL	2288347161 EXT. 106	direcciondif@tlalnelhuayocan.gob.mx
PROCURADURÍA DEL SISTEMA DIF MUNICIPAL	2288347161 EXT. 119	procuraduriadif@tlalnelhuayocan.gob. .mx

Aprobación del Manual

Este Manual de Procedimientos actualizado es presentado, revisado, discutido y aprobado por el H. Cabildo, el día 19 del mes de junio de 2025 y queda asentado en el acta extraordinaria de cabildo No. 315 de misma fecha.



Glosario

Actividad: Capacidad de obrar o de producir un efecto.

Alcance: Es el campo de acción sobre el cual tendrá injerencia un procedimiento, definiendo los límites dentro de los cuales se aplicarán las políticas y la descripción de actividades.

Áreas: Aquellas que integran la Administración Pública del Honorable Ayuntamiento del Tlalnahuayocan.

Asistencia Social: Conjunto de acciones tendientes a modificar y mejorar las circunstancias de carácter social que ayuden a impulsar el desarrollo integral del individuo, así como la protección física, mental y social de personas en estado de necesidad, desprotección o desventaja física, y mental, hasta lograr su incorporación a una vida plena y productiva.

Diagrama de flujo: Representación gráfica de la secuencia de actividades de un procedimiento.

DIF: Desarrollo Integral de la Familia

Manual de Procedimientos: Documento que contiene información sobre procedimientos de aplicación general en toda la Administración Municipal o que implican actividades que efectúan dos o más áreas municipales.

Marco legal: Es el fundamento jurídico que en términos generales respalda el contenido del manual tanto en lo referente a los procedimientos, así como a las atribuciones del área responsable de su aplicación. Pueden ser leyes, códigos, decretos, reglamentos, acuerdos u otros ordenamientos vigentes.

Objetivo: Fin hacia el cual se dirigen las acciones o las operaciones de la actividad.

Responsable: Persona que tiene a su cargo ejecutar o llevar a cabo una actividad específica.

Vulnerabilidad: Estado social de ciertos individuos, grupos, comunidades, regiones o sectores que no guarda relación lineal, ni depende de las capas sociales a las que corresponden. La característica básica de esta forma de vida es estar desprotegido en lo económico, político, jurídico y social.