

Manual de Procedimientos

DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA MUNICIPAL DIF Y
STAFF

NOVIEMBRE 2017



***Ciudad
de Progreso***

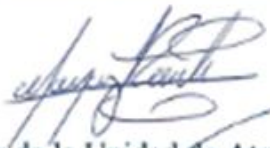


Ciudad de Progreso

Manual de Procedimientos DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA MUNICIPAL DIF Y STAFF

Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A

AUTORIZACIONES

Juan Román Espinosa Moyado  Director General	Laura Carolina Márquez Pineda  Titular de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social	Karen Vanessa Pérez Mendoza  Jefa de Departamento de Corresponsabilidad Social y Vinculación
Megan Iliana Díaz Méndez  Jefa de Departamento de Comunicación Social	Christopher Hornedo Lagunes  Jefe de Departamento de Imagen y Logística Institucional	Myrna del Carmen Ignacio Reyes  Jefa de Departamento de Planeación Seguimiento y Calidad
Leticia Lorenzo Zamudio  Contralora Municipal		

Actualizado el veinticuatro de noviembre de dos mil diecisiete con fundamento en los artículos 169 fracciones VII y IX de la Ley Orgánica Municipal; 20 fracción II, 34 fracción XVIII y 35 fracción XIII del Reglamento Interior del Sistema Municipal DIF y 12 fracción VI del Reglamento Interior de la Contraloría Municipal del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.



	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02

	Índice	Página
I	Introducción	5
II	Presentación de Procedimientos	6
III	Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social	
	Procedimiento para la recepción y seguimiento de solicitudes recibidas mediante oficio o escrito de petición	8
	Formatos	13
	Procedimiento para brindar atención personal a los usuarios/as para su canalización a los servicios del Sistema Municipal DIF	14
	Procedimiento para la aplicación de descuentos a personas en estado de vulnerabilidad social que requieran de servicios asistenciales del Sistema Municipal DIF mediante el área de Trabajo Social	19
	Formatos	25
	Procedimiento para la realización de visitas domiciliarias por personal del área de Trabajo Social a personas que soliciten servicios o apoyos asistenciales.	27
	Formatos	32
	Procedimiento para otorgar apoyos referentes a ayudas funcionales a personas con discapacidad del Municipio de Puebla	38
	Formatos	43
	Procedimientos para otorgar apoyos relacionados con gastos médicos hospitalarios entre otros, a personas en estado de vulnerabilidad social del Municipio de Puebla	48
	Formatos	57
IV	Departamento de Corresponsabilidad Social y Vinculación	
	Procedimiento para el desarrollo de diseño de campañas y estrategias de corresponsabilidad social y vinculación del Sistema Municipal DIF	63
	Procedimiento para el apoyo a Instituciones, Organizaciones y Asociaciones de la Sociedad Civil	67
V	Departamento de Comunicación Social	
	Procedimiento para la elaboración diaria de la Síntesis Informativa del Sistema Municipal DIF	73
	Procedimiento para la programación de entrevistas a Titulares de las Unidades Administrativas del Sistema Municipal DIF	78
	Procedimiento para la participación de los Titulares de las Unidades Administrativas del Sistema Municipal DIF en espacios radiofónicos establecidos.	82
	Procedimiento para la elaboración de comunicado de prensa o pie de foto.	85

		Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff		Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A	
				Fecha de elaboración: 08/09/2016	
				Fecha de actualización: 24/11/2017	
				Núm. de Revisión: 02	
	Procedimiento para la cobertura de eventos especiales			90	
	Procedimiento para el manejo de redes sociales			95	
	Procedimiento para la elaboración de Discurso de la Presidenta del Patronato y/o Director/a General del Sistema Municipal DIF			98	
VI	Departamento de Imagen y Logística Institucional				
	Procedimiento para el diseño, producción y adecuación de material publicitario e informativo del Sistema Municipal DIF			101	
	Procedimiento para la logística de actos, eventos, actividades y realización del acto protocolario del Sistema Municipal DIF			106	
VII	Departamento de Planeación Seguimiento y Calidad				
	Procedimiento para la elaboración del reporte mensual de la Noticia Administrativa, Estadística, y captura de avances de los Programas Presupuestarios			111	
	Formato			120	
	Revisión Administrativa de Medios de Verificación			121	
	Formato			127	
	Procedimiento para la revisión de los buzones de quejas y sugerencias relativos a los trámites y servicios del Sistema Municipal DIF			128	
	Formato			137	
VIII	Glosario de términos			138	

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02

I. INTRODUCCIÓN

El Sistema Municipal DIF, es un Organismo Público Descentralizado, constituido debidamente en el Municipio de Puebla el día 9 de marzo de 1993 con la finalidad de planear, generar y direccionar estrategias dedicada a promover valores y acciones que encaucen al fortalecimiento familiar, como medio para consolidar una mejor sociedad.

El presente Manual de Procedimientos pretende detallar las actividades generales de cada una de las áreas mostrando, a través de diagramas de flujos, la secuencia de procesos de forma esquematizada y aquellos puestos que se están involucrados, garantizando así el óptimo desarrollo de estas actividades, de su desarrollo y ejecución. De la misma forma, cuenta con el fundamento legal correspondiente, mismo que sustenta cada una de las actividades que realiza el Sistema Municipal DIF.

Por lo anterior, se pretende que el mismo, tenga una utilidad que permita conocer el funcionamiento interno de la Dirección describiendo en forma detallada las actividades de cada proceso, área o Unidad Administrativa que las ejecuta requerimientos y los puestos responsables de las mismas auxiliando en la inducción del puesto y facilitando la capacitación del personal

El Manual se usara como una herramienta que facilite el proceso de inducción y capacitación del personal de nuevo ingreso e incentive la polifuncionalidad al interior de cada Área.

El valor de este Manual, como herramienta de trabajo, radica en la información contenida en él, por lo tanto el mantenerlo actualizado permite que cumpla con su objetivo, atendiendo dicha actualización a:

- La Estructura Orgánica registrada por la Contraloría Municipal;
- El Reglamento Interior del Sistema Municipal DIF; y
- Métodos de trabajo de las Unidades Administrativas.

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.

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02

II. PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA Y GESTIÓN SOCIAL

1. Procedimiento de recepción y seguimiento de solicitudes recibidas mediante oficio o escrito de petición.
2. Procedimiento para brindar atención personal a los usuarios/as para su canalización a los servicios del Sistema Municipal DIF.
3. Procedimiento para la aplicación de descuentos a personas en estado de vulnerabilidad social que requieran de servicios asistenciales del Sistema Municipal DIF mediante el área de Trabajo Social.
4. Procedimiento para la realización de visitas domiciliarias por personal del área de Trabajo Social a personas que soliciten servicios o apoyos asistenciales.
5. Procedimiento para otorgar apoyos referentes a ayudas funcionales a personas con discapacidad del Municipio de Puebla.
6. Procedimientos para otorgar apoyos relacionados con gastos médicos hospitalarios entre otros, a personas en estado de vulnerabilidad social del municipio de Puebla.

DEPARTAMENTO DE CORRESPONSABILIDAD SOCIAL Y VINCULACIÓN

7. Procedimiento para el desarrollo de diseño de campañas y estrategias de corresponsabilidad social y vinculación del Sistema Municipal DIF.
8. Procedimiento para el apoyo a Instituciones, Organizaciones y Asociaciones de la Sociedad Civil.

DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL

9. Procedimiento para la elaboración diaria de la Síntesis Informativa del Sistema Municipal DIF.
10. Procedimiento para la programación de entrevistas a Titulares de las Unidades Administrativas del Sistema Municipal DIF.
11. Procedimiento para la participación de los Titulares de las Unidades Administrativas del Sistema Municipal DIF en espacios radiofónicos establecidos.
12. Procedimiento para la elaboración de comunicado de prensa o pie de foto.
13. Procedimiento para la cobertura de eventos especiales.

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02

14. Procedimiento para el manejo de redes sociales.

15. Procedimiento para la elaboración de discurso de la Presidenta del Patronato y/o Director/a General del Sistema Municipal DIF.

DEPARTAMENTO DE IMAGEN Y LOGÍSTICA INSTITUCIONAL

16. Procedimiento para el diseño, producción y adecuación de material publicitario e informativo del Sistema Municipal DIF.

17. Procedimiento para la logística de actos, eventos, actividades y realización del acto protocolario del Sistema Municipal DIF.

DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN SEGUIMIENTO Y CALIDAD

18. Procedimiento para la elaboración del reporte mensual de la Noticia Administrativa, Estadística, y captura de avances de los Programas Presupuestarios.

19. Revisión Administrativa de Medios de Verificación.

20. Procedimiento para la revisión de los buzones de quejas y sugerencias relativos a los trámites y servicios del Sistema Municipal DIF

21. Procedimiento para la elaboración de “Fichas de Trámites y Servicios” (FTyS) del Sistema Municipal DIF.

22. Procedimiento para la clasificación e integración de la información del Portal de Datos Abiertos.

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02

III. UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA Y GESTIÓN SOCIAL.

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento de recepción y seguimiento de solicitudes recibidas mediante oficio o escrito de petición.
Objetivo:	Orientar y brindar información de manera precisa de cada una de las Unidades Administrativas que integran el Sistema Municipal DIF según corresponda, brindando un servicio eficiente y de calidad, así como facilitar la gestión de solicitudes a través de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social.
Fundamento Legal:	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 8. Ley General de Responsabilidades Administrativas. Artículos 2, 7 y 25 fracción I. Ley Orgánica Municipal. Capítulo XII, Sección III, Artículos 126 y 127. Reglamento Interior del Sistema Municipal DIF, Artículo 32 fracción VI. Plan de Desarrollo Municipal 2014-2018.
Políticas de Operación:	Toda persona que solicite cualquiera de los servicios que proporciona el Sistema Municipal DIF por primera vez, deberá recibir información clara y precisa sobre todos los servicios que se ofrecen. Toda documentación recibida de manera física (memorándum/oficio/petición ciudadana), deberá recibir su acuse indicando la fecha y hora de recepción. Todas las solicitudes que se reciban vía memorándum/oficio de las demás áreas administrativas o escrito de petición de los solicitantes, serán registradas en una base de datos que capture fecha de la petición, quien la signa, el asunto y a que Analista fue canalizada dicha petición. Todas las peticiones deberán tener un control o número de correspondencia y deberán ser atendidas mediante la donación, oficio de respuesta al ciudadano o en su defecto, el formato de cierre de peticiones FORM.789-A/SMDIF/0615, en aquellos casos que el peticionario no haya sido localizado para dar seguimiento a su petición. Aquellas peticiones de ciudadanos que hayan llegado mediante oficio de alguna Dependencia o memorándum a esta Unidad para algún tipo de apoyo y aún estén incompletas para su atención, deberán tener el seguimiento directamente con el ciudadano si es que se tienen su datos (Vía telefónica si es que se cuenta con el número o vía oficio si es que se cuenta con el domicilio) o en su defecto, con el mandatario que haya signado, enviado y solicitado la atención a las peticiones del oficio o memorándum en comento. Es política de esta Unidad, llamar por lo menos 3 veces a los interesados, antes de dar por cerrada la petición mediante FORM.789-A/SMDIF/0615. De igual forma, se deberá respaldar cada Analista con oficio dirigido al ciudadano con copia de conocimiento al mandatario que las envía y signado por el Jefe/a de

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02
	esta Unidad (en aquellas peticiones que se hayan recibido mediante oficio o memorándum y estén incompletas), en caso de haber contactado previamente vía telefónica al interesado, y este mismo no se haya presentado en un plazo no mayor a 10 días hábiles en la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social. El contenido del oficio dirigido al Ciudadano, deberá ser en atención al seguimiento de su petición. Si el interesado sigue sin presentarse en esta Unidad a los siguientes 10 días hábiles posteriores a la recepción del oficio, la petición podrá cerrarse mediante FORM.789- A/SMDIF/0615 el cual será notificado mediante estrados mediante el FORM.1641/SMDIF/1016 que se fijarán en la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social, sin menoscabo del derecho de petición del ciudadano el cual podrá ejercer nuevamente en cualquier momento que así lo requiera y que cumpla con los requerimientos establecidos. Se deberá informar mediante oficio o memorándum, la atención final de aquellas solicitudes que ya hayan tenido respuesta favorable o en su defecto, negativa, siempre que vengan de otras Dependencias. Lo anterior, para efectos de contraloría municipal. La información proporcionada por los ciudadanos será manejada de forma confidencial con base a la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Puebla y demás disposiciones legales aplicables y no se podrá hacer uso indebido de ésta. Todos los documentos, ya sea oficio o memorándum, deben de tener además de copia de conocimiento a los interesados, copia de conocimiento a Presidencia, a Dirección General de este Sistema.	
Tiempo Promedio de Gestión:	20 minutos.	

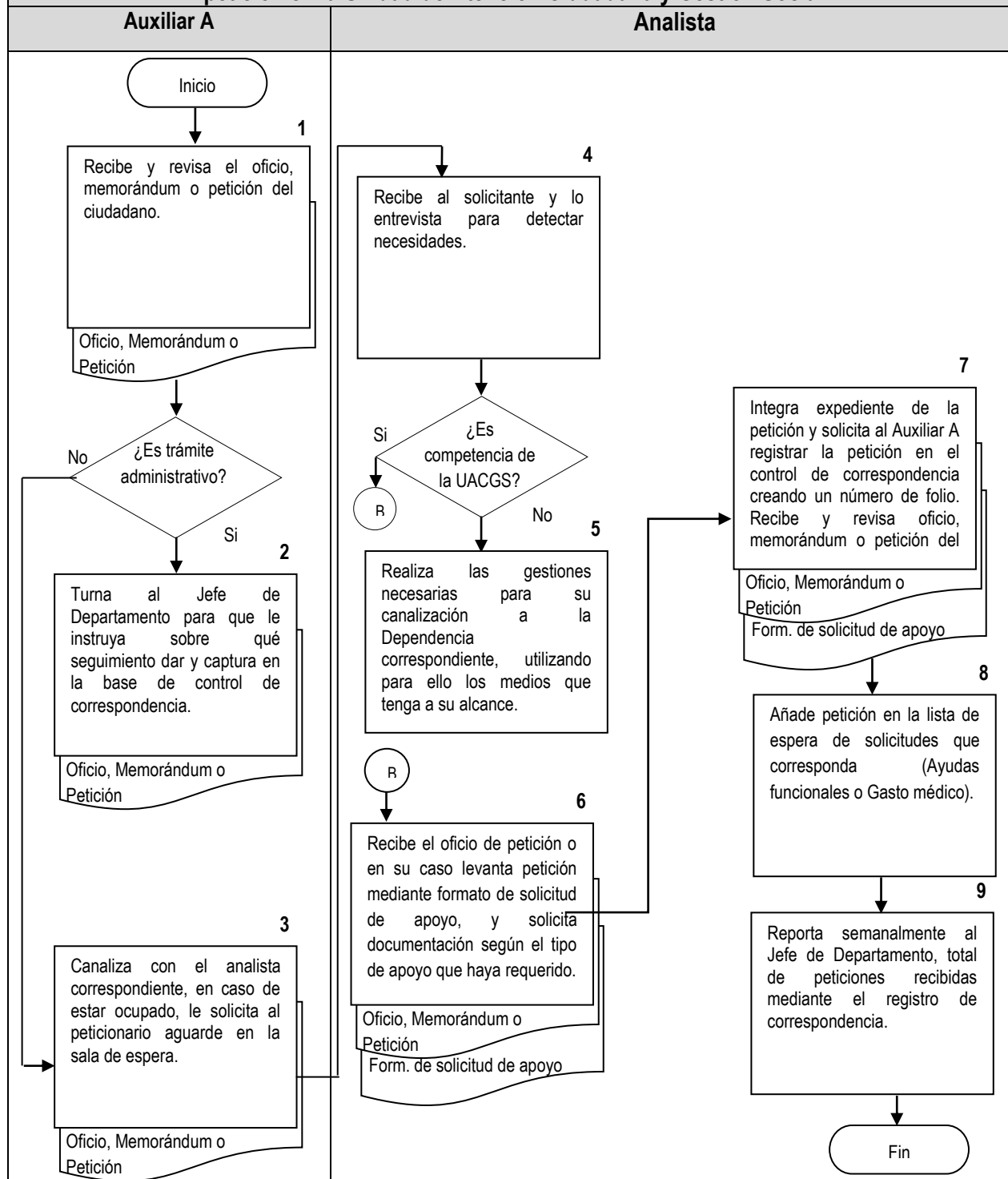
	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02

Descripción del Procedimiento: Para la recepción y seguimiento de solicitudes recibidas mediante oficio o escrito de petición.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Auxiliar A	1	Recibe y revisa el oficio, memorándum o petición del ciudadano. • Si no es trámite administrativo continua en la actividad Núm. 3, • En caso contrario:	Oficio/ Memorándum/ petición	Original y copia
	2	Consulta con el Titular de la UACGS para que le instruya sobre qué seguimiento dar para captura en la base de control de correspondencia.	Oficio/ Memorándum/ petición	Original
	3	Canaliza con el Analista correspondiente.	Oficio/ Memorándum/ petición	Original
Analista	4	Recibe al solicitante y lo entrevista para detectar necesidades. • Si es competencia de la UACGS continua en la actividad Núm. 6. • En caso contrario:		
	5	Realiza las gestiones necesarias para su canalización a la Dependencia correspondiente, utilizando para ello los medios que tenga a su alcance.		
	6	Recibe el oficio, memorándum o petición en su caso levanta petición mediante formato de solicitud de apoyo, y solicita documentación según el tipo de apoyo que haya requerido.	Oficio/ Memorándum/ Petición/ Formato de solicitud de apoyo FORM.654-B/ SMDIF/0316	Original

		Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A	
			Fecha de elaboración: 08/09/2016	
			Fecha de actualización: 24/11/2017	
			Núm. de Revisión: 02	
	7	Integra expediente de la petición en su totalidad, acusa de recibido al ciudadano su formato de solicitud u oficio de petición y solicita al Auxiliar A registrar la petición en el control de correspondencia creando un número de folio.	Oficio/ Memorándum/ Petición/ Formato de solicitud de apoyo FORM.654-B/ SMDIF/0316	Original
	8	Añade petición en la lista de espera de solicitudes que corresponda (Ayudas funcionales o Gasto médico).		
	9	Reporta semanalmente al responsable del área sobre el total de peticiones recibidas mediante el registro de correspondencia. Termina Procedimiento		

Diagrama de flujo: Recepción y seguimiento de solicitudes recibidas mediante Oficio o escrito de petición en la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social



	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02



**Ciudad
de Progreso**



*Dirección General
Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social*

Aviso de Protección de Datos Personales
Los datos registrados en el presente formato, están protegidos de acuerdo a la Ley de Protección de Datos Personales
en posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Puebla y demás disposiciones legales aplicables.

SOLICITUD DE APOYO

Cuatro VECES Heroica Puebla de Zaragoza a ____ de ____ 20__.

PRESIDENTA DEL PATRONATO DEL SMDIF

La (el) que suscribe C: _____
con domicilio en: _____
de la Colonia /Junta Auxiliar: _____
de _____ años de edad, sexo: _____ teléfonos: _____
originario (a) de: _____
Se dirige a usted para solicitar su apoyo:

DATOS DEL PACIENTE

Nombre:	_____
Edad: _____ Sexo: _____ Teléfonos: _____	
Domicilio:	_____
Tipo de Apoyo:	_____

Agradezco su apoyo y me permito hacerle llegar un respetuoso saludo.

ATENTAMENTE

Nombre y Firma

FORM.654-B/SMDIF/0316



www.pueblacapital.gob.mx
@PueblaAyto #PueblaAyto

		Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
			Fecha de elaboración: 08/09/2016
			Fecha de actualización: 24/11/2017
			Núm. de Revisión: 02
Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para brindar atención personal a los usuarios/as para su canalización a los servicios del Sistema Municipal DIF.		
Objetivo:	Orientar y brindar información de manera precisa a los usuarios sobre los servicios que se brindan en el Sistema Municipal DIF canalizándolos de forma oportuna a las instalaciones, así como facilitar la gestión de solicitudes		
Fundamento Legal:	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 4. Ley General de Responsabilidades Administrativas. Artículo 2, 7 y 25 Fracción I Ley Orgánica Municipal. Artículo 127. Reglamento Interior del Sistema Municipal DIF, Artículo 32 fracción II y VI. Plan de Desarrollo Municipal 2014-2018.		
Políticas de Operación:	Se informa a los usuarios sobre los servicios proporcionados así como el costo de cada uno de ellos. Para el acceso a las instalaciones el usuario deberá presentar identificación oficial con fotografía (credencial para votar vigente, licencia, etc.), posteriormente se le asigna un gafete indicando el servicio al que acude. Para el caso de que el usuario requiera atención jurídica únicamente presentará identificación oficial e inmediatamente se le regresa y se le entrega gafete correspondiente. Si el usuario ingresa por primera vez, deberá registrar sus datos en un padrón de usuarios, el cual está conformado por los siguientes campos: Nombre y apellidos del usuario Número de integrantes del núcleo familiar Dirección, Colonia y Junta Auxiliar si la tuviera Teléfono Código Postal Edad Sexo Fecha de nacimiento Lugar de nacimiento Estado civil Escolaridad Primer servicio al que acude Ingreso mensual en el hogar Número de integrantes en la familia Integrantes en el hogar que no están en edad productiva Integrantes de tercera edad Integrantes menores de edad		

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02
	Integrantes con discapacidad Integrantes productivamente activos Seguridad alimentaria Tipo de vivienda Casa (propia, rentada, prestada, hipotecada) Paredes (block o ladrillo) Techo (colado o lámina) Piso (Cemento o loseta) Servicios públicos (luz, agua y drenaje) Cantidad de cuartos en la vivienda Apoyo de algún programa de beneficio social Existirán dos tipos de prioridad: “Normal y Urgente” a criterio del analista o auxiliar que atiende, a fin de informar, canalizar y orientar al solicitante. En caso de presentarse personas violentadas o con alguna urgencia médica, se indica a los responsables de las áreas correspondientes para que puedan ser atendidos en un plazo no mayor a 5 minutos. El personal adscrito a la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social, no debe permitir el acceso a los vendedores de alimentos ni de cualquier otro tipo. El acceso a entrevistas personales a representantes médicos será por el área de vigilancia quien les entrega un gafete de visitante. Se debe permitir el acceso a las áreas de atención de acuerdo a los siguientes criterios: Consulta General, Atención Dental, Atención Psicológica y Psiquiátrica, Ginecología, Expedición de Certificado Médico, Nutriología, Enfermería y Laboratorio de Análisis Clínicos, siempre que se tenga conocimiento en la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social de que el servicio está disponible. En el caso de psicología, solo se imparten consultas de primera vez, a partir de las 8 am, hasta agotar cupo. Para la atención de Asesoría Jurídica, Laboratorio de Análisis Clínicos y Trabajo Social se le indicará al usuario la ruta del servicio correspondiente a seguir. Todo el personal del Sistema Municipal DIF debe portar en todo momento la credencial que los acredite. A todo usuario subsecuente, se le anotará en el registro de usuarios, permitiéndole el acceso a las áreas de atención del Sistema Municipal DIF. Se debe orientar a las personas que acudan a la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social, aun cuando requieran servicios para las diferentes Dependencias de Gobierno, a fin de poder ser canalizados. Los usuarios que sean atendidos por violencia y/o urgencia médica, proporcionarán sus datos al personal adscrito a la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social,	

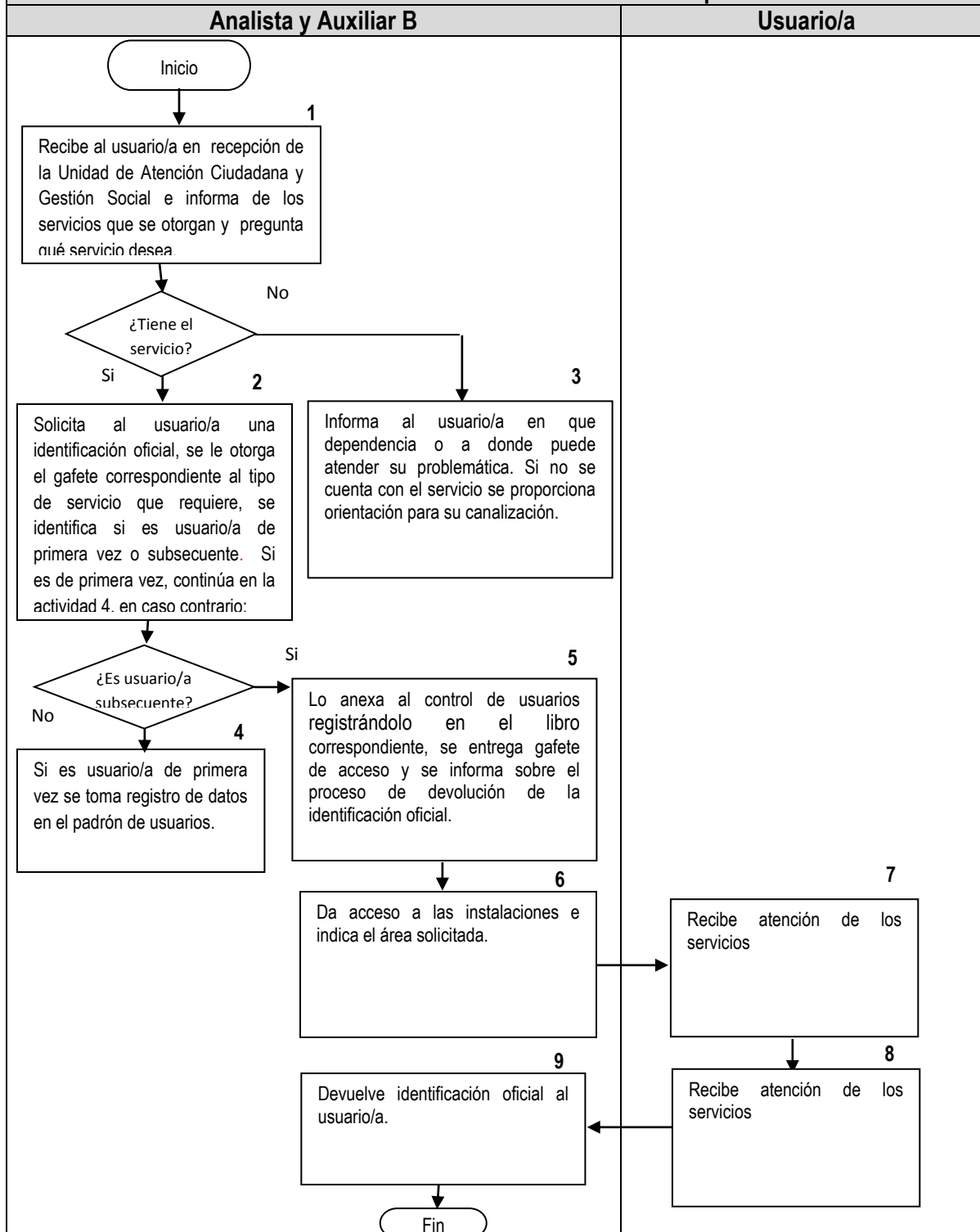
	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02
	una vez recibido el servicio que requieren y sólo si su estado físico y de salud se los permite. El horario de atención en la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. El personal de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social, debe informar a la ciudadanía sobre las diferentes formas en que el SMDIF atiende las quejas y sugerencias que se presenten. El personal de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social, debe informar a la ciudadanía que lo solicite, sobre los servicios que ofrece el Sistema Municipal DIF, para lo cual debe hacer uso de las cédulas de trámites y servicios vigentes de cada departamento. Las áreas y/o departamentos deben informar con dos días de anticipación a la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social a través de un memorando, los eventos ordinarios y extraordinarios, entendiéndose éstos como: foros, pláticas, talleres, etc.; fecha, día y hora en que se llevarán a cabo; a fin de proporcionar una información certera y precisa a la ciudadanía. Las solicitudes que deban ser canalizadas se enviarán al finalizar las labores del día, solicitando tiempo de trámite o respuesta a las Dependencias de Gobierno. La información proporcionada por los ciudadanos será manejada de forma confidencial con base en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Puebla y demás disposiciones legales aplicables y no se podrá hacer uso indebido de ésta. Los usuarios que soliciten más de un servicio que ofrece el Sistema Municipal DIF, deben informarlo en la entrada al momento de registrarse. Se otorgará un descuento sobre el costo de la consulta en el área de psicología y psiquiatría previa aplicación del estudio socioeconómico por el área de Trabajo Social. Para el caso de Adultos Mayores que requieran expedición de Certificado Médico, podrán acceder a un porcentaje de descuento tramitado por el área de Trabajo Social.	
Tiempo Promedio de Gestión:	20 minutos.	

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02

Descripción del Procedimiento: Procedimiento para brindar atención personal a los usuarios/as para su canalización a los servicios del Sistema Municipal DIF.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista y Auxiliar B	1	Recibe al usuario/a en recepción de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social y le pregunta qué servicio desea.		
Analista	2	Si no se cuenta con el servicio se proporciona orientación para su canalización,		
Analista	3	Solicita al usuario/a una identificación oficial, se le otorga el gafete correspondiente al tipo de servicio que requiere. Identifica si el usuario/a es de primera vez o subsecuente, si es subsecuente continua en la actividad 5, en caso contrario:		
	4	Si es usuario de primera vez se Registra en el padrón de usuarios,		
	5	Anota al usuario en el registro de usuarios/as subsecuentes,		
Auxiliar B y Analista	6	Se da acceso a las instalaciones indicándole la ubicación del área que brindará el servicio..		
Usuario/a	7	Recibe atención de los servicios.	Usuario/a	
	8	Devuelve en recepción de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social el gafete de acceso		
Analista	9	Entrega identificación oficial al usuario/a. Termina Procedimiento.		

Diagrama de flujo del Procedimiento para brindar atención personal a los usuarios/as para su canalización a los servicios del Sistema Municipal DIF



		Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
			Fecha de elaboración: 08/09/2016
			Fecha de actualización: 24/11/2017
			Núm. de Revisión: 02
Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la aplicación de descuentos a personas en estado de vulnerabilidad social que requieran de servicios asistenciales del Sistema Municipal DIF mediante el área de Trabajo Social.		
Objetivo:	Extender los servicios asistenciales que ofrece el Sistema Municipal DIF, así como la canalización de las personas que requieran de apoyo de otras Instituciones del Sector Salud u otras con las cuales se tenga convenio de colaboración.		
Fundamento Legal:	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 4. Ley General de Salud. Artículos 23, 24, 167 y 168. Ley de Asistencia Social. Artículos 2, 3, 4, 7, 10 y 12. Ley General de Responsabilidades Administrativas. Artículos 2, 4, 15 y 25 fracción I. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla. Artículos 12 fracción V y 79 fracción XXVII. Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla. Artículo 59. Ley Estatal de Salud. Artículo. 2 Ley Sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social. Artículos 4, 8, 13 y 32. Reglamento Interior del Sistema Municipal DIF, Artículo 32 fracciones VII y VIII. Plan de Desarrollo Municipal 2014-2018.		
Políticas de Operación:	Toda persona que solicite algún servicio ofrecido por el sistema Municipal DIF, debe ser asistido con respeto y amabilidad atendiendo en todo momento a su calidad humana. Se realizarán descuentos de los servicios que ofrece el Sistema Municipal DIF en aquellos casos donde se demuestre mediante estudio socioeconómico, que las personas solicitantes han sufrido de algún impacto del que les ha sido imposible recuperarse y por lo tanto, se encuentran en estado de desprotección física o mental. El área de Trabajo Social debe contar con un registro de usuarios de primera vez y usuarios subsecuentes, los cuales deben de estar capturados en una base de datos. Se priorizarán las peticiones realizadas considerando la importancia, trascendencia y nivel de emergencia, a efecto de estar en condiciones de atender las más urgentes. Toda autorización de condonación o subsidio para usuarios externos del SMDIF, deberá estar precedido de un estudio socioeconómico. El porcentaje de descuento en el pago de los servicios médicos, será determinada		

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02
mediante la aplicación de una metodología de estudio socioeconómico propuesta por el Jefe (a) de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social, previo visto bueno del Director General y autorización de su implementación en la Sesión de Patronato del Sistema, la cual asignará los porcentajes de descuento. Dicha metodología, podrá ajustarse tantas veces se actualicen los indicadores de desigualdad y pobreza. El solicitante de un descuento, deberá presentar al área de Trabajo Social los siguientes requisitos como parte de su expediente: Identificación oficial, comprobante de domicilio, en caso de tratarse de menor edad, se deberá presentar acta de nacimiento. Todos los expedientes deben tener número de folio, el cual deberá ser el mismo en la Ficha de identificación de cada paciente. Se aplicaran criterios excepcionales en la integración de expedientes en caso de emergencia. Todos los vales de descuento deberán llevar número de folio consecutivo. Asimismo y a fin de vincularlos fácilmente con su expediente, deberán indicar a que número de expediente o ficha de identificación pertenece. Cabe resaltar que cada área de Trabajo Social (UMI, CMERI), será responsable de su numeración de folios. El solicitante deberá presentarse en el área de trabajo social cuando le sea requerido, así como permitir que la visita domiciliaria le sea realizada en los casos que así lo amerite. Los descuentos en el servicio de Dental queda a reserva de aplicarse, considerándose pacientes con situaciones de emergencia. Todo usuario subsecuente, deberá presentar su Ficha de identificación FORM.657/SMDIF/0814 a fin de corroborar su nivel de apoyo asignado, el cual se anotará en el Vale de descuento de Trabajo Social FORM.1032/SMDIF/0615. A fin de canalizar y tener herramientas de redes de apoyo que ofrecerle a los ciudadanos, el área de Trabajo Social deberá de contar con un Directorio de Trabajadoras Sociales de la Jurisdicción Sanitaria, de los Centros de Salud, así como de Organizaciones sin fines de lucro. Asimismo, contarán con un listado de programas sociales de índole federal, estatal y municipal, con el objetivo de canalizar y apoyar a los ciudadanos a mejorar sus condiciones de vida. Toda autorización de condonación o subsidio para usuarios externos del SMDIF, deberá estar precedido mediante estudio socioeconómico FORM.652-B/SMDIF/0516. El porcentaje de descuento y/o subsidio en el pago de los servicios asistenciales, será determinado mediante el resultado arrojado por el Estudio socioeconómico FORM.652-B/SMDIF/0516 y para casos de extrema condición social, será a criterio		

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02
	del Jefe(a) de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social, previo acuerdo y autorización de la implementación metodológica en la Sesión de Patronato, la cual asignará los porcentajes de descuento. Dicha metodología, podrá ajustarse tantas veces se actualicen los indicadores de desigualdad y pobreza.	
Tiempo Promedio de Gestión:	30 minutos.	

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02

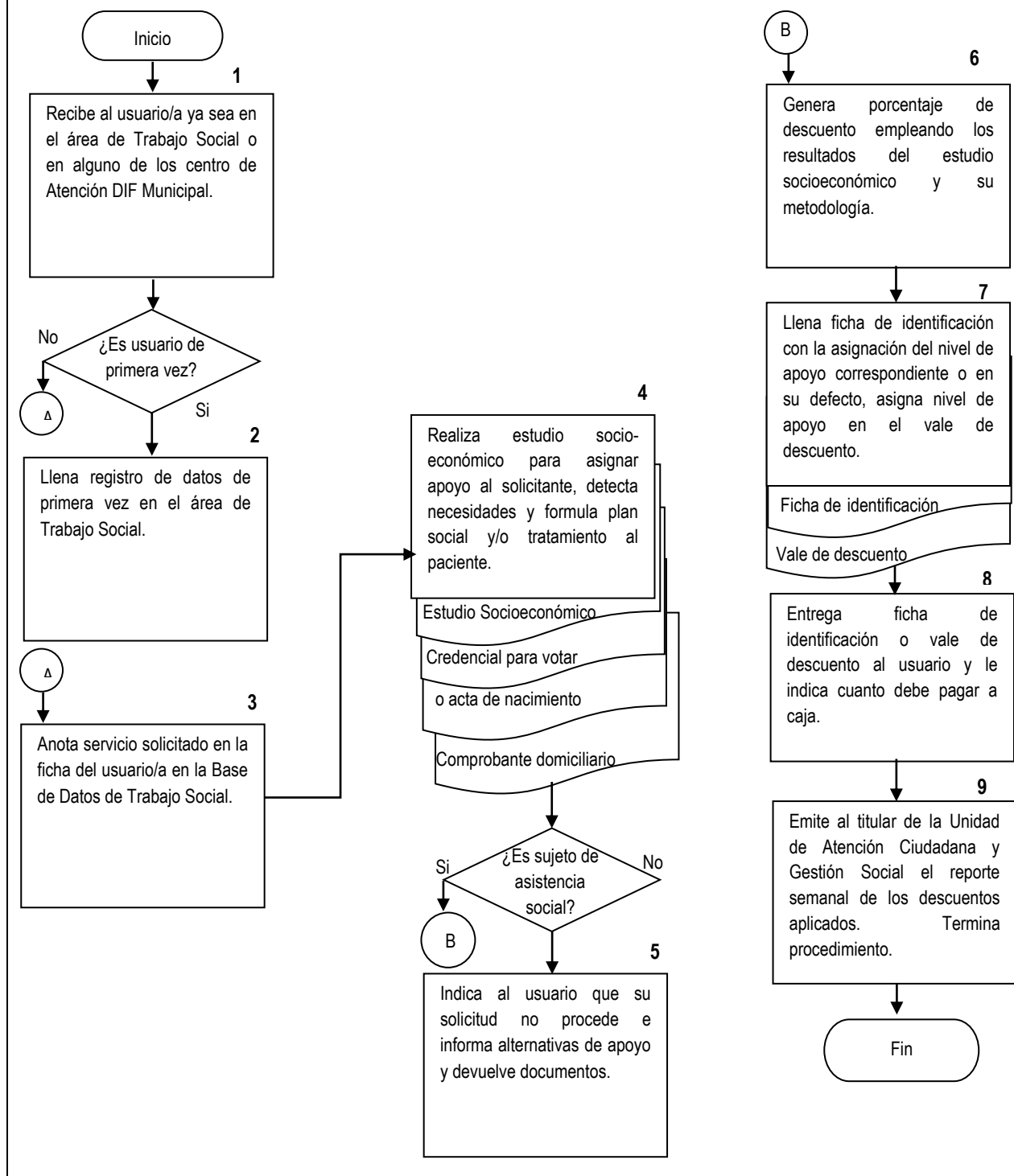
Descripción del Procedimiento: Para la aplicación de descuentos a personas en estado de vulnerabilidad social que requieran de servicios asistenciales del Sistema Municipal DIF mediante el área de Trabajo Social.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista	1	Recibe al usuario/a ya sea en el área de Trabajo Social o en alguno de los centro de Atención DIF Municipal. - Si no es usuario/a de primera vez continúa en la actividad Núm. 3. - En caso contrario:		
	2	Llena registro de datos en el área de Trabajo Social.		
	3	Anota servicio solicitado en la ficha del usuario/a en la Base de Datos de Trabajo Social.		
	4	Realiza estudio socio-económico para asignar apoyo al solicitante e integra expediente asignándole número de folio, detecta necesidades y formula plan social y/o tratamiento al paciente, a modo de lograr canalizarlo a otras Instituciones. - Si es sujeto de asistencia social continua en la actividad Núm. 6. - En caso contrario:	Estudio socioeconómico FORM.652-B/ SMDIF/0516/ Credencial para votar o acta de nacimiento/ Comprobante domiciliario.	Originales y copias
	5	Indica al usuario que su solicitud no procede e informa alternativas de apoyo y devuelve documentos.		
	6	Genera porcentaje de descuento empleando los resultados del estudio socioeconómico y su metodología.		
	7	Llena ficha de identificación con la asignación del nivel de apoyo correspondiente o en su defecto, asigna nivel de apoyo en el vale de descuento.	Ficha de identificación FORM.657/ SMDIF/0814 Vale de Descuento FORM.1032/ SMDIF/0615	Original

		Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A	
			Fecha de elaboración: 08/09/2016	
			Fecha de actualización: 24/11/2017	
			Núm. de Revisión: 02	
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
	8	Entrega ficha de identificación o vale de descuento al usuario y le indica cuanto debe pagar en caja y donde debe recibir el servicio después de su pago.		
	9	Emite al Titular de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social el reporte semanal de los descuentos aplicados. Termina Procedimiento.		

Diagrama de flujo del procedimiento para la aplicación de descuentos a personas en estado de vulnerabilidad social que requieran de servicios asistenciales del Sistema Municipal DIF mediante el área de Trabajo Social.

Analista



	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02

	
<i>Dirección General Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social</i>	
Folio: _____	
TRABAJO SOCIAL FICHA DE IDENTIFICACIÓN	
Nombre del paciente: _____ Edad: _____ Teléfono: _____ Domicilio: _____ Estudio socio-económico realizado por: T.S. _____ Rango y/o porcentaje asignado: _____ Observaciones: _____ Fecha: _____	
*favor de enmicar. FORM.657/SMDIF/0814	
Av. Cué Merlo No. 201 Col. San Baltazar Campeche, C.P. 72550 / T. (222) 214 00 00 Ext. 230 y 231 www.dif.Pueblacapital.gob.mx	

																
<i>Dirección General Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social</i>																
Folio: _____																
Vale de Descuento																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>SERVICIO</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Certificado Medico</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Evaluación Psicológica</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Consulta Psicología</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Consulta Psiquiátrica</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Consulta Médica</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Otro</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	SERVICIO	%	Certificado Medico		Evaluación Psicológica		Consulta Psicología		Consulta Psiquiátrica		Consulta Médica		Otro			
SERVICIO	%															
Certificado Medico																
Evaluación Psicológica																
Consulta Psicología																
Consulta Psiquiátrica																
Consulta Médica																
Otro																
FORM.1032/SMDIF/0615																
Firma y sello de autorización Trabajo Social																
																

		Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
			Fecha de elaboración: 08/09/2016
			Fecha de actualización: 24/11/2017
			Núm. de Revisión: 02
Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la realización de visitas domiciliarias por personal del área de Trabajo Social a personas que soliciten servicios o apoyos asistenciales.		
Objetivo:	Brindar la atención a los ciudadanos que previamente se ha validado su solicitud o petición, mediante la solicitud de información física y domiciliaria de aquellos datos necesarios para el otorgamiento de apoyos sociales o servicios que ofrece el Sistema Municipal DIF por parte del área de Trabajo Social.		
Fundamento Legal:	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 4. Ley General de Salud. Artículos 23, 24, 167 y 168. Ley de Asistencia Social. Artículos 2, 3, 4, 7, 10 y 12. Ley General de Responsabilidades Administrativas. Artículos 2, 4, 15 y 25 fracción I. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla. Artículo 12 fracción V Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla. Artículo 59. Ley Estatal de Salud. Artículo. 2 Ley Sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social. Artículos 4, 8, 13 y 32. Reglamento Interior del Sistema Municipal DIF, Artículo 32. Fracción VII y VIII. Plan de Desarrollo Municipal 2014-2018, Eje 1 Programa 3.		
Políticas de Operación:	Toda persona que solicite algún servicio ofrecido por el Sistema Municipal DIF, debe ser asistido con respeto y amabilidad atendiendo en todo momento a su calidad humana. Las visitas domiciliarias se realizarán de la siguiente manera: - Previo a la solicitud vía oficio o memorándum recibidas por las áreas del Sistema Municipal DIF y/o dependencias o entidades externas, que lo soliciten a la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social, proporcionando los datos generales para su referencia. - De acuerdo a la petición de alguna área del Sistema Municipal DIF y/o dependencias o entidades externas, que requieran del acompañamiento de algún medico/ abogado y/o psicólogo, esto de según lo amerite el caso (violencia familiar, petición de instituciones y entidades externas, procesos de índole familiar, verificar condición médica y social del solicitante de apoyo, etc). El área de Trabajo Social debe contar con un registro de visitas domiciliarias, las cuales deben estar capturadas en una base de datos que contenga nombre,		

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02
	dirección colonia, tipo de apoyo y/o servicio, plan social y tratamiento. Para la ejecución de la visita domiciliaria, según sea el asunto o petición se emplearán cualquiera de los siguientes formatos: Acta de visita domiciliaria FORM/1306/SMDIF/1215, Aviso de visita domiciliaria FORM/1305/ SMDIF/1215, Reporte fotográfico (en proceso de actualización del formato) y/o Estudio Socioeconómico FORM.652-B/SMDIF/0516. Se atenderán las visitas domiciliarias considerando la importancia, trascendencia y nivel de emergencia a criterio del (la) Titular de la Unidad. Se realizarán como máximo hasta 3 visitas domiciliarias, a fin de atender la instrucción de corroborar el motivo por el cual se hace la visita domiciliaria.	
Tiempo Promedio de Gestión:	Indeterminado según el caso.	

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02

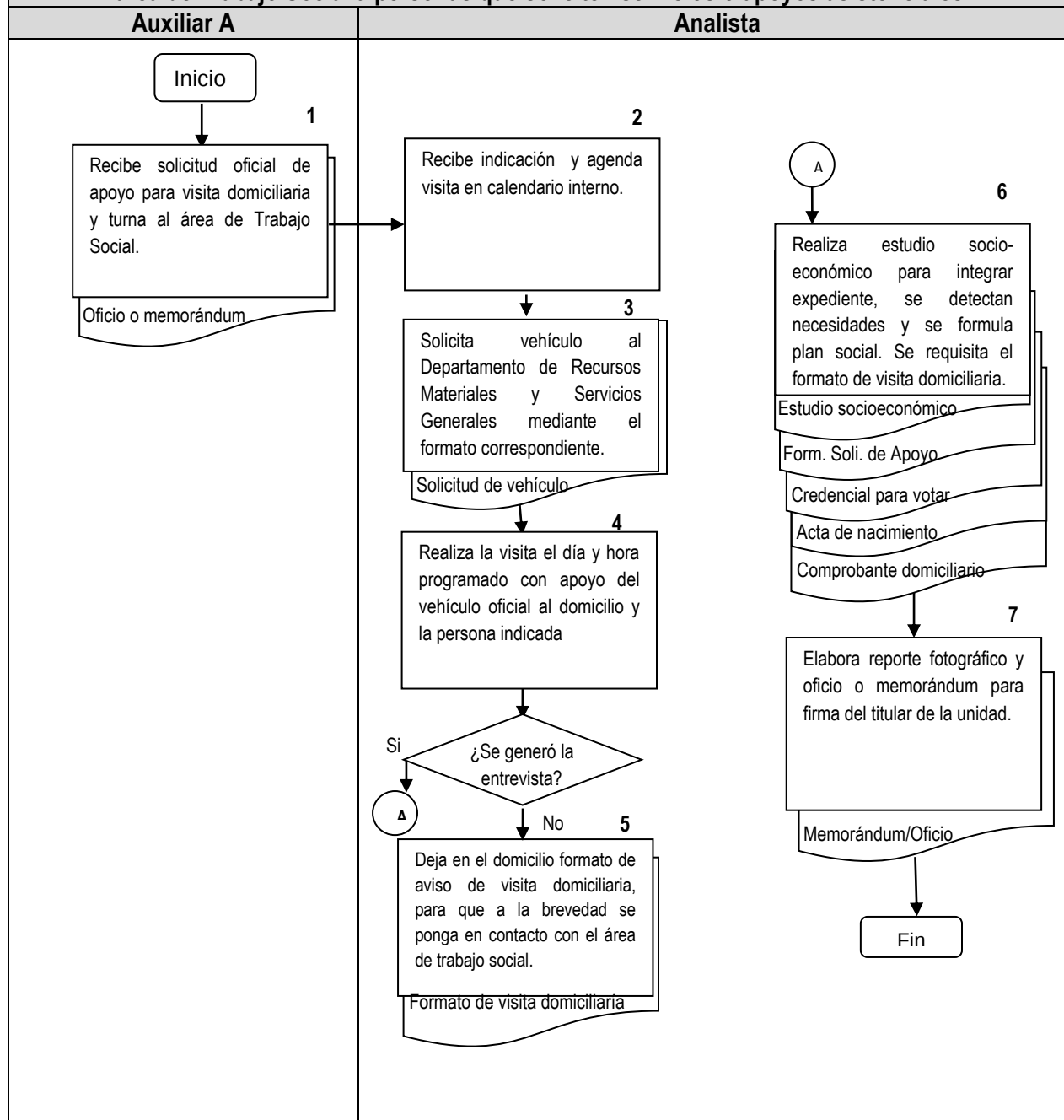
Descripción del Procedimiento: Para la realización de visitas domiciliarias por personal del área de Trabajo Social a personas que soliciten servicios o apoyos asistenciales.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Titular de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social Auxiliar A	1	Recepción de petición y/o solicitud oficial de apoyo para visita domiciliaria y turna al área de trabajo social.	Oficio, memorándum y/o petición.	
Analista	2	Recibe indicación y agenda visita en calendario interno.		
	3	Solicita vehículo al Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales mediante el formato correspondiente.	Formato de Solicitud de Vehículo FORM.1144-A/SMDIF/1115	
	4	Se realiza la visita de la Trabajadora Social el día y hora programado con apoyo del vehículo oficial solicitado para traslado al domicilio. Con el acompañamiento correspondiente para el caso que se requiera. • Si se genera entrevista continúa en la actividad 6, • En caso contrario:		
	5	Para el caso que proceda, dejar en el domicilio formato de aviso de visita domiciliaria, para que a la brevedad se ponga en contacto con el área de trabajo social.	Formato de Aviso de Visita Domiciliaria FORM.1305/SMDIF/1215	Original
	6	Realiza estudio socio-económico para asignar apoyo al solicitante a fin de integrar expediente, para lo que se le asigna número de folio, se detecta necesidades y formula plan social y/o tratamiento al paciente, a modo de lograr canalizarlo a otras Instituciones o proporcionarle una apoyo social. Entrega al ciudadano formato de solicitud de apoyo si así lo requiere de acuerdo a la petición. A la par, requisita el acta de visita domiciliaria.	Estudio socioeconómico FORM.652-B/ SMDIF/0516/ Solicitud de apoyo FORM.654-B/ SMDIF/03156/ Credencial para votar o acta de nacimiento/ Comprobante domiciliario/ CURP FORM.1306/SMDIF/1215	Originales y copias

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
	7	Elabora reporte fotográfico, tarjeta informativa y/u oficio o memorándum (para el caso que aplique) para firma del titular de la Unidad, a fin de contestar la petición. Termina Procedimiento.	Reporte Fotográfico de Visita Domiciliaria (en proceso de actualización del formato)/ Oficio/ Memorándum	Original y copia

Diagrama de flujo del Procedimiento para la realización de visitas domiciliarias por personal del área de Trabajo Social a personas que soliciten servicios o apoyos asistenciales.



 DIF MUNICIPAL PUEBLA CONSTRUYENDO FAMILIAS	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02



**Ciudad
de Progreso**



*Dirección Administrativa
Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales*

FECHA:			
SOLICITUD DE VEHÍCULO			
DIRECCION:		DIRECCION GENERAL	
DEPARTAMENTO SOLICITANTE:			
ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO			
FECHA DEL SERVICIO:		HORARIO DE INICIO:	
		HORARIO DE TÉRMINO:	
PERSONA CON LA QUE SE VA A DIRIGIR EL OPERADOR:			
TELÉFONO Y EXTENSIÓN:		No. DE PERSONAS QUE SE VAN A TRASLADAR:	
DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DEL SERVICIO (INCLUYA EL DOMICILIO EXACTO):			
REFERENCIA DEL DOMICILIO:			
SOLICITANTE		Vo. Bo.	
AUXILIAR ADMINISTRATIVO		C. LAURA CAROLINA MARQUEZ PINEDA UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA Y GESTIÓN SOCIAL	

FORM.1144-A/SMDIF/1115



www.pueblacapital.gob.mx
@PueblaApn @Gobierno de Puebla

 DIF MUNICIPAL PUEBLA CONSTRUYENDO FAMILIAS	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02






*Dirección General
Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social*

Observaciones:

3. Seguridad Alimentaria

¿Qué comidas al día acostumbra hacer en promedio, cada miembro de este hogar?

Desayuno	Almuerzo	Comida	Cena	Merienda
Maíz (incluye tortillas)	Pasta para sopa	Huevos	Frijoles	
Carnes de pollo	Pescado fresco	Lacteos	Lenteja	
Carnes de res	Verduras y legumbres	Fruta	Amor	

Considerando los 7 últimos días, ¿Cuántos días comieron/tomaron en este hogar los siguientes alimentos?:

4. Tipo de vivienda y distribución

Propia	Rentada	Familiar	Prestada	Casa	Departamento	Cuarto
Paredes: Ladrillo	Adobe	Lámina	Otros:			
Techo: Colado	Lámina	Teja	Vigas	Otros:		
Piso: Loseta	Cemento	Ladrillo	Tierra	Otros:		
No. de puertas:	No. de ventanas:	No. de cuartos:	No. de cuartos:	No. de recámaras:		
Sala: SI / No	Comedor: SI / No	Cocina: SI / No	W.C: SI / No	Letrina: SI / No		
Comunal: SI / No	Aire libre: SI / No	Otros: SI / No				
Servicios básicos:	Agua potable: SI / No	Drenaje y saneamiento: SI / No	Luz: SI / No			

5. Mobiliario

No. de camas:	No. de literas:	No. de cates:	No. de petates:	No. de sillas:
Ropero: SI / No	Closet: SI / No	Refrigerador: SI / No	Lavadora: SI / No	Radio: SI / No
Estufa de: T.V. SI / No	T.V. SI / No	Tocador: SI / No	Librero: SI / No	Otros: SI / No
Estado de higiene: Conservación:				

Relaciones familiares:

Impresión diagnóstica:

Plan social y tratamiento:






*Dirección General
Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social*

Aviso de Protección de Datos Personales
Los datos registrados en el presente formato, están protegidos de acuerdo a la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Puebla y demás disposiciones legales aplicables.

Entrevisto Nombre y Firma

www.Pueblacapital.gob.mx

FORM-652-B/SMDIF/0516

*Dirección General
Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social*

Aviso de Protección de Datos Personales
Los datos registrados en el presente formato, están protegidos de acuerdo a la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Puebla y demás disposiciones legales aplicables.

Fecha: ____/____/20____ No. de expediente: _____

1. Datos de identificación.

Nombre del solicitante: _____ Sexo: M H

Fecha de nacimiento: ____/____/____ Edad: _____

Escolaridad	Ocupación	Estado civil	Motivo de estudio socioeconómico
1) Kinder o preescolar	1) Albañil/Obrero	1) Soltero	
2) Primaria	2) Empleado de gobierno	2) Casado	
3) Secundaria	3) Empleado del sector privado	3) Unión libre	
4) Preparatoria o bachillerato	4) Patron o empleador de un negocio	4) Viudo	
5) Carrera técnica	5) Profesionalista independiente	5) Divorciado	
6) Profesional	6) Trabajador por cuenta propia		
7) Ninguno	7) Empleado domestico		
Otro	Otro		

Domicilio actual: _____ Colonia: _____
C.P. _____ Junta auxiliar: _____ Localidad: _____

2. Organización familiar

Nombre Completo	Discapacidad	Edad	Parentesco	Escolaridad	Ocupación	Ingresos	Egresos
						\$	Alimentación \$
						\$	Vivienda \$
						\$	Combustible \$
						\$	Agua \$
						\$	Luz \$
						\$	Escuela \$
						\$	Pasaje o transporte \$
						\$	Telefono \$
						\$	Art. primera neces \$
					Total Ingresos		Total Egresos

¿Recibe apoyo de alguna otra institución pública, privada u ONG de objetivo social? SI No ¿Cuál?

 DIF MUNICIPAL PUEBLA CONSTRUYENDO FAMILIAS	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02



Ciudad de Progreso



**Dirección General
Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social**

Aviso de Protección de Datos Personales
Los datos registrados en el presente formato, están protegidos de acuerdo a la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Puebla y demás disposiciones legales aplicables.

ACTA DE VISITA DOMICILIARIA DEL ÁREA DE TRABAJO SOCIAL

Cuatro Vientos Heroica Puebla de Zaragoza a ____ de ____ de 20 ____

Con fundamento en lo dispuesto en los objetivos señalados en el artículo 7, Fracciones I, II, IV de la Ley sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social y Artículo 32, Fracciones I y VII del Reglamento Interior del Sistema Municipal DIF, en mi carácter de Trabajador (a) Social, me constituyo en este domicilio a efectos de corroborar los siguientes datos a quien por motivos de asistencia social, se realiza la presente visita domiciliaria.

Nombre del C. al que se le realiza la visita:			
Edad:	Sexo:	Estado civil:	Grado de estudios:
Domicilio:		Colonia:	
Junta Auxiliar:		Teléfono:	
ZAP:	SI	NO	Núm. de AGEB:
		GRZ:	GM:

Motivo por el cual se requiere de la visita domiciliaria:

Resultado y Observaciones adicionales:

Plan y tratamiento social en acciones a supervisar:

En un tiempo de ejecución (establecer fechas, periodos, etc.):

Se anexa estudio socioeconómico (FORM.652-A/SMDIF/0615) SI NO

Se anexa reporte fotográfico (FORM.1263/SMDIF/1115) SI NO

Elaboró Trabajadora Social: _____ Firma: _____

Revisó Jefe (a) de la Unidad: _____ Firma: _____

ZAP: Zonas de Atención Prioritaria/AGEB: Áreas Geoestadísticas Básicas/GRZ: Grado de Rezago Social IGM: Grado de Marginación

FORM.1306/SMDIF/1215



www.pueblacapital.gob.mx
@puebladytu @Gobierno de Puebla

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02



**Ciudad
de Progreso**



*Dirección General
Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social*

Aviso de Protección de Datos Personales
Los datos registrados en el presente formato, están protegidos de acuerdo a la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Puebla y demás disposiciones legales aplicables.

SOLICITUD DE APOYO

Cuatro Vientos Heroica Puebla de Zaragoza a ____ de ____ 20__

**SRA.
PRESIDENTA DEL PATRONATO DEL SMDIF**

La (el) que suscribe C:

_____ con domicilio
en: _____
de la Colonia /Junta Auxiliar:
de _____ años de edad, sexo: _____ teléfonos: _____
_____ originario (a) de: _____

Se dirige a usted para solicitar su apoyo:

DATOS DEL PACIENTE

Nombre: _____
Edad: _____ Sexo: _____ Teléfonos: _____
Domicilio: _____
Tipo de Apoyo: _____

Agradezco su apoyo y me permito hacerle llegar un respetuoso saludo.

ATENTAMENTE

Nombre y Firma

FORM.654-B/SMDIF/0316



www.pueblacapital.gob.mx
@PueblaCyto #Gobierno de Puebla

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02



**Ciudad
de Progreso**



Aviso de Protección de Datos Personales
Los datos registrados en el presente formato, están protegidos de acuerdo a la Ley de Protección de Datos Personales
en posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Puebla y demás disposiciones legales aplicables.

AVISO DE VISITA DOMICILIARIA

Cuatro veces Heroica Puebla de Zaragoza a ____ de ____ de 20 ____

C.:	
Domicilio:	

PRESENTE

Sirva este medio para informarle que en mi carácter de Trabajador(a) Social del Sistema Municipal DIF, me presenté en su domicilio siendo las ____:____ hrs; para tratar temas relacionados a _____, por tal motivo es importante que se presente en las instalaciones de este Sistema, en Av. Cue Merlo N° 201 Col. San Baltazar Campeche, o comunicarse al (222) 214 00 00 ext. 231 y 232 con un (a) servidor (a), a fin de brindarle apoyo que pueda contribuir a mejorar su calidad de vida y la de su entorno.

Sin más por el momento agradezco la atención prestada a la presente.

ATENTAMENTE

Nombre y firma

FORM.1305/SMDIF/1215



www.pueblacapital.gob.mx
@PueblaDifto #PueblaDifto

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02



**Ciudad
de Progreso**



*Dirección General
Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social*

REPORTE FOTOGRÁFICO VISITA DOMICILIARIA



Fotografía 1



Fotografía 2



Fotografía 3



Fotografía 4

Realizó
(Nombre y cargo)

Validó
(Nombre y cargo)



www.pueblacapital.gob.mx
@Puebladytu • 3 puntos a la vez de Puebla

		Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
			Fecha de elaboración: 08/09/2016
			Fecha de actualización: 24/11/2017
			Núm. de Revisión: 02
Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para otorgar apoyos referentes a ayudas funcionales a personas con discapacidad del Municipio de Puebla.		
Objetivo:	Dar atención a personas de grupos vulnerables con discapacidad del Municipio de Puebla, que requieran de ayudas funcionales tales como sillas de ruedas estándar adulto e infantil, sillas de ruedas PCI y PCA, Andaderas ortopédicas, Bastones guía y ortopédicos, Auxiliares auditivos, etc.		
Fundamento Legal:	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 4. Ley General de Salud. Artículos 23, 24, 167 y 168. Ley de Asistencia Social. Artículos 2, 3, 4 y 7, 10 y 12. Ley General de Responsabilidades Administrativas. Artículos 2, 4, 15 y 25 Fracción I. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla. Artículo 12 fracción V Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla. Artículo 59. Ley Estatal de Salud. Artículo 2. Ley Sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social. Artículo 4, 8 y 32. Ley para las Personas con Discapacidad del Estado de Puebla Artículos 8, 9, 10, y 16. Reglamento de la Ley de integración social de las Personas con Discapacidad del Estado de Puebla. Artículo 1 y 4. Reglamento interior del Sistema Municipal DIF, Artículo 32 fracción I, III y VIII. Plan de Desarrollo Municipal 2014-2018. Eje 1 Programa 3.		
Políticas de Operación:	Se otorgarán los apoyos de ayudas funcionales como: silla de ruedas infantil y adulto, sillas de ruedas PCI y PCA, bastón ortopédico y guía, auxiliar auditivo, andadera ortopédicas a personas con discapacidad, de acuerdo a la disponibilidad de los mismos y en relación a la lista de espera. Se otorgarán estos apoyos a personas que además de poseer algún tipo de discapacidad sean personas de escasos recursos y en situación de desprotección física o mental. Toda persona que solicite el servicio será asistido con respeto y amabilidad, así mismo, cada petición recibida con expediente integrado al 100%, deberá recibir número de folio del control de correspondencia para su seguimiento.		

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02
	El expediente de ayudas funcionales debe estar integrado con la siguiente documentación: - Solicitud de apoyo FORM.654-B/SMDIF/0316 debidamente llenada. - Credencial para votar, en caso de no tener, Constancia de identidad. - Comprobante domiciliario, en caso de no tener, Constancia de vecindad. - Acta de nacimiento en caso de ser menor de edad. Dictamen médico historial clínico o relativo reciente que contenga el diagnóstico del paciente, preferentemente emitido por el Sector Salud en original, que indique que tiene, porque lo tiene, que aparato funcional necesita. En caso de requerir aparato auditivo, audiometría original no mayor a treinta días. Estudio socioeconómico FORM.652-B/SMDIF/0516, elaborado y validado por la trabajadora social de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social. Se aplicaran criterios excepcionales en la integración de expedientes en caso de emergencia. Todos y cada uno de los expedientes, una vez atendidos mediante la donación, deben tener consigo el formato original del Recibo de donación FORM.655-B/SMDIF/0316, FORM.656-B/SMDIF/0316 con las firmas correspondientes, incluyendo la de 2 testigos con copia del IFE o INE, así como la carta de agradecimiento del beneficiario dirigida a la presidenta del Patronato del SMDIF. El analista que gestiona el programa de donaciones y con instrucción del/la Titular del área, deberá mantener en orden, bajo control y resguardo cada uno de los expedientes generados por donaciones en original. Todos los beneficiados deberán reportarse mensualmente a la unidad de acceso a la información correspondiente para las gestiones a las que haya lugar, a fin de dar cumplimiento a la Ley General de Transparencia y acceso a la información. El beneficiario tiene derecho a recibir solo un tipo de apoyo por año de ejercicio fiscal.	
Tiempo Promedio de Gestión:	Tiempo de máximo del trámite 30 minutos Plazo máximo de la donación 3 meses	

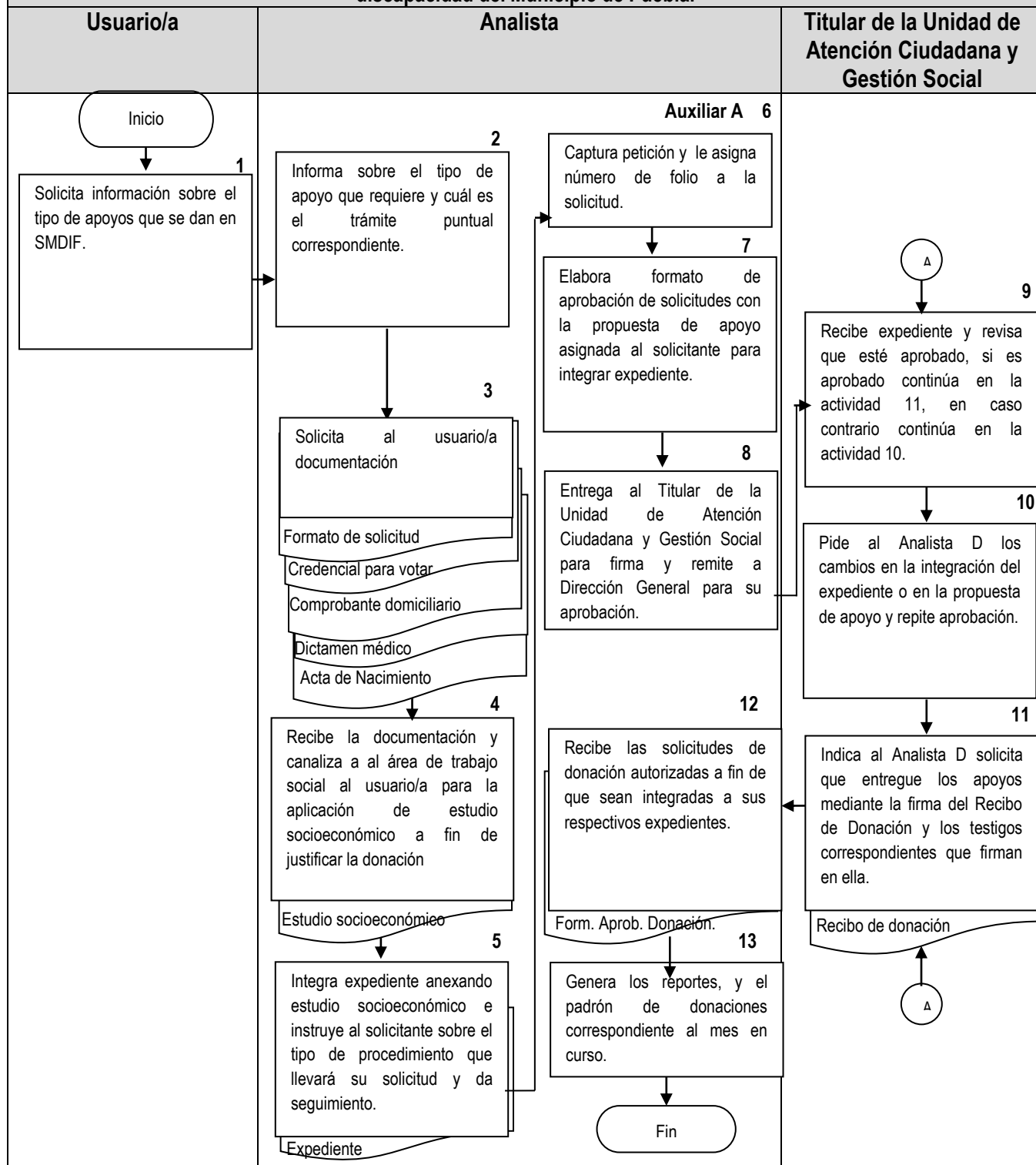
	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02

Descripción del Procedimiento: Para otorgar apoyos referentes a ayudas funcionales a personas con discapacidad del Municipio de Puebla.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Usuario/a	1	Solicita información sobre el tipo de apoyos que se dan en el SMDIF.		
Analista	2	Informa sobre el tipo de apoyo que requiere y cuál es el trámite puntual.		
	3	Solicita al usuario/a los siguientes documentos: Formato de solicitud u Oficio de petición dirigido a la Presidenta del Patronato del SMDIF, Credencial para votar, Comprobante domiciliario, Acta de nacimiento en caso de ser menor de edad, Dictamen Médico original y reciente donde indique que aparato funcional requiere, preferentemente del sector salud.	Formato de Solicitud FORM.654-B/ SMDIF/0316/ Credencial para votar/ Comprobante domiciliario/ Dictamen Médico	1 original y copia
	4	Recibe la documentación, lo canalizan al área de trabajo social para la aplicación de estudio socioeconómico.	Estudio Socioeconómico FORM.652-B/ SMDIF/0516	1 original
	5	Integra expediente anexando estudio socioeconómico e instruye al solicitante sobre el tipo de procedimiento que llevará su solicitud y da seguimiento.	Expediente	Original
Auxiliar	6	Captura petición en la base de datos y le asigna número de folio a la solicitud.		
Analista	7	Elabora Formato de Solicitud para Aprobación de Donaciones de Ayudas Funcionales y Gasto Médico Hospitalario.	Formato de solicitud de aprobación FORM.733-B/SMDIF/0316	

		Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A	
			Fecha de elaboración: 08/09/2016	
			Fecha de actualización: 24/11/2017	
			Núm. de Revisión: 02	
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
	8	Entrega al titular de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión social para la revisión de la integración del expediente y la propuesta de donación para aprobación de Dirección General para su aprobación.		
Titular de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social	9	Recibe Expediente y revisa que esté aprobado. Si es aprobado continúa en la actividad No. 11		
Analista	10	Realiza cambios en la integración del expediente o en la propuesta de apoyo y repite aprobación.		
Titular de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social	11	Indica al Analista sobre la instrucción de Dirección General y solicita que entregue los apoyos mediante la firma del Recibo de conformidad y los testigos correspondientes que firman en ella.	Recibo de conformidad (Donatario) FORM.656-B/SMDIF/0316	Original
Analista	12	Solicita al Analista actas de donación para su firma y se las devuelve firmadas Recibe las solicitudes de donación autorizadas a fin de que sean integradas a sus respectivos expedientes.	Formato de solicitud de aprobación FORM.733-B/SMDIF/0316	Original
Analista D	13	Genera las estadísticas correspondientes a la semana y genera entre otros los reportes y el padrón de donaciones correspondiente al mes en curso. Termina Procedimiento.		

Diagrama de flujo del Procedimiento para otorgar apoyos referentes a ayudas funcionales a personas con discapacidad del Municipio de Puebla.



	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02



**Ciudad
de Progreso**



**Dirección General
Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social**

Aviso de Protección de Datos Personales
Los datos registrados en el presente formato, están protegidos de acuerdo a la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Puebla y demás disposiciones legales aplicables.

SOLICITUD DE APOYO

Cuatro Vientos Heróicos Puebla de Zaragoza a ____ de ____ 20__.

SRA.
PRESIDENTA DEL PATRONATO DEL SMDIF

La (el) que suscribe C:

con domicilio
en: _____
de la Colonia /Junta Auxiliar:
de _____ años de edad, sexo: _____ teléfonos: _____

originario (a) de: _____

Se dirige a usted para solicitar su apoyo:

DATOS DEL PACIENTE

Nombre:	_____
Edad: _____ Sexo: _____ Teléfonos: _____	
Domicilio:	_____
Tipo de Apoyo:	_____

Agradezco su apoyo y me permito hacerle llegar un respetuoso saludo.

ATENTAMENTE

Nombre y Firma

FORM.654-B/SMDIF/0316



www.pueblacapital.gob.mx
@PueblaAyto #E.1 punto en la red de Puebla

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMSDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02



**Ciudad
de Progreso**



*Dirección General
Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social*

Aviso de Protección de Datos Personales
Los datos registrados en el presente formato, están protegidos de acuerdo a la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Puebla y demás disposiciones legales aplicables.

FORMATO DE SOLICITUD PARA APROBACIÓN DE DONACIONES DE AYUDAS FUNCIONALES Y GASTOS MÉDICO HOSPITALARIOS

Fecha:
Tipo de apoyo:

No. Exp.	Nombre del solicitante	Nombre del paciente	Edad del paciente	Diagnóstico	Tipo de apoyo	Precio de mercado	Observaciones

Aprobación de la Dirección del SMDIF	Observaciones y/o restricciones

Laura Carolina Márquez Pineda
Analista Consultivo de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social



www.Pueblacapital.gob.mx
@PueblaByto @H. Ayuntamiento de Puebla
FORM.733-B/SMDIF/0316

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02



**Ciudad
de Progreso**



*Dirección General
Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social*

Aviso de Protección de Datos Personales

Los datos registrados en el presente formato, están protegidos de acuerdo a la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Puebla y demás disposiciones legales aplicables.

Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza a ____ de ____ de 20__.

NDE: _____

**RECIBO DE CONFORMIDAD
(EL DONATARIO)**

Nombre de la persona que recibe el apoyo:

Nombre del beneficiario:

Domicilio: _____

Colonia: _____

Entrega:

Descripción del apoyo donado

Nombre y firma

Jefe (a) de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social
Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia

Testigos de asistencia

Nombre: _____

Domicilio: _____

Nombre: _____

Domicilio: _____

FORM.656-B/SMDIF/0316



www.pueblacapital.gob.mx
@PueblaAyto #PueblaAyto

		Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
			Fecha de elaboración: 08/09/2016
			Fecha de actualización: 24/11/2017
			Núm. de Revisión: 02
Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para otorgar apoyos relacionados con gastos médicos hospitalarios entre otros, a personas en estado de vulnerabilidad social del Municipio de Puebla.		
Objetivo:	Subsidiar servicios o recursos médicos en instituciones externas al SMDIF, a personas en estado de vulnerabilidad y que requieran de algún tipo de servicio hospitalario y/o recurso médico que no cubra el seguro popular y que no se encuentre dentro del catálogo de servicios del SMDIF		
Fundamento Legal:	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 4. Ley General de Salud, Artículo 23, 24, 167 y 168. Ley de Asistencia Social. Artículo 2, 3, 4, y 7, 10 y 12. Ley General de Responsabilidades Administrativas. Artículos 2, 4, 15 y 25 fracción I. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla. Artículo 12 fracción V. Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla. Artículo 59. Ley Estatal de Salud. Artículo 2. Ley Sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social. Artículo 4, 8, 13 y 32. Reglamento interior del Sistema Municipal DIF, Artículo 32 fracciones IV, V y VIII. Plan de Desarrollo Municipal 2014-2018 Eje 1 Programa 3.		
Políticas de Operación:	Toda persona que solicite algún servicio ofrecido por el sistema Municipal DIF, debe ser asistido con respeto y amabilidad atendiendo en todo momento a su calidad humana. Se otorgarán apoyos de gasto médico hospitalario como: medicamentos, prótesis quirúrgicas, estudios de laboratorio especializado, cuentas hospitalarias, material de curación, pañales para discapacitados, prótesis, órtesis, férulas y paquete funerario. El expediente de gasto médico- hospitalario debe estar integrado con la siguiente documentación: Solicitud de apoyo FORM.654-B/SMDIF/0316 debidamente llenada u Oficio de solicitud dirigido a la Presidenta del Patronato del SMDIF Credencial para votar, en caso de no tener, constancia de identidad. Comprobante domiciliario, en caso de no tener, Constancia de vecindad Dictamen médico o historial clínico del sector salud, preferentemente Si requiere medicamento: receta original del sector salud, preferentemente Si requiere análisis de laboratorio: orden original del laboratorio, preferentemente Si requiere prótesis quirúrgica: presupuesto original de la misma Si requiere apoyo en cuenta de hospital: estado de cuenta original del Sector Salud,		

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave:MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración:08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02
	preferentemente. Póliza del seguro popular En caso de requerir prótesis, órtesis, férula o zapato ortopédico añadir dictamen y presupuesto del CREE (Centro de Rehabilitación y Educación Especial). Para el caso de paquete funerario se deberá presentar acta de defunción. Estudio socioeconómico FORM.652-B/SMDIF/0516, elaborado y validado por la trabajadora social de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social del SMDIF. Se aplicaran criterios excepcionales en la integración de expedientes en caso de emergencia. El Recibo de donación FORM.655-B/SMDIF/0316, FORM.656-B/SMDIF/0316 al momento de la entrega, debe ser requisitado con todas sus firmas, incluyendo la de los 2 testigos. Los apoyos del gasto médico hospitalario relacionados con apoyo para pago de cuenta de hospital de Sector Salud, prótesis quirúrgicas, prótesis externas, en su generalidad no son al 100%, por lo que se proponen estructuras financieras tripartitas en colaboración con DIF Estatal para la asignación de los apoyo, siendo la parte del paciente la primera en ser efectuada, al servicio solicitado. Normalmente el beneficiario debe cubrir un porcentaje del costo total del apoyo que solicita. Las estructuras también pueden ser bipartitas, es decir, Sistema Municipal DIF y solicitante. Solo medicamentos, cajas de diálisis, pañales, leches y algunos materiales médicos entran en la categoría de donación. Aquellos apoyos que se paguen mediante el procedimiento de Gastos a comprobar, deberán comprobarse a la brevedad según la normatividad del ejercicio del gasto vigente. Todos y cada uno de los expedientes una vez atendidos mediante la donación, deben tener consigo el formato original de la donación con las firmas correspondientes, incluyendo la de 2 testigos con copia de la credencial para votar, así como la carta de agradecimiento del beneficiario dirigida a la presidenta del Patronato del SMDIF. El analista que gestiona el programa de apoyos y/o donaciones y con instrucción del/la Titular del área, deberá mantener en orden, bajo control y a resguardo cada uno de los expedientes generados por apoyos y/o donaciones en original. Todos los beneficiados deberán reportarse mensualmente a la Unidad de Transparencia correspondiente para las gestiones a las que haya lugar, a fin de dar cumplimiento a la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información.	

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDs062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02
	El beneficiario tiene derecho a recibir solo un tipo de apoyo por año de ejercicio fiscal.	
Tiempo Promedio de Gestión:	Tiempo de máximo del trámite 30 minutos Plazo máximo de la donación 3 meses	

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02

Descripción del Procedimiento: Para otorgar apoyos relacionados con gastos médicos hospitalarios entre otros, a personas en estado de vulnerabilidad social del Municipio de Puebla.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Usuario/a	1	Solicita información sobre el tipo de apoyos relacionados con el gasto médico hospitalario que se otorga en SMDIF.		
Analista	2	Informa al usuario/a sobre el tipo de apoyo que requiere y cuál es el trámite puntual.		
	3	Solicita al usuario/a los siguientes documentos: Oficio de petición dirigido a la Presidenta del Patronato del SMDIF, IFE o INE, Comprobante domiciliario, Dictamen Médico, receta médica (reciente) del sector salud preferentemente o presupuesto del apoyo solicitado según corresponda, póliza del seguro popular, acta de nacimiento (si la solicitud de apoyo es para un menor de edad).	Oficio de petición/ Credencial para votar/ Comprobante domiciliario/ Dictamen médico/ Receta médica (reciente)/ Póliza del seguro popular	Originales y copias
	4	Recibe estudio socioeconómico mediante el área de trabajo social.	N/A	N/A
	5	Integra y sella expediente anexando estudio socioeconómico e instruye al usuario/a sobre el tipo de procedimiento que llevará su solicitud y da seguimiento.	Expediente	Original y copia
Auxiliar A	6	Captura petición en la base de datos para asignarle número de folio a la solicitud.		

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02

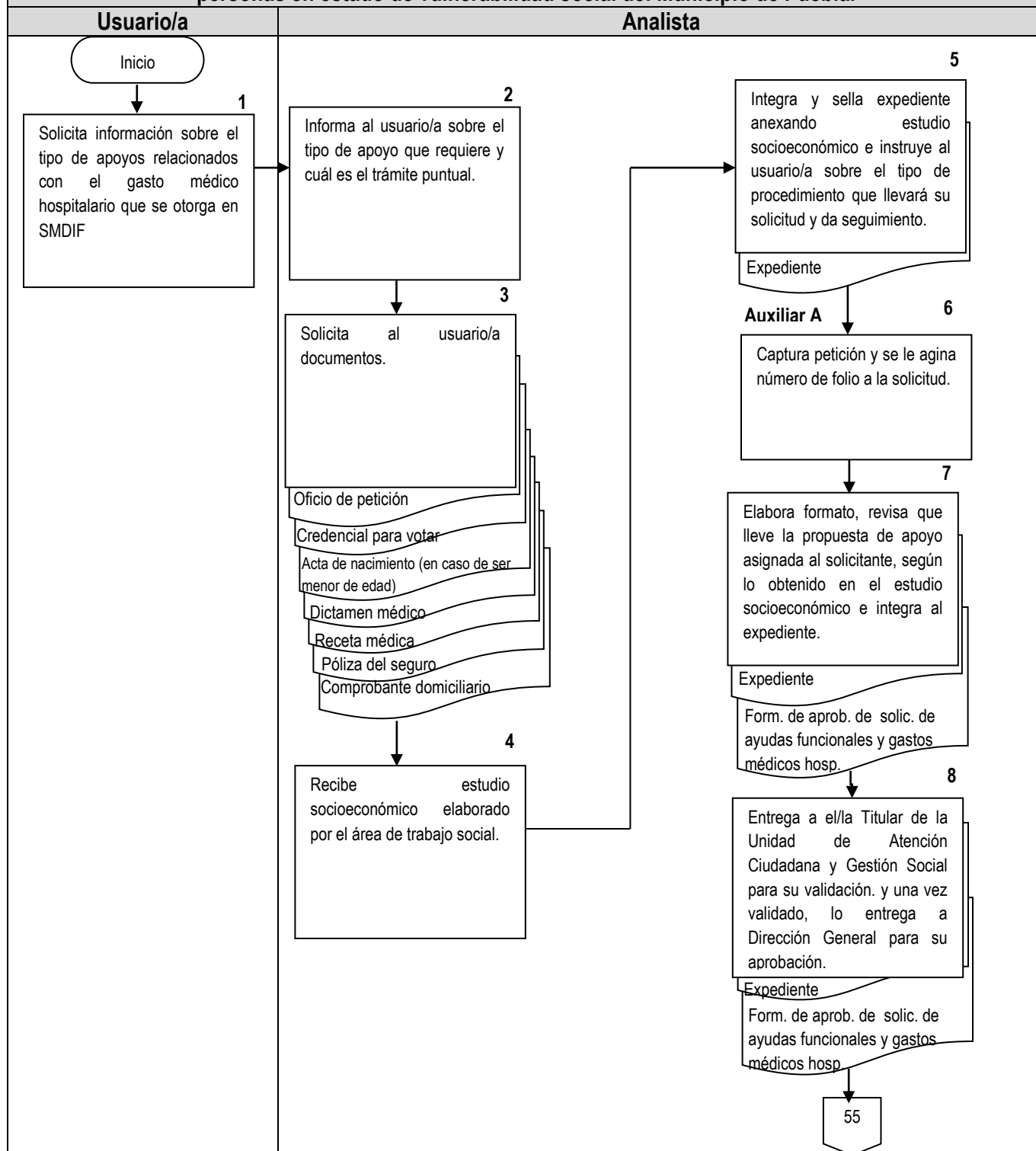
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
	7	Elabora formato de aprobación de solicitud de ayudas funcionales y gastos médico hospitalario, revisa que lleve la propuesta de apoyo asignada al solicitante, según lo obtenido en el estudio socioeconómico e integra al expediente.	Expediente/ Formato de aprobación de solicitud de ayudas funcionales y gastos médico hospitalarios FORM.733-B/SMDIF/0316	Original y copias
Analista	8	Entrega al Titular de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social para la revisión de la integración del expediente y la estructura financiera propuesta, una vez revisado, lo entrega a Dirección General para su aprobación.	Expediente/ Formato de aprobación de solicitud de ayudas funcionales y gastos médico hospitalarios FORM.733-B/SMDIF/0316	Original y copias
Titular de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social	9	Recibe expediente y revisa que esté aprobado. • Si es aprobado continua en la actividad Núm. 11. • En caso contrario:	Expediente/ Formato de aprobación de solicitud de ayudas funcionales y gastos médico hospitalarios FORM.733-B/SMDIF/0316	Original y copias
Analista	10	Realiza cambios en la integración del expediente o en la estructura financiera propuesta del apoyo y repite aprobación.		

		Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A	
			Fecha de elaboración: 08/09/2016	
			Fecha de actualización: 24/11/2017	
			Núm. de Revisión: 02	
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
	11	Realiza requisición en caso de que los apoyos físicos se adquieran mediante algún proveedor, de lo contrario, solicita al usuario/a que haga el pago de su parte correspondiente para posteriormente solicitar transferencia de recurso al prestador del servicio mediante el formato de gastos a comprobar del Departamento de Recursos Financieros.		
	12	Solicita al prestador del servicio que emita factura o recibo original a nombre del Sistema Municipal DIF en formato XML para la comprobación del recurso transferido.	Vía telefónica, correo electrónico	Original y copia
	13	Entrega apoyo o servicio al usuario/a y solicita su firma de recibido en el recibo de donación con sus respectivos testigos con copia del IFE o INE.	Recibo de donación FORM.656-B/SMDIF/0316	Original
	14	Se recaba firma de el/la Titular de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social en el recibo de donación correspondiente.	Recibo de donación FORM.656-B/SMDIF/0316.	
	15	Elabora y envía memorándum dirigido al Departamento de Recursos Financieros para la comprobación del gasto (o recurso transferido) anexando copias de factura, XML, Recibo de donación y carta de agradecimiento dirigida a la presidenta del patronato del SMDIF.	Memorándum/ Carta de agradecimiento	Copias

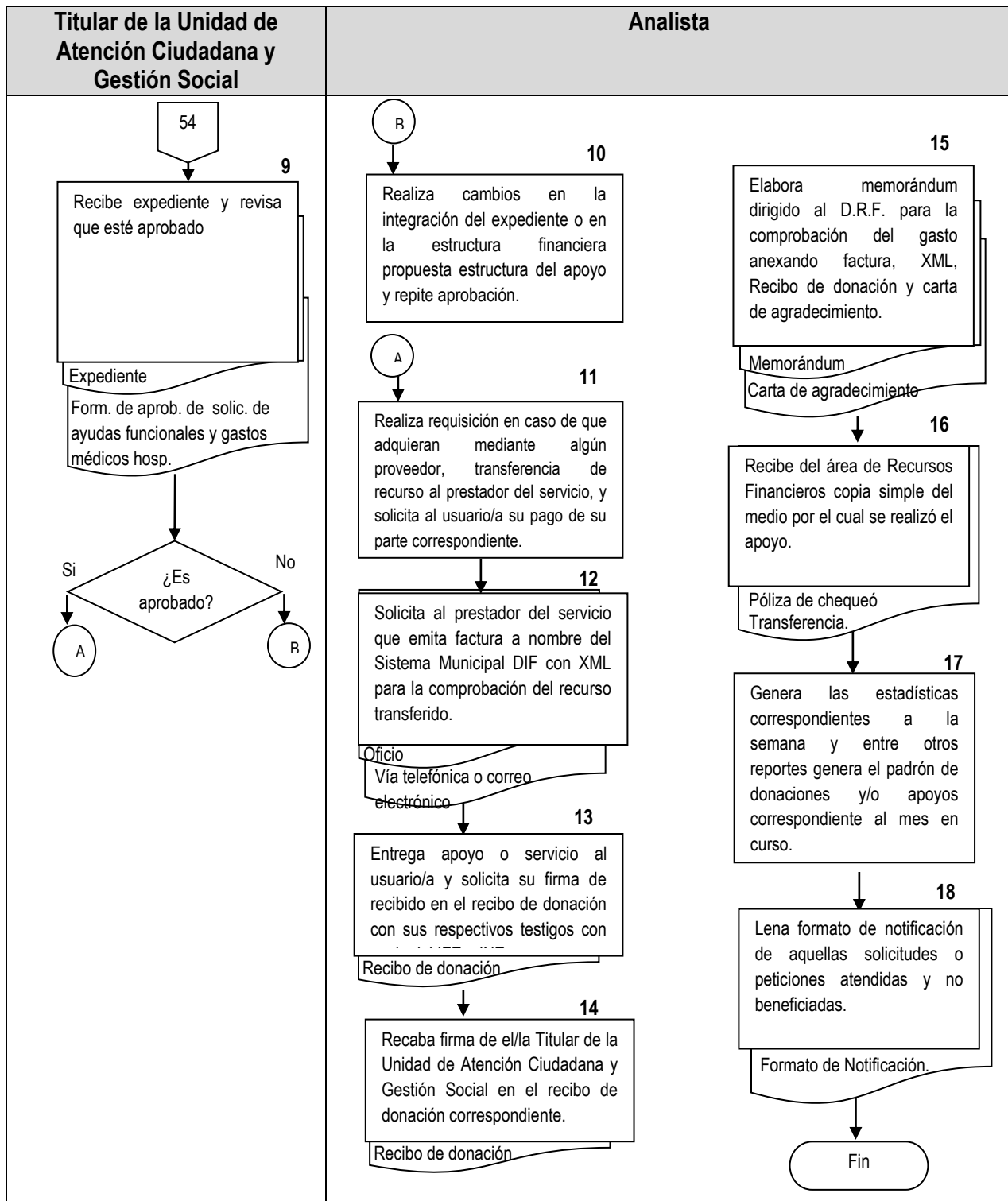
	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
	16	Recibe del área de Recursos Financieros copia simple del medio por el cual se realizó el apoyo (cheque o transferencia)	Póliza de cheque/ Transferencia	Copia
	17	Genera las estadísticas correspondientes y entre otros reportes genera el padrón de donaciones y/o apoyos otorgados al mes en curso.		
	18	Llena formato de notificación para aquellas solicitudes o peticiones atendidas y no beneficiadas. Termina Procedimiento.	Formato de notificación FORM.1641/SMDIF/ 1016	

Diagrama de flujo para otorgar apoyos relacionados con gastos médicos hospitalarios entre otros, a personas en estado de vulnerabilidad social del Municipio de Puebla.



	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02



	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02



**Ciudad
de Progreso**



**Dirección General
Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social**

Aviso de Protección de Datos Personales
Los datos registrados en el presente formato, están protegidos de acuerdo a la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Puebla y demás disposiciones legales aplicables.

SOLICITUD DE APOYO

Cuatro Vientos Heroles Puebla de Zaragoza a ____ de ____ 20__

**SRA.
PRESIDENTA DEL PATRONATO DEL SMDIF**

La (el) que suscribe C:

con domicilio _____
en: _____
de la Colonia /Junta Auxiliar: _____
de _____ años de edad, sexo: _____ teléfonos: _____
_____ originario (a) de: _____

Se dirige a usted para solicitar su apoyo:

DATOS DEL PACIENTE

Nombre:	_____
Edad:	_____ Sexo: _____ Teléfonos: _____
Domicilio:	_____
Tipo de Apoyo:	_____

Agradezco su apoyo y me permito hacerle llegar un respetuoso saludo.

ATENTAMENTE

Nombre y Firma

FORM.654-B/SMDIF/0316



www.pueblacapital.gob.mx
@PueblaAyto @Gobierno de Puebla

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02



**Ciudad
de Progreso**



*Dirección General
Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social*

Aviso de Protección de Datos Personales
Los datos registrados en el presente formato, están protegidos de acuerdo a la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Puebla y demás disposiciones legales aplicables.

FORMATO DE SOLICITUD PARA APROBACIÓN DE DONACIONES DE AYUDAS FUNCIONALES Y GASTOS MÉDICO HOSPITALARIOS

Fecha: ____ / ____ / ____
Tipo de apoyo: _____

No. Exp.	Nombre del solicitante	Nombre del paciente	Edad del paciente	Diagnóstico	Tipo de apoyo	Precio de mercado	Observaciones

Aprobación de la Dirección del SMDIF	Observaciones y/o restricciones

Azucena Méndez García
Jefe de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social

FORM.733-B/SMDIF/0316

Avenida Cué Merlo No. 201, Col. San Baltazar
Campeche C.P. 22550 / T. (222) 214 00 00 al 05



**QUEJAS Y DENUNCIAS
01 800 11 VIGILA
844 452**

www.Pueblacapital.gob.mx
@PueblaAyto. R. Ayuntamiento de Puebla

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02



**Ciudad
de Progreso**



*Dirección General
Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social*

Aviso de Protección de Datos Personales
Los datos registrados en el presente formato, están protegidos de acuerdo a la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Puebla y demás disposiciones legales aplicables.

Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza a ____ de ____ de 20__.

NDE: _____

**RECIBO DE CONFORMIDAD
(EL DONATARIO)**

Nombre de la persona que recibe el apoyo: _____

Domicilio: _____

Nombre del beneficiario: _____

Colonia: _____

Entrega:

Descripción del apoyo donado

Nombre y firma

Jefe (a) de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social
Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia

Testigos de asistencia

Nombre: _____

Nombre: _____

Domicilio: _____

Domicilio: _____

FORM.656-B/SMDIF/0316



www.pueblacapital.gob.mx
@Puebladytu | 018. 846 632 632 | 018. 846 632 632

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02



**Ciudad
de Progreso**



**Dirección General
Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social**

Aviso de Protección de Datos Personales
Los datos registrados en el presente formato, están protegidos de acuerdo a la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Puebla y demás disposiciones legales aplicables.

FORMATO DE CIERRE DE PETICIONES

Nombre del peticionario y/o beneficiario: _____

Tipo de apoyo que solicita: _____

La solicitud es recibida mediante

Oficio: **S.GOB.M/D.A.V.C./D.S.M./014/2016 Memorandum:** _____ **Personalmente:** _____ **Otro:** _____

Fecha de recepción de la solicitud: __/__/201__.

El motivo por el cual se da formalmente por concluida la petición, es:

1. Se contactó con el peticionario en repetidas ocasiones y manifestó que

2. Se envió Oficio _____ solicitándole documentos para su petición y no se presentó en el departamento de Atención Ciudadana y Gestión Social a integrar expediente.

3. Otro/comentarios: _____

Fecha de conclusión de la solicitud: __/__/201__.

Analista encargada de la gestión

Nombre: _____

Firma: _____

Aprobación de cierre de petición

Jefe de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social

Nombre: _____

Firma: _____

FORM.789-B/SMDIF/0316

Avenida Cué Marín No. 201, Col. San Ballator
Campeche C.P. 72550 / T. (222) 214 00 00 al 05



QUEJAS Y DENUNCIAS
01 800 1 VIGILA
800 012

www.Pueblacapital.gob.mx

@PueblaAyto

El Ayuntamiento de Puebla

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02



**Ciudad
de Progreso**



*Dirección General
Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social*

FORMATO DE NOTIFICACIONES

En la cuatro veces Heroica Puebla de Zaragoza siendo las XXXXX HORAS CON XXXXX MINUTOS DEL DIA XXXXX DE XXXXXXXX DE DOS MIL XXXXXXX, la C. Laura Carolina Márquez Pineda procede a fijar en los estrados de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social del SMDIF, las notificaciones de terminación de los expedientes siguientes:

EXPEDIENTE Y USUARIO	RESOLUCIÓN

TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA Y GESTIÓN SOCIAL DEL SMDIF

FORM.1641/SMDIF/1016



www.pueblacapital.gob.mx
 @PueblaAyta @G. Espinosa en la de Puebla

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02

IV. DEPARTAMENTO CORRESPONSABILIDAD SOCIAL Y VINCULACIÓN

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para el desarrollo de diseño de campañas y estrategias de corresponsabilidad social y vinculación del Sistema Municipal DIF.
Objetivo:	Desarrollar una estrategia rectora de corresponsabilidad social y vinculación con el fin establecer y consolidar acciones de corresponsabilidad y vinculación del Sistema Municipal DIF a través de los acuerdos establecidos por el Titular de la Dirección General, Secretario Técnico y Titulares de las Direcciones.
Fundamento Legal:	Ley General de Responsabilidades Administrativas. Artículos 2, 4, 15 y 25 fracción I. Reglamento interior del Sistema Municipal DIF, Artículos 28 fracciones I y XI, y 35 fracción XVI y XVII. Plan de Desarrollo Municipal 2014-2018, Eje 1 Programa 3.
Políticas de Operación:	1.- Corresponsabilidad Social y Vinculación establece la planeación y líneas de acción que coadyuven al logro de los programas y planes de las Unidades Administrativas del SMDIF buscando siempre: a).- Promover acciones que motiven la participación y vinculación a efecto de generar una corresponsabilidad y apoyos de diferentes instancias públicas ó privadas o bien personas físicas o morales en beneficio de los servicios de asistencia social del SMDIF. b).- Fomentar acciones para recibir donaciones varias que contribuyan a la asistencia social. c).- Vincular la participación del sector público y privado generando sinergias de corresponsabilidad. d).- Documentar y evaluar las acciones enfocadas a la vinculación y corresponsabilidad social. e).- Establecer planes de acción que permitan asegurar resultados favorables en favor de los programas de las unidades administrativas del SMDIF. 2.- Todas las campañas de corresponsabilidad social y vinculación deberán estar fundamentadas y documentadas en base a un programa del SMDIF. 3.- Las campañas y estrategias deben generarse en base a los acuerdos establecidos por el Titular de la Dirección General, Secretaría Técnica y Titulares de las Subdirecciones. 4.- Las campañas se reportan y documentan de inicio a final con medios de verificación
Tiempo Promedio de Gestión:	2 meses

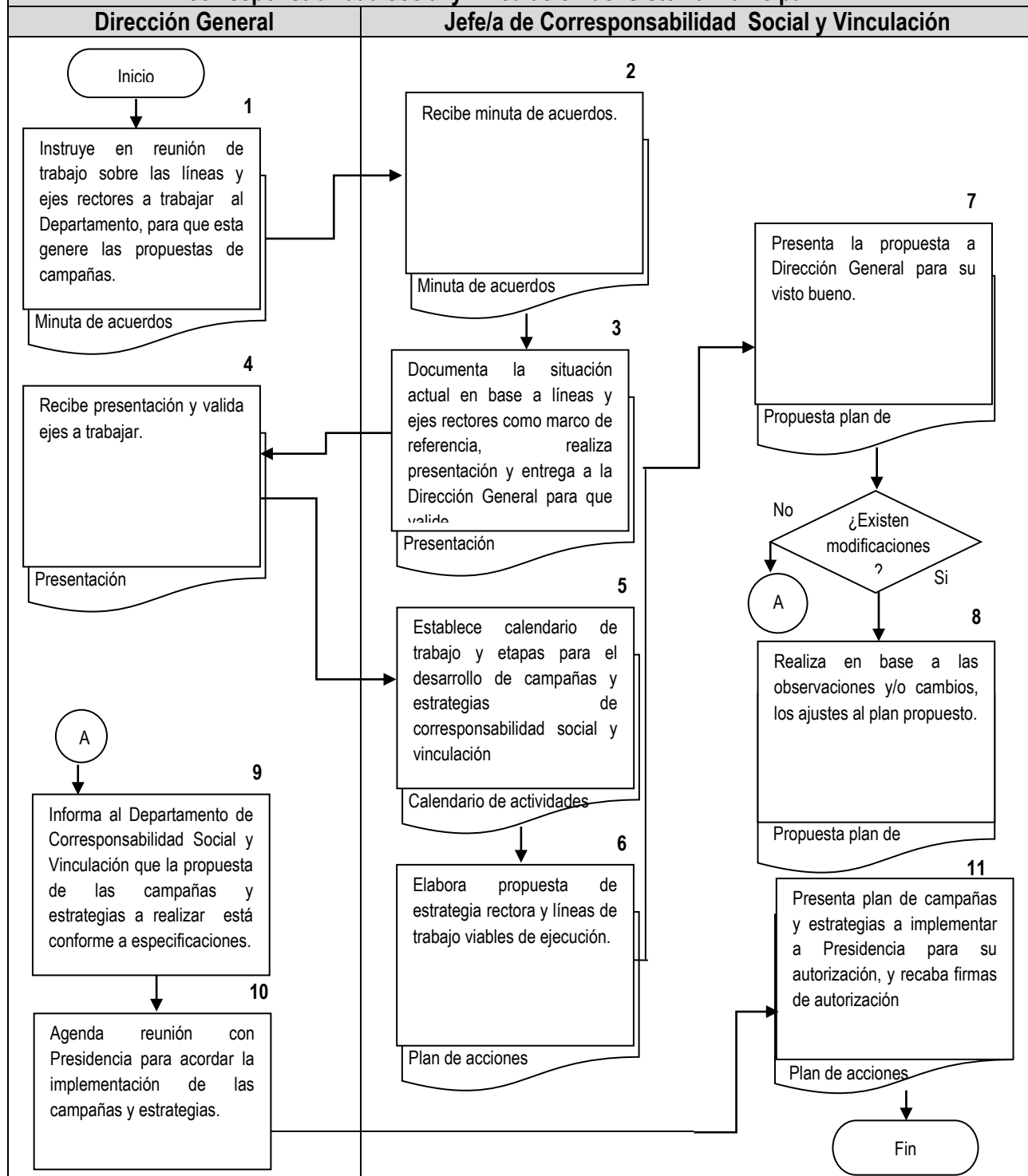
	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02

Descripción del Procedimiento: Para el desarrollo de diseño de campañas y estrategias de corresponsabilidad social y vinculación del Sistema Municipal DIF.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Director General	1	Instruye en reunión de trabajo sobre las líneas y ejes rectores a trabajar al Departamento de Corresponsabilidad Social y Vinculación, para que esta genere las propuestas de campañas.	Minuta de acuerdos	Original y 2 copias
Jefe/a de Corresponsabilidad Social y Vinculación	2	Recibe minuta de acuerdos.	Minuta de acuerdos	Original
	3	Documenta la situación actual en base a líneas y ejes rectores como marco de referencia, realiza presentación y entrega a la Dirección General para que valide.	Presentación	Original
Director General	4	Recibe presentación y valida ejes a trabajar.	Presentación	Original
Jefe/a de Corresponsabilidad Social y Vinculación	5	Establece calendario de trabajo y etapas para el desarrollo de campañas y estrategias de corresponsabilidad social y vinculación	Calendario de actividades	Original
	6	Elabora propuesta de estrategia rectora y líneas de trabajo viables de ejecución.	Plan de acciones	Original
	7	Presenta la propuesta a Dirección General para su visto bueno. Si no existen modificaciones, continua en la actividad Núm. 9, en caso contrario:	Propuesta Plan de acciones	Original
	8	Realiza en base a las observaciones y/o cambios, los ajustes al plan propuesto.	Propuesta Plan de acciones	Original

		Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff		Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
				Fecha de elaboración: 08/09/2016
				Fecha de actualización: 24/11/2017
				Núm. de Revisión: 02
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Dirección General	9	Informa al Departamento de Corresponsabilidad Social y Vinculación que la propuesta de las campañas y estrategias a realizar está conforme a especificaciones.		
Dirección General	10	Agenda reunión con Presidencia para acordar la implementación de las campañas y estrategias.		
Jefe/a de Corresponsabilidad Social y Vinculación	11	Presenta plan de campañas y estrategias a implementar a Presidencia para su autorización, y recaba firmas de autorización Termina Procedimiento.	Plan de Acciones	Original

Diagrama de flujo del Procedimiento para el desarrollo de diseño de campañas y estrategias de corresponsabilidad social y vinculación del Sistema Municipal DIF.



		Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
			Fecha de elaboración: 08/09/2016
			Fecha de actualización: 24/11/2017
			Núm. de Revisión: 02
Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para el apoyo a Instituciones, Organizaciones y Asociaciones de la Sociedad Civil.		
Objetivo:	Realizar acciones de apoyo con las Instituciones, Asociaciones y Organizaciones de la Sociedad Civil, cuyo objetivo sea la prestación de servicios de asistencia social a las familias con un alto índice de vulnerabilidad para su crecimiento e integración con la sociedad, mediante donativos en efectivo y/o especie		
Fundamento Legal:	Ley General de Responsabilidades Administrativas. Artículos 2, 4, 15 y 25 fracción I. Reglamento interior del Sistema Municipal DIF, Artículo 28 fracciones I, II, VI, VII, y IX. Plan de Desarrollo Municipal 2014-2018.		
Políticas de Operación:	1.- Corresponsabilidad Social y Vinculación recibe de la Dirección General del Sistema Municipal DIF oficio de solicitud de apoyo para gestionar la prestación de servicios de asistencia social que puedan beneficiar a las Instituciones, Asociaciones y Organizaciones de la Sociedad Civil 2.- Corresponsabilidad Social y Vinculación establece la planeación y líneas de acción que certifiquen y aprueben a las solicitudes de apoyo. a). Acredita la existencia de las Instituciones, Asociaciones y Organizaciones de la Sociedad Civil mediante la exhibición de documento (s) expedido (s) por: Secretaría de Relaciones Exteriores, Secretaría de Economía, Secretaría de Gobernación, Registro Federal de Organizaciones de la Sociedad Civil, Registro Federal de Contribuyentes, Acta Constitutiva, Secretaría de Hacienda y Crédito Público. b). Documenta expediente de las Instituciones, Asociaciones y Organizaciones de la Sociedad Civil con acreditación o certificado expedido por autoridad Federal o Municipal, Comprobante de domicilio no mayor a 3 meses, IFE y/o INE, RFC y nombramiento del Representante Legal. c).- Acuerda visitas aleatorias de seguimiento para la integración del padrón del SMDIF a beneficio de Instituciones, Asociaciones y Organizaciones de la Sociedad Civil. 3.- Fomenta acciones para la vinculación y asistencia social en favor de las Instituciones, Asociaciones y Organizaciones de la Sociedad Civil. 4.- Vincula la participación del sector público y privado generando sinergias de corresponsabilidad con las Instituciones, Asociaciones y Organizaciones de la Sociedad Civil. 5.- Las vinculaciones otorgadas a las Instituciones, Asociaciones y Organizaciones de la Sociedad Civil deben generarse en base a los acuerdos establecidos por el Titular		

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDs062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02
	de la Dirección General. 6.- Notifica a las Instituciones, Asociaciones y Organizaciones de la Sociedad Civil la aprobación o rechazo de su solicitud. 7.- Reporta y documenta los vínculos de inicio a final con medios de verificación.	
Tiempo Promedio de Gestión	1 mes.	

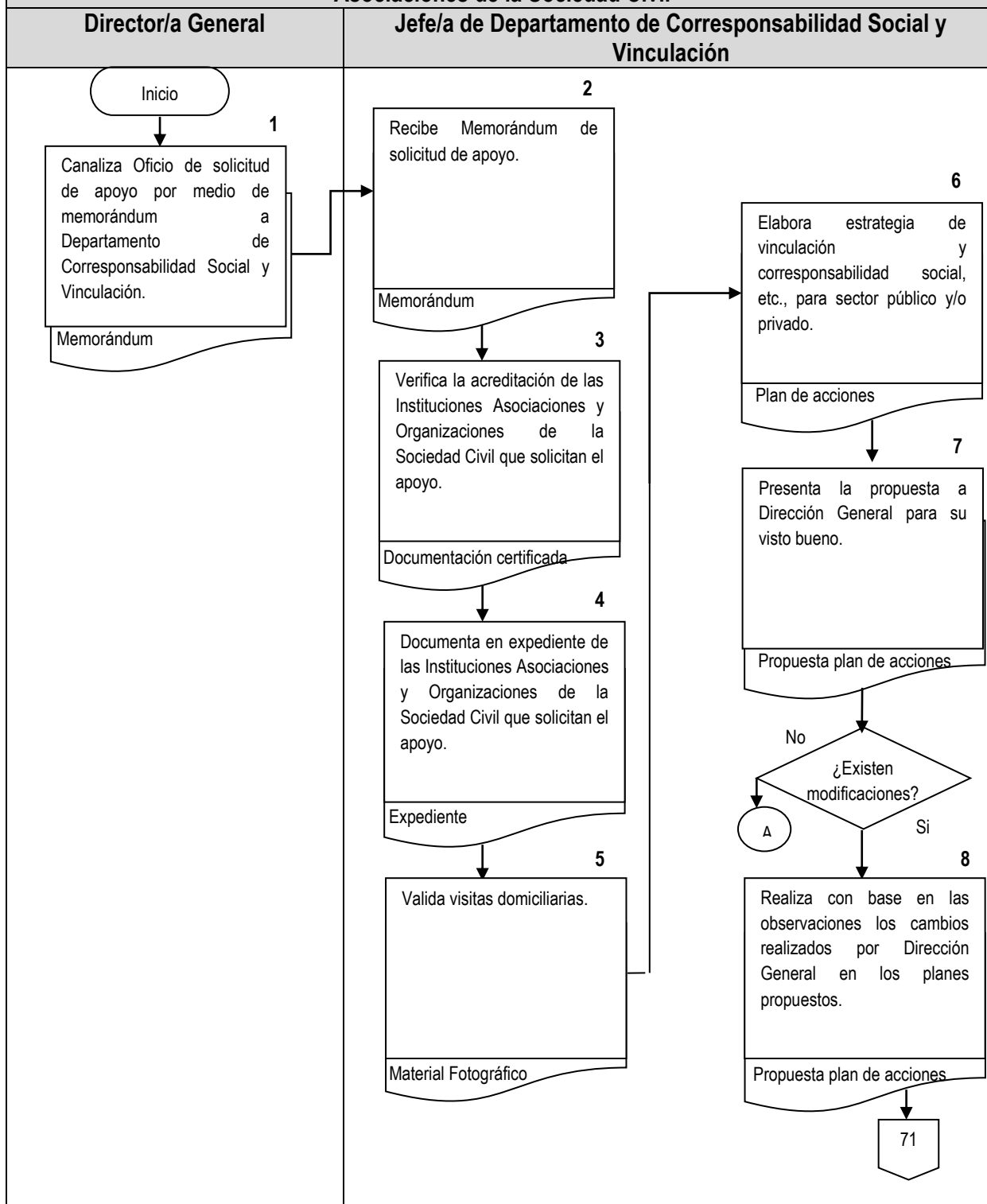
	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02

Descripción del Procedimiento: Para el apoyo a Instituciones, Organizaciones y Asociaciones de la Sociedad Civil.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Director General	1	Canaliza Oficio de solicitud de apoyo por medio de memorándum al Departamento de Corresponsabilidad Social y Vinculación	Memorándum	Original y 2 copias
Jefe/a de Departamento de Corresponsabilidad Social y Vinculación	2	Recibe Memorándum de solicitud de apoyo.	Memorándum	Original
	3	Verifica la acreditación de las Instituciones Asociaciones y Organizaciones de la Sociedad Civil que solicitan el apoyo.	Documentación certificada	Copia
	4	Documenta en expediente de las Instituciones Asociaciones y Organizaciones de la Sociedad Civil que solicitan el apoyo.	Expediente	Copia
	5	Valida visitas domiciliarias.	Material Fotográfico	Original
	6	Elabora estrategia de vinculación y corresponsabilidad social, etc., para sector público y/o privado.	Plan de acciones.	Original
	7	Presenta la propuesta a Dirección General para su visto bueno. Si no existen modificaciones, continua en la actividad Núm. 11, en caso contrario:	Propuesta Plan de acciones	Original
	8	Realiza con base en las observaciones los cambios realizados por Dirección General en los planes propuestos.	Propuesta Plan de acciones	Original
	9	Presenta propuesta corregida a la Dirección General para su aprobación.	Propuesta Plan de acciones	Original
Dirección General	10	Informa al Departamento de Corresponsabilidad Social y Vinculación que la propuesta puede ser ejecutada.	Propuesta Plan de acciones	Original

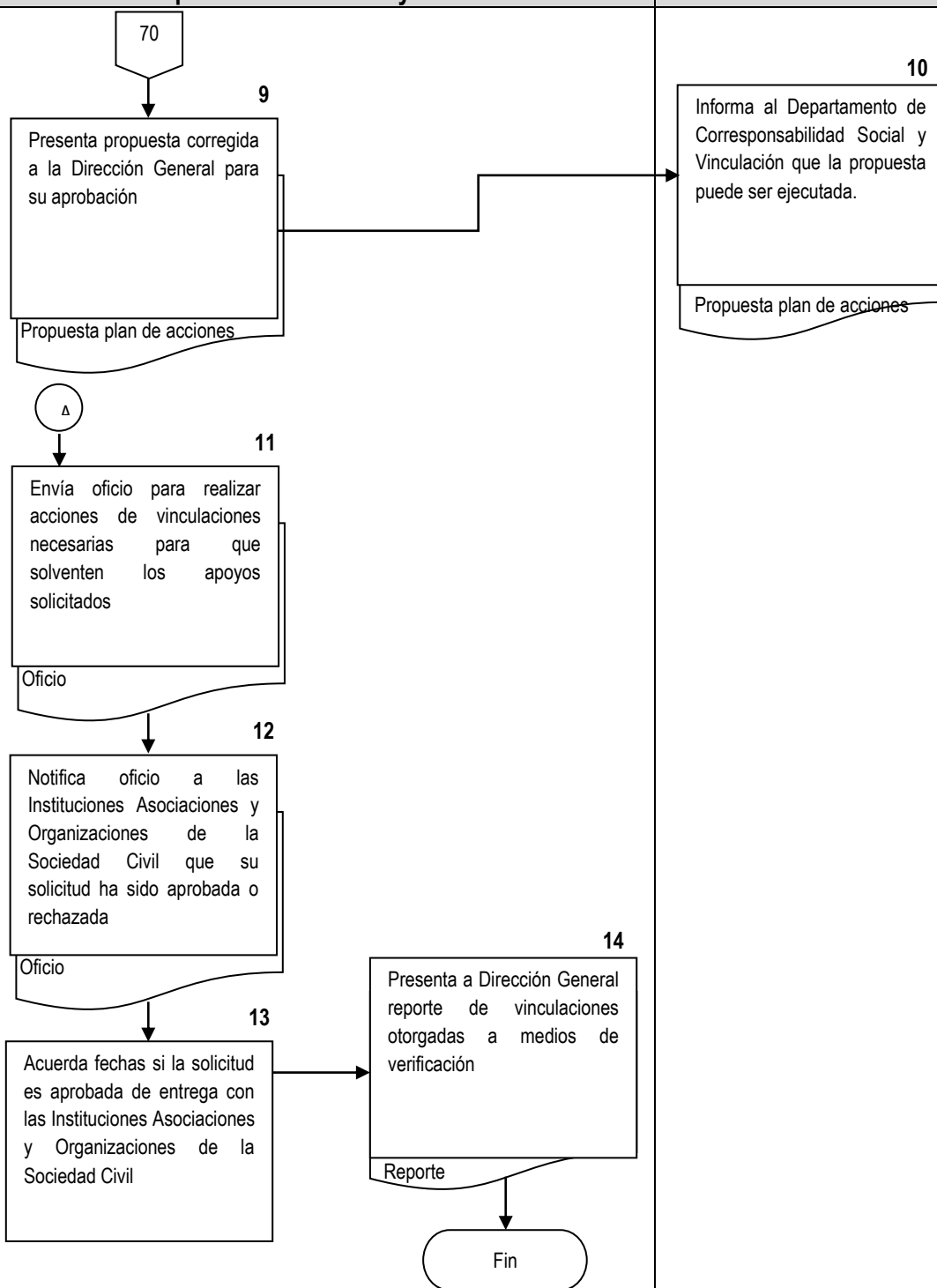
		Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A	
			Fecha de elaboración: 08/09/2016	
			Fecha de actualización: 24/11/2017	
			Núm. de Revisión: 02	
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe/a de Departamento de Corresponsabilidad Social y Vinculación	11	Envía oficio para realizar acciones de vinculaciones necesarias para que solventen los apoyos solicitados.	Oficio	Original
	12	Notifica oficio a las Instituciones Asociaciones y Organizaciones de la Sociedad Civil que su solicitud ha sido aprobada o rechazada.	Oficio	Original y copia
	13	Acuerda fechas si la solicitud es aprobada de entrega con las Instituciones Asociaciones y Organizaciones de la Sociedad Civil.		
	14	Presenta a Dirección General reporte de vinculaciones reportadas en medios de verificación. Termina Procedimiento.	Reporte General	Original y copia

Diagrama de flujo del Procedimiento para el apoyo a Instituciones, Organizaciones y Asociaciones de la Sociedad Civil



Jefe/a de Corresponsabilidad Social y Vinculación

Director/a General



	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02

V. DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la elaboración diaria de la Síntesis Informativa del Sistema Municipal DIF.
Objetivo:	Mantener informados a Presidencia, Dirección General, Secretaría Técnica y Directores (as) del Sistema Municipal DIF de temas de interés general y de competencia para la institución.
Fundamento Legal:	Ley Orgánica Municipal, Artículos 118, 124, 127, 128, 129 y 130. Reglamento Interior del Sistema Municipal DIF, Artículos 7 Inciso C y 29 fracción XII. Plan de Desarrollo Municipal 2014-2018.
Políticas de Operación:	Se elaborará una Síntesis informativa de lunes a viernes. La síntesis informativa deberá ser distribuida diariamente a todo el personal de primer nivel del Sistema Municipal DIF. La hora máxima para la distribución en las oficinas de Presidencia y Dirección General será a las 10:00 de la mañana. La síntesis informativa debe incluir información publicada de la institución de acuerdo con los intereses de la misma. Se destacará la información que involucre a la Institución. Como mínimo se debe consultar en 30 medios con la finalidad de mostrar un panorama general de la difusión de programas, campañas y servicios del organismo y temas de interés general sobre el H. Ayuntamiento, Secretarías Municipales y ámbitos estatal y nacional.
Tiempo Promedio de Gestión:	Hora y media

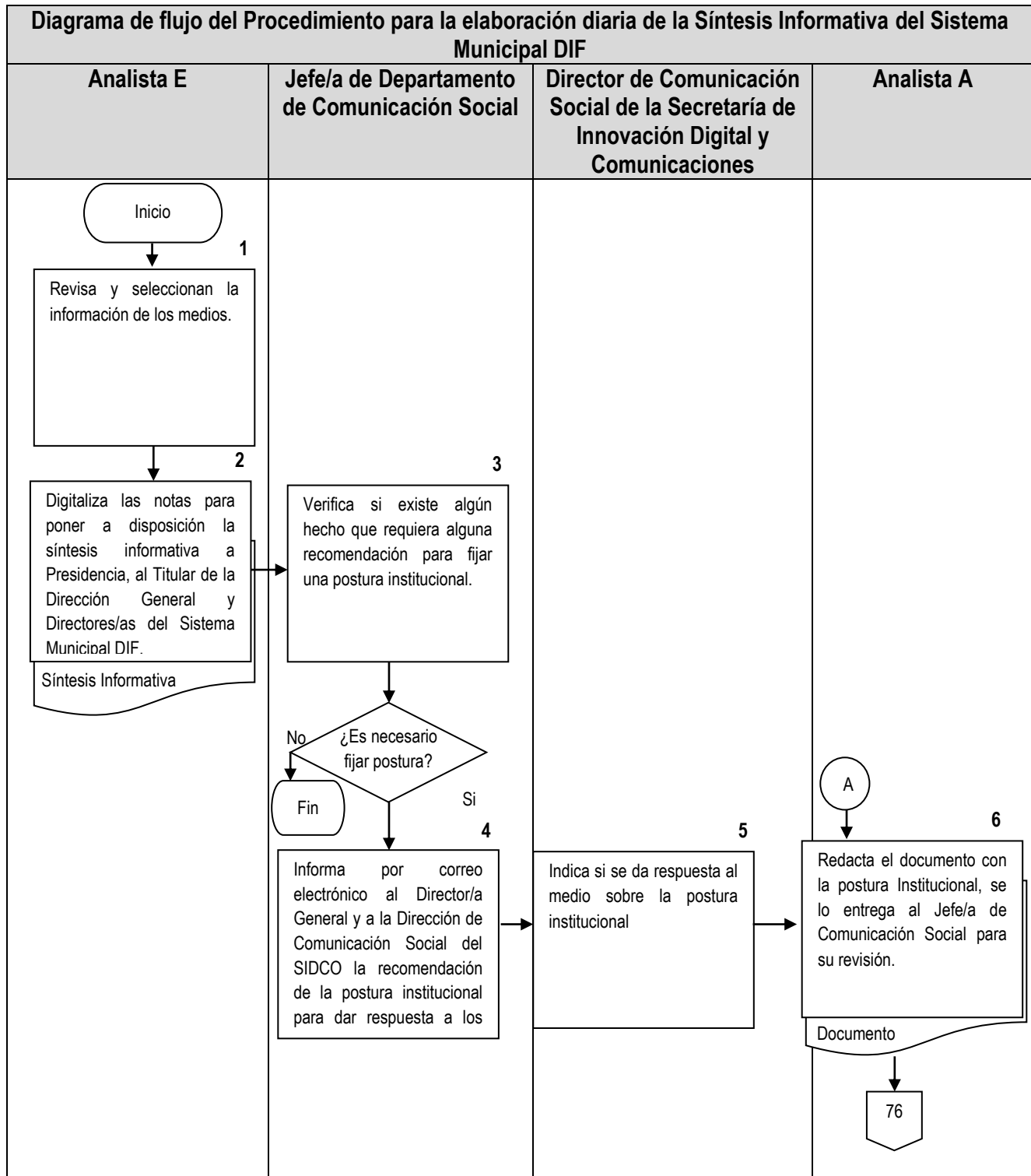
	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02

Descripción del Procedimiento: Para la elaboración diaria de la Síntesis Informativa del Sistema Municipal DIF.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista E	1	Revisa y seleccionan la información de los medios.		
	2	Digitaliza las notas seleccionadas en medios para poner a disposición la síntesis informativa a Presidencia, al Titular de la Dirección General y Directores/as del Sistema Municipal DIF.	Síntesis Informativa	Copias/archivo digital vía correo electrónico
Jefe/a de Departamento de Comunicación Social	3	Verifica si existe algún hecho que requiera alguna recomendación para fijar una postura institucional. • Si no es necesario fijar una postura, termina procedimiento. • En caso contrario:		
	4	Informa por correo electrónico al Director/a General y a la Dirección de Comunicación Social del SIDCO la recomendación de la postura institucional para dar respuesta a los medios.		
Director de Comunicación Social de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones	5	Indica si se da respuesta al medio sobre la postura institucional.		
Analista A	6	Redacta el documento con la postura Institucional, se lo entrega al Jefe/a de Comunicación Social para su revisión.	Documento	Original

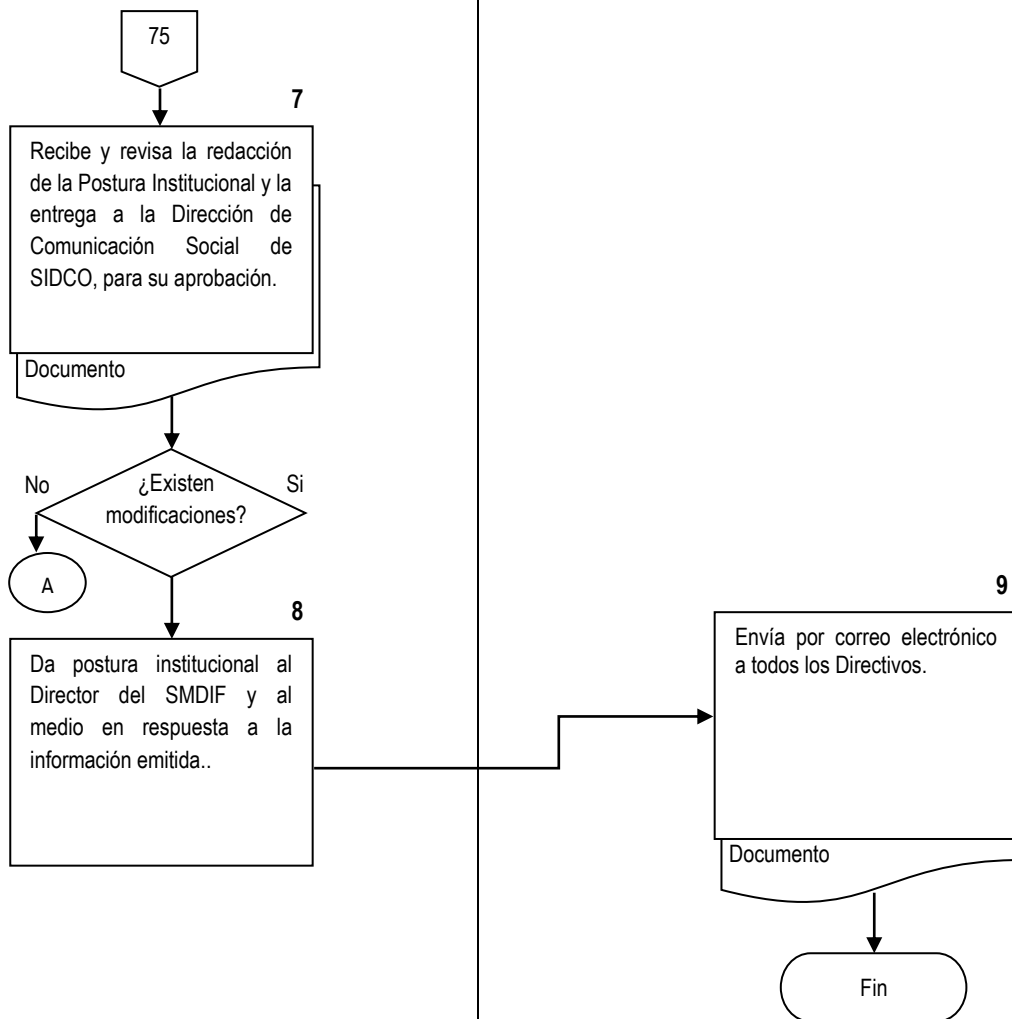
		Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff		Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
				Fecha de elaboración: 08/09/2016
				Fecha de actualización: 24/11/2017
				Núm. de Revisión: 02
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe/a de Comunicación Social	7	Recibe y revisa la redacción de la Postura Institucional y la entrega a la Dirección de Comunicación Social de SIDCO, para su aprobación. • Si no es aprobado regresar a la actividad Núm. 6. • En caso contrario:	Documento	Original
	8	Da postura institucional al Director del SMDIF y al medio en respuesta a la información emitida.		
Analista E	9	Envía por correo electrónico a todos los Directivos. Termina Procedimiento.	Documento	Original/Digital

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02



Jefe/a de Comunicación Social

Analista E



	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDs062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la programación de entrevistas a Titulares de las Unidades Administrativas del Sistema Municipal DIF.
Objetivo:	Tener presencia en los medios de comunicación a través de la difusión de las diferentes actividades y programas, posicionando la imagen de la institución a través de sus funcionarios.
Fundamento Legal:	Ley Orgánica Municipal, Artículos 118, 124, 127, 128, 129 y 130. Reglamento Interior del Sistema Municipal DIF, Título, Artículos 7, Inciso C y 29 fracción VIII. Plan de Desarrollo Municipal 2014-2018. Eje 1 Programa 3
Políticas de Operación:	Las entrevistas de los funcionarios públicos en los diferentes medios de comunicación serán coordinadas por personal de la Jefatura de Comunicación Social del SMDIF. El Titular de la Jefatura de Comunicación Social, debe orientar al entrevistado sobre el manejo de la información que va a proporcionar a los medios de comunicación. Por lo menos un integrante del área de comunicación social deberá realizar el respaldo de la entrevista proporcionada a los medios por parte de algún funcionario público, la cual deberá ser audio y/o fotografía.
Tiempo Promedio de	2 días.

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02
Gestión:		

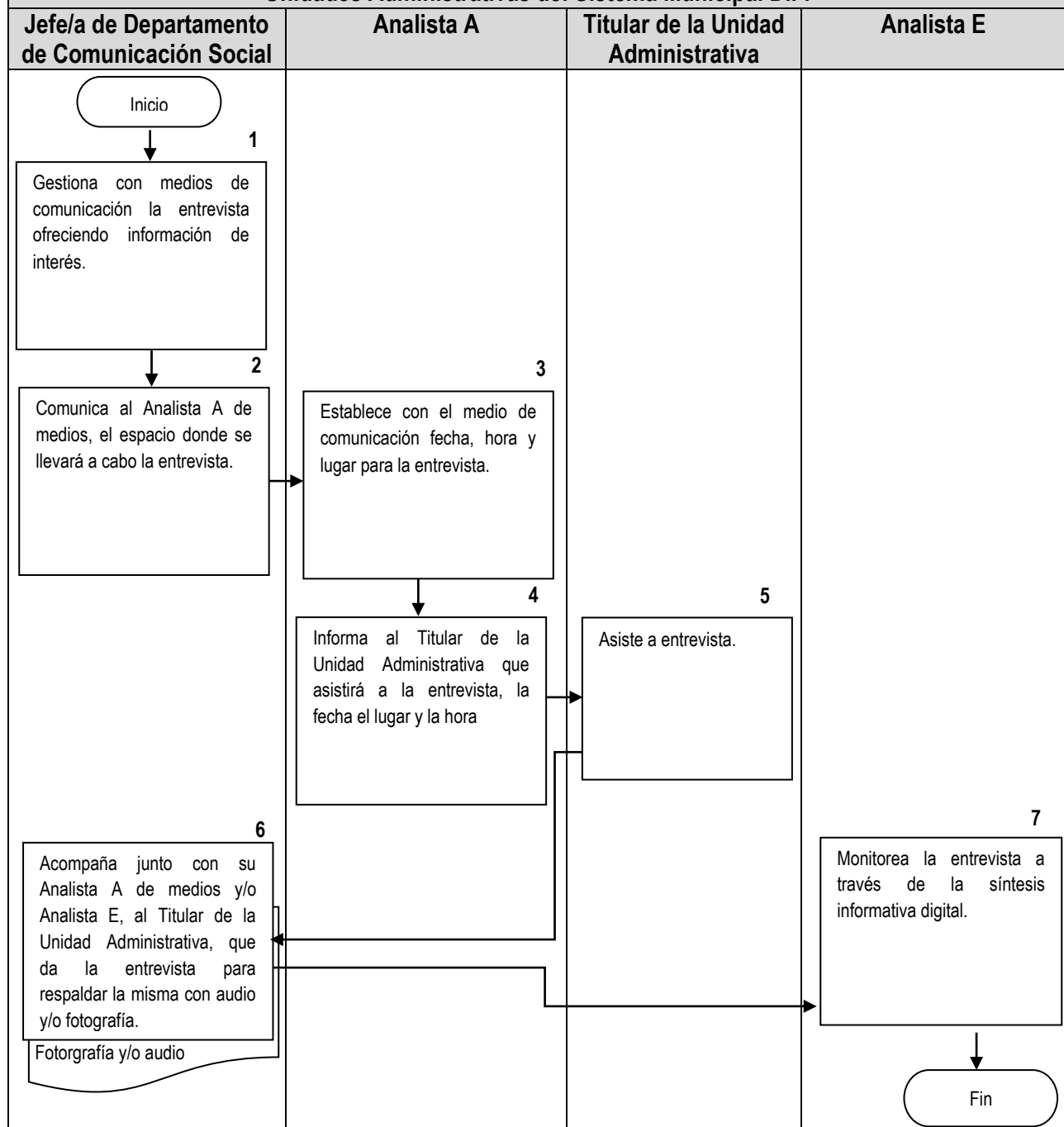
	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02

Descripción del Procedimiento: Para la programación de entrevistas a Titulares de las Unidades Administrativas del Sistema Municipal DIF.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe/a de Departamento de Comunicación Social	1	Gestiona con medios de comunicación la entrevista ofreciendo información de interés.		
	2	Comunica al Analista A de medios, el espacio donde se llevará a cabo la entrevista.		
Analista A	3	Establece con el medio de comunicación fecha, hora y lugar para la entrevista.		
	4	Informa al Titular de la Unidad Administrativa que asistirá a la entrevista, la fecha el lugar y la hora.		
Titular de la Unidad Administrativa	5	Asiste a entrevista.		
Jefe/a de Departamento Comunicación Social	6	Acompaña junto con su Analista A de medios y/o Analista E, al Titular de la Unidad Administrativa, que da la entrevista para respaldar la misma con audio y/o fotografía.	Fotografía y/o audio	Original
Analista E	7	Monitorea la entrevista a través de la síntesis informativa digital. Termina Procedimiento.		

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02

Diagrama de flujo del Procedimiento para la programación de entrevistas a Titulares de las Unidades Administrativas del Sistema Municipal DIF.



		Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
			Fecha de elaboración: 08/09/2016
			Fecha de actualización: 24/11/2017
			Núm. de Revisión: 02
Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la participación de los Titulares de las Unidades Administrativas del Sistema Municipal DIF en espacios radiofónicos establecidos.		
Objetivo:	Programar la asistencia de los Titulares de las Unidades Administrativas para tener presencia en los medios de comunicación a través de la difusión de las diferentes actividades y programas, posicionando la imagen de la institución.		
Fundamento Legal:	Ley Orgánica Municipal Artículos 118, 124, 127, 128, 129 y 130. Reglamento Interior del Sistema Municipal DIF, Título, Artículos 7, Inciso C y 29 fracciones I, II y III. Plan de Desarrollo Municipal 2014-2018 Eje 1 Programa 3.		
Políticas de Operación:	El Titular de la Jefatura de Comunicación Social determina las áreas, funcionarios y temas a tratar en los diferentes espacios radiofónicos establecidos para el SMDIF. El área y funcionario convocado deberá confirmar su participación al programa. El departamento de Comunicación social respaldará esas participaciones con audio y/o fotografía.		
Tiempo Promedio de Gestión:	2 días.		

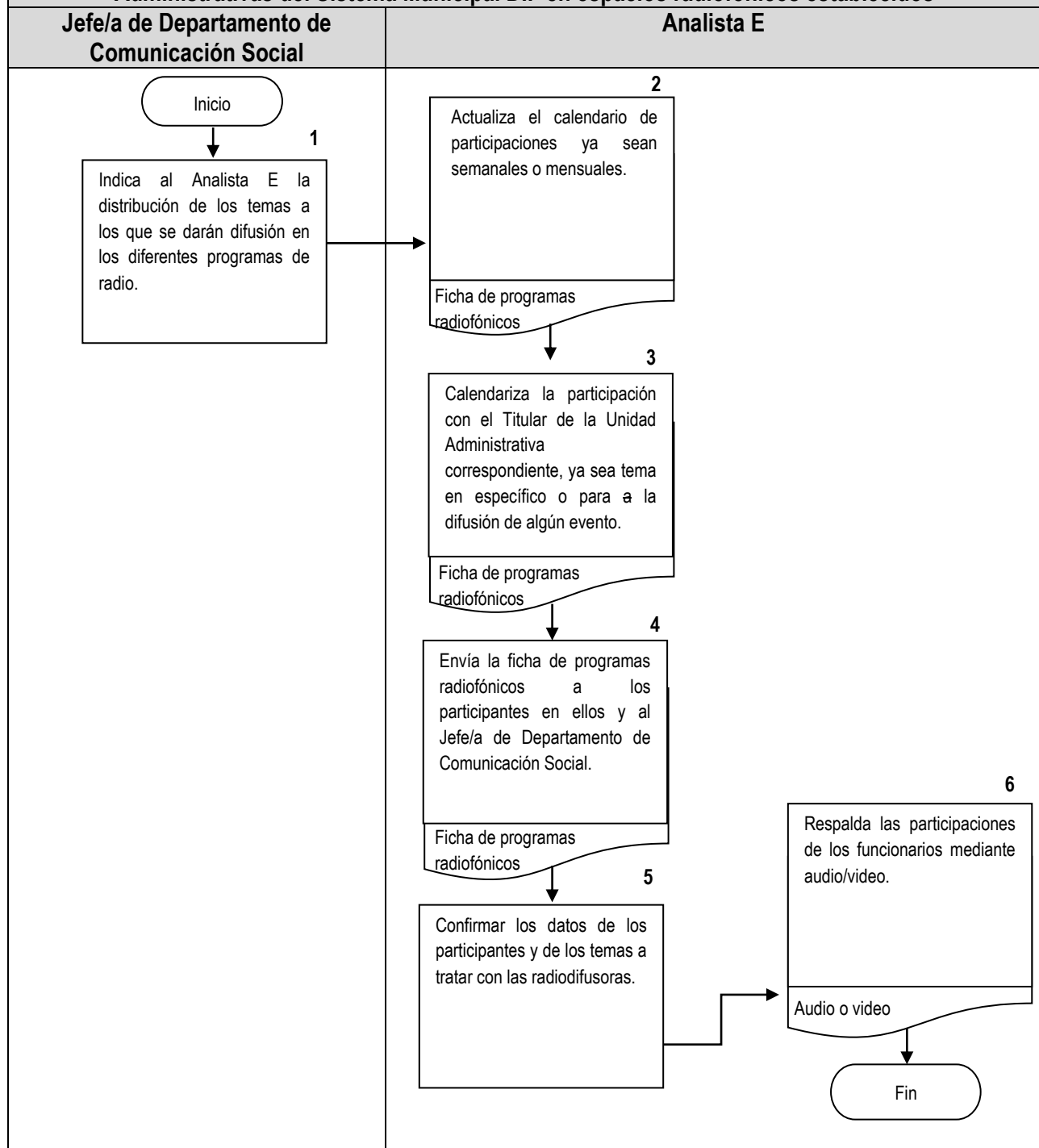
	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02

Descripción del Procedimiento: Para la participación de los Titulares de las Unidades Administrativas del Sistema Municipal DIF en espacios radiofónicos establecidos.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe/a de Departamento de Comunicación Social	1	Indica al Analista E la distribución de los temas a los que se darán difusión en los diferentes programas de radio.		
Analista E	2	Actualiza el calendario de participaciones ya sean semanales o mensuales.	Ficha de programas radiofónicos	Original/digital
	3	Calendariza la participación con el Titular de la Unidad Administrativa correspondiente, ya sea tema en específico o para la difusión de algún evento.	Ficha de programas radiofónicos	Original/digital
	4	Envía la ficha de programas radiofónicos a los participantes en ellos y al Jefe/a de Departamento de Comunicación Social.	Ficha de programas radiofónicos	Original/digital
	5	Confirmar los datos de los participantes y de los temas a tratar con las radiodifusoras.		
	6	Respalda las participaciones de los funcionarios mediante audio/video. Termina Procedimiento.	Audio o video	No aplica

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02

Diagrama de flujo del Procedimiento para la participación de los Titulares de las Unidades Administrativas del Sistema Municipal DIF en espacios radiofónicos establecidos



	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDs062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la elaboración de comunicado de prensa o pie de foto.
Objetivo:	Tener presencia en los medios de comunicación a través de la difusión de las diferentes actividades y programas de la institución.
Fundamento Legal:	Ley Orgánica Municipal, Artículos 118, 124, 127, 128, 129 y 130. Reglamento Interior del Sistema Municipal DIF, Título Segundo, Capítulo I, Artículos 7, Inciso C y 29 fracciones IV y V. Plan de Desarrollo Municipal 2014-2018, Eje 1 Programa 3.
Políticas de Operación:	Se debe emitir un comunicado de prensa o pies de foto, en eventos y actividades de trascendencia del Sistema Municipal DIF, para su envío a la Coordinación de Comunicación Social del H. Ayuntamiento. Coordinación de Comunicación Social del H. Ayuntamiento será la encargada de su autorización. Una vez autorizado el comunicado de prensa o pies de foto el Departamento de Comunicación Social del SMDIF realizará la distribución a los medios electrónicos y escritos a reporteros de la fuente, directores, columnistas, jefes de información y redacción.
Tiempo Promedio de Gestión:	3 horas.

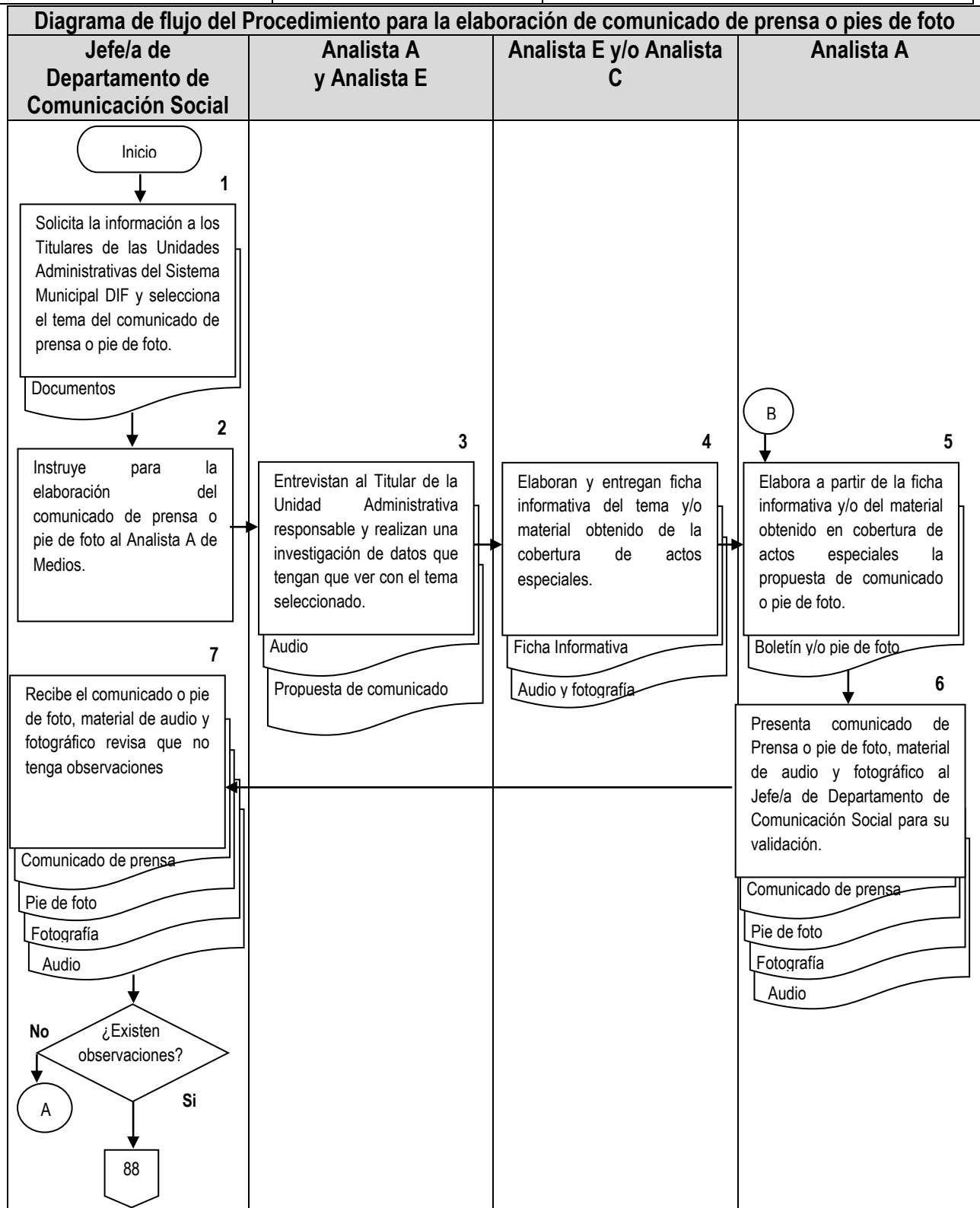
	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02

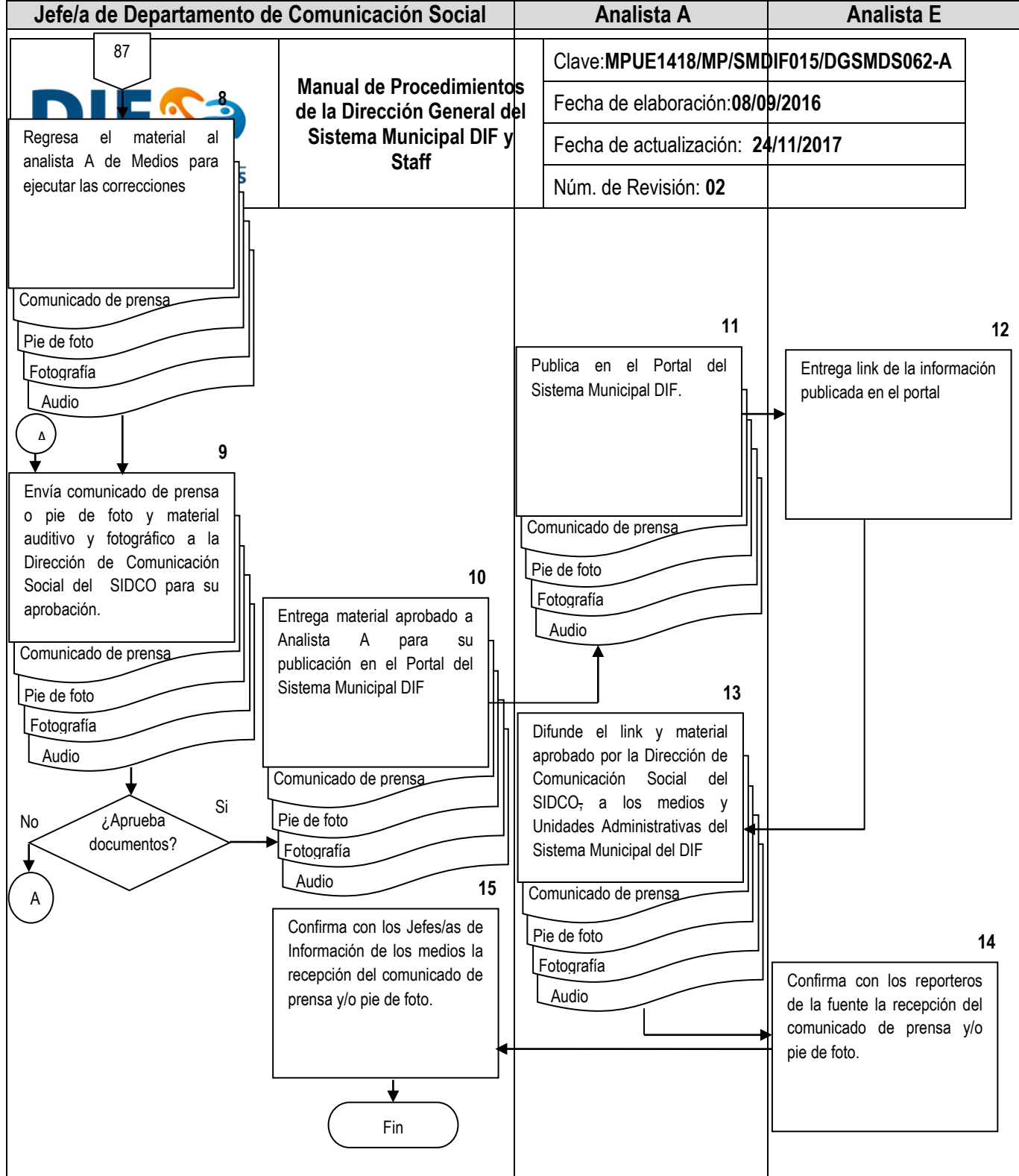
Descripción del Procedimiento: Para la elaboración de comunicado de prensa o pie de foto

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe/a de Departamento de Comunicación Social	1	Solicita información a los Titulares de las Unidades Administrativas del Sistema Municipal DIF y selecciona el tema del comunicado de prensa o pie de foto.	Documentos	Original
	2	Instruye para la elaboración del comunicado de prensa o pie de foto al Analista A de Medios.	N/A	N/A
Analista A y Analista E	3	Entrevistan al Titular de la Unidad Administrativa responsable y realizan una investigación de datos que tengan que ver con el tema seleccionado y, en su caso, obtiene los datos durante la cobertura de actos especiales.	Audio/ Propuesta de comunicado	Digital
Analista E y/o Analista C	4	Elaboran y entregan ficha informativa del tema y/o material obtenido de la cobertura de actos especiales.	Ficha informativa/ Audio y fotografía	Original/Digital
Analista A	5	Elabora a partir de la ficha informativa y/o del material obtenido en cobertura de actos especiales la propuesta de comunicado o pie de foto.	Boletín y/o pie de foto	Original /Digital
	6	Presenta comunicado de Prensa o pie de foto, material de audio y fotográfico al Jefe/a de Departamento de Comunicación Social para su validación.	Comunicado de prensa/ Pie de foto, fotografía/ audio	/Digital
Jefe/a de Departamento de Comunicación Social	7	Recibe el comunicado o pie de foto, material de audio y fotográfico revisa que no tenga observaciones. • Si no hay observaciones continúa en la actividad Núm. 9. • En caso contrario:	Comunicado de prensa/ Pie de foto/ fotografía/ audio	Original

		Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A	
			Fecha de elaboración: 08/09/2016	
			Fecha de actualización: 24/11/2017	
			Núm. de Revisión: 02	
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
	8	Regresa el material al Analista A de Medios para ejecutar las correcciones	Comunicado de prensa/ Pie de foto/ fotografía/ Audio	Original
	9	Envía comunicado de prensa o pie de foto y material auditivo y fotográfico a la Dirección de Comunicación Social del SIDCO para su aprobación. • Si no aprueba regresa a la actividad Núm. 5. • En caso contrario:	Comunicado de prensa/ pie de foto/ fotografía/ Audio	
	10	Entrega material aprobado a Analista E para su publicación en el Portal del Sistema Municipal DIF	Comunicado de prensa/ pie de foto/ fotografía/ Audio	Digital
Analista A	11	Publica en el Portal del Sistema Municipal DIF.	Comunicado de prensa/ pie de foto/ fotografía/ Audio	Digital
Analista E	12	Entrega al Analista A, el link de la información publicada en el portal.		
Analista A	13	Difunde el link y material aprobado por la Dirección de Comunicación Social del SIDCO a los medios y Unidades Administrativas del Sistema Municipal del DIF	Comunicado de prensa/ pie de foto/ fotografía/ Audio	Digital
Analista E	14	Confirma con los reporteros de la fuente la recepción del comunicado de prensa y/o pie de foto.		
Jefe/a de Departamento de Comunicación Social y Analista A	15	Confirma con los Jefes/as de Información de los medios la recepción del comunicado de prensa y/o pie de foto. Termina Procedimiento		

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02





		Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
			Fecha de elaboración: 08/09/2016
			Fecha de actualización: 24/11/2017
			Núm. de Revisión: 02
Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la cobertura de eventos especiales.		
Objetivo:	Determinar las actividades y responsables del respaldo con imágenes y audio, así como de la invitación a medios de los actos a los que asisten los funcionarios del SMDIF.		
Fundamento Legal:	Ley Orgánica Municipal, Artículos 118, 124, 127, 128, 129 y 130 Reglamento Interior del Sistema Municipal DIF, Artículos 7 Inciso C y 29 fracción V. Plan de Desarrollo Municipal 2014-2018.		
Políticas de Operación:	El Jefe/a de Comunicación y/o el Analista A deberán consultar con la Dirección de Comunicación Social del Ayuntamiento si se invita a la prensa al acto por realizarse, para poder enviar invitación. El Jefe/a de Comunicación y/o el Analista A los Analistas de Fotografía, Vídeo y Redes Sociales deben estar presentes por lo menos 20 minutos antes del acto con la finalidad de recibir a la prensa invitada y a las autoridades. El personal de Comunicación Social, debe aprovechar la presencia de los representantes de los medios de comunicación para posicionar al SMDIF, generando entrevistas previas y al final de los eventos con el objetivo de difundir éstas y otras acciones del Organismo. El personal de Comunicación Social debe documentar el acto a través de fotografías, video y/o audio, comunicados de prensa y redes sociales con la finalidad de difundir las actividades del SMDIF, tener un archivo y respaldo de estas actividades para posteriores reportes o seguimiento de actos.		
Tiempo Promedio de Gestión:	2 días		

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02

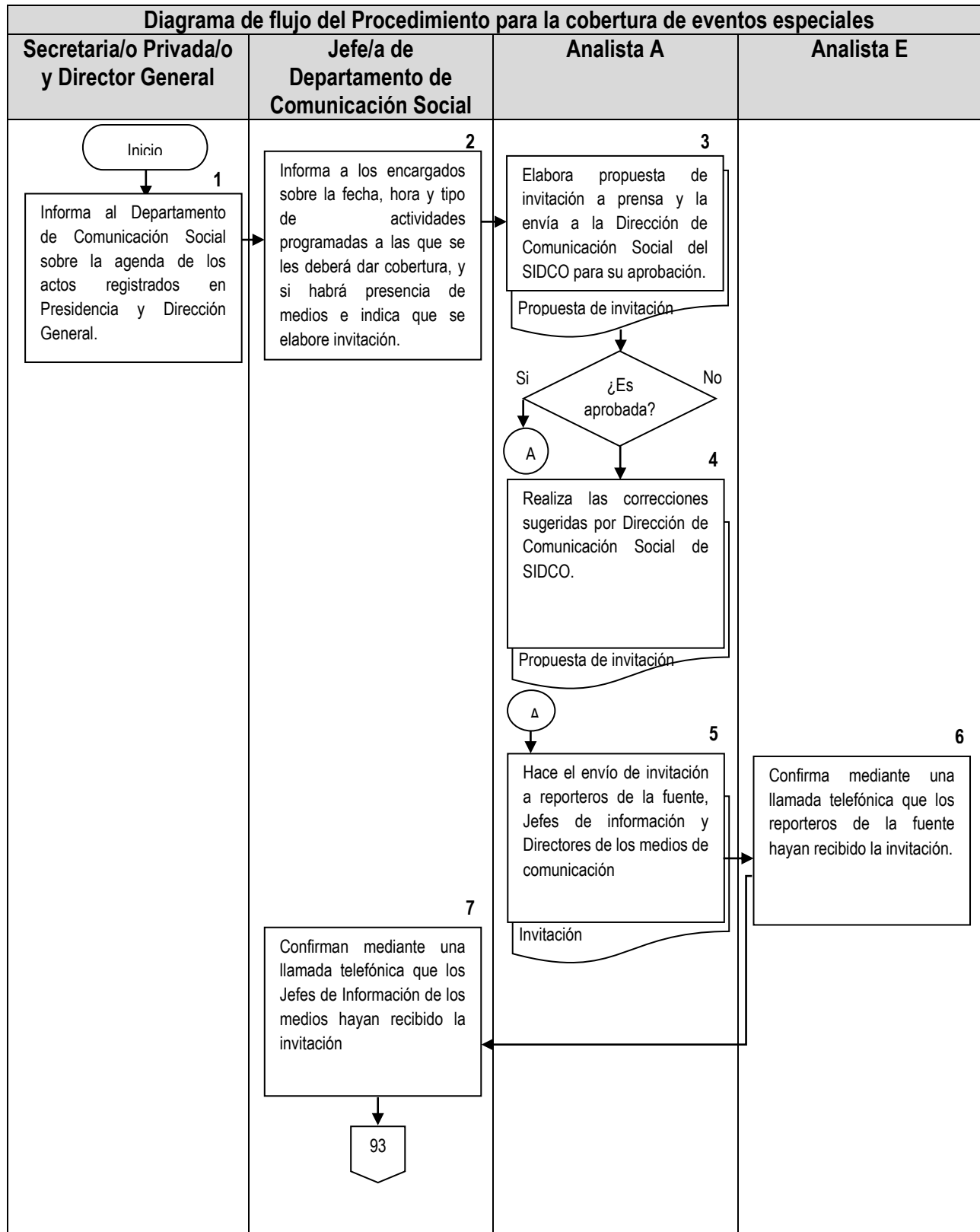
Descripción del Procedimiento: Para la cobertura de eventos especiales.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Secretaria/o Privada/o y Director General	1	Informa al Departamento de Comunicación Social sobre la agenda de los actos registrados en Presidencia y Dirección General.		
Jefe/a de Departamento de Comunicación Social	2	Informa al Analista A de Medios, al Analista C y al Analista E sobre la fecha, hora y tipo de actividades programadas a las que se les deberá dar cobertura, así como el tipo de medio por el que se difundirá la actividad y/o evento como comunicado de prensa, pies de fotos y redes sociales y si habrá presencia de medios de comunicación o no. si no hay invitación a prensa, indica al analista A que elabore invitación.		
Analista A	3	Elabora propuesta de invitación a prensa y la envía a la Dirección de Comunicación Social del SIDCO para su aprobación. - Si es aprobada continua en la actividad Núm. 5. - En caso contrario:	Propuesta de invitación	Original Digital
	4	Realiza las correcciones sugeridas por Dirección de Comunicación Social de SIDCO.	Propuesta de invitación	Original/Digital
	5	Hace el envío de invitación a reporteros de la fuente, Jefes de información y Directores de los medios de comunicación.	Invitación	Digital
Analista E	6	Confirma mediante una llamada telefónica que los reporteros de la fuente hayan recibido la invitación.		

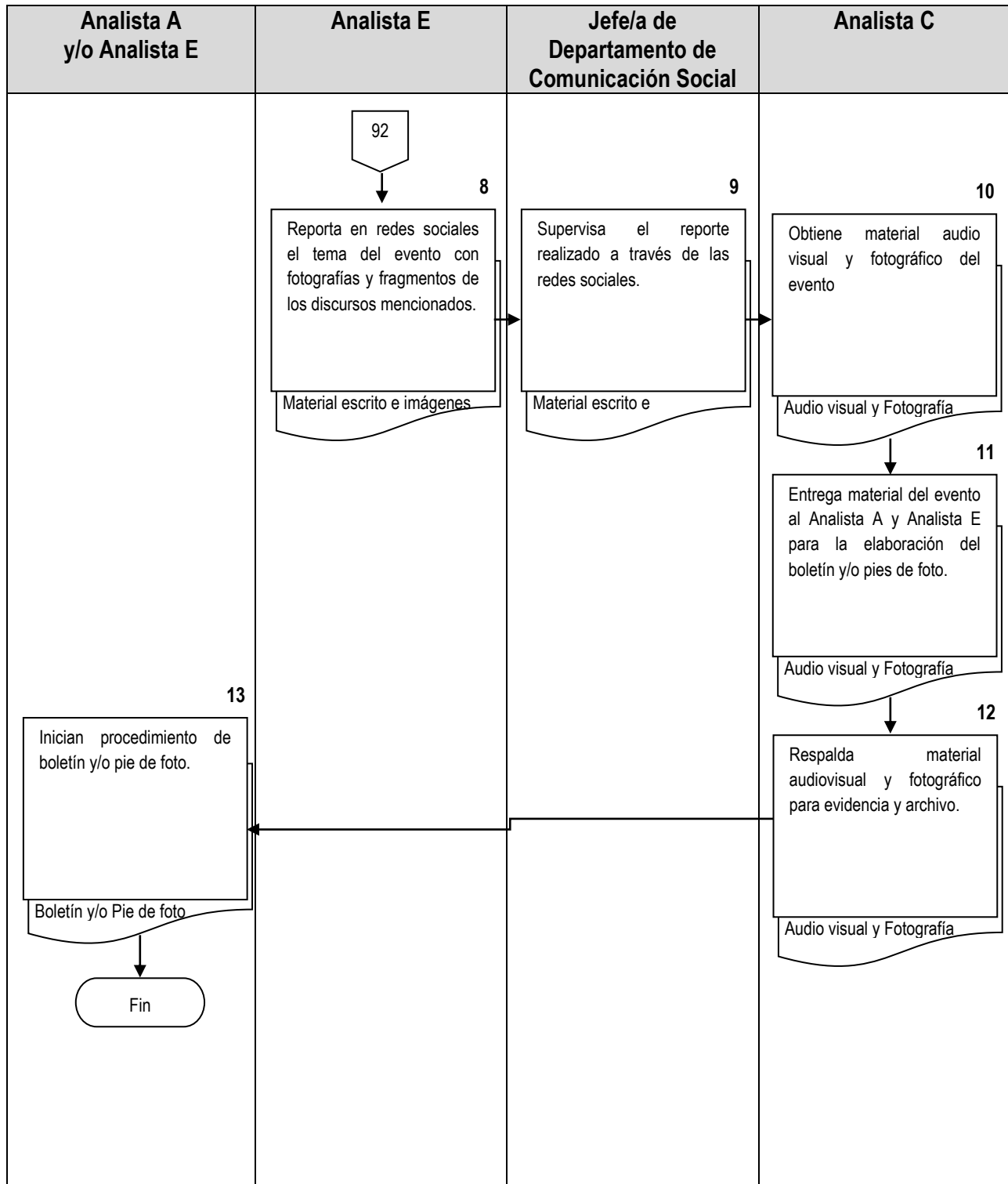
	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff		Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
			Fecha de elaboración: 08/09/2016
			Fecha de actualización: 24/11/2017
			Núm. de Revisión: 02

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe/a de Departamento de Comunicación Social y Analista A de medios	7	Confirman mediante una llamada telefónica que los Jefes de Información de los medios hayan recibido la invitación.		
Analista E	8	Reporta en redes sociales el tema del evento con fotografías y fragmentos de los discursos mencionados.	Material escrito e imágenes	Digital
Jefe/a de Departamento de Comunicación Social	9	Supervisa el reporte realizado a través de las redes sociales.	Material escrito e imágenes	Digital
Analista C	10	Obtiene material audio visual y fotográfico del evento.	Audio visual/ Fotografía	Digital
	11	Entrega material del evento al Analista A y Analista E para la elaboración del boletín y/o pies de foto.	Audio visual/ Fotografía	Digital
	12	Respalda material audiovisual y fotográfico para evidencia y archivo.	Audio visual/ Fotografía	Digital
Analista A y/o Analista E	13	Inician procedimiento de boletín y/o pie de foto. Termina Procedimiento.	Boletín y/o pie de foto	Digital

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02



	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02



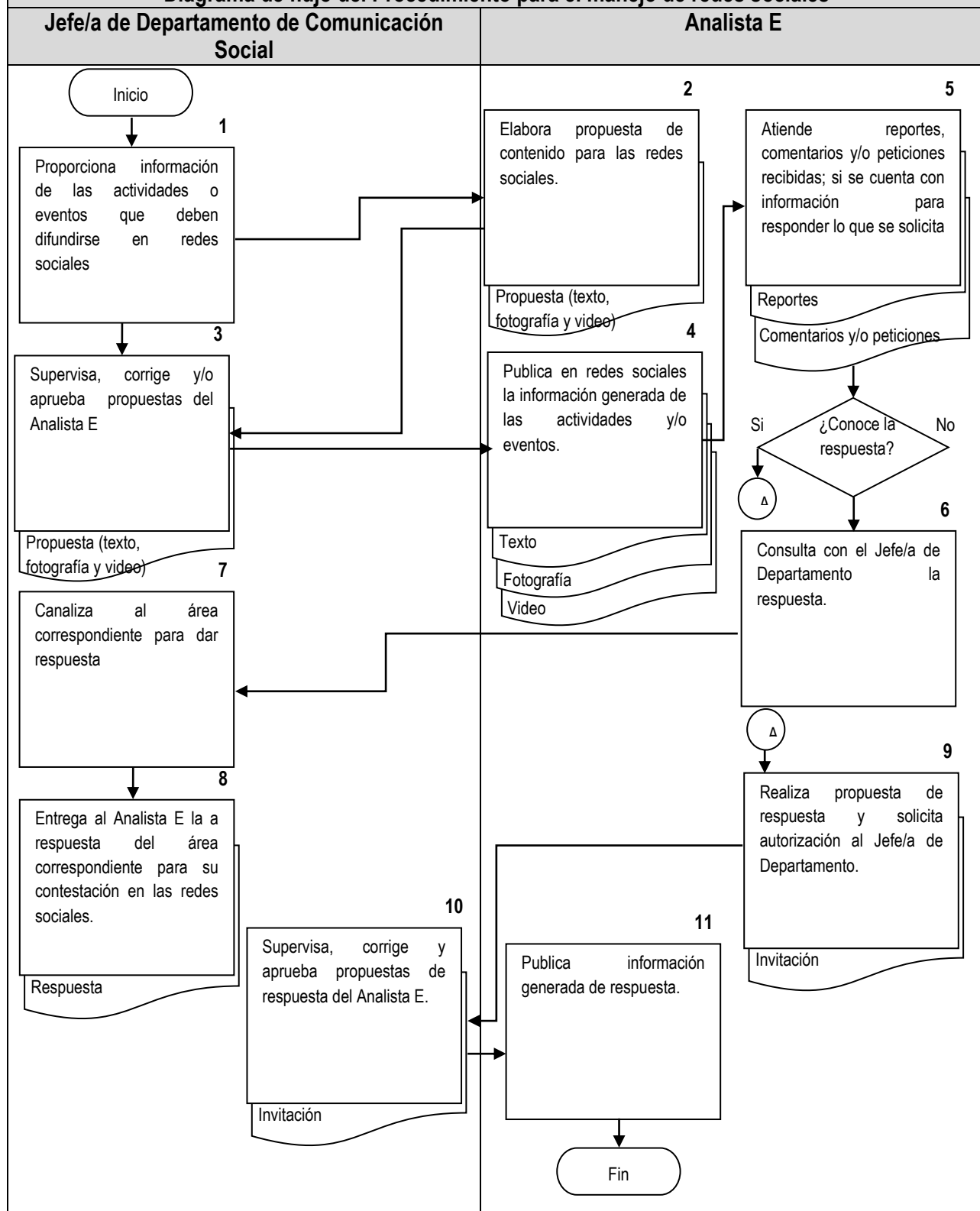
		Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
			Fecha de elaboración: 08/09/2016
			Fecha de actualización: 24/11/2017
			Núm. de Revisión: 02
Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para el manejo de redes sociales.		
Objetivo:	Tener difusión de las diferentes actividades y programas del Sistema Municipal DIF.		
Fundamento Legal:	Ley Orgánica Municipal, Artículos 118, 124, 127, 128, 129 y 130. Reglamento Interior del Sistema Municipal DIF, Título Segundo, Capítulo I, Artículos 7, Inciso C y 29. fracción XIV Plan de Desarrollo Municipal 2014-2018.		
Políticas de Operación:	Se debe publicar en redes sociales eventos y actividades de trascendencia del Sistema Municipal DIF. Se atienden y canalizan reportes, comentarios y/o peticiones recibidas a través de las redes. La Dirección de Comunicación Social del H. Ayuntamiento será la encargada de su autorización.		
Tiempo Promedio de Gestión:	24 horas.		

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02

Descripción del Procedimiento: Para el manejo de redes sociales.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe/a de Departamento de Comunicación Social	1	Proporciona información de las actividades o eventos que deben difundirse en redes sociales.		
Analista E	2	Elabora propuesta de contenido para las redes sociales.	Propuesta (texto, fotografía y video)	Digital
Jefe/a de Departamento de Comunicación Social	3	Supervisa, corrige y/o aprueba propuestas del Analista E.	Propuesta (texto, fotografía y video)	Digital
Analista E	4	Publica en redes sociales la información generada de las actividades y/o eventos.	Texto/ Fotografía/ vídeo	Digital
	5	Atiende reportes, comentarios y/o peticiones recibidas; si se cuenta con información para responder lo que se solicita. • Si conoce la respuesta continua en la actividad Núm. 9. • En caso contrario:	Reportes/ Comentarios y/o peticiones	Digital
	6	Consulta con el Jefe/a de Departamento la respuesta.		
Jefe/a de Departamento de Comunicación Social	7	Canaliza al área correspondiente para dar respuesta.		
	8	Entrega al Analista E la respuesta digital del área correspondiente para su contestación en las redes sociales.		
Analista E	9	Realiza propuesta de respuesta y solicita autorización al Jefe/a de Departamento.	Propuesta de respuesta	Original
Jefe/a de Departamento de Comunicación Social	10	Supervisa, corrige y aprueba propuestas de respuesta del Analista E.	Propuesta de respuesta	original
Analista E	11	Publica información generada de respuesta. Termina Procedimiento		

Diagrama de flujo del Procedimiento para el manejo de redes sociales



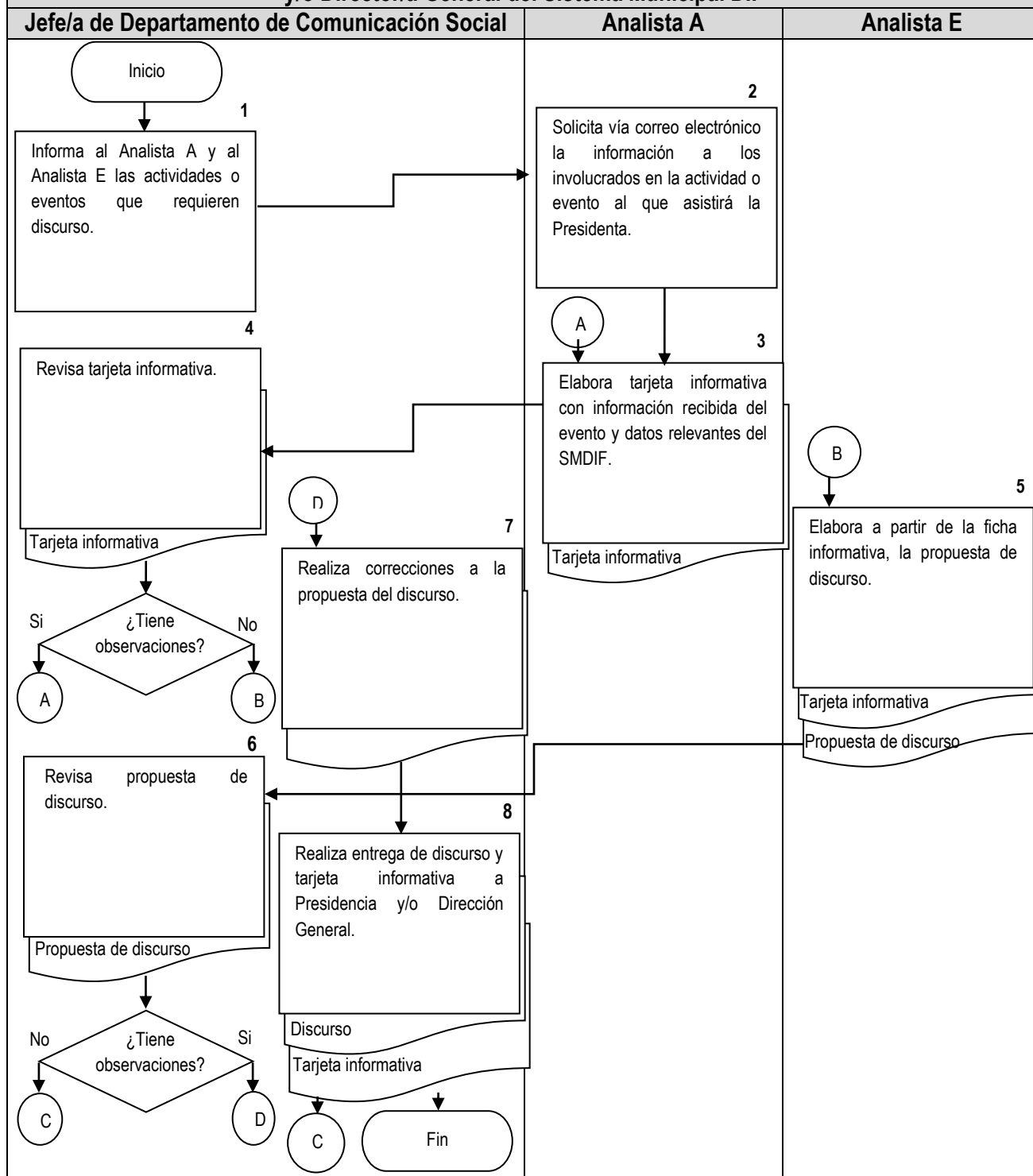
		Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave:MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
			Fecha de elaboración:08/09/2016
			Fecha de actualización: 24/11/2017
			Núm. de Revisión: 02
Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la elaboración del discurso de la Presidenta del Patronato y/o Director/a General del Sistema Municipal DIF.		
Objetivo:	Incluir información relevante de las actividades y/o programas implementados en el Sistema Municipal DIF, para tener presencia en los medios de comunicación.		
Fundamento Legal:	Ley Orgánica Municipal, Artículos 118, 124, 127, 128, 129 y 130. Reglamento Interior del Sistema Municipal DIF, Título Segundo, Capítulo I, Artículos 7, Inciso C y 29 fracción XIII. Plan de Desarrollo Municipal 2014-2018.		
Políticas de Operación:	Se debe realizar una ficha informativa del tema que sirva de base para el discurso. Se solicita el apoyo de las diferentes áreas para actualizar y validar la información de las fichas. Supervisión y corrección de la propuesta de discurso.		
Tiempo Promedio de Gestión:	1 día.		

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02

Descripción del Procedimiento: Para la elaboración del discurso de la Presidenta del Patronato y/o Director/a General del Sistema Municipal DIF.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe/a de Departamento de Comunicación Social	1	Informa al Analista A y al Analista E las actividades o eventos que requieren discurso.		
Analista A	2	Solicita vía correo electrónico la información a los involucrados en la actividad o evento al que asistirá la Presidenta.		
	3	Elabora tarjeta informativa con información recibida del evento y datos relevantes del SMDIF.	Tarjeta informativa	Original/Digital
Jefe/a de Departamento de Comunicación Social	4	Revisa tarjeta informativa. • Si tiene observaciones regresa a la actividad Núm. 3. • En caso contrario:	Tarjeta informativa	Original/Digital
Analista E	5	Elabora a partir de la ficha informativa, la propuesta de discurso.	Tarjeta informativa/ Propuesta de discurso	Original/Digital
Jefe/a de Departamento de Comunicación Social	6	Revisa propuesta de discurso. • Si no tiene observaciones continúa en la actividad Núm. 8. • En caso contrario:	Propuesta de discurso	Original/Digital
Jefe/a de Departamento de Comunicación Social	7	Realiza correcciones a la propuesta del discurso.	Propuesta de discurso	Original/Digital
Jefe/a de Departamento de Comunicación Social	8	Realiza entrega de discurso y tarjeta informativa a Presidencia y/o Dirección General. Termina Procedimiento.	Discurso/ Tarjeta informativa	Original/Digital

Diagrama de flujo del Procedimiento para la elaboración del discurso de la Presidenta del Patronato y/o Director/a General del Sistema Municipal DIF



	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02

VI. DEPARTAMENTO DE IMAGEN Y LOGÍSTICA INSTITUCIONAL

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para el diseño, producción y adecuación de material publicitario e informativo del Sistema Municipal DIF.
Objetivo:	Establecer las actividades y responsables para crear, consolidar y homologar la imagen Institucional del Sistema Municipal DIF a través de los acuerdos establecidos por el Titular de la Dirección General, Secretario Técnico y Titulares de las Direcciones.
Fundamento Legal:	Ley General de Responsabilidades Administrativas. Artículos 2, 4, 15 y 25 fracción I. Ley Orgánica Municipal, Artículos 108, 109, 110 y 127. Reglamento interior del Sistema Municipal del DIF. Artículo 30 Fracción I, II, III, IV y VI Plan de Desarrollo Municipal 2014-2018.
Políticas de Operación:	Se convoca a una reunión con los Direcciones y / o Jefes de Departamentos del Sistema para revisar un calendario mensual (mismo que se solicitará elaboren previamente a la reunión); en el cual se establecen los requerimientos para diseño, producción y adecuación del material publicitario. Se realizan propuestas de diseño, de acuerdo al calendario establecido, en caso de requerir un diseño con información externa al organismo (logotipos o imágenes específicas) proporcionarla de forma digital al departamento. Debido a que toda la publicidad necesita estar apegada a los lineamientos y autorizaciones de la Subdirección de Imagen de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones del Municipio, todas las propuestas que se generen deben contar con la autorización correspondiente y no puede ser emitida sin autorización de la Jefatura de Imagen y Logística Institucional. Los diseños y producciones deben generarse en base a los acuerdos establecidos por el Titular de la Dirección General, Secretaría Técnica y Titulares de las Direcciones. Enviar un memorándum al área solicitante firmando de conformidad y así autorizar su diseño, para después se pueda remitir el la requisición correspondiente a la Coordinación de Compras para su realización. En caso de actos y eventos protocolarios, será necesario asistir a la pre-gira convocada por el área solicitante para apoyar en la determinación del material impreso en dichos actos y eventos.
Tiempo Promedio de Gestión:	10 días hábiles

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02

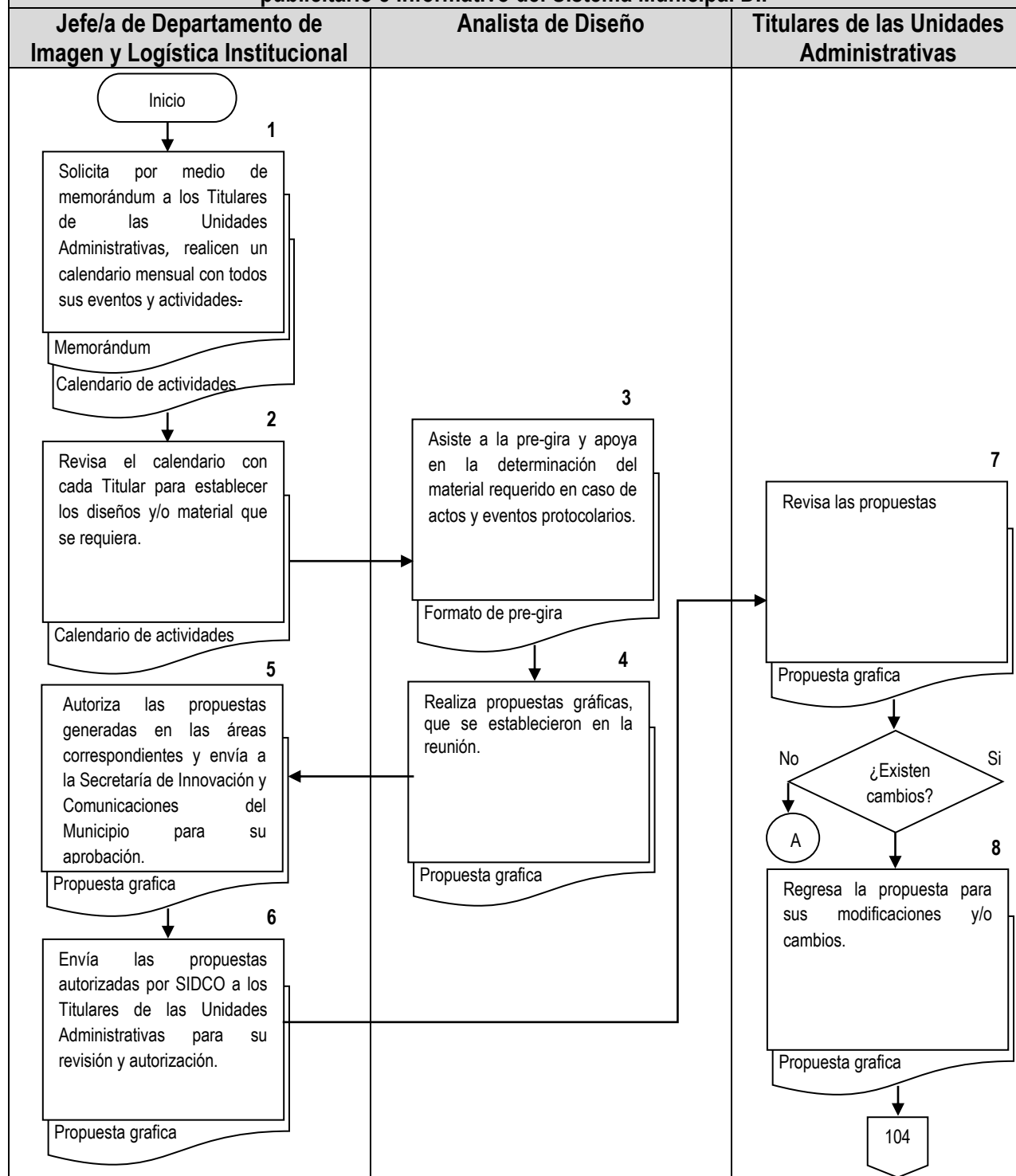
Descripción del Procedimiento: Para el diseño, producción y adecuación de material publicitario e informativo del Sistema Municipal DIF.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe/a de Departamento de Imagen y Logística Institucional	1	Solicita por medio de memorándum a los Titulares de las Unidades Administrativas, realicen un calendario mensual con todos sus eventos y actividades.	Memorándum/ Calendario de actividades	Original y copia
	2	Revisa el calendario con cada Titular de Unidad Administrativa para establecer los diseños y/o material que se requiera.	Calendario de actividades	Original
Analista de Diseño	3	Asiste a la pre-gira para apoyar en la determinación del material requerido en caso de actos y eventos protocolarios.	Formato de pre-gira	Original y copia
	4	Realiza propuestas gráficas, que se establecieron en la reunión.	Propuesta grafica	Original
Jefe/a de Departamento de Imagen y Logística Institucional	5	Autoriza las propuestas generadas en las áreas correspondientes y envía a la Subdirección de Imagen de la Secretaría de Innovación y Comunicaciones del Municipio para su aprobación.	Propuesta grafica	Original
	6	Envía las propuestas autorizadas por SIDCO a los Titulares de las Unidades Administrativas para su revisión y autorización.	Propuesta grafica	Original
Titulares de las Unidades Administrativas	7	Revisa las propuestas y autorización. • Si no existen cambios y/o modificaciones, continúa en la actividad Núm. 10. • En caso contrario:	Propuesta grafica	Original
	8	Regresa al Jefe/a de Departamento de Imagen y Logística Institucional y este al Analista de Diseño la propuesta para sus modificaciones y/o cambios.	Propuesta grafica	Original
Analista de Diseño	9	Realiza los cambios y/o modificaciones y entrega al Jefe/a de Departamento.	Propuesta grafica	Original
Jefe/a de Departamento de Imagen y Logística Institucional	10	Envía por memorándum las propuestas finales vía memorándum informando a los Titulares de las Unidades Administrativas sobre el diseño terminado, solicitando su firma de autorización.	Memorándum/ Propuestas graficas	Original y copia

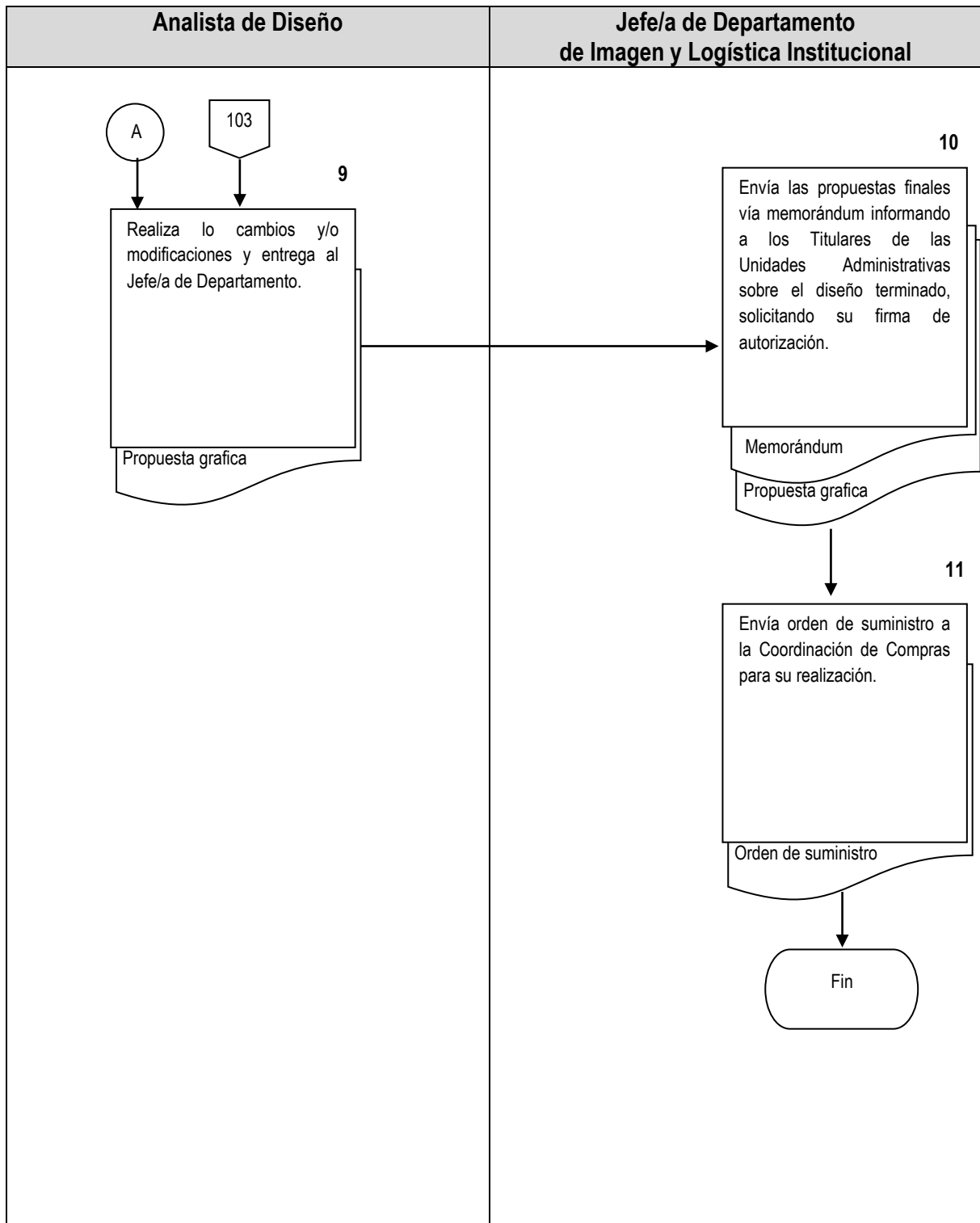
		Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A	
			Fecha de elaboración: 08/09/2016	
			Fecha de actualización: 24/11/2017	
			Núm. de Revisión: 02	
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
	11	Envía orden de suministro a la Coordinación de Compras para su realización. Termina Procedimiento.	Orden de suministro	3 Originales

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02

Diagrama de flujo del Procedimiento para el diseño, producción y adecuación de material publicitario e informativo del Sistema Municipal DIF



	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02



		Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
			Fecha de elaboración: 08/09/2016
			Fecha de actualización: 24/11/2017
			Núm. de Revisión: 02
Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la logística de actos, eventos, actividades y realización del acto protocolario del Sistema Municipal DIF.		
Objetivo:	Planear, desarrollar y ejecutar las acciones necesarias para los eventos especiales que se requieran por el Sistema Municipal DIF, coordinándose con las diferentes áreas para el seguimiento de los mismos.		
Fundamento Legal:	Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, Artículos 81, 82, 83, 105, 107, 108 y 123. Ley Orgánica Municipal. Artículos 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 113, 118. Reglamento Interior del Sistema Municipal DIF Artículos 26 fracción XVII y 30 fracciones VI, VII y VIII. Plan de Desarrollo Municipal 2014-2018.		
Políticas de Operación:	Definir e instrumentar los mecanismos, procedimientos y requerimientos de logística a fin de mejorar el desarrollo y la ejecución de los eventos y las pre-giras del SMDIF. Planear, organizar y ejecutar todos los eventos y pre-giras del SMDIF. Integrar las solicitudes de las diferentes áreas para la organización de eventos y pre-giras. Supervisión y coordinación del desarrollo de Eventos y pre-giras. Las áreas deben emitir su solicitud de pre-gira y evento a la Jefatura de Imagen y Logística Institucional vía memorándum.		
Tiempo Promedio de Gestión:	5 días hábiles.		

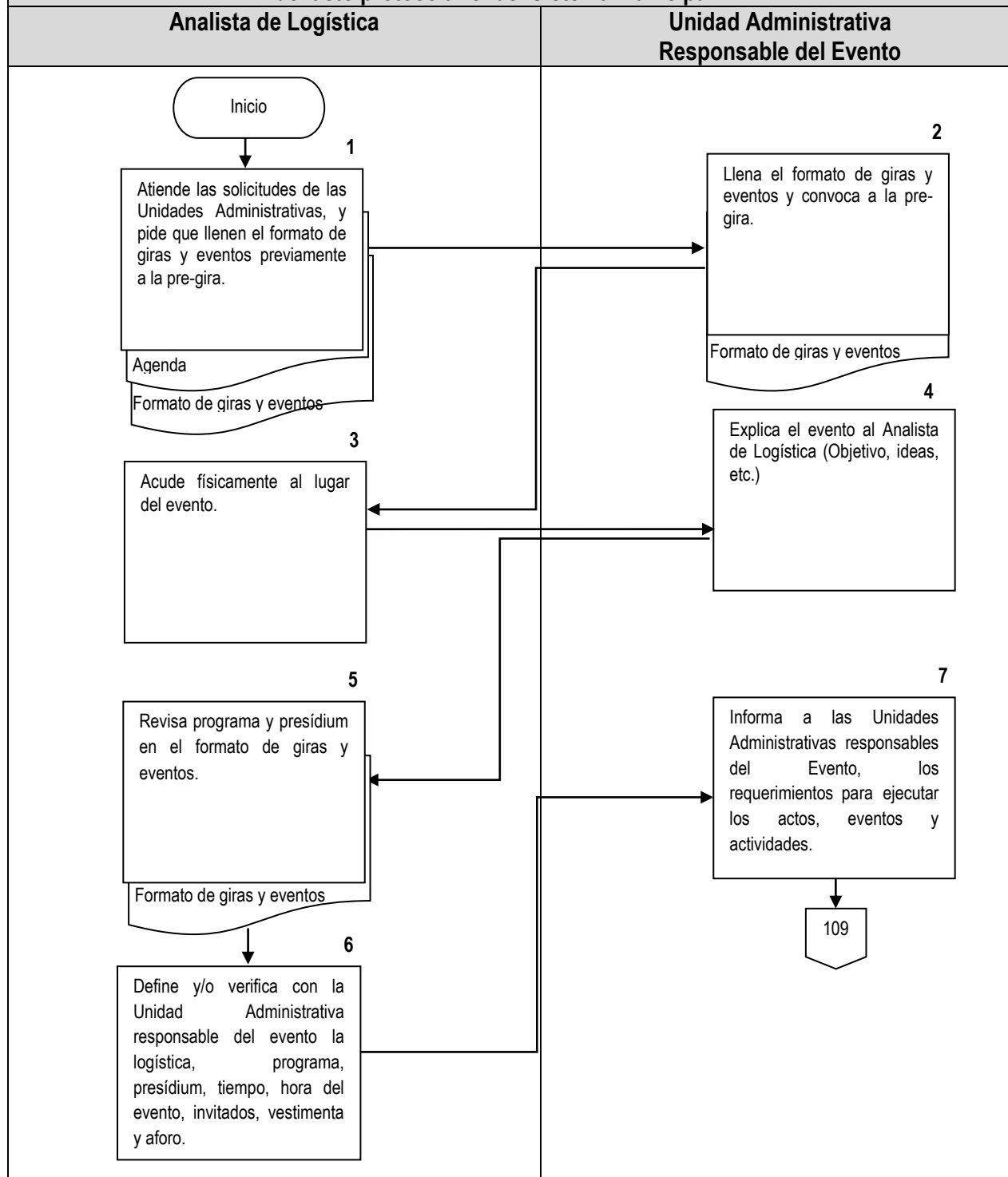
	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02

Descripción del Procedimiento: Para la logística de actos, eventos, actividades y realización del acto protocolario del Sistema Municipal DIF.

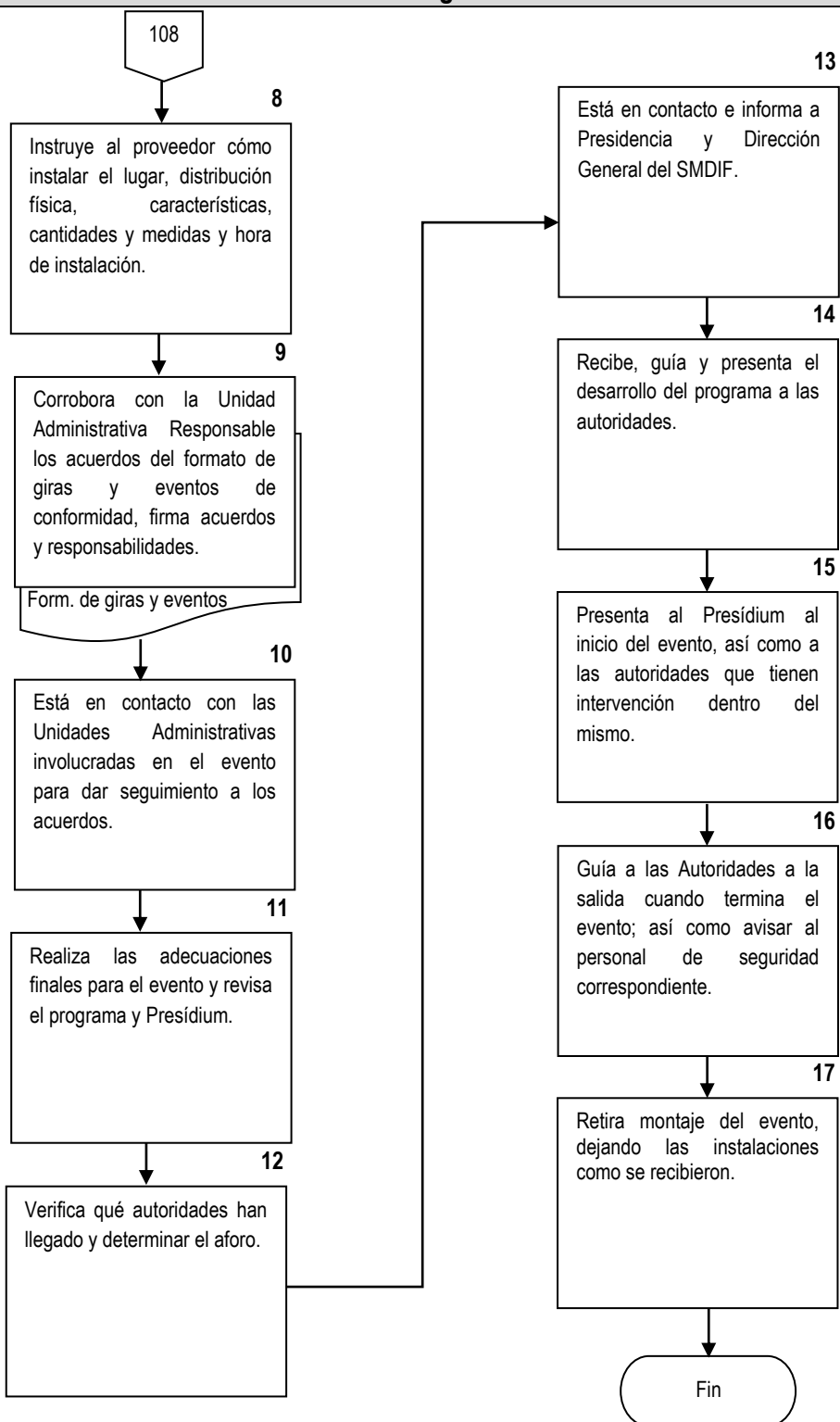
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista de Logística	1	Atiende las solicitudes de las Unidades Administrativas, y pide que llenen el formato de giras y eventos previamente a la pre-gira.	Agenda / Formato de giras y eventos	Original y Copia
Unidad Administrativa Responsable del Evento	2	Llena el formato de giras y eventos y convoca a la pre-gira.	Formato de giras y eventos	Original
Analista de Logística	3	Acude físicamente al lugar del evento.		
Unidad Administrativa Responsable del Evento	4	Explica el evento al Analista de Logística (Objetivo, ideas, etc.)		
Analista de Logística	5	Checa Programa y Presídium en el formato de giras y eventos.	Formato de giras y eventos	Original
	6	Define y/o verifica con Unidad Administrativa responsable del evento la logística, programa, presídium, tiempo, hora del evento, invitados, vestimenta y aforo.		
	7	Informa a las Unidades Administrativas responsables del Evento, los requerimientos para ejecutar los actos, eventos y actividades.		
	8	Instruye al proveedor cómo instalar el lugar, distribución física, características, cantidades y medidas y hora de instalación.		
	9	Corrobora con la Unidad Administrativa Responsable los acuerdos del formato de giras y eventos de conformidad, firma acuerdos y responsabilidades.	Formato de giras y eventos	Original

		Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A	
			Fecha de elaboración: 08/09/2016	
			Fecha de actualización: 24/11/2017	
			Núm. de Revisión: 02	
Responsable	No.	Actividades	Formato o Documento	Tantos
	10	Está en contacto con las Unidades Administrativas involucradas en el evento para dar seguimiento a los acuerdos.		
	11	Realiza las adecuaciones finales para el evento (personificadores, sardinel, agua, instalación y/o pruebas de equipo de audio, lugar de acceso de entrada y estacionamiento de Presidencia y Dirección, etc.) y revisa el programa y Presídium.		
	12	Verifica qué Autoridades han llegado y determinar el aforo.		
	13	Está en contacto e informar a Presidencia y Dirección General del SMDIF.		
	14	Recibe, guía y presenta el desarrollo del programa a las autoridades.		
	15	Presenta al Presídium al inicio del evento, así como a las autoridades que tienen intervención dentro del mismo.		
	16	Guía a las Autoridades a la salida cuando termina el evento; así como avisar al personal de seguridad correspondiente.		
	17	Retira montaje del evento, dejando las instalaciones como se recibieron. Termina Procedimiento.		

Diagrama de flujo del Procedimiento para la logística de actos, eventos, actividades y realización del acto protocolario del Sistema Municipal DIF



Analista de Logística



		Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
			Fecha de elaboración: 08/09/2016
			Fecha de actualización: 24/11/2017
			Núm. de Revisión: 02
Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la elaboración del reporte mensual de la Noticia Administrativa, Estadística, y captura de avances de los Programas Presupuestarios		
Objetivo:	Elaborar la Noticia Administrativa y Estadística del SMDIF de manera mensual para informar las principales actividades y logros obtenidos en ese periodo de tiempo a los integrantes del Honorable Cabildo del Municipio de Puebla; así como dar seguimiento al cumplimiento de las metas de los Programas Presupuestarios por parte de cada una de las áreas responsables.		
Fundamento Legal:	Ley General de Responsabilidades Administrativas, Artículos 2 fracción I, 6 y 7 fracciones I y V. Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Puebla, Artículos 9 fracciones II, IV y VII, 10, 11 Apartado A fracciones II, III, IV, V y VII, 46, 50, 51 y 55. Ley Orgánica Municipal del Estado de Puebla, Artículos 101, 102, 104, 105, 108, 109 y 112. Reglamento interior del Sistema Municipal del DIF, Artículo 31, Fracciones III, VI y VII. Plan de Desarrollo Municipal 2014-2018. Eje 1 Programa 3.		
Políticas de Operación:	Los formatos de noticia administrativa y estadística de cada una de las áreas se reciben los días miércoles en un horario de 10:00 a 15:00 hrs. Se recibe información correspondiente a la semana inmediata anterior con las especificaciones correspondientes en cada caso. La información debe acompañarse de un memorándum por parte del Director (a) y del responsable de área que reporta la información, nombre, firma y sello, ya que cada una de las áreas es responsable de la información asentada en el formato semanal. Cada una de las unidades administrativas del DIF deberá entregar al Departamento de Planeación, Seguimiento y Calidad, la documentación que avale sus avances de los Programas Presupuestarios. De manera mensual deberán entregar un extracto que sirva como soporte para las cantidades que reportaron a lo largo del mes. Se turna la información recibida a la Coordinación. Se clasifica la información por área y Dirección. Se realiza la captura de la información en el reporte de noticia administrativa y estadística general. Se elabora reporte según se solicite (semanal, mensual, etc.) Se realiza una versión final mensual. Se imprime y se entrega un reporte mensual a la Dirección General del SMDIF para su envío a la Secretaría del Honorable Ayuntamiento dentro de los primeros 5 días hábiles, para su inserción al informe de cabildo.		

		Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
			Fecha de elaboración: 08/09/2016
			Fecha de actualización: 24/11/2017
			Núm. de Revisión: 02
		Se llena el formato dela evaluación para la captura en la Aplicación para el Monitoreo y Evaluación de Programas Presupuestarios (AMEPP). Una vez capturado el avance de la meta en la Aplicación para el Monitoreo y Evaluación de Programas Presupuestarios (AMEPP) no se podrán realizar cambios. Cada una de las unidades administrativas del DIF es responsable de los datos y números que reporta en los avances. Cada una de las unidades administrativas del DIF deberá tener bajo su resguardo la documentación que avale el cumplimiento de cada una de las actividades y de lo que reportan como parte de los Programas Presupuestarios.	
Tiempo Promedio de Gestión:		3 meses.	

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02

Descripción del Procedimiento: Para la elaboración del reporte mensual de la Noticia Administrativa, Estadística, y captura de avances de los Programas Presupuestarios.

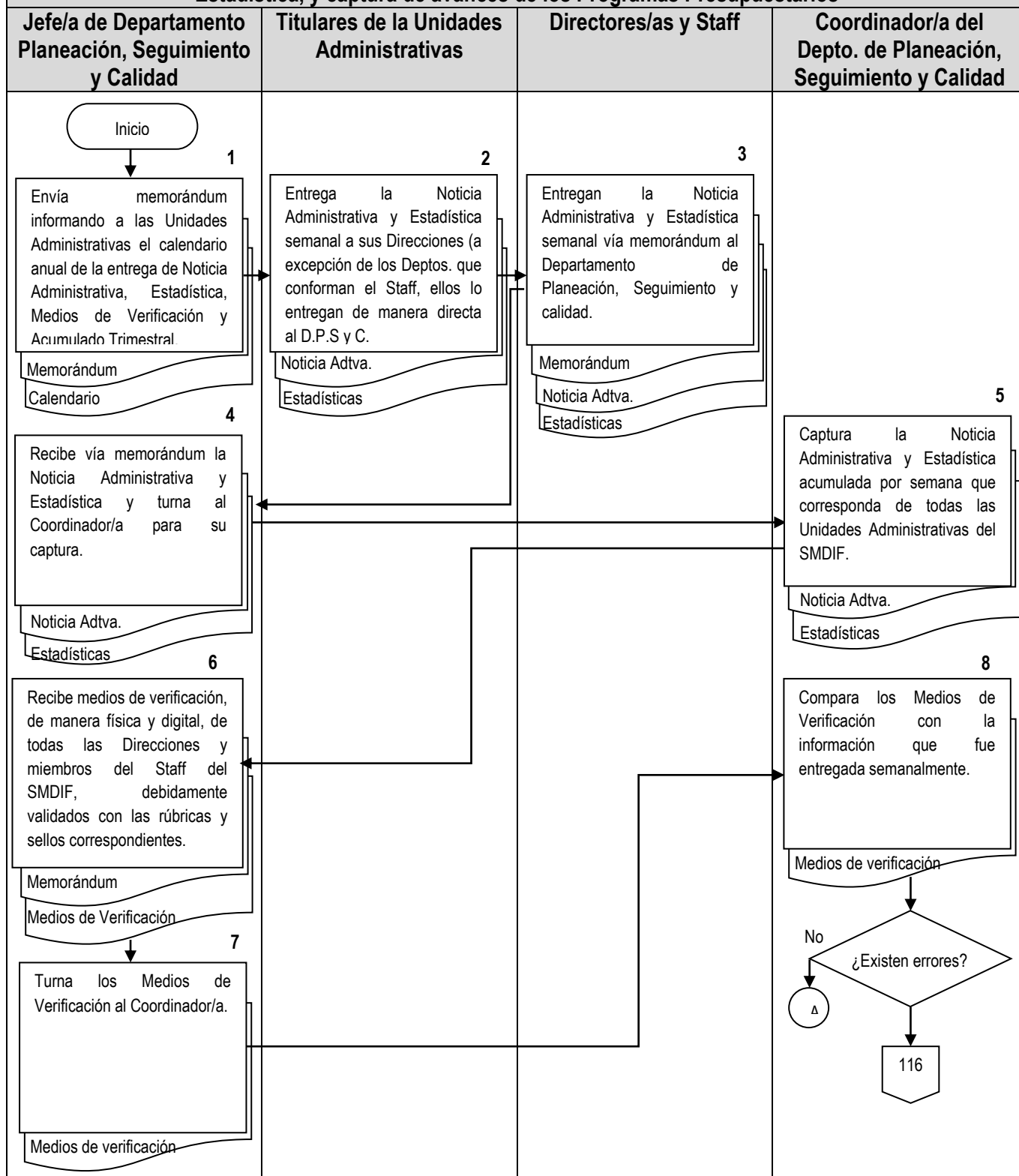
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe/a de Departamento de Planeación, Seguimiento y Calidad	1	Envía memorándum en el mes de enero informando a las Unidades Administrativas del SMDIF cuál será el calendario anual de la entrega de Noticia Administrativa, Estadística, Medios de Verificación y Acumulado Trimestral.	Memorándum/ Calendario	Original y copia
Titulares de las Unidades Administrativas	2	Entrega la Noticia Administrativa y Estadística semanal a sus Direcciones (a excepción de los Departamentos que conforman el Staff, ellos lo entregan de manera directa al Departamento de Planeación, Seguimiento y Calidad).	Noticia Administrativa/ Estadística	Originales
Directores/as y Staff	3	Entregan la Noticia Administrativa y Estadística semanal vía memorándum al Departamento de Planeación, Seguimiento y Calidad.	Memorándum Noticia Administrativa/ Estadística	Originales y copia
Jefe/a de Departamento Planeación, Seguimiento y Calidad	4	Recibe la Noticia Administrativa y Estadística y turna al Coordinador/a para su captura.	Noticia Administrativa/ Estadística	Originales
Coordinador/a	5	Captura la Noticia Administrativa y Estadística acumulada por semana que corresponda de todas las Unidades Administrativas del SMDIF.	Noticia administrativa/ Estadísticas	Originales
Jefe/a de Departamento Planeación, Seguimiento y Calidad	6	Recibe vía memorándum los Medios de Verificación con sus acumulados del mes que corresponda, de manera física y digital por actividad, de todas las Direcciones y miembros del Staff del SMDIF, debidamente validados con las rúbricas y sellos correspondientes.	Memorándum/ Medios de Verificación	Originales/ Originales en Digital
	7	Turna los Medios de Verificación al Coordinador/a.	Medios de Verificación	Original
Coordinador/a del Depto. de Planeación, Seguimiento y Calidad	8	Compara los Medios de Verificación con la información que fue entregada semanalmente: • Si no existe errores, continúa en la actividad Núm.13. • En caso contrario:	Medios de Verificación	Original

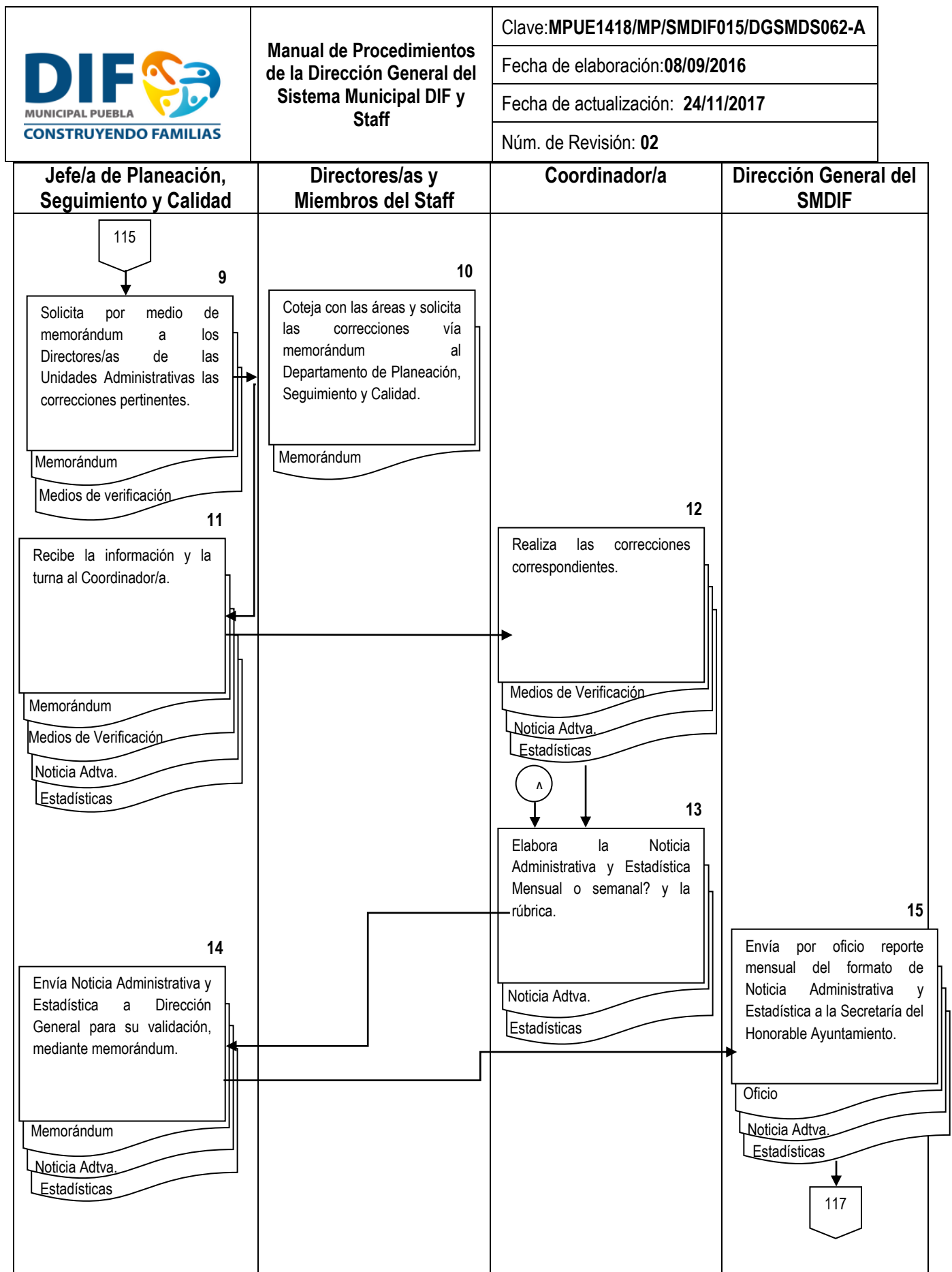
	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff		Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
			Fecha de elaboración: 08/09/2016
			Fecha de actualización: 24/11/2017
			Núm. de Revisión: 02

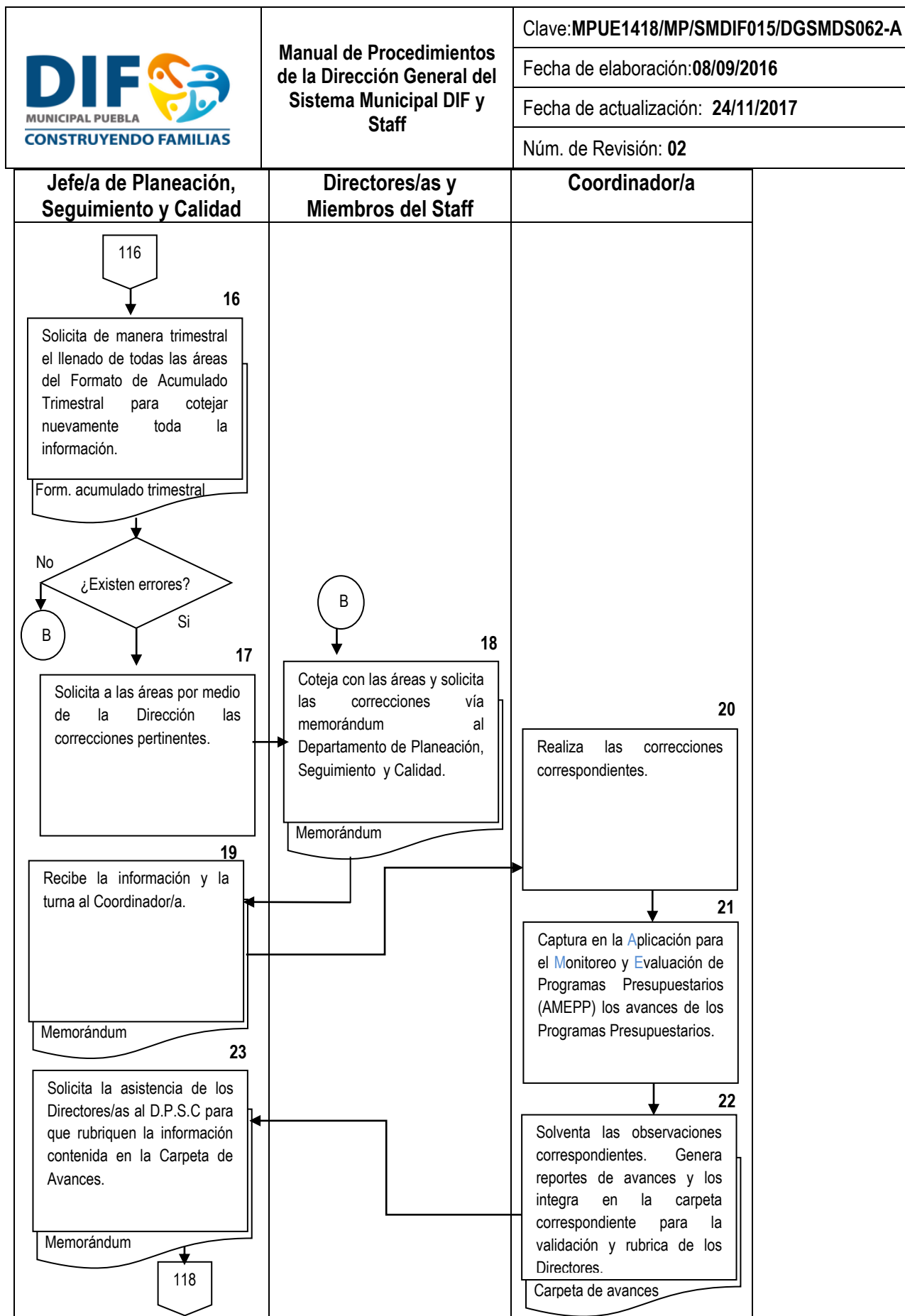
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe/a de Departamento Planeación, Seguimiento y Calidad	9	Solicita por medio de memorándum a los Directores/as de las Unidades Administrativas las correcciones pertinentes.	Memorándum	Original
Directores/as y Miembros del Staff	10	Coteja con las áreas y solicita las correcciones vía memorándum al Departamento de Planeación, Seguimiento y Calidad.	Memorándum	Original
Jefe/a de Departamento Planeación, Seguimiento y Calidad	11	Recibe la información y turna al Coordinador/a.	Memorándum/ Medios de verificación/ Noticia administrativa/ Estadísticas	Originales /medio digital
Coordinador/a del Depto. de Planeación, Seguimiento y Calidad	12	Realiza las correcciones correspondientes.	Medios de verificación/ Noticia administrativa/ Estadísticas	Originales /medio digital
	13	Elabora la Noticia Administrativa y Estadística Mensual y la rúbrica.	Noticia Administrativa y Estadística	Originales
Jefe/a de Departamento Planeación, Seguimiento y Calidad	14	Envía Noticia Administrativa y Estadística a Dirección General para su validación, mediante memorándum.	Memorándum/ Noticia Administrativa y Estadística	Originales
Dirección General del SMDIF	15	Envía por oficio reporte mensual del formato de Noticia Administrativa y Estadística a la Secretaría del Honorable Ayuntamiento.	Oficio/ Noticia Administrativa/ Estadística	Originales y copias
Jefe/a de Departamento Planeación, Seguimiento y Calidad	16	Solicita de manera trimestral el llenado de todas las áreas del Formato de Acumulado Trimestral para cotejar nuevamente toda la información: • Si no existen errores, continúa en la actividad Núm. 18, • En caso contrario:	Formato de Acumulado Trimestral FORM.1625/SMDIF/0916	Original
	17	Solicita a las áreas por medio de la Dirección las correcciones pertinentes.		

		Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A	
			Fecha de elaboración: 08/09/2016	
			Fecha de actualización: 24/11/2017	
			Núm. de Revisión: 02	
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Directores/as y Miembros del Staff	18	Coteja con las áreas y remite las correcciones vía memorándum al Departamento de Planeación, Seguimiento y Calidad.	Memorándum	Original
Jefe/a de Departamento Planeación, Seguimiento y Calidad	19	Recibe la información y la turna al Coordinador/a.	Memorándum	Original
Coordinador/a del Depto. de Planeación, Seguimiento y Calidad	20	Realiza las correcciones correspondientes.		
	21	Captura en la Aplicación para el Monitoreo y Evaluación de Programas Presupuestarios (AMEPP) los avances de los Programas Presupuestarios.		
	22	Genera reportes de avances y los integra en la carpeta correspondiente para la validación y rúbrica de los Directores/as.	Carpeta de Avances	Original
Jefe/a de Departamento Planeación, Seguimiento y Calidad	23	Solicita por medio de memorándum la asistencia de los Directores/as al Departamento de Planeación, Seguimiento y Calidad, para que rubriquen la información contenida en la Carpeta de Avances.	Memorándum	Original
Directores/as y Jefes/as de Departamento	24	Validan la información con sus rúbricas.	Carpeta de Avances	Original
Jefe/a de Departamento Planeación, Seguimiento y Calidad	25	Envía al Director/a General la Carpeta de Avances para su validación.	Carpeta de Avances	Original
Director/a General	26	Valida la información por medio de su rúbrica y envía la Carpeta al Instituto Municipal de Planeación. Termina Procedimiento.	Carpeta de Avances	Original

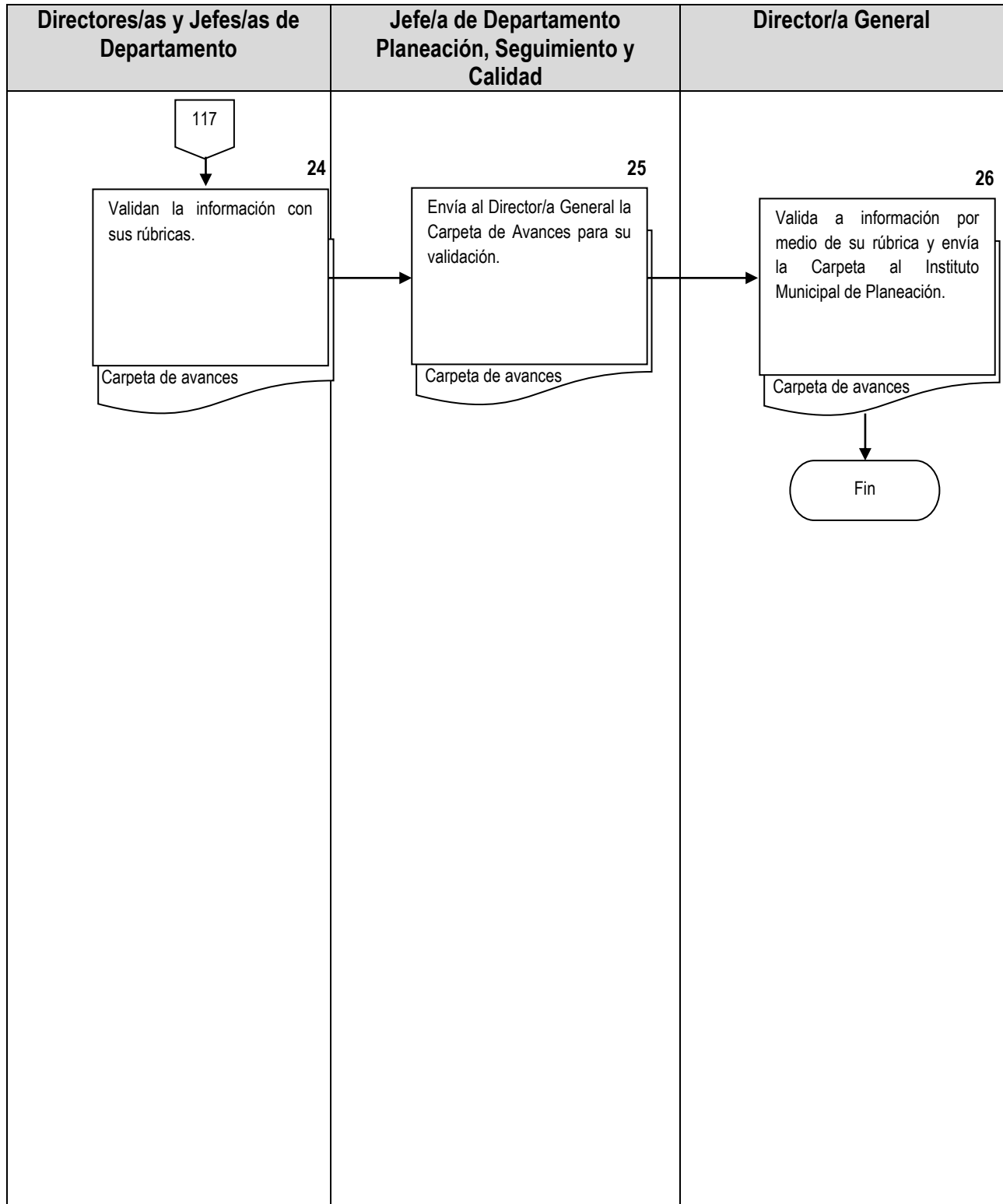
Diagrama de flujo del Procedimiento para la elaboración del reporte mensual de la Noticia Administrativa, Estadística, y captura de avances de los Programas Presupuestarios







	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02





Ciudad
Progreso



Dirección General

Departamento de Planeación, Seguimiento y Calidad

ACERCA DEL TRIMESTRAL

Fecha

Dirección:

Departamento:

Componente:

Actividad:

Programa anual	Servicios COPPA	Beneficiarios COPPA
Enero	I	I
Febrero	I	I
Marzo	I	I
Abril	I	I
Mayo	I	I
Junio	I	I
Julio	I	I
Agosto	I	I
Septiembre	I	I
Octubre	I	I
Noviembre	I	I
Diciembre	I	I
Total	I	I

Nombre y Firma del Jefe (a) de Departamento

Nombre y Firma del Director(a) del Área

FORM-1625/SMDIF/1



		Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
			Fecha de elaboración: 08/09/2016
			Fecha de actualización: 24/11/2017
			Núm. de Revisión: 02
Nombre del Procedimiento:	Revisión Administrativa de los Medios de Verificación.		
Objetivo:	Revisar los medios de verificación del SMDIF de manera mensual (o con la periodicidad que la Contraloría Municipal lo indique) con la finalidad de detectar políticas preventivas o correctivas en el reporte de los avances presupuestarios y con ello lograr la óptima ejecución de las metas programadas.		
Fundamento Legal:	Ley General de Responsabilidades Administrativas, Artículos 2 Fracción I, 6 y 7 Fracciones I y V. Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Puebla, Artículos 9 Fracciones II, IV y VII, 10, 11 Apartado A Fracciones II, III, IV, V y VII, 46, 50, 51 y 55. Ley Orgánica Municipal del Estado de Puebla, Artículos 101, 102, 104, 105, 108, 109 y 112. Reglamento interior del Sistema Municipal del DIF, Artículo 31, Fracciones III, VI y VII. Plan de Desarrollo Municipal 2014-2018. Eje 1 Programa 3.		
Políticas de Operación:	La documentación de medios de verificación de cada una de las áreas se reciben el último miércoles del mes (según calendario) en un horario de 10:00 a 15:00 hrs. La información se recibe al término del mes correspondiente. La información debe acompañarse de un memorándum por parte del Director (a) y del responsable de área que reporta la información, nombre, firma y sello, ya que cada una de las áreas es responsable de la información asentada en el formato "Reporte mensual". Cada una de las unidades administrativas del DIF deberá entregar de manera mensual la información completa digitalizada con los soportes de las cantidades que reportaron a lo largo del mes. Se turna la información recibida a la Coordinación. Se realiza la actualización de la matriz de revisiones administrativas con lo reportado por cada área. Se elabora el calendario para la revisión administrativa de medios de verificación del mes. Se hace entrega de la matriz de revisión administrativa en forma física y digital junto con la evidencia escaneada de las diferentes direcciones para la revisión de los		

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDs062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02
	avances al enlace que la Contraloría Municipal designe para la revisión correspondiente. Al finalizar la revisión el enlace de la Contraloría deberá realizar el acta con las observaciones y recomendaciones vistas en la misma. Cada una de las unidades administrativas del DIF deberá tener bajo su resguardo la documentación que avale el cumplimiento de cada una de las actividades y de lo que reportan como parte de los Programas Presupuestarios.	
Tiempo Promedio de Gestión:	1 mes.	

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02

Descripción del Procedimiento: Revisión Administrativa de los Medios de Verificación

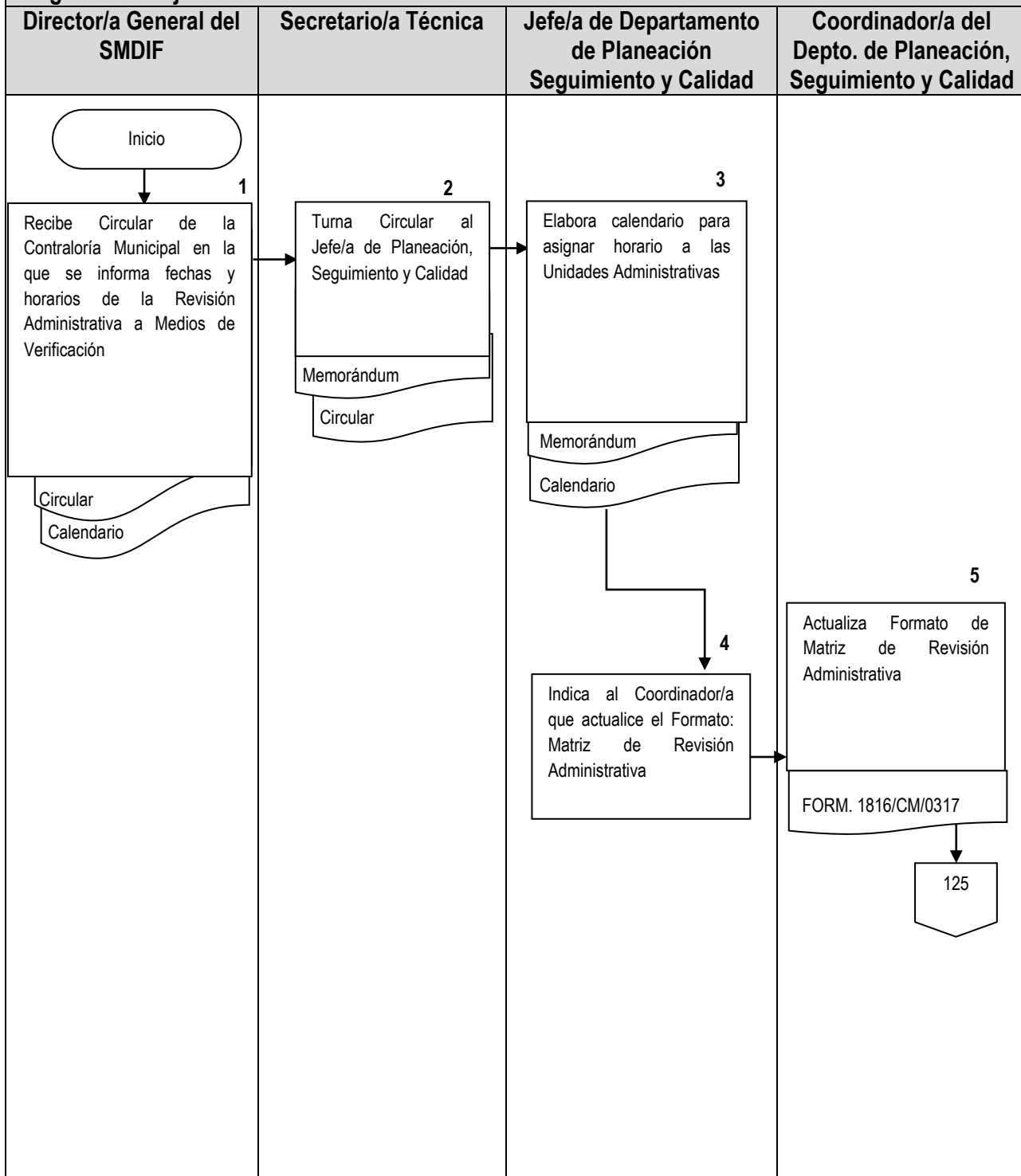
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Director/a del SMDIF	1	Recibe Circular de la Contraloría Municipal en la cual indican la fechas y horarios que se efectuará la revisión administrativa de los Medios de Verificación y la turna a la Secretaría Técnica	Circular/ Calendario	Copia
Secretaria/o Técnica del SMDIF	2	Turna Circular al Jefe/a de Planeación Seguimiento y Calidad	Memorándum/Circular	Original
Jefe/a de Departamento de Planeación Seguimiento y Calidad	3	Elabora calendario para asignar horario a las Unidades Administrativas	Memorándum/Calendario	Original y copias
	4	Indica al Coordinador/a que actualice el Formato: Matriz de Revisión Administrativa	N/A	N/A
Coordinador/a del Depto. de Planeación, Seguimiento y Calidad	5	Actualiza Formato: Matriz de Revisión Administrativa	Matriz de Revisión Administrativa FORM.1816/CM/0317	Digital
Jefe/a de Departamento de Planeación Seguimiento y Calidad	6	Informa mediante memorándum a las/os Directores/as la fecha asignada para la revisión administrativa	Memorándum	Copia
Directores/as y Staff	7	Instruyen a los Titulares de las Unidades Administrativas ordenar los Medios de Verificación físicos que presentaran	N/A	N/A

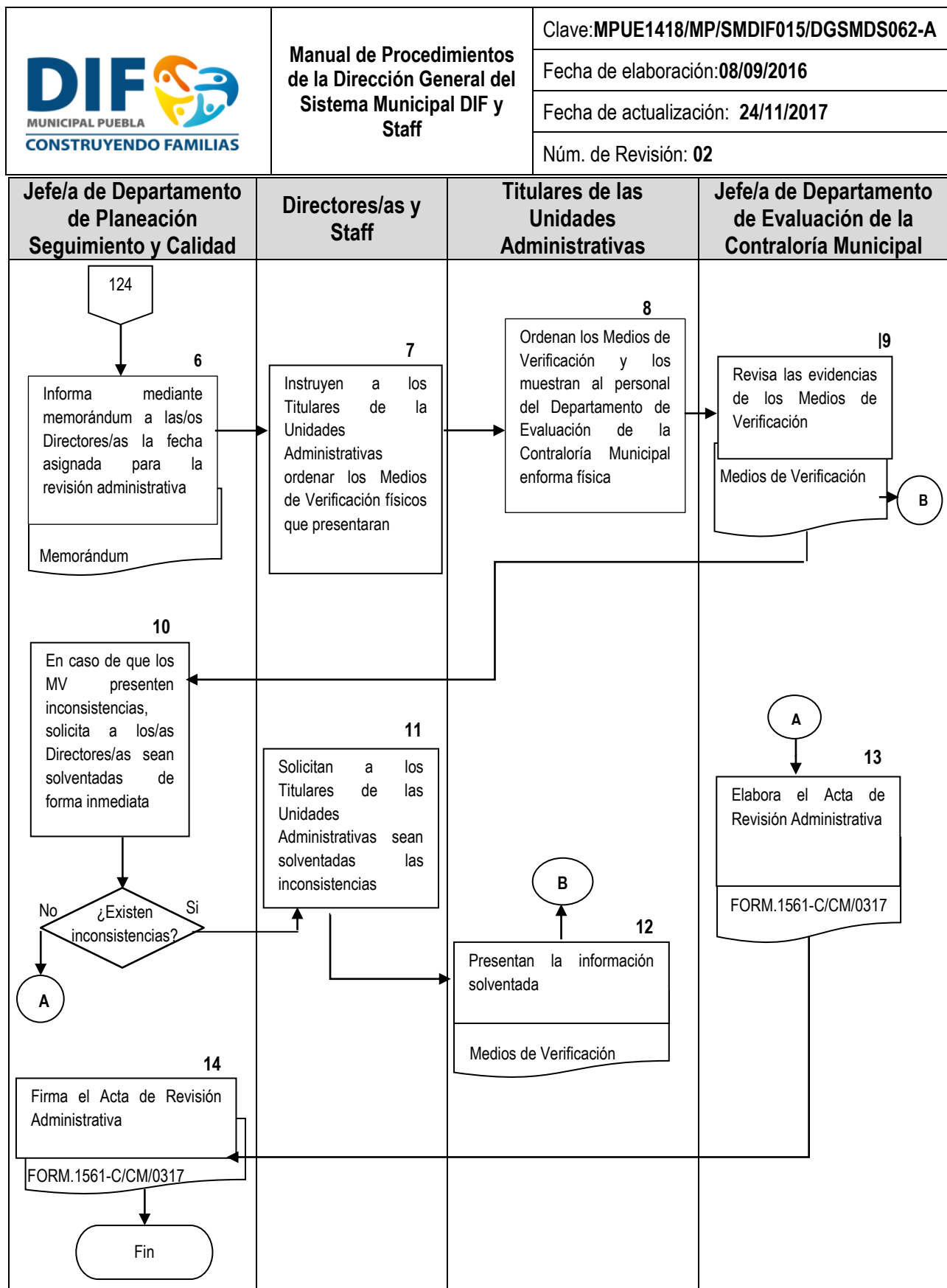
	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Titulares de las Unidades Administrativas	8	Ordenan los Medios de Verificación y los muestran al personal del Departamento de Evaluación de la Contraloría Municipal en forma física	Medios de Verificación	Original
Jefe del Departamento de Evaluación de la Contraloría Municipal	9	Revisa las evidencias de los Medios de Verificación	Medios de Verificación	Original
Jefe/a de Departamento de Planeación Seguimiento y Calidad	10	En caso de que no se presenten inconsistencias continúa en la actividad 13	N/A	N/A
Directores/as y Staff	11	Solicitan a los Titulares de las Unidades Administrativas sean solventadas las inconsistencias	N/A	N/A
Titulares de las Unidades Administrativas	12	Presentan la información solventada. Y regresa a la actividad 9	Medios de Verificación solventados	Original
Jefe del Departamento de Evaluación de la Contraloría Municipal	13	Elabora el Acta de Revisión Administrativa	Acta de Revisión Administrativa FORM.1561-C/CM/0317	Original y copia
Jefe/a de Departamento de Planeación Seguimiento y Calidad	14	Firma el Acta de Revisión Administrativa. Termina Procedimiento.	Acta de Revisión Administrativa FORM.1561-C/CM/0317	Original y copia

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02

Diagrama de flujo del Procedimiento Revisión Administrativa de Medios de Verificación





	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02



CONTRALORÍA
MUNICIPAL



485
PUEBLA

MATRIZ DE REVISIONES ADMINISTRATIVAS A LOS MEDIOS DE VERIFICACIÓN
DEPENDENCIA O ENTIDAD:
PERIODO DE REVISIÓN:

SUBSECRETARÍA DE EVALUACIÓN Y CONTROL
DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN

ERC	PRG.	COMP.	DESCRIPCIÓN	ACT.	DESCRIPCIÓN	ERC	FEB	MAR	TOTAL	COMENTARIOS ADICIONALES A LA META	EVIDENCIA DOCUMENTAL	CARPETA DIGITAL



MÉXICO

www.pueblapoblal.gub.mx

@pueblapoblal

FORM SIN CHAVISTO

		Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
			Fecha de elaboración: 08/09/2016
			Fecha de actualización: 24/11/2017
			Núm. de Revisión: 02
Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la revisión de los buzones de quejas y sugerencias relativos a los trámites y servicios del Sistema Municipal DIF.		
Objetivo:	Verificar la calidad en los trámites y servicios que brindan las diferentes unidades administrativas del Sistema, mediante buzones de quejas y sugerencias instalados en diversas áreas, con la finalidad de conocer la opinión de los usuarios que acuden a solicitarlos y mejorar la calidad de los mismos.		
Fundamento Legal:	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 8. Ley General de Responsabilidades Administrativas, Artículos 2 Fracción I, 6 y 7 Fracciones I y V. Modelo de Gestión para la atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones en los establecimientos médicos del Sector Salud Reglamento interior del Sistema Municipal DIF, Artículo 31 fracción V. Lineamientos para la Evaluación de los Trámites y Servicios del Municipio de Puebla, Lineamientos para la Implementación de la Calidad en el Servicio al Ciudadano.		
Políticas de Operación:	El Sistema tiene doce buzones de quejas y sugerencias ubicados en las siguientes unidades administrativas: Presidencia, Módulo de Orientación Integral, Dirección Jurídica, Departamento de Dormitorio y Niños en Situación de Calle, Centro de Día, Departamento de Atención y Prevención a la Violencia y Adolescentes Infractores, Dirección de Atención a Personas con Discapacidad, Dirección de Fortalecimiento Familiar, Departamento de Atención Médica, Laboratorio de Análisis Clínicos, Departamento de Adultos Mayores, Departamento de Jornadas de Desarrollo Integral. De manera quincenal el personal adscrito al Departamento de Planeación, Seguimiento y Calidad, deberá realizar la revisión correspondiente a cada uno de los buzones de quejas y sugerencias, con el fin de verificar las quejas, sugerencias y/o felicitaciones depositadas por los usuarios, mediante el formato de quejas, sugerencias y felicitaciones FORM.478-A/SMDIF/0916. Posteriormente se verifica vía telefónica con el usuario la queja, sugerencia y/o felicitación presentada. Una vez verificada, se procede a remitir a la unidad administrativa correspondiente vía memorándum copia de la versión pública del formato de la queja, sugerencia y/o felicitación, solicitándole tome las medidas pertinentes e informe al respecto al Departamento de Planeación, Seguimiento y Calidad en un término de 3 días hábiles a partir de la recepción del memorándum en el formato control de quejas, sugerencias y/o felicitaciones del SMDIF. Una vez remitida la respuesta por parte de la unidad administrativa correspondiente, se establece contacto con el usuario para darle seguimiento.		

		Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDs062-A
			Fecha de elaboración: 08/09/2016
			Fecha de actualización: 24/11/2017
			Núm. de Revisión: 02
Tiempo Promedio de Gestión:	De 30 a 90 días.		

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02

Descripción del Procedimiento: Para la revisión de los buzones de quejas y sugerencias relativos a los trámites y servicios del Sistema Municipal DIF.

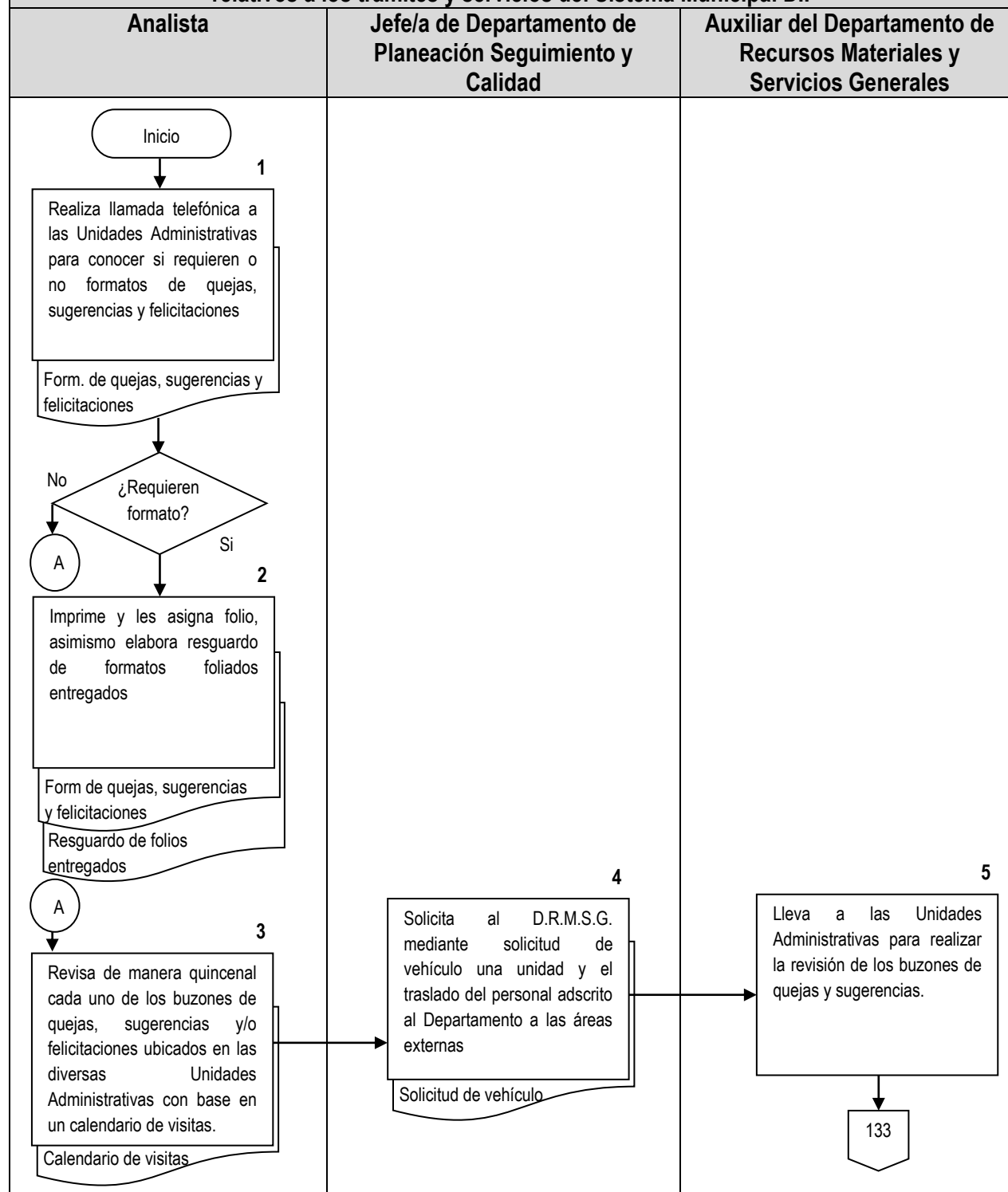
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista	1	Realiza llamada telefónica a las Unidades Administrativas para conocer si requieren o no formatos de quejas, sugerencias y felicitaciones. - Si no requieren formato continúa en la actividad Núm.3. - En caso contrario:	Formato de quejas, sugerencias y felicitaciones FORM.478-A/ SMDIF/0916	Original
	2	Imprime y les asigna folio, asimismo elabora resguardo de formatos foliados entregados.	Formato de quejas, sugerencias y felicitaciones FORM.478-A/ SMDIF/0916 /Resguardo de folios entregados	Originales
	3	Revisa de manera quincenal cada uno de los buzones de quejas, sugerencias y/o felicitaciones ubicados en las diversas Unidades Administrativas con base en un calendario de visitas.	Calendario de visitas	Original
Jefe/a de Planeación, Seguimiento y Calidad	4	Solicita al Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales mediante solicitud de vehículo una unidad y el traslado del personal adscrito al Departamento a las áreas externas.	Solicitud de vehículo	Original
Auxiliar del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	5	Lleva a las Unidades Administrativas para realizar la revisión de los buzones de quejas y sugerencias.		
Analista	6	Realiza el recorrido correspondiente y deja los formatos foliados en las áreas que lo solicitaron, así como el resguardo y recaba los formatos que los usuarios llenaron para su revisión y seguimiento.	Formato de quejas, sugerencias y/o felicitaciones FORM.478-A/ SMDIF/0916	Original

		Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A	
			Fecha de elaboración: 08/09/2016	
			Fecha de actualización: 24/11/2017	
			Núm. de Revisión: 02	
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
	7	Procede a la revisión de los formatos que han sido proporcionados por los usuarios y los remite al Jefe/a de Departamento.	Formato de quejas, sugerencias y/o felicitaciones	Original
Jefe/a de Departamento Planeación, Seguimiento y Calidad	8	Realiza la revisión de los formatos que le fueron proporcionados por el Analista. - Si cumple con los requisitos continúa en la actividad Núm.10, - En caso contrario:	Formato de quejas, sugerencias y/o felicitaciones FORM.478-A/ SMDIF/0916	Original
	9	Regresa al Analista para su corrección.		
Analista	10	Lleva a cabo el contacto con el usuario vía telefónica.		
Jefe/a de Departamento Planeación, Seguimiento y Calidad	11	Remite vía memorándum la versión pública del formato al área correspondiente solicitando en un término máximo de tres días hábiles dar respuesta.	Memorándum/ Formato de quejas, sugerencias y felicitaciones FORM.478-A/ SMDIF/0916	Originales
Unidades administrativas	12	Reciben el memorándum y le dan trámite con el personal involucrado, mediante el llenado del formato control de quejas, sugerencias y/o felicitaciones del SMDIF.	Memorándum Formato control de quejas, sugerencias y felicitaciones FORM.478-A/ SMDIF/0916	Originales
	13	Remite vía memorándum la respuesta correspondiente así como el formato control de quejas, sugerencias y/o felicitaciones en forma impresa y electrónica al departamento de Planeación.	Memorándum Formato control de quejas, sugerencias y/o felicitaciones FORM.478-A/ SMDIF/0514916	Originales
Analista	14	Actualiza el formato de control de quejas, sugerencias y/o felicitaciones.	Formato control de quejas, sugerencias y felicitaciones FORM.478-A/ SMDIF/0514916	Original

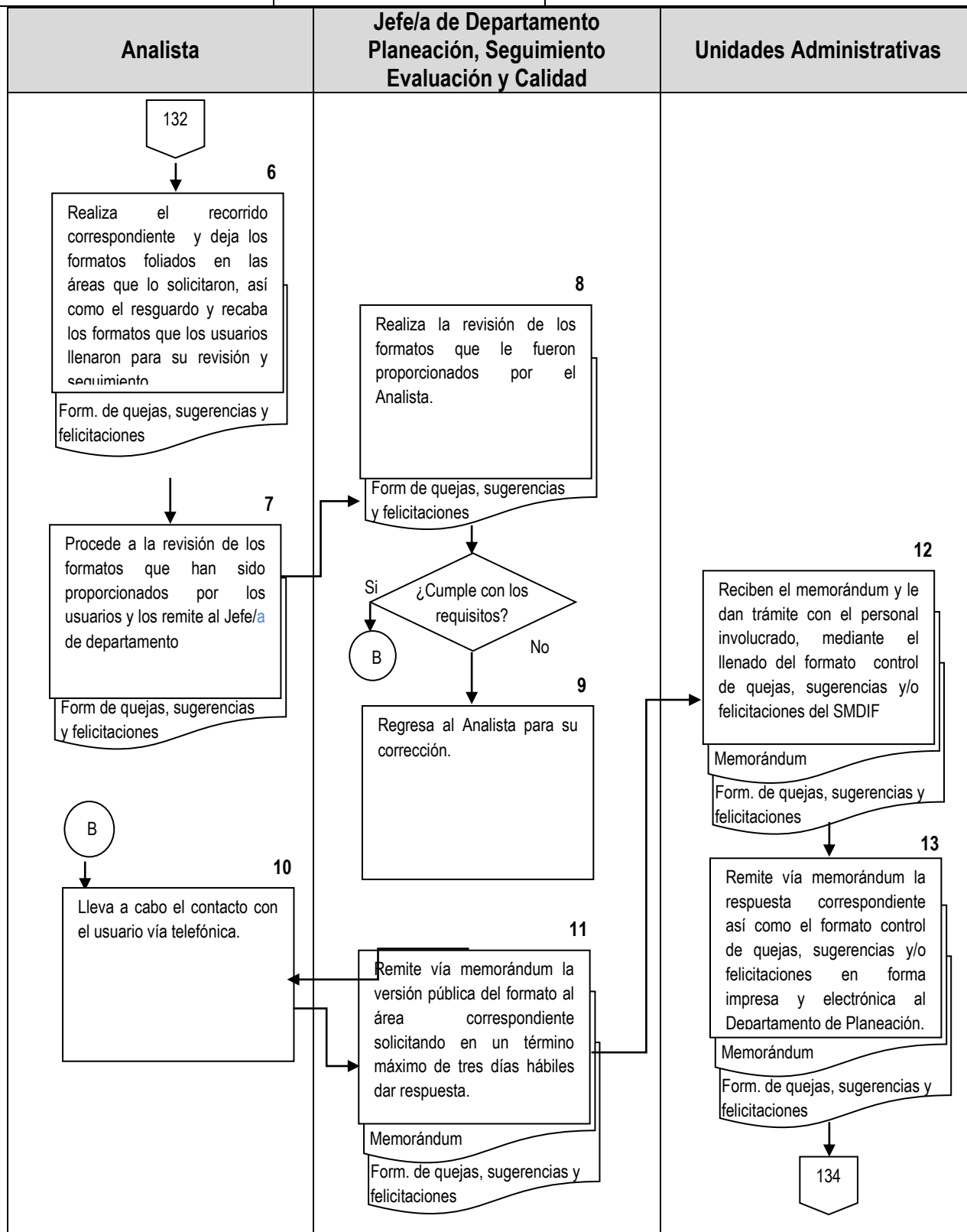
		Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff		Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
				Fecha de elaboración: 08/09/2016
				Fecha de actualización: 24/11/2017
				Núm. de Revisión: 02
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
	15	Establece contacto vía telefónica con el usuario para darle a conocer el seguimiento presentado a su queja, sugerencia y/o felicitación.		
	16	Archiva el memorándum acompañado del formato control de quejas, sugerencias y/o felicitaciones. Termina Procedimiento.	Memorándum/ Formato control de quejas, sugerencias y/o felicitaciones FORM.478-A/ SMDIF/0514916	Originales

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02

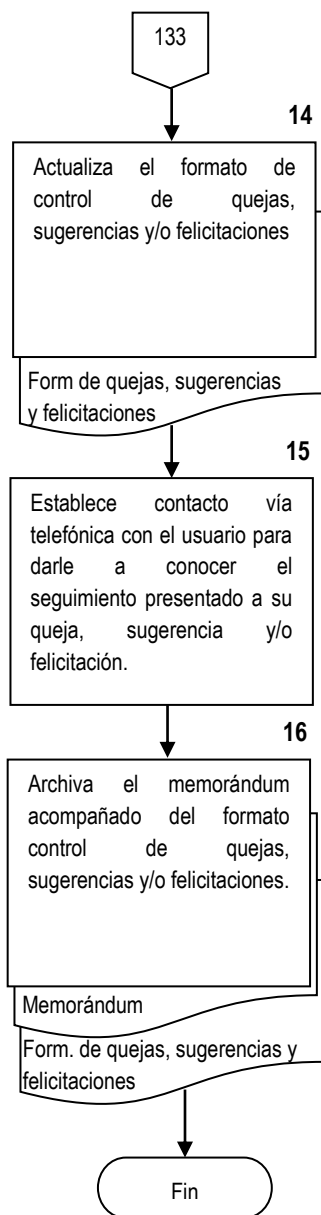
Diagrama de flujo del Procedimiento para la revisión de los buzones de quejas y sugerencias relativos a los trámites y servicios del Sistema Municipal DIF



	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02



Analista





Dirección General
Departamento de Planeación, Seguimiento y Calidad

Avviso de Protección de Datos Personales

Los datos registrados en el presente formato están protegidos de acuerdo a la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Puebla y demás disposiciones legales aplicables.

PRESENTACION DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Con fundamento en los Artículos 49, 50, 53 y 54 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla, y el Artículo 31, Fracción V del Reglamento Interior del Sistema Municipal, D.F.

Datos obligatorios para dar seguimiento a su Q3 y/o F

Nombre:				
Edad:	Genero:	M	H	Domicilio:
Numero telefonico:			Correo electronico:	

Queja: Sugerencia: Felicitación:

Queja: Categoría	Sugerencia: Describe brevemente su sugerencia:	Felicitación: Describe brevemente su felicitación:
a. Trato digno		
b. Comunicación		
c. Información insuficiente		
d. Tiempo de espera (atención pronta)		
e. Privacidad		
f. Seguridad		
g. Discriminación		
h. Atención y calidad en el servicio		
i. Trámites y gestiones		
j. Limpieza		
k. Otros _____		

References

En caso de presentar una queja favor de describir lo siguiente:

Monitoreo vía correo del servidor público

Describe brevemente los hechos de su caso:

MANIFIESTO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD QUE LOS DATOS EXPRESADOS CON ANTERIORIDAD SON VERDADERO

FORM 478-A / SMDIF / 0916

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062-A
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 24/11/2017
		Núm. de Revisión: 02

VIII. GLOSARIO DE TÉRMINOS

CREE: Centro de Rehabilitación y Educación Especial

Sujeto de asistencia social: son sujetos de la recepción de los servicios de asistencia social preferentemente los siguientes:

- I. Menores en estado de abandono, desamparo, desnutrición o sujetos al maltrato;
- II. Menores infractores;
- III. alcohólicos, farmacodependientes o individuos en condiciones de vagancia;
- IV. Mujeres en período de gestación o lactancia;
- V. ancianos en desamparo, incapacidad, marginación o sujetos a maltrato;
- VI. Inválidos por causa de ceguera, debilidad visual, sordera, mudez, alteraciones del sistemaneuro-musculoesquelético, deficiencias mentales, problemas de lenguaje y otras deficiencias;
- VII. Indigentes;
- VIII. Personas que por su extrema ignorancia requieran de servicios asistenciales;
- IX. Víctimas de la comisión de delitos en estado de abandono;
- X. Familiares que dependen económicamente de quienes se encuentren detenidos por causas penales y que queden en estado de abandono;
- XI. Habitantes del medio rural o del urbano marginados que carezcan de lo indispensable para su subsistencia, y
- XII. Personas afectadas por desastres.

Discapacidad: Falta o limitación de alguna facultad física o mental que imposibilita o dificulta el desarrollo normal de la actividad de una persona.

DRF: Departamento de Recursos Financieros del SMDIF

Estudio socioeconómico: documento que permite conocer el entorno económico y social de una persona en particular, es una investigación con la intención de conocer aspectos propios de una persona, tales como su situación económica actual, su forma de vida, su entorno familiar y social, etc.

Registro: base de datos o libro en forma de florete que contiene información de los usuarios de primera vez y/o subsecuentes que reciben servicios del SMDIF.

UACGS: Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social del SMDIF

UMI: Unidad Médica Integral del SMDIF

Vulnerable: cualidad de una persona o grupo social que por distintos motivos, no tienen desarrollada su capacidad para prevenir, resistir y sobreponerse, y que por tanto, es susceptible y se encuentra en situación de riesgo de ser lastimado o herido ya sea física o moralmente.