



Puebla

CIUDAD INCLUYENTE

2018 ▪ 2021

Manual de Procedimientos

DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL
SISTEMA MUNICIPAL DIF Y STAFF

Agosto 2020



CIUDAD INCLUYENTE


2018 • 2021

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA MUNICIPAL DIF Y STAFF


Clave: MPC11821/MP/SMDIF/DGSMD5062-B

AUTORIZACIONES			
<p>Silvia Jaime Hernández</p>  <p>Directora General del Sistema Municipal DIF</p>	<p>Gabriela Cruz Lara Monrroy</p>  <p>Jefa de Departamento de Corresponsabilidad Social y Vinculación</p>	<p>Diana Monserrat Campos Ramos</p>  <p>Jefa del Departamento de Comunicación Social</p>	
<p>Vladimir Santos Aguilar</p>  <p>Jefe de Departamento de Imagen y Logística Institucional</p>	<p>Myrna del Carmen Ignacio Reyes</p>  <p>Jefa de Departamento de Planeación, Seguimiento y Calidad</p>	<p>Pamela Fernández Pereda</p>  <p>Titular de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social</p>	<p>José María Sánchez Carmona</p>  <p>Contralor Municipal</p>


Actualizado el veintisiete de agosto de dos mil veinte con fundamento en los artículos 169 fracciones VII y IX de la Ley Orgánica Municipal; 20 fracción II, 34 fracción XVIII, 35 fracción XIII del Reglamento Interior del Sistema Municipal DIF, así como el artículo 12 fracción VI del Reglamento Interior de la Contraloría Municipal.

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPCI1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03

	Índice	Página
I.	Introducción.	4
III.	Presentación de Procedimientos.	6
III.	Departamento de Corresponsabilidad Social y Vinculación.	8
	Procedimiento para el desarrollo de diseño de campañas y estrategias de Corresponsabilidad Social y Vinculación del Sistema Municipal DIF.	8
	Procedimiento para la gestión y atención de apoyos a Instituciones, Organizaciones y Asociaciones de la Sociedad Civil.	13
IV.	Departamento de Comunicación Social.	19
	Procedimiento para la elaboración diaria de la Síntesis Informativa del Sistema Municipal DIF.	19
	Procedimiento para la programación de entrevistas a Titulares de las Unidades Administrativas del Sistema Municipal DIF.	23
	Procedimiento para la participación de los Titulares de las Unidades Administrativas del Sistema Municipal DIF en espacios radiofónicos establecidos.	26
	Procedimiento para la elaboración de comunicado de prensa o pie de foto.	29
	Procedimiento para la cobertura de eventos especiales.	35
	Procedimiento para el manejo de redes sociales.	41
	Procedimiento para la elaboración del discurso de la Presidenta del Patronato y/o Director/a General del Sistema Municipal DIF.	46
V.	Departamento de Imagen y Logística Institucional.	50
	Procedimiento para el diseño, producción, montaje y optimización de material impreso o digital para uso publicitario e informativo del Sistema Municipal DIF.	50
	Para la logística de actos, eventos, actividades y realización del acto protocolario del Sistema Municipal DIF.	56
VI.	Departamento de Planeación, Seguimiento y Calidad.	61
	Procedimiento para la elaboración del reporte mensual de la Noticia Administrativa y Estadística y captura de avances de los Programas Presupuestarios	61
	Procedimiento para la Revisión Administrativa de los Medios de Verificación	72
	Procedimiento para la revisión de los buzones de quejas y sugerencias relativos a los trámites y servicios del Sistema Municipal DIF	80
	Procedimiento para la revisión, actualización y registro de los formatos utilizados por las unidades administrativas para el desempeño de sus funciones.	91
VII.	Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social.	100

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPCI1821/MP/SMDIF/DGSMD5062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03

	Procedimiento para la recepción y seguimiento de solicitudes recibidas mediante oficio o escrito de petición.	100
	Procedimiento para brindar atención personal a los usuarios/as para su canalización a los servicios del Sistema Municipal DIF	106
	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	111
	Procedimiento para la realización de visitas domiciliarias por personal del área de Trabajo Social a personas que soliciten servicios o apoyos asistenciales.	119
	Procedimiento para otorgar apoyos referentes a ayudas funcionales a personas con discapacidad del Municipio de Puebla	129
	Procedimientos para otorgar apoyos relacionados con gastos médicos hospitalarios entre otros, a personas en estado de vulnerabilidad social del Municipio de Puebla	138
VIII.	Glosario de Términos	152

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPCI1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03

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 usará 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.


Toda referencia, incluyendo los cargos y puestos en este manual al género masculino, lo es también para el género femenino cuando de su texto y contexto no se establezca que es para uno y otro género.

El contenido técnico del presente documento es responsabilidad de quien lo emite así

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPCI1821/MP/SMDIF/DGSMDs062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03

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.

No se omite señalar que las observaciones y/o modificaciones que se realizaron por parte de la Contraloría Municipal, no eximen a esta Unidad Administrativa de realizar las atribuciones de auditoría, evaluación, inspección, fiscalización, revisión, verificación y las demás establecidas en la Ley Orgánica Municipal y en su Reglamento Interior del momento que así lo determine.

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPCI1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03

II. PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE CORRESPONSABILIDAD SOCIAL Y VINCULACIÓN


1. Procedimiento para el desarrollo de diseño de campañas y estrategias de Corresponsabilidad Social y Vinculación del Sistema Municipal DIF.
2. Procedimiento para el apoyo a Instituciones, Organizaciones y Asociaciones de la Sociedad Civil.

DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL

1. Procedimiento para la elaboración diaria de la Síntesis Informativa del Sistema Municipal DIF.
2. Procedimiento para la programación de entrevistas a Titulares de las Unidades Administrativas del Sistema Municipal DIF.
3. Procedimiento para la participación de los Titulares de las Unidades Administrativas del Sistema Municipal DIF en espacios radiofónicos establecidos.
4. Procedimiento para la elaboración de comunicado de prensa o pie de foto.
5. Procedimiento para la cobertura de eventos especiales.
6. Procedimiento para el manejo de redes sociales.
7. Procedimiento para la elaboración del discurso de la Presidenta del Patronato y/o Director/a General del Sistema Municipal DIF.

DEPARTAMENTO DE IMAGEN Y LOGÍSTICA INSTITUCIONAL

1. Procedimiento para el diseño, producción, montaje y optimización de material impreso o digital para uso publicitario e informativo del Sistema Municipal DIF.
2. Procedimiento para la logística de actos, eventos, actividades y realización del acto protocolario del Sistema Municipal DIF.


	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPCI1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03

DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN, SEGUIMIENTO Y CALIDAD

1. Procedimiento para la elaboración del reporte mensual de la Noticia Administrativa y Estadística y captura de avances de los Programas Presupuestarios.
2. Procedimiento para la Revisión Administrativa de Medios de Verificación.
3. Procedimiento para la revisión de los buzones de quejas y sugerencias relativos a los trámites y servicios del Sistema Municipal DIF.
4. Procedimiento para la revisión, actualización y registro de los formatos utilizados por las Unidades Administrativas para el desempeño de sus funciones.


UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA Y GESTIÓN SOCIAL

1. Procedimiento para la 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. Procedimiento 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: MPCI1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03

III. DEPARTAMENTO DE 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:	Generar y administrar la estrategia de Corresponsabilidad Social y Vinculación que permita establecer sinergias de corresponsabilidad social y vinculación entre el Sistema DIF y empresas socialmente responsables, entes públicos, privados, nacionales e internacionales así como instituciones educativas, empresariales, etc., que permita la implementación de acciones de corresponsabilidad entre empresas y el Sistema Municipal DIF, así como la vinculación con asociaciones civiles, buscando el beneficio de las familias poblanas e igualmente el fortalecimiento de las acciones que el Gobierno Municipal a través del Sistema DIF pretenda implementar en favor de los grupos vulnerables del municipio.
Fundamento Legal:	<p>Ley General de Responsabilidades Administrativas. Artículos 2, 4, 15 y 25 fracción I.</p> <p>Reglamento interior del Sistema Municipal DIF, Artículos 28 fracciones I y XI, y 35 fracción XVI y XVII.</p> <p>Plan de Desarrollo Municipal 2018-2021. Eje 1 Programa 2.</p>
Políticas de Operación:	<p>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:</p> <p>a).- Promover acciones que motiven la participación y vinculación a efecto de generar una corresponsabilidad y apoyos de diferentes instancias públicas o privadas o bien personas físicas o morales en beneficio de los servicios de asistencia social del SMDIF.</p> <p>b).- Fomentar acciones para recibir donaciones varias que contribuyan a la asistencia social.</p> <p>c).- Vincular la participación del sector público y privado generando sinergias de corresponsabilidad.</p> <p>d).- Documentar y evaluar las acciones enfocadas a la vinculación y corresponsabilidad social.</p> <p>e).- Establecer planes de acción que permitan asegurar resultados</p>

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPCI1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03

	<p>favorables en favor de los programas de las unidades administrativas del SMDIF.</p> <p>2.- Todas las campañas de corresponsabilidad social y vinculación deberán estar fundamentadas y documentadas en base a un programa del SMDIF.</p> <p>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 Direcciones.</p> <p>4.- Las campañas se reportan y documentan de inicio a final con medios de verificación.</p>
Tiempo Promedio de Gestión:	2 meses



**Manual de Procedimientos
de la Dirección General del
Sistema Municipal DIF y Staff**

Clave: MPC11821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B

Fecha de elaboración: 08/09/2016

Fecha de actualización: 27/08/2020

Núm. de revisión: 03

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/a General	1	Instruye en reunión de trabajo sobre las líneas y ejes rectores a trabajar, al Departamento de Corresponsabilidad Social y Vinculación, para que genere las propuestas de campañas.	Minuta de acuerdos	Original
Jefe/a de Corresponsabilidad Social y Vinculación		Documenta a través de minutas de acuerdo la situación actual con base en líneas y ejes rectores como marco de referencia, realizando la presentación y entrega a la Dirección General para su validación.	Presentación y Minuta de acuerdos	Original
Director/a General	3	Recibe la presentación y valida los ejes a trabajar.	Presentación	Original
Jefe/a de Corresponsabilidad Social y Vinculación	4	Establece calendario de trabajo y etapas para el desarrollo de campañas y estrategias de corresponsabilidad social y Vinculación	Calendario de actividades	Original
	5	Elabora propuesta de estrategia rectora y líneas de trabajo viables de ejecución.	Plan de acciones	Original
	6	Presenta la propuesta a Dirección General para su visto bueno. <ul style="list-style-type: none"> • Si no existen modificaciones, continúa en la actividad Núm. 8, en caso contrario: 	Propuesta Plan de acciones	Original



Manual de Procedimientos
de la Dirección General del
Sistema Municipal DIF y Staff

Clave: MPC11821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B

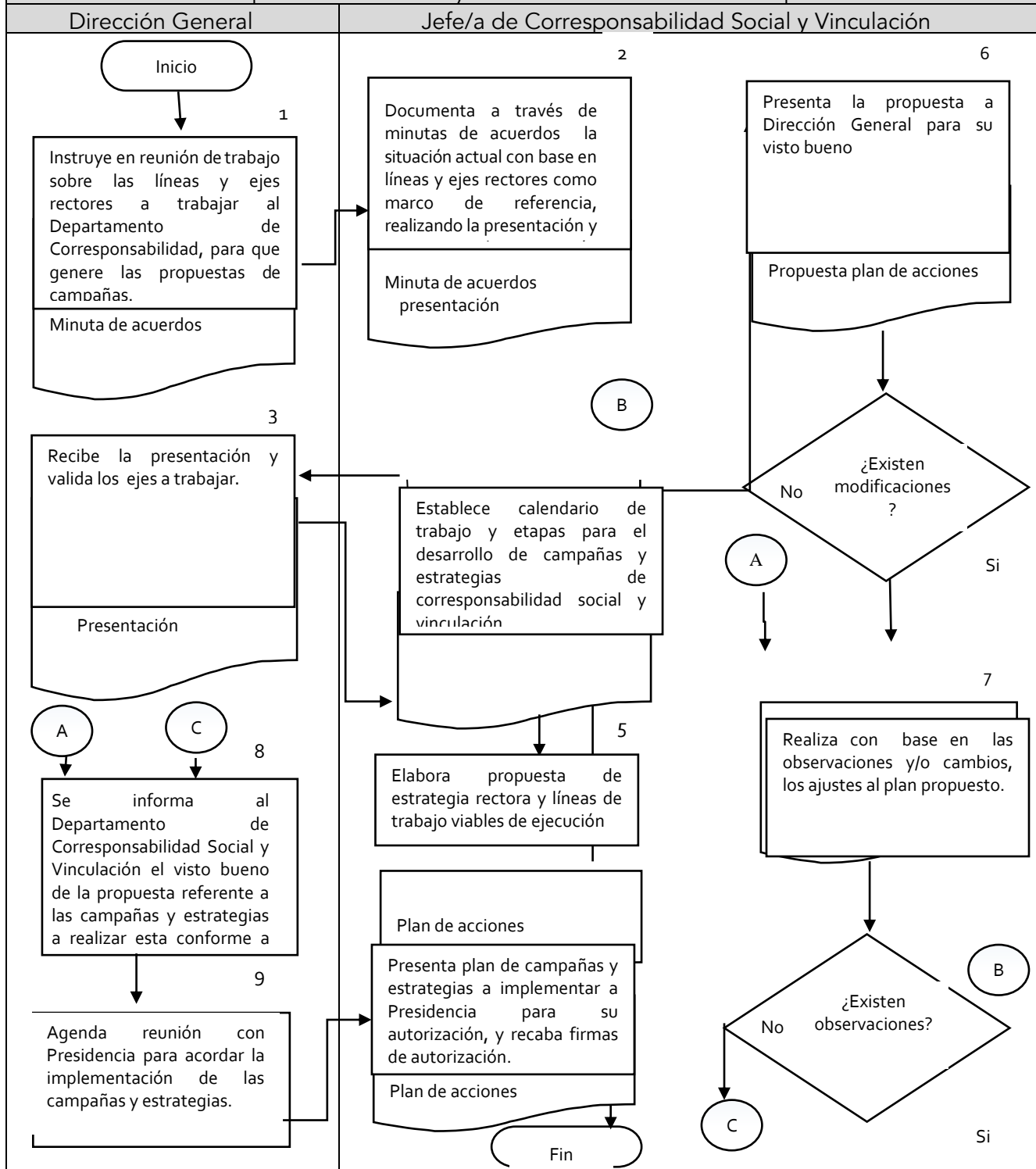
Fecha de elaboración: 08/09/2016


Fecha de actualización: 27/08/2020

Núm. de revisión: 03

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
	7	Realiza, con base en las observaciones y/o cambios, los ajustes al plan propuesto. <ul style="list-style-type: none"> • Si existen observaciones, regresar a la actividad Núm. 4 • Si no existen modificaciones, continúa en la actividad Núm. 8 	Propuesta Plan de acciones	Original
Dirección General	8	Se informa al Departamento de Corresponsabilidad Social y Vinculación el visto bueno de la propuesta referente a las campañas y estrategias a realizar, estando conforme a las especificaciones solicitadas.		
Dirección General	9	Agenda reunión con Presidencia para acordar la implementación de las campañas y estrategias.		
Jefe/a de Corresponsabilidad Social y Vinculación	10	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: MPCI1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la gestión y atención de apoyos 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:	<p>Ley General de Responsabilidades Administrativas. Artículos 2, 4, 15 y 25 fracción I.</p> <p>Reglamento interior del Sistema Municipal DIF, Artículo 28 fracciones I, II, VI, VII, y IX.</p> <p>Plan de Desarrollo Municipal 2018-2021 Eje 1 Programa 2.</p>
Políticas de Operación:	<p>1.- Corresponsabilidad Social y Vinculación recibe de la Dirección General del Sistema Municipal DIF memorando 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.</p> <p>2.- Corresponsabilidad Social y Vinculación establece la planeación y líneas de acción que certifiquen y aprueben a las solicitudes de apoyo.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>c).- Acuerda visitas aleatorias de seguimiento para la integración</p>



**Manual de Procedimientos
de la Dirección General del
Sistema Municipal DIF y Staff**

Clave: MPC11821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B

Fecha de elaboración: 08/09/2016

Fecha de actualización: 27/08/2020

Núm. de revisión: 03

	<p>del padrón del SMDIF a beneficio de Instituciones, Asociaciones y Organizaciones de la Sociedad Civil.</p> <p>3.- Fomenta acciones para la vinculación y asistencia social en favor de las Instituciones, Asociaciones y Organizaciones de la Sociedad Civil.</p> <p>4.- Vincula la participación del sector público y privado generando sinergias de corresponsabilidad con las Instituciones, Asociaciones y Organizaciones de la Sociedad Civil.</p> <p>5.- Las vinculaciones otorgadas a las Instituciones, Asociaciones y Organizaciones de la Sociedad Civil deben generarse con base en los acuerdos establecidos por el Titular de la Dirección General.</p> <p>6.- Notifica a las Instituciones, Asociaciones y Organizaciones de la Sociedad Civil la aprobación o rechazo de su solicitud.</p> <p>7.- Reporta y documenta los vínculos de inicio a final con medios de verificación.</p>
<p>Tiempo Promedio de Gestión:</p>	<p>1 mes.</p>



**Manual de Procedimientos
de la Dirección General del
Sistema Municipal DIF y Staff**

Clave: MPC11821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B

Fecha de elaboración: 08/09/2016

Fecha de actualización: 27/08/2020

Núm. de revisión: 03

Descripción del Procedimiento: Para la gestión y atención de apoyos a Instituciones, Organizaciones y Asociaciones de la Sociedad Civil.

Responsable	No	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Director/a General	1	Canaliza oficio de solicitud de apoyo por medio de memorando al Departamento de Corresponsabilidad Social y Vinculación.	Memorando	Original y 2 copias
Jefe/a de Departamento de Corresponsabilidad Social y Vinculación	2	Recibe el memorando y realiza la verificación de acreditación de las Instituciones, Asociaciones y Organizaciones de la Sociedad Civil que solicitan el apoyo.	Memorando con documentación certificada	Memorando Original y Copia de documentación certificada
	3	Se conforma el expediente con la documentación certificada de las Instituciones, Asociaciones y Organizaciones de la Sociedad Civil que solicitan el apoyo.	Expediente	Copia
	4	Valida visitas domiciliarias.	Material Fotográfico	Original
	5	Elabora estrategia de vinculación y corresponsabilidad social, etc., para sector público y/o privado.	Plan de acciones.	Original
	6	Presenta la propuesta a Dirección General para su visto bueno. • Si no existen modificaciones, continua en la actividad Núm. 10, en caso contrario:	Propuesta Plan de acciones	Original
	7	Realiza con base en las observaciones los cambios solicitados por Dirección General en los planes propuestos.	Propuesta Plan de acciones	Original



**Manual de Procedimientos
de la Dirección General del
Sistema Municipal DIF y Staff**

Clave: MPC11821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B

Fecha de elaboración: 08/09/2016

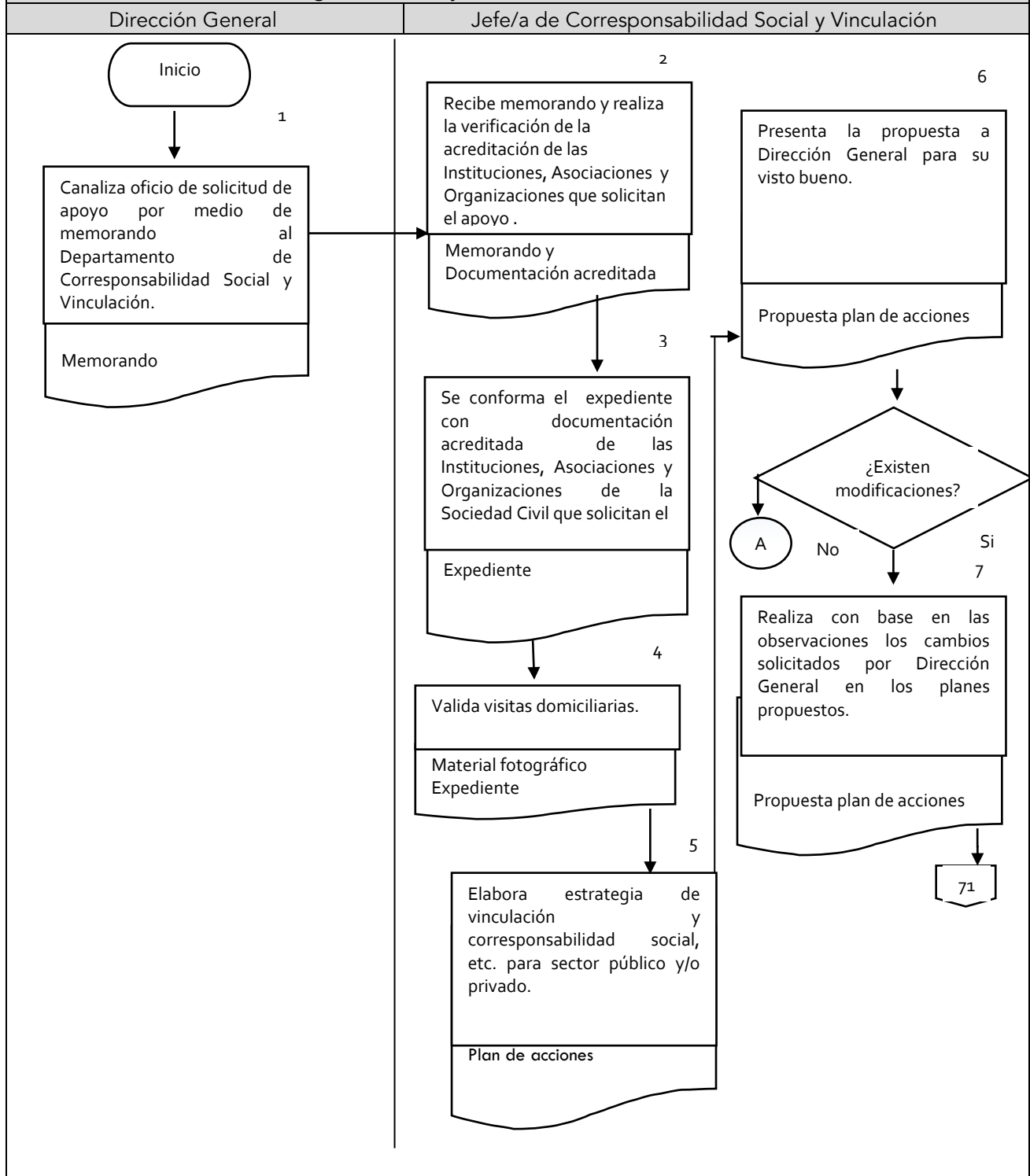
Fecha de actualización: 27/08/2020

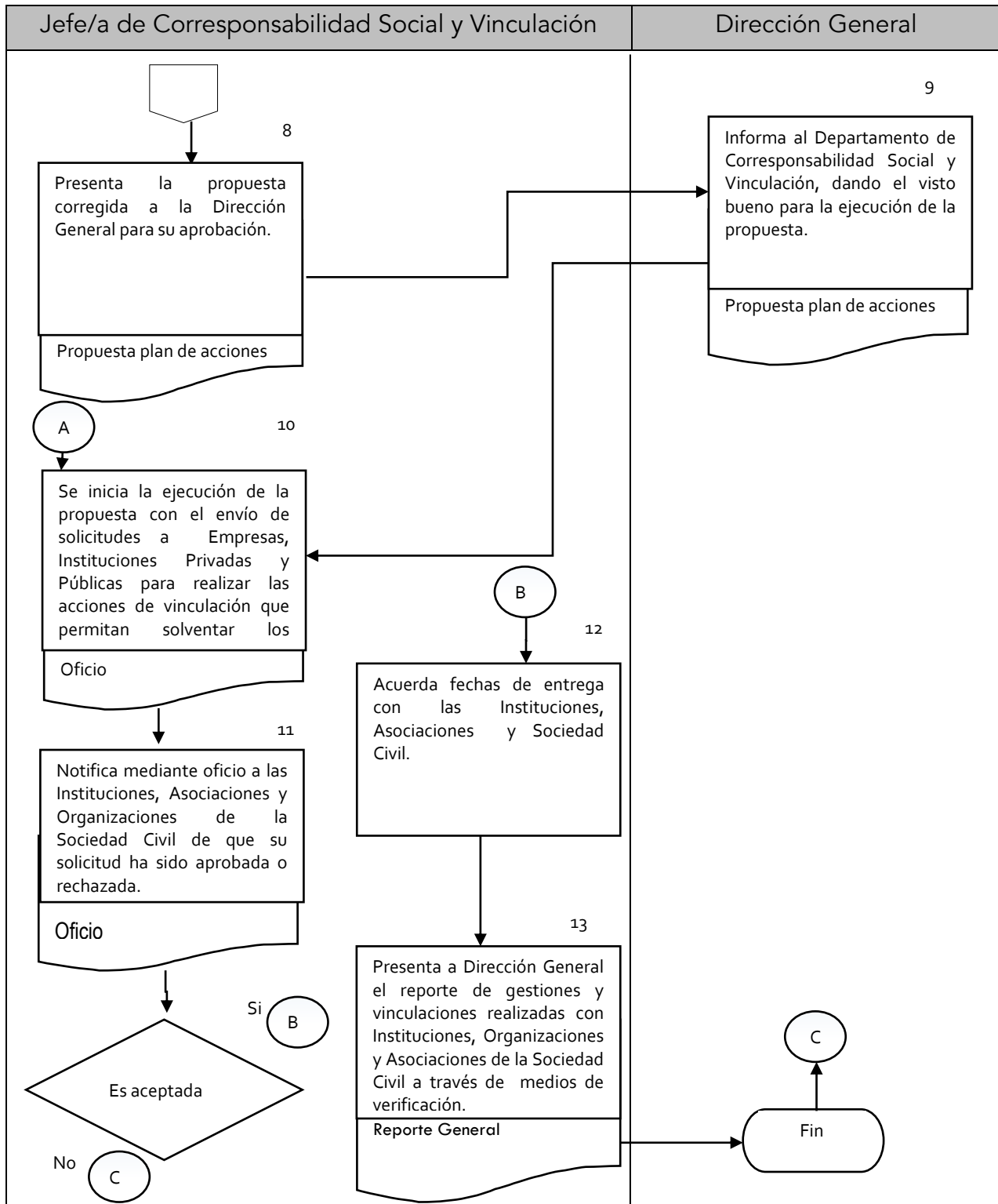
Núm. de revisión: 03


Responsable	No	Actividad	Formato o Documento	Tantos
	8	Presenta la propuesta corregida a la Dirección General para su aprobación.	Propuesta Plan de acciones	Original
Director/a General	9	Informa al Departamento de Corresponsabilidad Social y Vinculación, dando el visto bueno para la ejecución de la propuesta.	Propuesta Plan de acciones	Original
Jefe/a de Departamento de Corresponsabilidad Social y Vinculación	10	Se inicia la ejecución de la propuesta con el envío de solicitudes a Empresas, Instituciones Privadas y Públicas, para realizar las acciones de vinculaciones que permitan solventar los apoyos solicitados.	Oficio	
	11	Notifica mediante oficio a las Instituciones, Asociaciones y Organizaciones de la Sociedad Civil, que su solicitud ha sido aprobada o rechazada. <ul style="list-style-type: none"> • En caso de que la solicitud sea aceptada continua en número 12 • En caso de que la solicitud sea rechazada Termina Procedimiento.	Oficio	Original y copia
	12	Acuerda fechas de entrega con las Instituciones, Asociaciones, y Organizaciones de la Sociedad Civil.		
	13	Presenta a Dirección General el reporte de gestiones y vinculaciones realizadas con Instituciones, Organizaciones y Asociaciones de la Sociedad Civil, mismo que se entrega a través de los medios de verificación. Termina Procedimiento.	Reporte General	Original y copia



Diagrama de flujo del Procedimiento para la gestión y atención de apoyos a
Instituciones, Organizaciones y Asociaciones de la Sociedad Civil







	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPC11821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03

IV. 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 2018-2021.
Políticas de Operación:	<p>Se elaborará una Síntesis informativa de lunes a viernes.</p> <p>La síntesis informativa deberá ser distribuida diariamente a todo el personal de primer nivel del Sistema Municipal DIF.</p> <p>La hora máxima para la distribución en las oficinas de Presidencia y Dirección General será a las 10:00 de la mañana.</p> <p>La síntesis informativa debe incluir información publicada de la institución de acuerdo con los intereses de la misma.</p> <p>Se destacará la información que involucre a la Institución.</p> <p>Como mínimo se debe consultar en 30 medios con la finalidad de mostrar un panorama general de la difusión de programas, campañas y servicios de los organismos y temas de interés general sobre el H. Ayuntamiento, Secretarías Municipales y ámbitos estatal y nacional.</p>
Tiempo Promedio de Gestión:	Hora y media

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPC11821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03

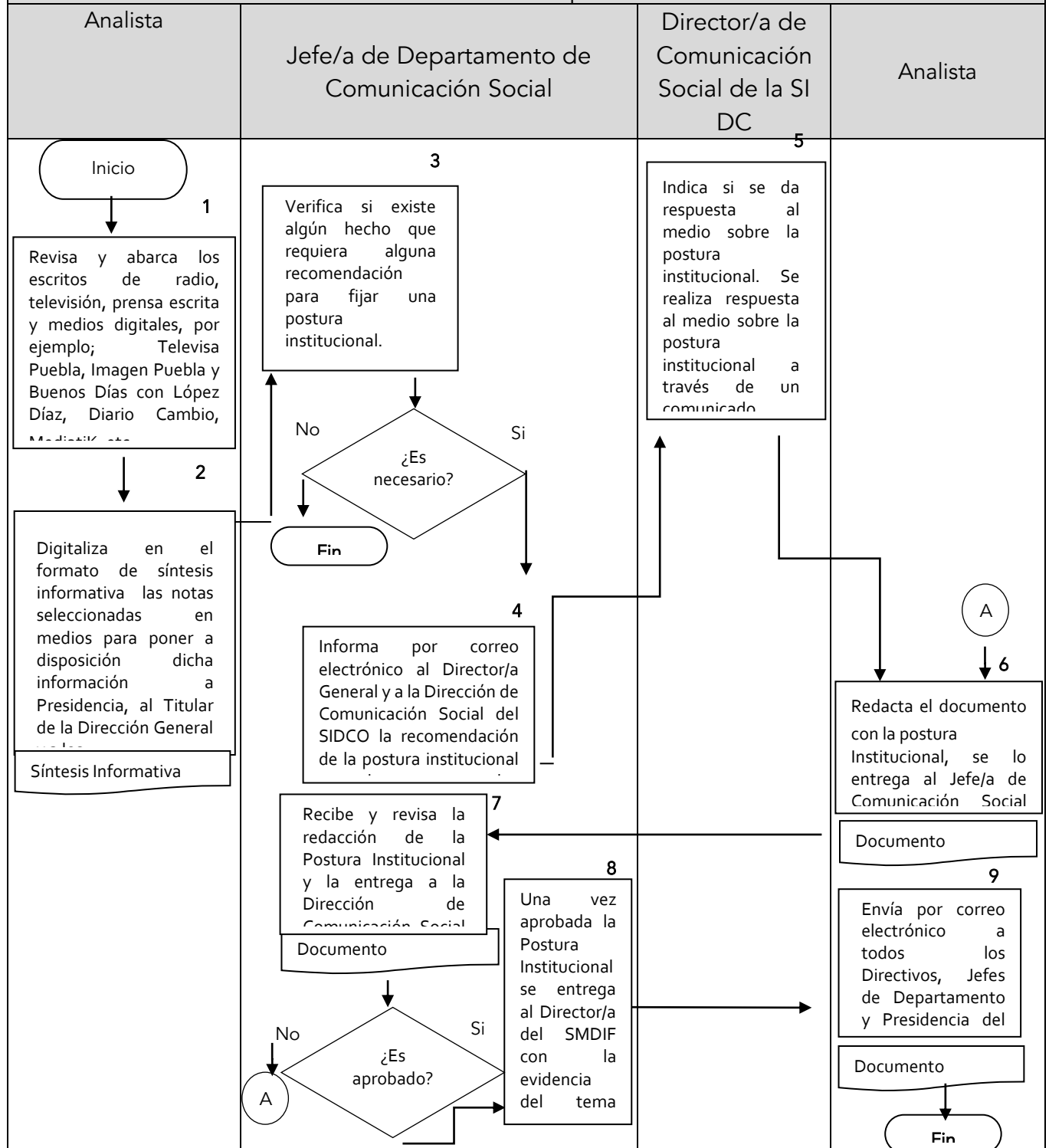
Descripción del Procedimiento: Para la elaboración diaria de la Síntesis Informativa del Sistema Municipal DIF.				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista	1	Revisa y abarca los escritos de radio, televisión, prensa escrita y medios digitales, por ejemplo; Televisa Puebla, Imagen Puebla y Buenos Días con López Díaz, Diario Cambio, Mediatik, etc.		
	2	Digitaliza en el formato de síntesis informativa las notas seleccionadas en medios para poner a disposición dicha información a Presidencia, al Titular de la Dirección General y a los 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. <ul style="list-style-type: none"> • 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/a de Comunicación Social de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones	5	Indica si se da respuesta al medio sobre la postura institucional. Se realiza respuesta al medio sobre la postura institucional a través de un comunicado, boletín, etc.		
Analista	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: MPCI1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe/a de Departamento 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.	Documento	Original
	8	Una vez aprobada la Postura Institucional se entrega al Director/a del SMDIF con la evidencia del tema expuesto.		
Analista	9	Envía por correo electrónico a todos los Directivos, Jefes de Departamento y Presidencia del SMDIF. Termina Procedimiento.	Documento	Original/ Digital



Diagrama de flujo del procedimiento Para la elaboración diaria de la Síntesis Informativa del Sistema Municipal DIF.



	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPCI1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03

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 del SMDIF.
Fundamento Legal:	<p>Ley Orgánica Municipal, Artículos 118, 124, 127, 128, 129 y 130.</p> <p>Reglamento Interior del Sistema Municipal DIF, Artículos 7, Inciso C y 29 fracción VIII.</p> <p>Plan de Desarrollo Municipal 2018-2021.</p>
Políticas de Operación:	<p>Las entrevistas de los funcionarios públicos en los diferentes medios de comunicación serán coordinadas por personal de la Jefatura de Comunicación Social del SMDIF.</p> <p>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.</p> <p>.La persona encargada de realizar la gestión con los medios de comunicación, deberá realizar el monitoreo correspondiente a la participación del funcionario, por medio de audios y/o fotografías.</p>
Tiempo Promedio de	2 días.



**Manual de Procedimientos
de la Dirección General del
Sistema Municipal DIF y Staff**

Clave: MPC11821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B

Fecha de elaboración: 08/09/2016

Fecha de actualización: 27/08/2020

Núm. de revisión: 03

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 la planeación mensual de las participaciones en medios de comunicación, para dar a conocer los diferentes servicios del SMDIF. Se les hace llegar una ficha informativa con 3 días de anticipación para conocimiento del funcionario o funcionaria.		
	2	Comunica al Analista de medios, el espacio donde se llevará a cabo la entrevista.		
Analista	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 de Comunicación Social	6	Acompaña junto con su Analista de medios y/o Analista, al Titular de la Unidad Administrativa que dará la entrevista para respaldar la misma con audio y/o fotografía.	Fotografía y/o audio	Original
Analista	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

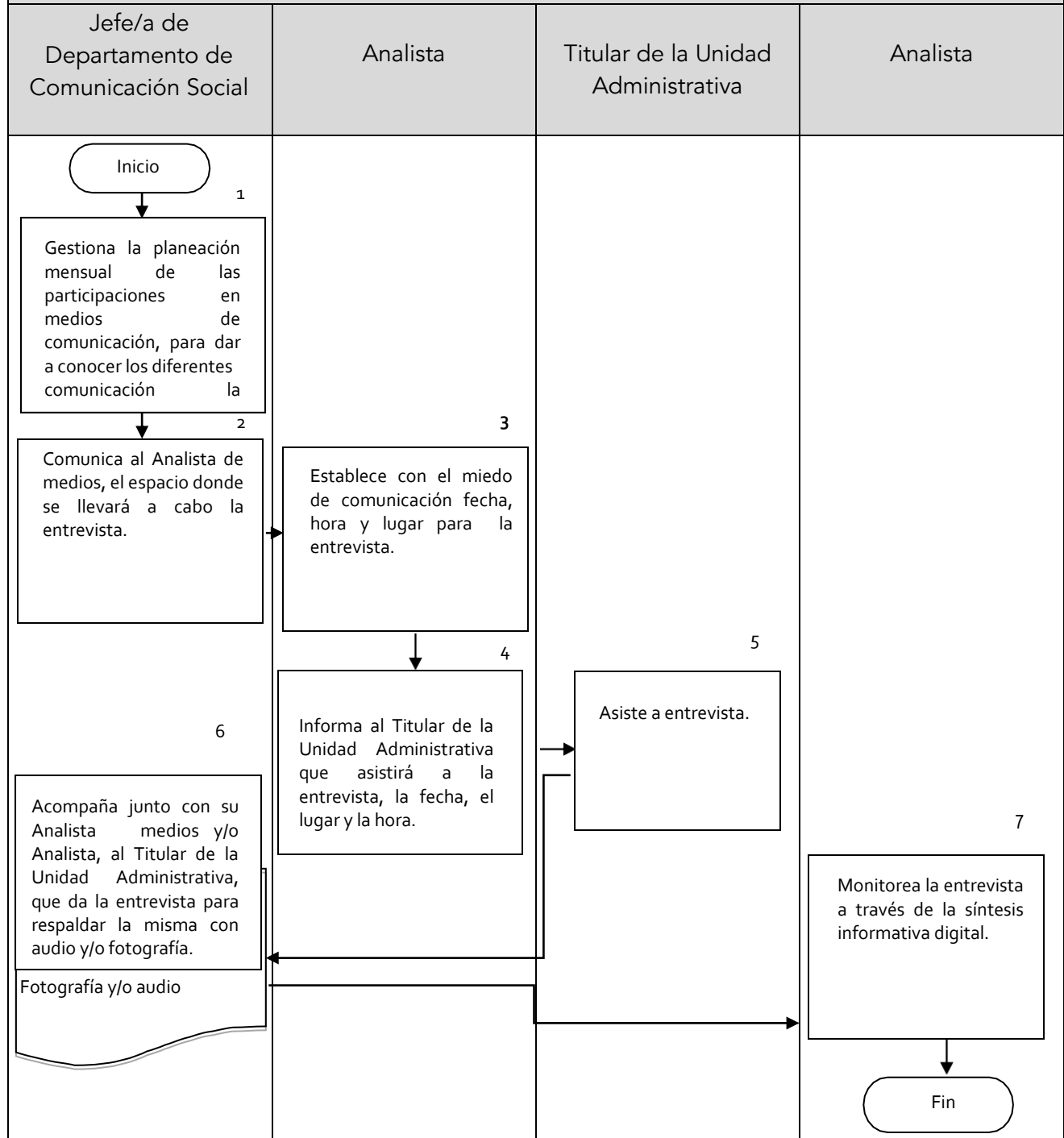
Clave: MPC11821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B


Fecha de elaboración: 08/09/2016

Fecha de actualización: 27/08/2020

Núm. de revisión: 03

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: MPC11821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la participación de los Titulares de las Unidades Administrativas del Sistema Municipal DIF en espacios radiofónicos establecidos.
Objetivo:	La persona encargada de realizar la gestión con los medios de comunicación, deberá realizar el monitoreo correspondiente a la participación del funcionario, por medio de audios y/o fotografías.
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 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: MPC11821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B

Fecha de elaboración: 08/09/2016

Fecha de actualización: 27/08/2020

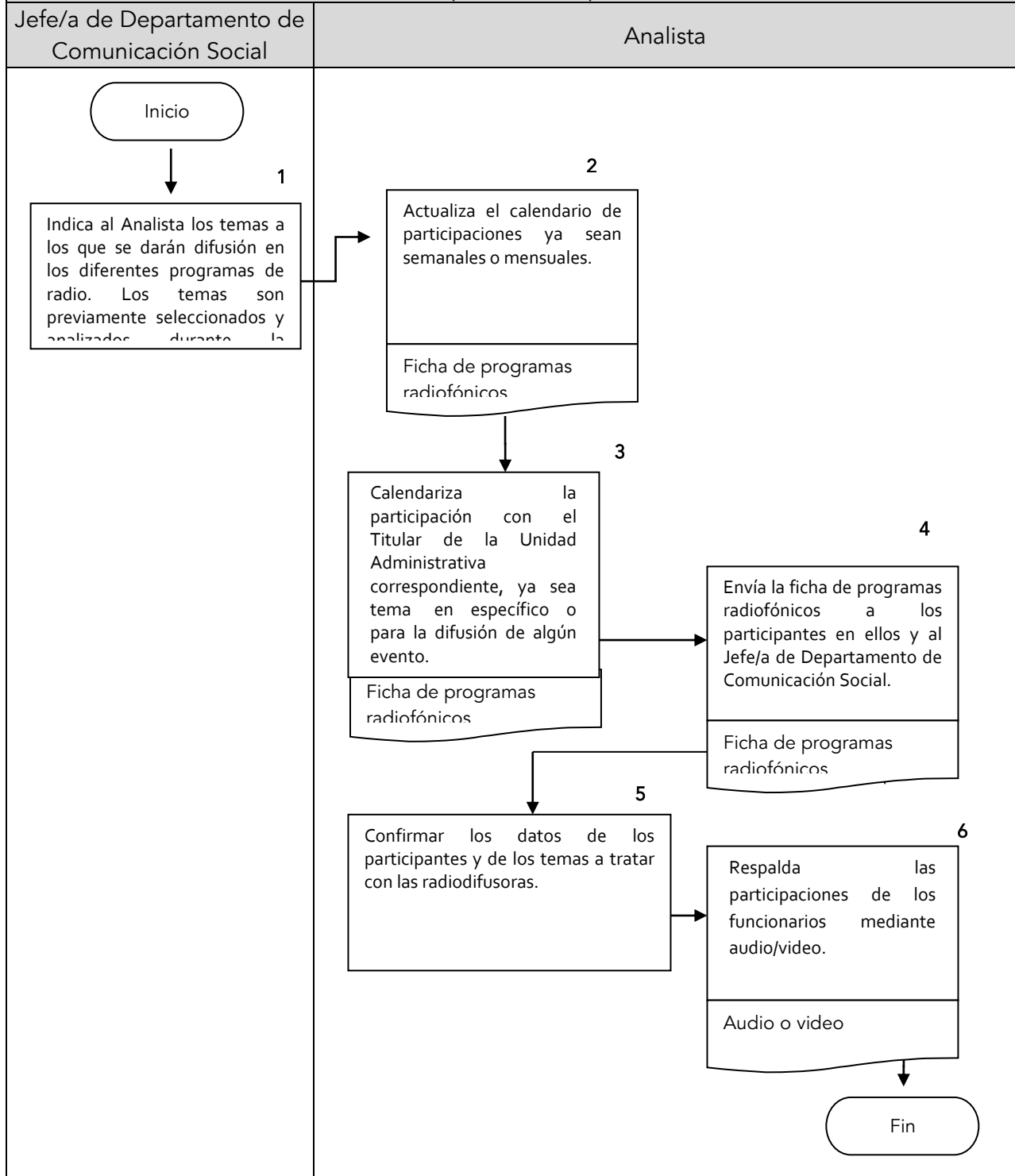
Núm. de revisión: 03


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 los temas a los que se darán difusión en los diferentes programas de radio. Los temas son previamente seleccionados y analizados durante la elaboración de la planeación mensual de dichas participaciones.		
Analista	2	Actualiza el calendario de participaciones ya sean semanales o mensuales.	Calendario de participaciones mensuales de radio. Ficha de programas radiofónicos	Original/digital
	3	Calendariza la participación con el Titular de la Unidad Administrativa correspondiente.	Ficha de programas radiofónicos	Original/digital
	4	Envía la ficha de programas radiofónicos a los participantes y al Jefe/a de Departamento de Comunicación Social.	Ficha de programas Radiofónicos	Original/digital
	5	Confirma los datos de los participantes y los temas a tratar con las radiodifusoras.		
	6	Respalda las participaciones de los funcionarios mediante audio/fotografía. Termina Procedimiento.	Audio o video	No aplica




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: MPCI1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03

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:	<p>Ley Orgánica Municipal, Artículos 118, 124, 127, 128, 129 y 130.</p> <p>Reglamento Interior del Sistema Municipal DIF, Artículos 7, Inciso C y 29 fracciones IV y V.</p> <p>Plan de Desarrollo Municipal 2018-2021.</p>
Políticas de Operación:	<p>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.</p> <p>Coordinación de Comunicación Social del H. Ayuntamiento será la encargada de su autorización.</p> <p>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/as, columnistas, jefes/as de información y redacción.</p>
Tiempo Promedio de Gestión:	3 horas.

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPCI1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03

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, a través de correo electrónico se solicita la información correspondiente para la realización de boletines y/o notas	Documentos	Original
	2	Instruye para la elaboración del comunicado de prensa o pie de foto al Analista de Medios.	N/A	N/A
Analista	3	Entrevistan al Titular de la Unidad Administrativa responsable y realizan una investigación de datos referente al tema seleccionado o, en su caso, obtiene los datos durante la cobertura de actos especiales.	Audio/ Propuesta de comunicado	Digital
Analista	4	Se realiza la cobertura de evento con fotografía y video así como material para publicaciones en redes sociales y se proporciona al Analista	Ficha informativa/ Audio y fotografía	Original/Digital
Analista	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



**Manual de Procedimientos
de la Dirección General del
Sistema Municipal DIF y Staff**


Clave: MPC11821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B

Fecha de elaboración: 08/09/2016

Fecha de actualización: 27/08/2020

Núm. de revisión: 03

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
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. <ul style="list-style-type: none"> • Si no hay observaciones continúa en la actividad Núm. 9. • En caso contrario: 	Comunicado de prensa/ Pie de foto/ fotografía/ audio	Original
	8	Regresa el material al Analista 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. <ul style="list-style-type: none"> • 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 para su publicación en el Portal del Sistema Municipal DIF	Comunicado de prensa/ pie de foto/ fotografía/ Audio	Digital
Analista	11	Publica en el Portal del Sistema Municipal DIF.	Comunicado de prensa/ pie de foto/ fotografía/ Audio	Digital
Analista	12	Entrega al Analista, el link de la información publicada en el portal.		
Analista	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

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPC11821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03

Responsable	No	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista	14	Confirma con los reporteros de la Fuente, la recepción del comunicado de prensa y/o pie de foto. vía electrónica.		
Jefe/a de Departamento de Comunicación Social y Analista	15	Confirma vía electrónica con los Jefes/as de Información de los medios la recepción del comunicado de prensa y/o pie de foto. Termina Procedimiento		



Diagrama de flujo del procedimiento para la elaboración de comunicado de prensa o pie de foto.

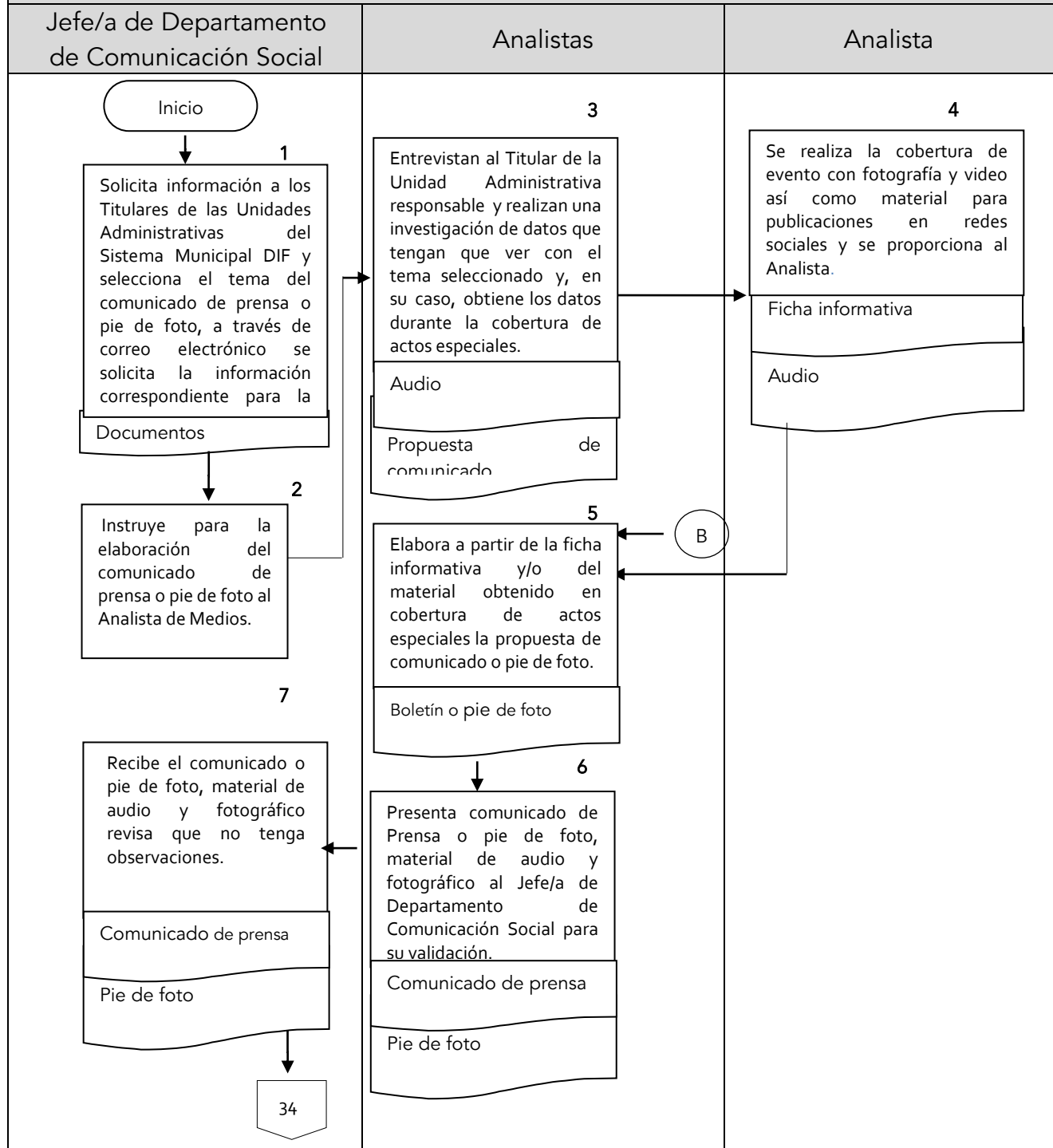
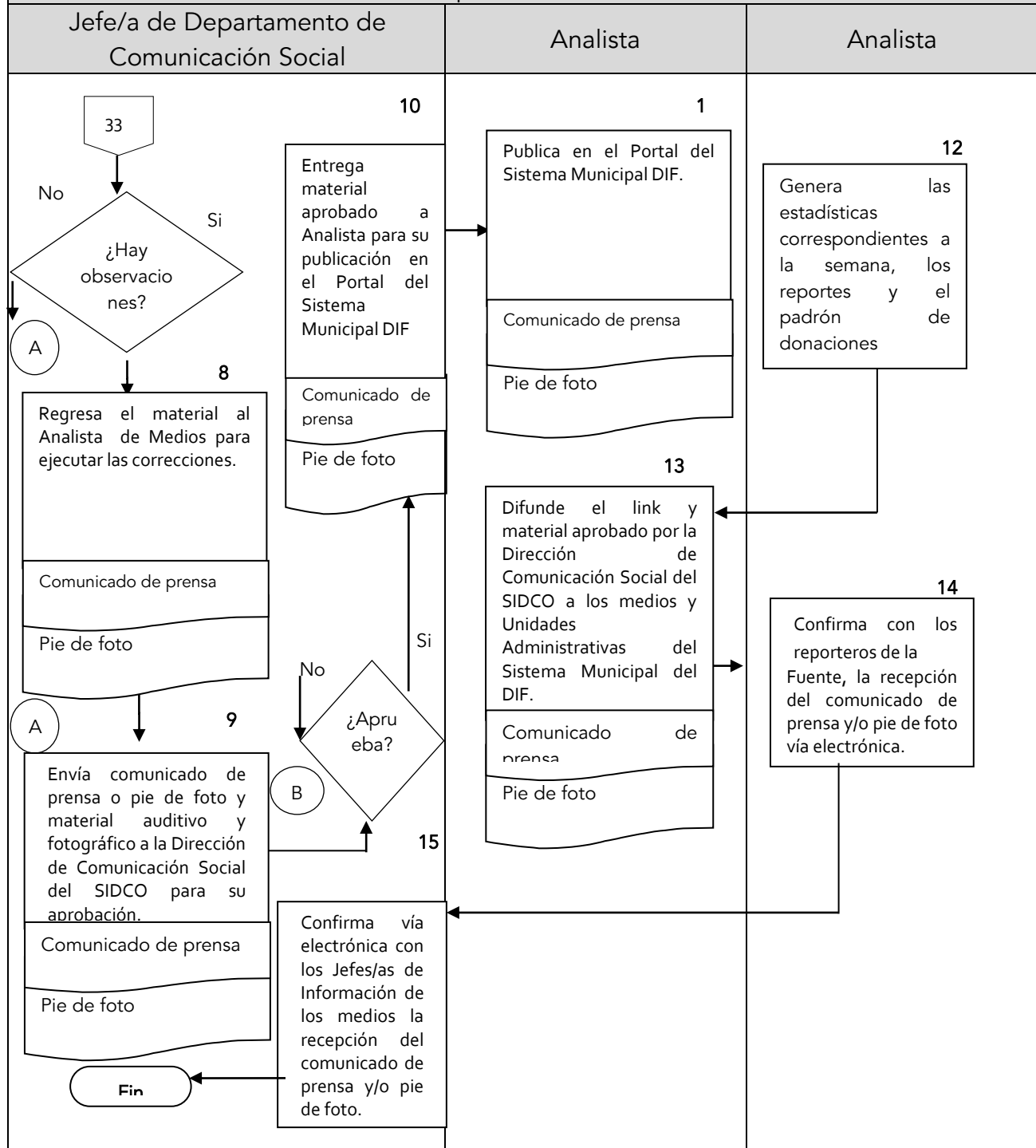





Diagrama de flujo del procedimiento para la elaboración de comunicado de prensa o pie de foto.



	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPCI1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la cobertura de eventos especiales.
Objetivo:	Asignar 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 2018-2021.
Políticas de Operación:	<p>El Departamento de Comunicación Social del SMDIF, se comunica con la Coordinación de Comunicación Social del Ayuntamiento para gestionar la invitación a medios al evento a realizarse.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
Tiempo Promedio de Gestión:	2 días



**Manual de Procedimientos
de la Dirección General del
Sistema Municipal DIF y Staff**

Clave: MPC11821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B

Fecha de elaboración: 08/09/2016

Fecha de actualización: 27/08/2020

Núm. de revisión: 03

Descripción del Procedimiento: Para la cobertura de eventos especiales.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Secretaria/o Privada/o y Director/a 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 a los analistas al sobre la fecha, hora y tipo de actividades programadas a las que se les deberá dar cobertura, así como el 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 que la elabore.		
Analista	3	Elabora propuesta de invitación a prensa y la envía a la Dirección de Comunicación Social del SIDCO para su aprobación. <ul style="list-style-type: none"> • Si es aprobada continúa en la actividad Núm. 5. • En caso contrario: únicamente se cubre de manera interna. 	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/as de información y Directores/as de los medios de comunicación.	Invitación	Digital
Analista	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: MPC11821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B

Fecha de elaboración: 08/09/2016

Fecha de actualización: 27/08/2020

Núm. de revisión: 03

Responsable	No	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe/a de Departamento de Comunicación Social y Analista de medios	7	Confirman mediante una llamada telefónica que los Jefes/as de Información de los medios hayan recibido la invitación.		
Analista	8	Pública en redes sociales el tema del evento con fotografías.	Material escrito e imágenes	Digital
Jefe/a de Departamento de Comunicación Social	9	Supervisa las publicaciones realizadas en las redes sociales.	Material escrito e imágenes	Digital
Analista	10	Levantar material audiovisual y fotográfico del evento.	Audio visual/ Fotografía	Digital
	11	Entrega material del evento al Analista 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	13	Inician procedimiento de boletín y/o pie de foto con el material obtenido del mismo evento. Se envía a revisión, para su publicación. Termina Procedimiento.	Boletín y/o pie de foto	Digital

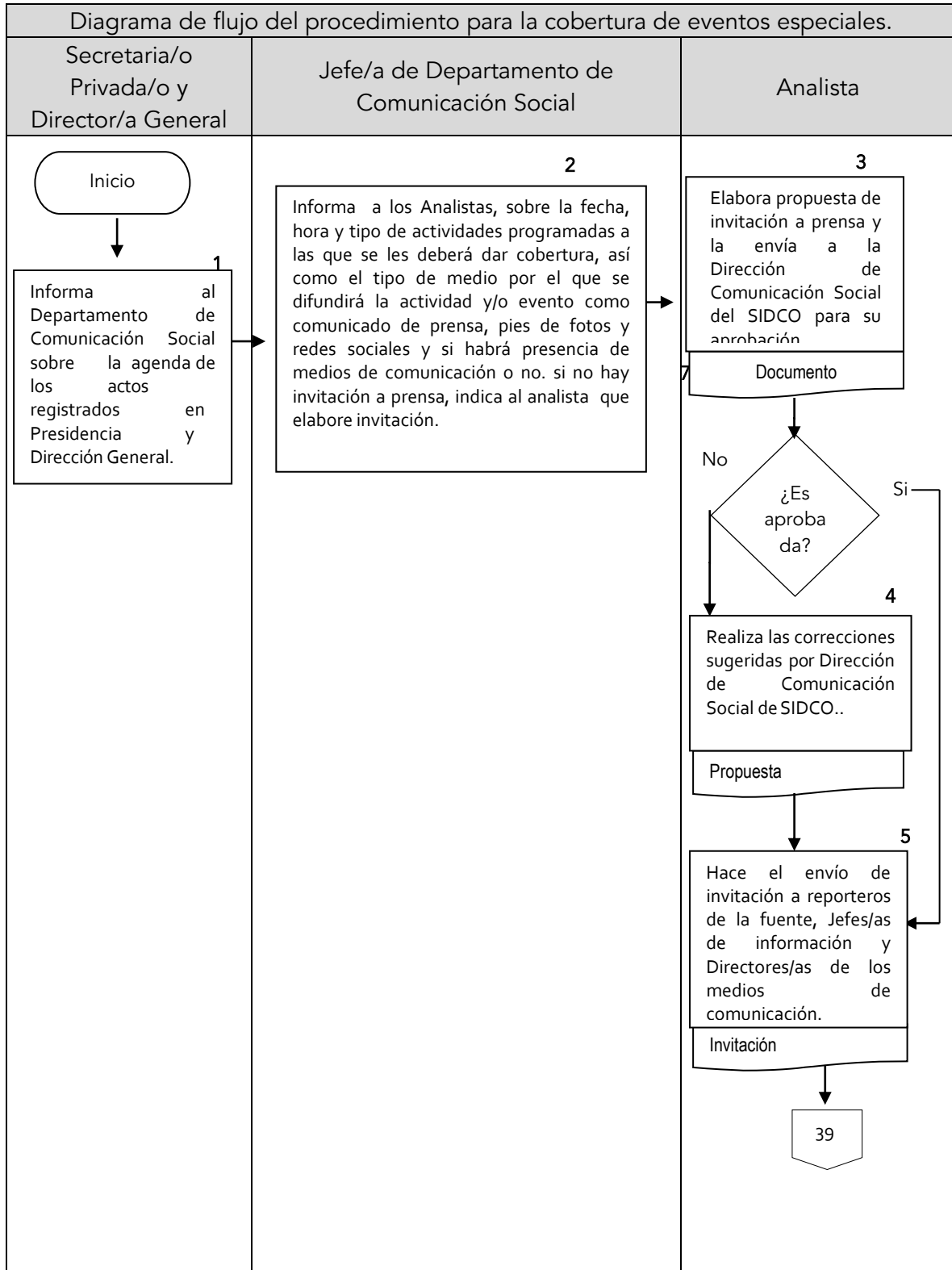




Diagrama de flujo del procedimiento para la cobertura de eventos especiales.

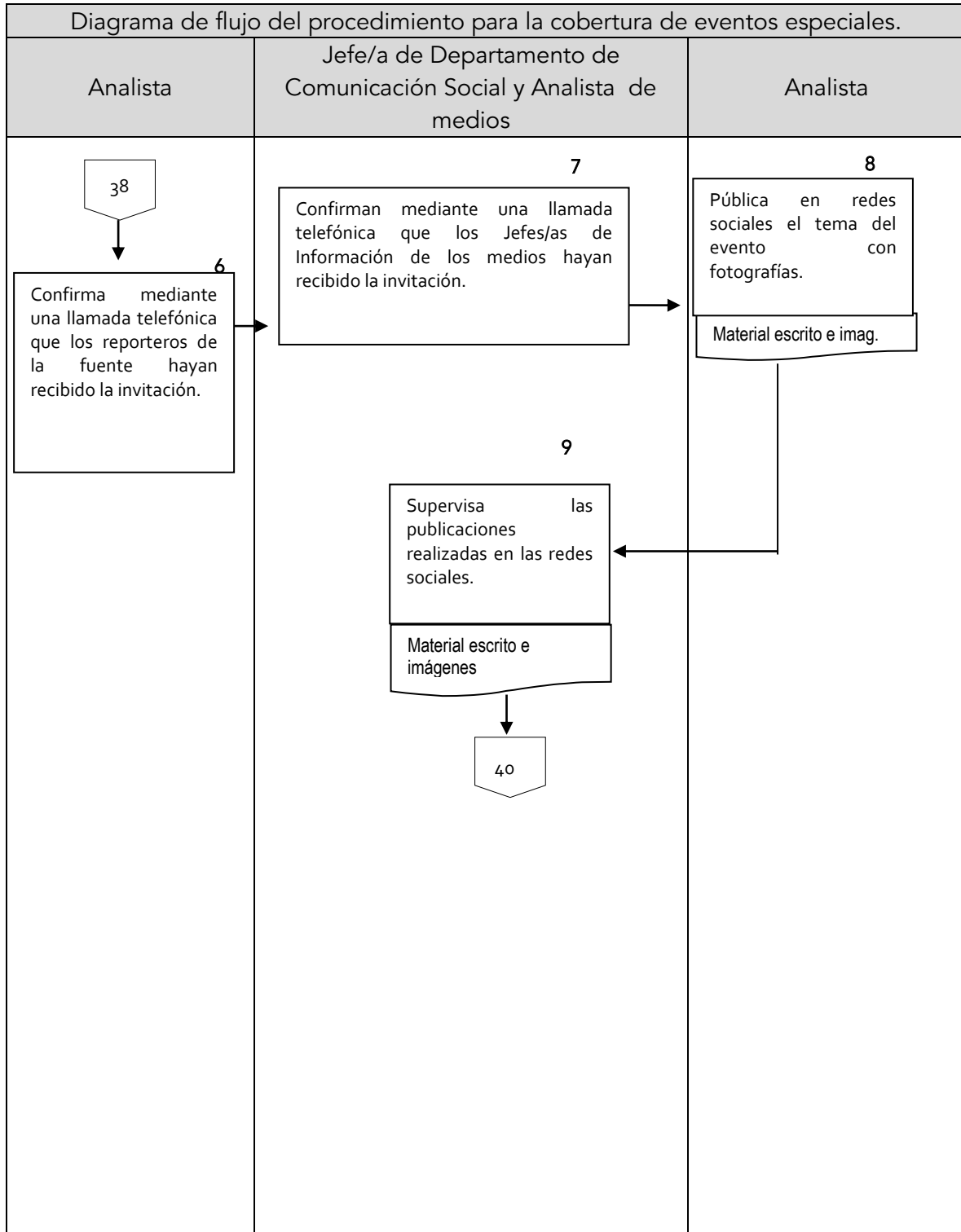
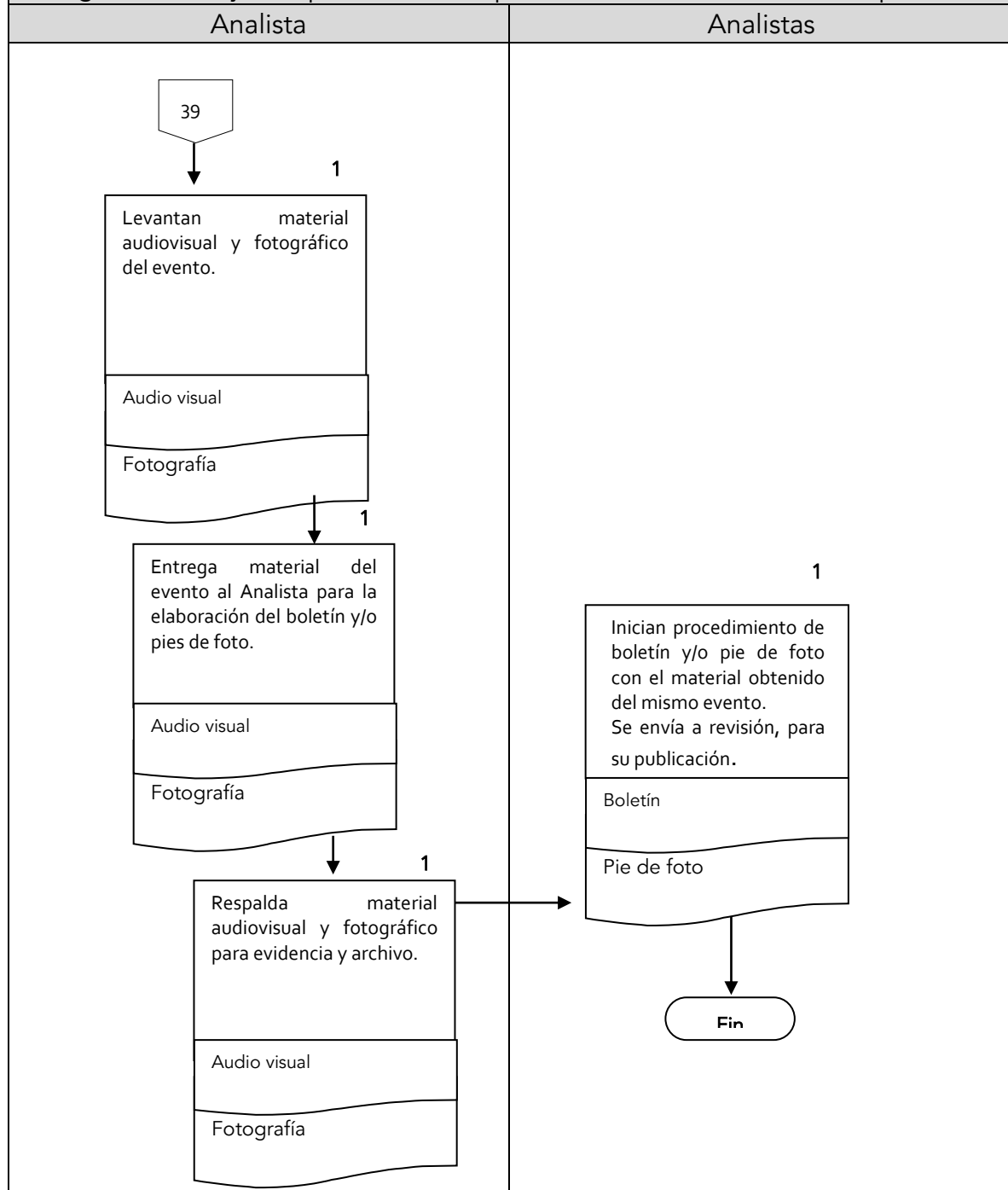



Diagrama de flujo del procedimiento para la cobertura de eventos especiales.



	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPCI1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para el manejo de redes sociales.
Objetivo:	Difundir las diferentes actividades y programas del Sistema Municipal DIF mediante las redes sociales.
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 XIV Plan de Desarrollo Municipal 2018-2021.
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: MPC11821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B


Fecha de elaboración: 08/09/2016

Fecha de actualización: 27/08/2020

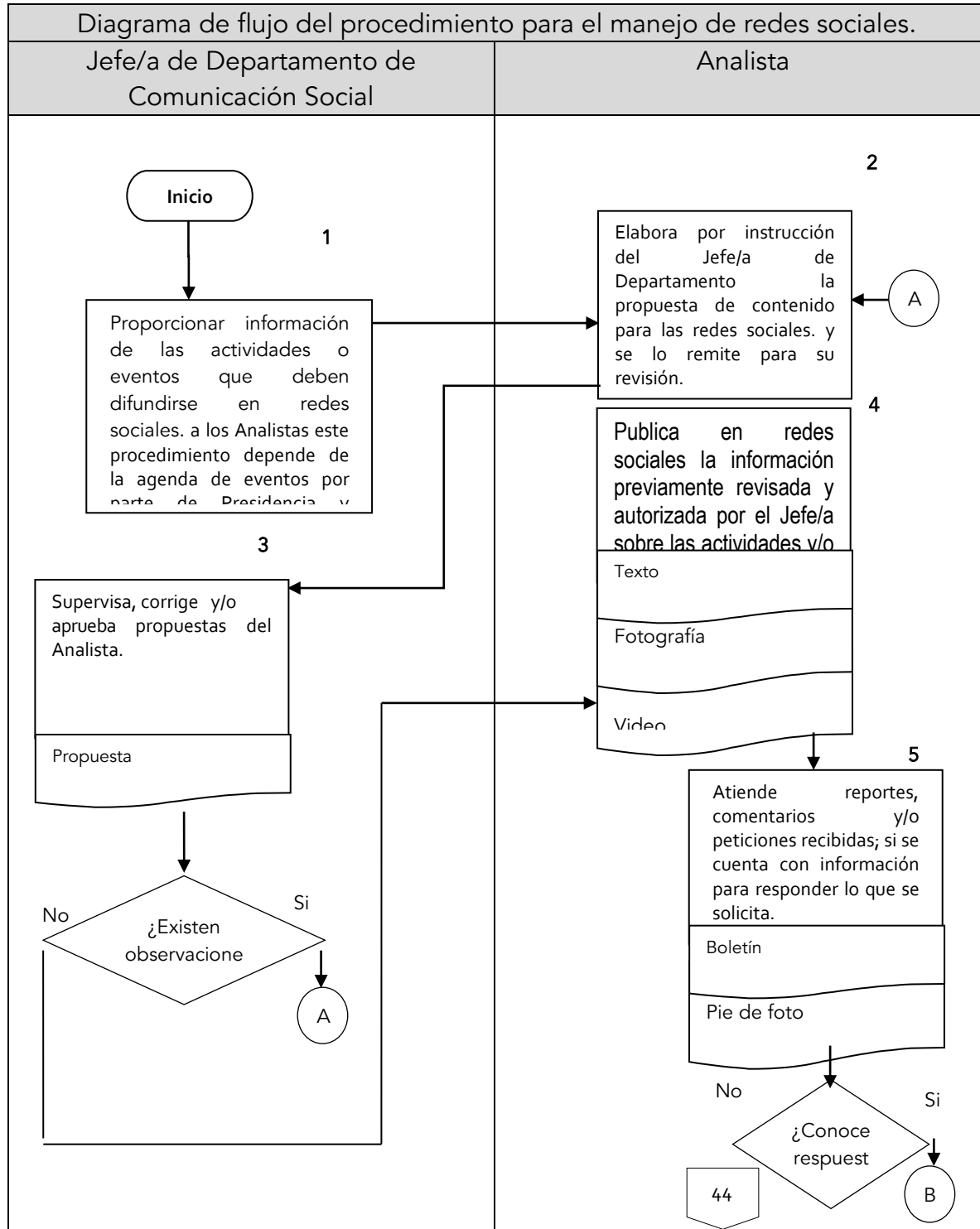
Núm. de revisión: 03

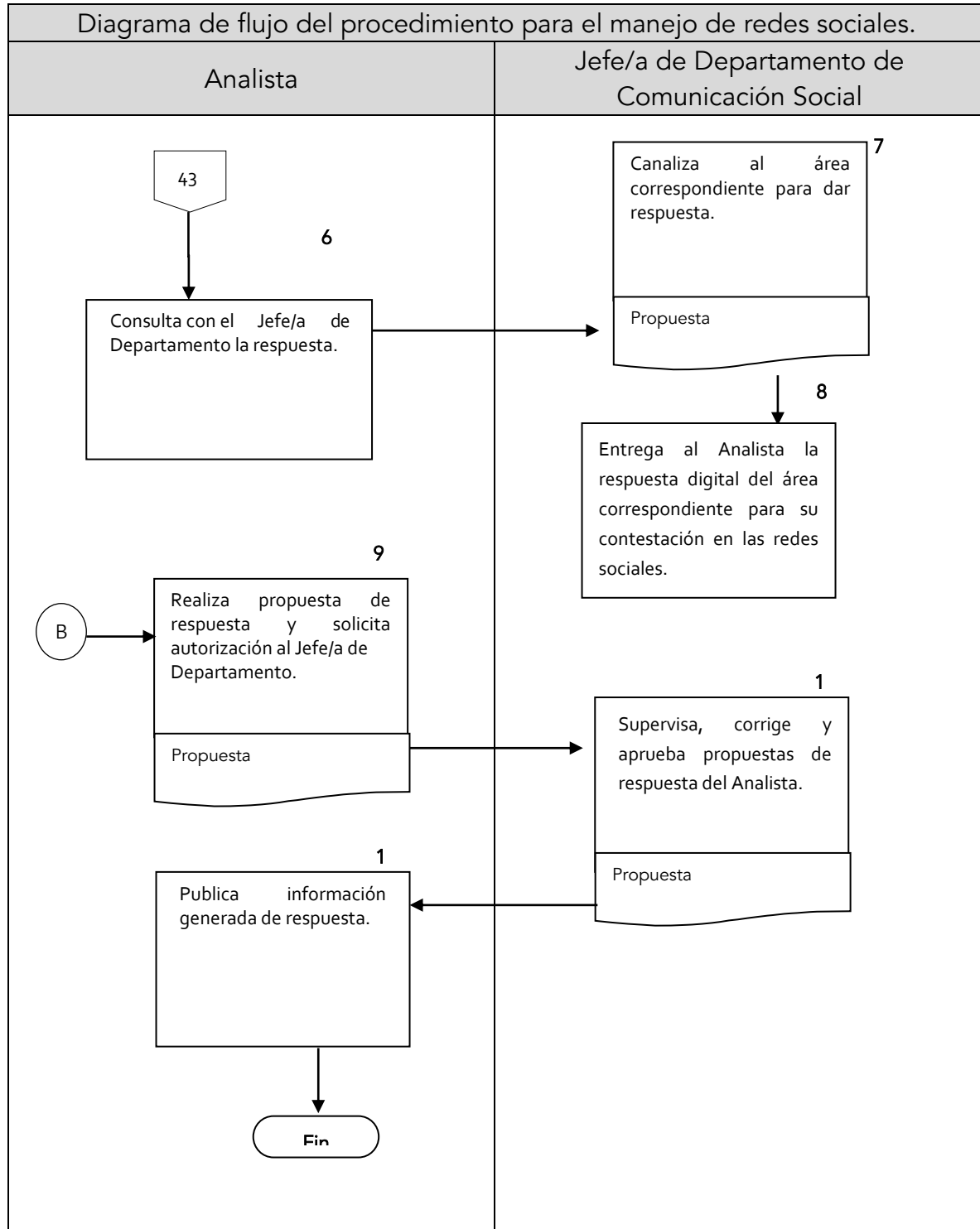
Descripción del Procedimiento: Para el manejo de redes sociales.


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. a los Analistas este procedimiento depende de la agenda de eventos por parte de Presidencia y Dirección General.		
Analista	2	Elabora por instrucción del Jefe/a de Departamento la propuesta de contenido para las redes sociales. y se lo remite para su revisión.	Propuesta (texto, fotografía y video)	Digital
Jefe/a de Departamento de Comunicación Social	3	Supervisa, corrige y/o aprueba propuestas del Analista. Si existen observaciones regresa a la actividad 2. En caso contrario continúa con la siguiente actividad.	Propuesta (texto, fotografía y video)	Digital
Analista	4	Publica en redes sociales la información previamente revisada y autorizada por el Jefe/a del Departamento de Comunicación Social sobre las actividades y/o eventos realizados.	Texto/ Fotografía/ video	Digital
	5	Atiende reportes, comentarios y/o peticiones recibidas; si se cuenta con información para responder lo que se solicita. <ul style="list-style-type: none"> • Si conoce la respuesta continúa 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.		

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPCI1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03


Responsable	No	Actividad	Formato o Documento	Tantos
	8	Entrega al Analista la respuesta digital del área correspondiente para su contestación en las redes sociales.		
Analista	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.	Propuesta de respuesta	Original
Analista	11	Publica información generada de respuesta. Termina Procedimiento		





	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPCI1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la elaboración del discurso de la Presidenta del Patronato y/o Director/a General del Sistema Municipal DIF.
Objetivo:	.Elaborar y difundir información relevante sobre las actividades y/o programas implementados en el Sistema Municipal DIF, en beneficio de las familias Poblanas.
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 XIII. Plan de Desarrollo Municipal 2018-2021.
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: MPC11821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03

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	El Jefe/a instruye a los Analistas sobre las actividades o eventos que requieren discurso.		
Analista	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. <ul style="list-style-type: none"> • Si tiene observaciones regresa a la actividad Núm. 3. • En caso contrario: 	Tarjeta informativa	Original / Digital
Analista	5	.Una vez recibida la ficha informativa sobre el evento en cuestión, se realiza la propuesta de discurso para la entrega al Jefe/a de Departamento de Comunicación Social.	Tarjeta informativa Propuesta de discurso	Original / Digital
Jefe/a de Departamento de Comunicación Social	6	Revisa propuesta de discurso. <ul style="list-style-type: none"> • 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.

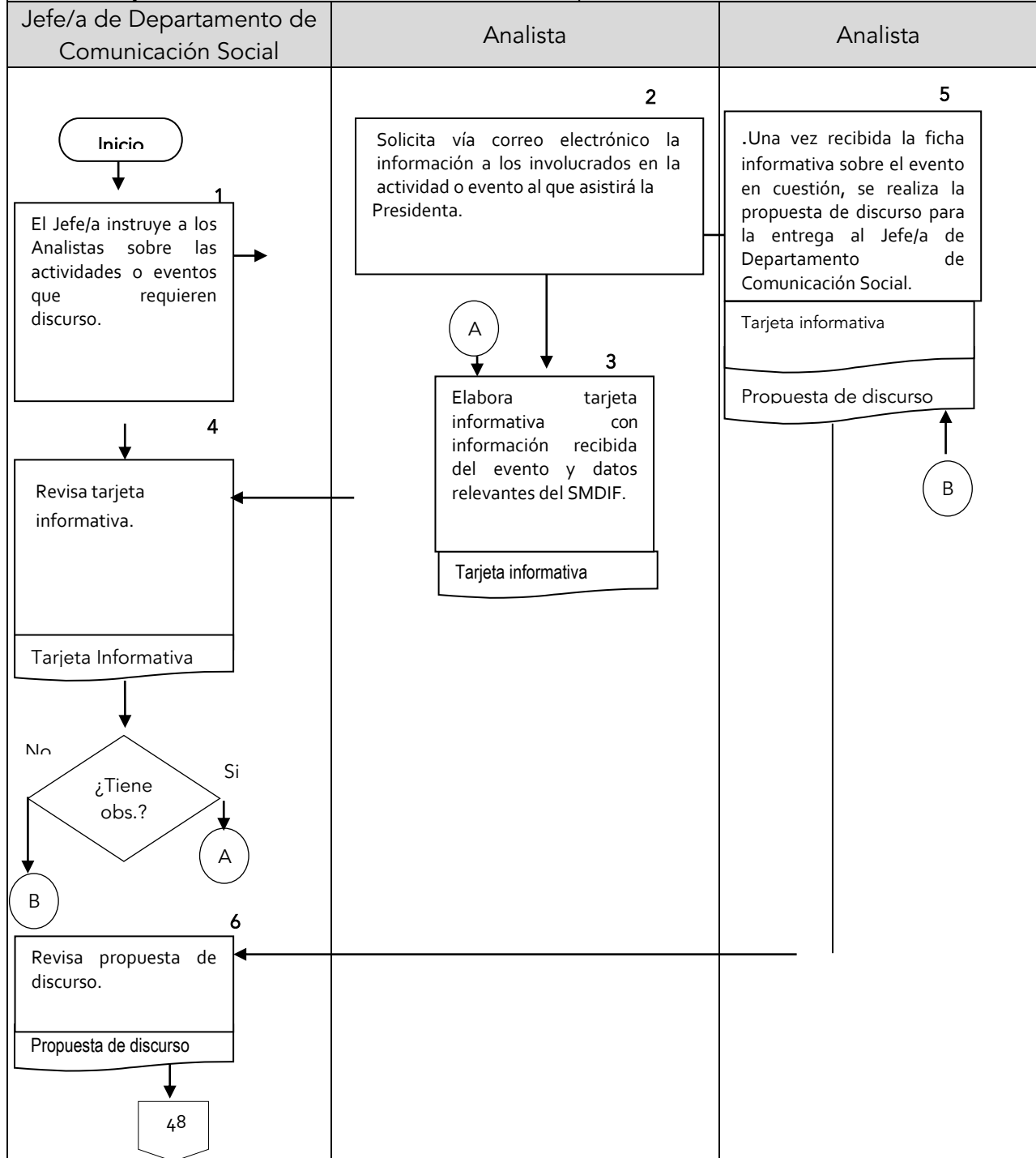
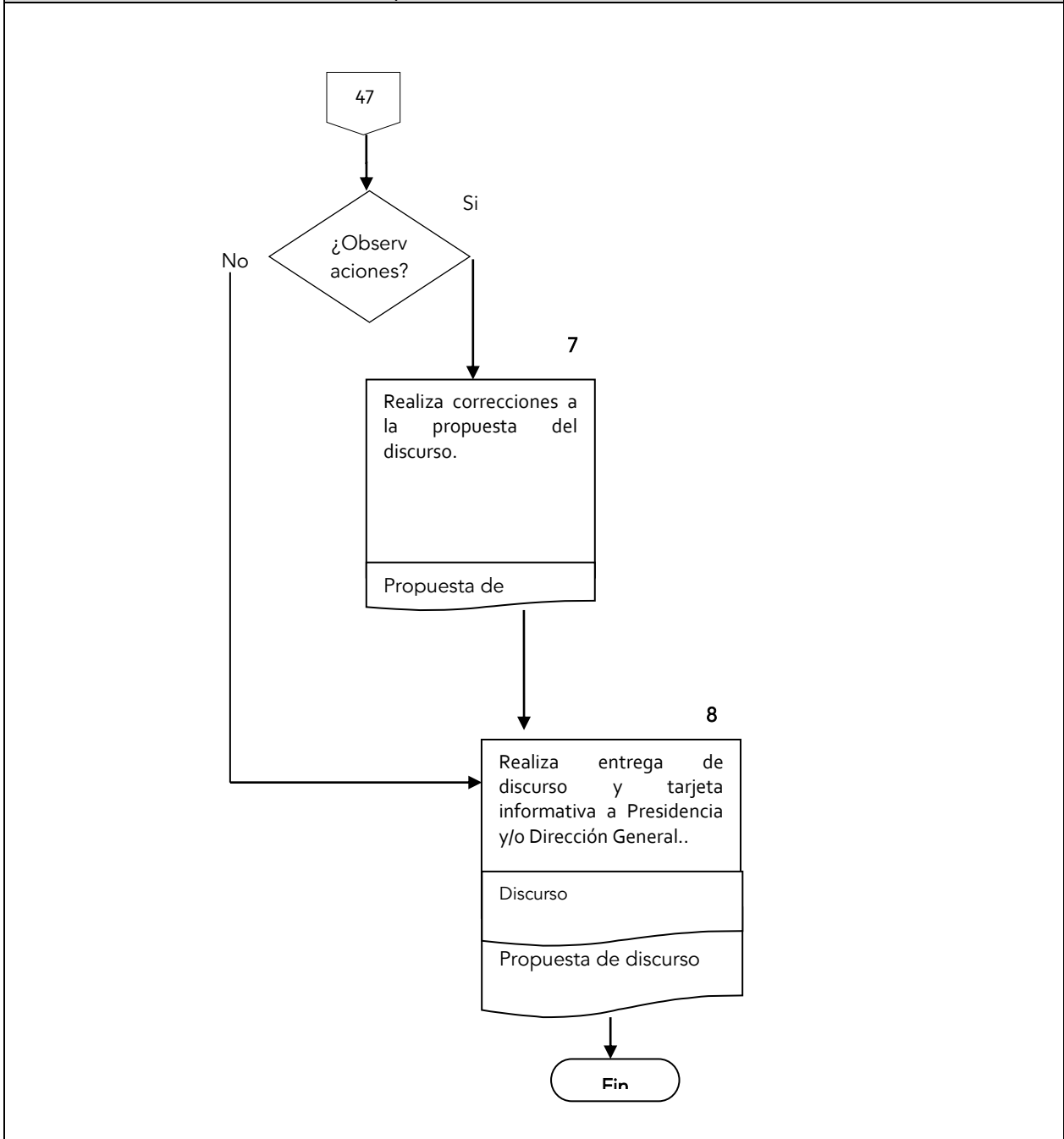



Diagrama de flujo del procedimiento para la elaboración del discurso de la Presidenta del Patronato y/o Director/a General del Sistema Municipal DIF.

Jefe/a de Departamento de Comunicación Social



	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPC11821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03

V. DEPARTAMENTO DE IMAGEN Y LOGÍSTICA INSTITUCIONAL

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para el diseño, producción, montaje y optimización de material impreso o digital para uso publicitario e informativo del Sistema Municipal DIF.
Objetivo:	Proponer y establecer las actividades, eventos y sus responsables para diseñar y homologar la línea de diseño de la imagen Institucional del Sistema Municipal DIF por medio de agendas establecidas por el Titular de la Dirección General, Presidencia del Patronato, Secretario/a Técnico/a y Titulares de las Direcciones del Sistema Municipal DIF.
Fundamento Legal:	<p>Ley General de Responsabilidades Administrativas. Artículos 6, 7, 16, 19, 24 y 25 fracción I y II.</p> <p>Ley Orgánica Municipal, Artículos 108, 109, 110 y 127.</p> <p>Reglamento Interior del Sistema Municipal del DIF, Artículo 30.</p> <p>Plan de Desarrollo Municipal 2018-2021. Eje 1 en el programa 2, en la línea de acción 4.</p> <p>Agenda 2030 para el desarrollo sostenible.</p>
Políticas de Operación:	<p>Se convoca a reunión con Direcciones y/o Jefes de Departamentos del Sistema Municipal DIF para proponer y revisar un calendario mensual (mismo que debe ser elaborado previo a la reunión); en el cual se establecen los temas, materiales, presídium y sedes para diseñar el material digital o impreso para su difusión y ejecución respectivamente.</p> <p>Se realizan propuestas de diseño, de acuerdo a prioridades y el plan de trabajo de Dirección General y señalado por el Secretario/a Técnico/a, en caso de requerir un diseño con información externa al organismo (logotipos, datos ó imágenes específicas) debe ser proporcionada de forma digital al departamento.</p> <p>Debido a que toda la publicidad necesita estar apegada a los</p>



**Manual de Procedimientos
de la Dirección General del
Sistema Municipal DIF y Staff**

Clave: **MPCI1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B**

Fecha de elaboración: **08/09/2016**

Fecha de actualización: **27/08/2020**

Núm. de revisión: **03**

lineamientos y autorizaciones de la Dirección de Medios Digitales de la Coordinación General de Comunicaciones, 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, Secretario/a Técnico/a y Titulares de las Direcciones y tener visto bueno por la Presidencia del Patronato, la Dirección Administrativa y Dirección General.

Enviar un memorando, mensaje directo vía redes o correo electrónico al área solicitante, firmando de conformidad y así autorizar su diseño, para después se pueda remitir la orden de suministro 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 la dirección solicitante para apoyar en la determinación del material impreso y digital en dichos actos y eventos.

**Tiempo
Promedio de
Gestión:**

15 días hábiles

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPC11821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03

Descripción del Procedimiento: Procedimiento para el diseño, producción, montaje y optimización de material impreso o digital para uso 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 memorando u orden directa del Secretario/a los eventos; actividades; solicitudes de las Unidades Administrativas.	Memorando/	Original y copia / Formato digital
	2	Analiza la solicitud basándose en la información del memorando para cotejar con el Secretario/a los diseños y/o materiales..	Memorando	Original / Formato digital
Analista del Departamento de Imagen y Logística Institucional	3	Asiste a la junta denominada pre-gira junto con el Secretario/a Técnico/a y las áreas solicitantes para determinar los materiales, espacios y medidas para el evento; diseño; actividad.	Ficha Técnica	Original y copia / Formato digital
	4	Diseña las propuestas graficas que se acordaron en la pre-gira y siguiendo la imagen institucional. .	Propuesta grafica	Original ó Formato digital
Jefe/a de Departamento de Imagen y Logística Institucional	5	Autoriza las propuestas generadas en las áreas correspondientes y las envía a la Dirección de Medios Digitales de la Coordinación General de Comunicación para su aprobación.	Propuesta gráfica	Original ó Formato digital
	6	Envía las propuestas autorizadas por SIDCO a los Titulares de las Unidades Administrativas para su revisión y autorización.	Propuesta gráfica	Original ó Formato digital
Titulares de las Unidades Administrativas	7	Revisa las propuestas y autorización. <ul style="list-style-type: none"> • Si las propuestas son aprobadas continúa en la actividad Núm. 10. • En caso contrario: 	Propuesta gráfica	Original ó Formato digital



**Manual de Procedimientos
de la Dirección General del
Sistema Municipal DIF y Staff**

Clave: MPC11821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B

Fecha de elaboración: 08/09/2016

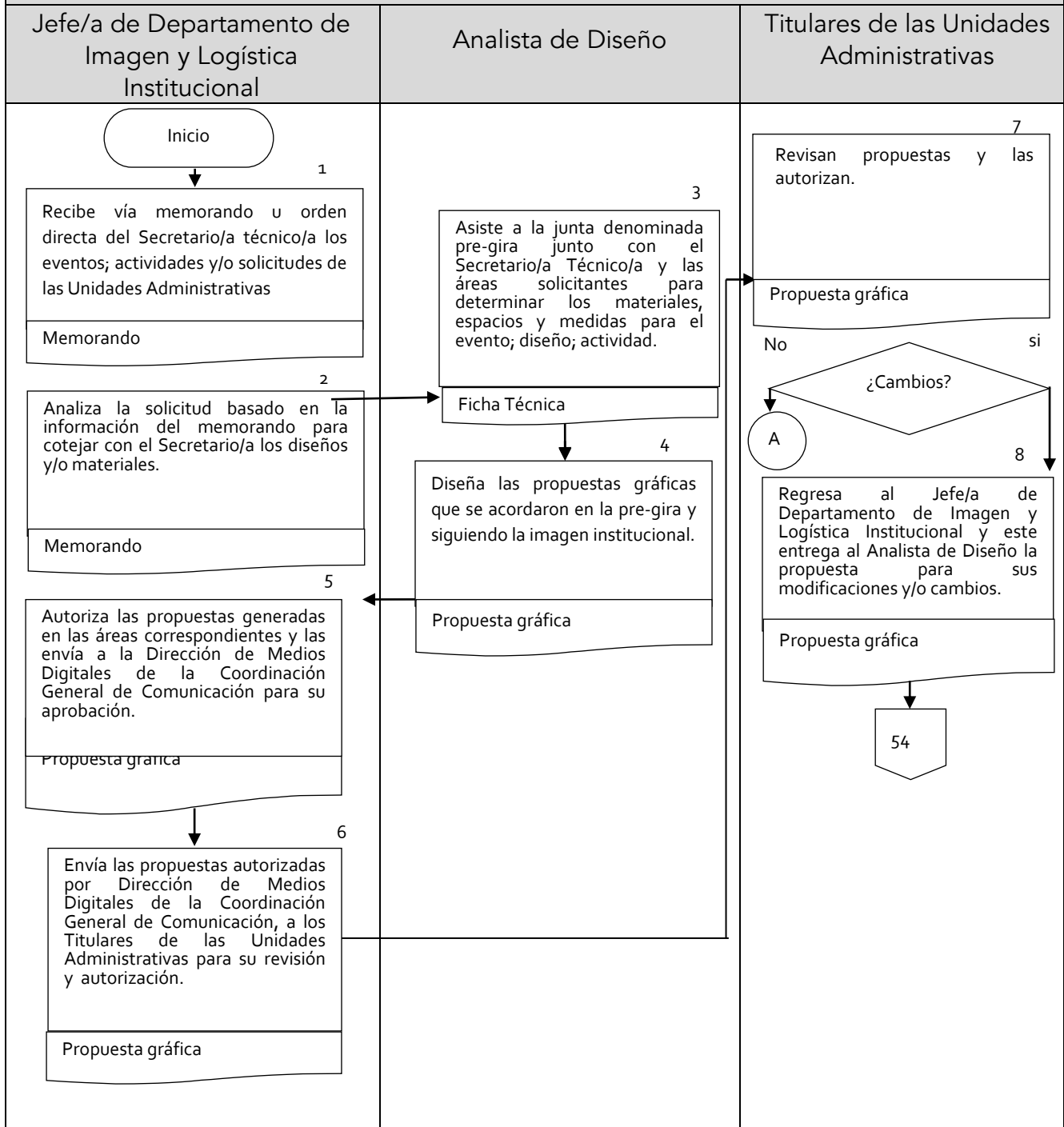
Fecha de actualización: 27/08/2020

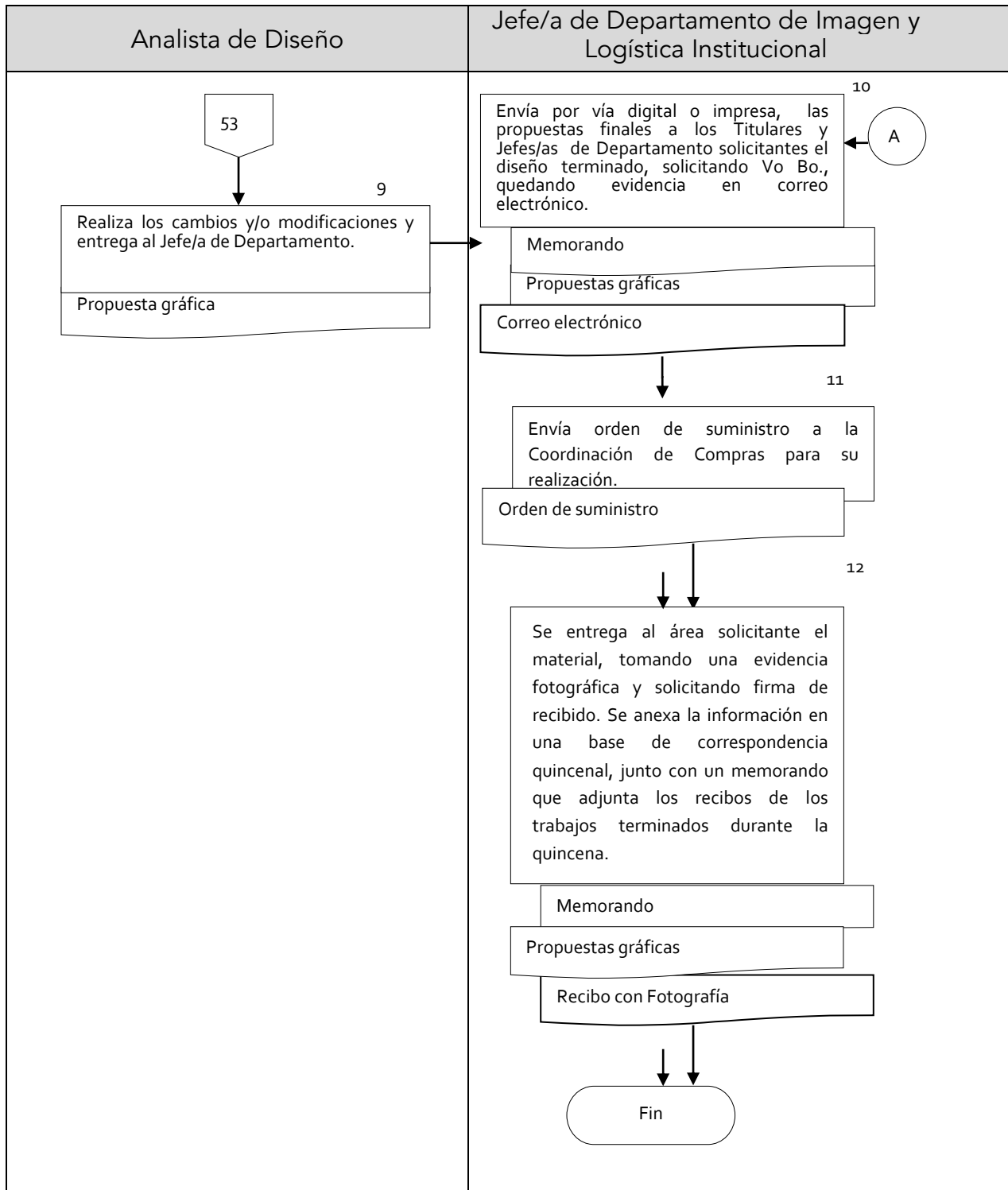
Núm. de revisión: 03


Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
	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 gráfica	Original ó Formato digital
Analista del Departamento de Imagen y Logística Institucional	9	Realiza los cambios y/o modificaciones y entrega al Jefe/a de Departamento.	Propuesta gráfica	Original ó Formato digital
Jefe/a de Departamento de Imagen y Logística Institucional	10	Envía por vía digital o impresa, las propuestas finales a los Titulares y Jefes/as de Departamento solicitantes el diseño terminado, solicitando Vo.Bo., quedando evidencia en correo electrónico.	Memorando/ Propuestas gráficas/ Correo electrónico	Original y copia ó Formato digital
	11	Envía orden de suministro a la Coordinación de Compras para su realización.	Orden de suministro	3 Originales
	12	Se entrega al área solicitante el material, tomando una evidencia fotográfica y solicitando firma de recibido. Se anexa la información en una base de correspondencia quincenal, junto con un memorando que adjunta los recibos de los trabajos terminados durante la quincena. Termina Procedimiento.	Memorando/ Propuestas gráficas/ Recibo con fotografía	Original y copia Formato digital



Diagrama de flujo del Procedimiento para el diseño, producción, montaje y optimización de material impreso o digital para uso publicitario e informativo del Sistema Municipal DIF





	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPCI1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03

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:	<p>Ley General de Responsabilidades Administrativas. Artículos 6, 7, 16, 19, 24 y 25 fracción I y II.</p> <p>Ley Orgánica Municipal, Artículos 108, 109, 110 y 127.</p> <p>Reglamento Interior del Sistema Municipal del DIF, Artículo 30 .</p> <p>Plan de Desarrollo Municipal 2018-2021.Eje 1 en el programa 2, en la línea de acción 4.</p> <p>Agenda 2030 para el desarrollo sostenible.</p>
Políticas de Operación:	<p>Definir 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.</p> <p>Planear, organizar y ejecutar todos los eventos y pre-giras del SMDIF.</p> <p>Integrar las solicitudes de las diferentes áreas para la organización de eventos y pre- giras.</p> <p>Supervisión y coordinación del desarrollo de eventos y pre-giras.</p> <p>Las áreas deben emitir su solicitud de pre-gira y evento a Dirección General, vía memorando.</p>
Tiempo Promedio de Gestión:	15 días hábiles.



Manual de Procedimientos
de la Dirección General del
Sistema Municipal DIF y Staff

Clave: MPC11821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B

Fecha de elaboración: 08/09/2016

Fecha de actualización: 27/08/2020

Núm. de revisión: 03

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	Recibe de Dirección General la ficha técnica, con la fecha y hora para la pre-gira (Junta previa al evento con todo el personal relacionado)	Formato de ficha técnica	Original y Copia Formato digital
	2	Acude físicamente al lugar del evento.	Ficha técnica Formato de giras y eventos	Original ó Formato digital
Unidad Administrativa Responsable del evento	3	Explica el evento al Analista de Logística (Objetivo, ideas, etc.).		
Analista de Logística	4	Revisa el Programa y Presídium en el formato de giras y eventos.	Ficha técnica	
	5	Define y/o verifica la Unidad Administrativa responsable del evento, la logística, programa, presídium, tiempos, hora de inicio del evento, invitados, vestimenta y aforo.		
Jefe/a de Departamento de Imagen y Logística Institucional	6	Comunica de manera constante a la Unidad Administrativa encargada sobre el desarrollo del evento, los requerimientos para ejecutar los actos, eventos y actividades que están agendados para tal fecha.		
	7	Instruye al proveedor cómo instalar el lugar, distribución física, características, cantidades y medidas y hora de instalación.		



**Manual de Procedimientos
de la Dirección General del
Sistema Municipal DIF y Staff**

Clave: MPC11821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B

Fecha de elaboración: 08/09/2016

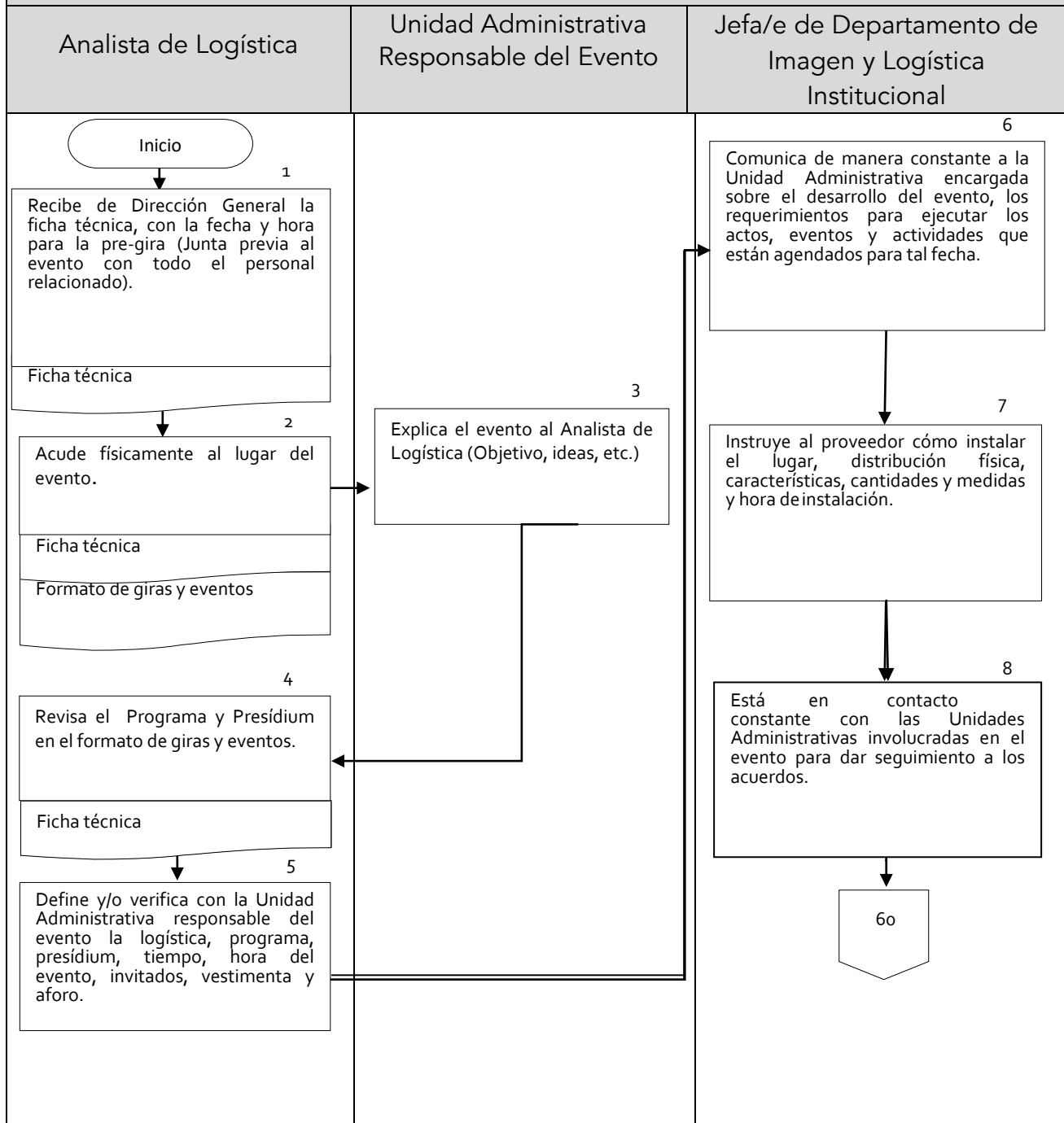
Fecha de actualización: 27/08/2020

Núm. de revisión: 03

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
	8	Está en contacto constante con las Unidades Administrativas involucradas en el evento para dar seguimiento a los acuerdos.		
Secretario/a Técnico/a	9	Corroborar 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
Analista de Logística	10	Coloca 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.		
	11	Verifica qué Autoridades han llegado y determinar el aforo.		
	12	Está en contacto e informar a Presidencia, al Jefe/a del Departamento de Imagen y Logística, a Dirección General del SMDIF y Secretaría Técnica.		
Maestro de Ceremonias	13	Presenta al Presídium al inicio del evento, así como a las autoridades que tienen intervención dentro del mismo		
Analista de Logística	14	Guía a las Autoridades a la salida cuando termina el evento; así como avisa al personal de seguridad correspondiente.		
	15	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





Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff

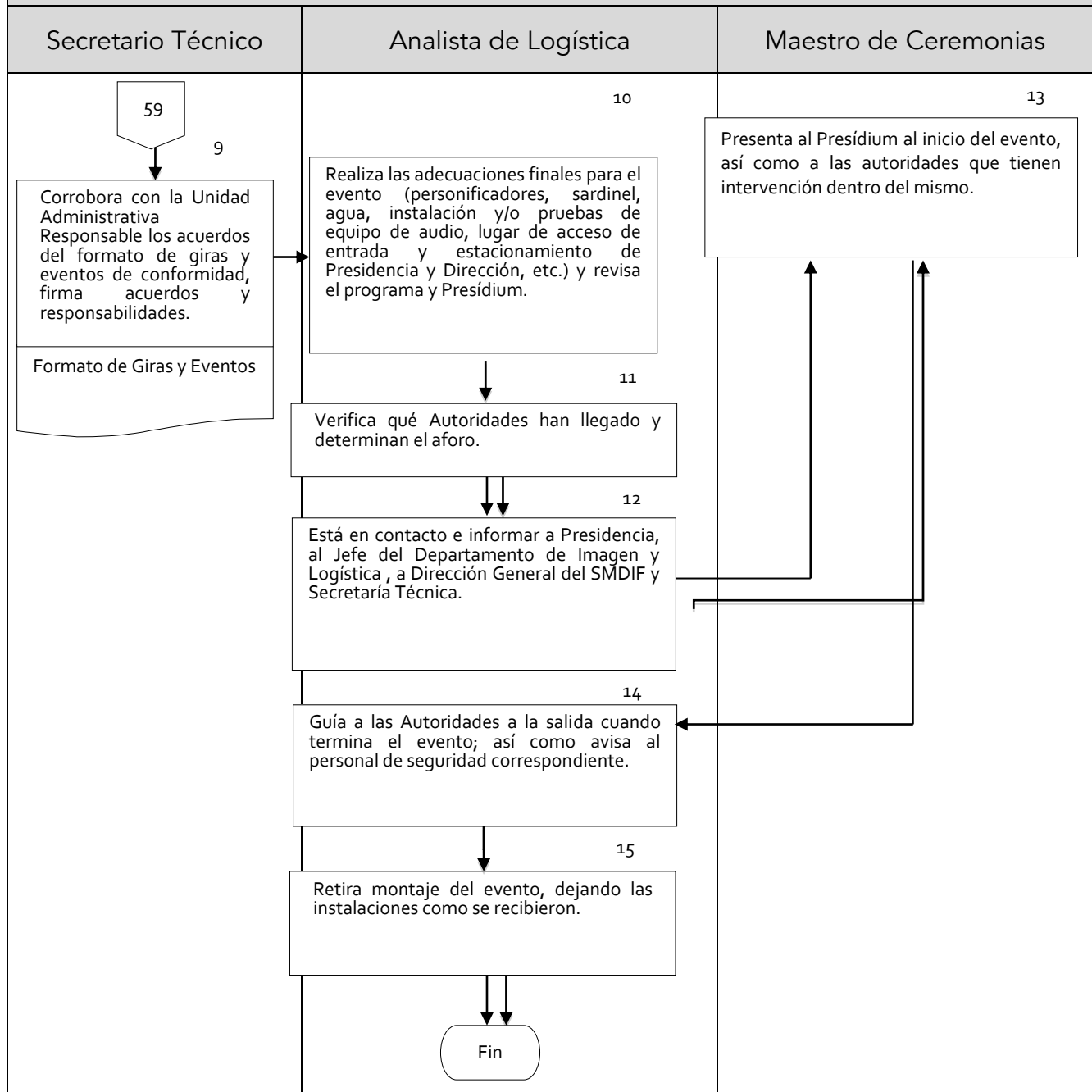
Clave: MPC11821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B


Fecha de elaboración: 08/09/2016

Fecha de actualización: 27/08/2020

Núm. de revisión: 03

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



	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPCI1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03

VI. DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN, SEGUIMIENTO Y CALIDAD

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la elaboración del reporte mensual de la Noticia Administrativa y 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:	<p>Ley General de Responsabilidades Administrativas, Artículos 2 Fracción I, 6 y 7 Fracciones I y V.</p> <p>Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Puebla, Artículos 9 Fracciones II, IV y VII, 10, 11 A Fracciones II, III, IV, V y VII, 46, 50, 51 y 55.</p> <p>Ley Orgánica Municipal del Estado de Puebla, Artículos 78 fracción. VII, 101, 102, 104, 105, 108, 109 y 112.</p> <p>Reglamento interior del Sistema Municipal del DIF, Artículo 31, Fracciones III, VI y VII.</p> <p>Plan de Desarrollo Municipal 2018-2021 Eje 1 Programa 2.</p>
Políticas de Operación:	<p>Los formatos de noticia administrativa y estadística de cada una de las áreas se reciben los días lunes en un horario de 10:00 a 15:00 hrs.</p> <p>Se recibe información correspondiente a la semana inmediata anterior con las especificaciones correspondientes en cada caso.</p> <p>La información debe acompañarse de un memorando 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.</p> <p>Cada una de las unidades administrativas del DIF deberá entregar al</p>



**Manual de Procedimientos
de la Dirección General del
Sistema Municipal DIF y Staff**

Clave: MPC11821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B

Fecha de elaboración: 08/09/2016

Fecha de actualización: 27/08/2020

Núm. de revisión: 03

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.
- . Se llena el formato de la evaluación para la captura en la Plataforma PbR- SEDEM.
- . Una vez capturado el avance de la meta en la Plataforma PbR- SEDEM 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: MPC11821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B

Fecha de elaboración: 08/09/2016

Fecha de actualización: 27/08/2020

Núm. de revisión: 03

Descripción del Procedimiento: Para la elaboración del reporte mensual de la Noticia Administrativa y 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 memorando en el mes de enero informando a las Unidades Administrativas del SMDIF cuál será el calendario anual de la entrega de Noticia Administrativa y Estadística, Medios de Verificación y Acumulado Trimestral.	Memorando / Calendario	Original y copia
Titulares de las Unidades Administrativas	2	Una vez que han recibido el calendario de entrega, remiten dicha información a sus Direcciones, para ser integrada en un solo archivo y entregarlo vía memorando y digital al Departamento de Planeación, Seguimiento y Calidad. En el caso de los Departamentos que conforman el Staff, realizan la entrega de manera directa al Departamento de Planeación, Seguimiento y Calidad).	Noticia Administrativa y Estadística	Originales
Directores/as y Staff	3	Entregan la Noticia Administrativa y Estadística semanal vía memorando al Departamento de Planeación, Seguimiento y Calidad.	Memorando Noticia Administrativa y 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 y 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 y Estadística	Originales



Manual de Procedimientos
de la Dirección General del
Sistema Municipal DIF y Staff

Clave: MPC11821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B

Fecha de elaboración: 08/09/2016

Fecha de actualización: 27/08/2020

Núm. de revisión: 03

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe/a de Departamento Planeación, Seguimiento y Calidad	6	Recibe vía memorando 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.	Memorando/ 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: <ul style="list-style-type: none"> • Si no existen errores, continúa en la actividad Núm.13. • En caso contrario: 	Medios de Verificación	Original
Jefe/a de Departamento Planeación, Seguimiento y Calidad	9	Solicita por medio electrónico a los Directores/as de las Unidades Administrativas las correcciones pertinentes.	Memorando	Original
Directores/as y Miembros del Staff	10	Coteja con las áreas y envía las correcciones vía memorando al Departamento de Planeación, Seguimiento y Calidad.	Memorando	Original
Jefe/a de Departamento Planeación, Seguimiento y Calidad	11	Recibe la información y turna al Coordinador/a.	Memorando/ Medios de verificación/ Noticia Administrativa y Estadística	Originales / medio digital



Manual de Procedimientos
de la Dirección General del
Sistema Municipal DIF y Staff

Clave: MPC11821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B

Fecha de elaboración: 08/09/2016

Fecha de actualización: 27/08/2020

Núm. de revisión: 03

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Coordinador/a del Depto. de Planeación, Seguimiento y Calidad	12	Realiza las correcciones correspondientes.	Medios de verificación/ Noticia Administrativa y Estadística	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 memorando.	Memorando/ 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 y 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: <ul style="list-style-type: none"> • Si no existen errores, continúa en la actividad Núm. 19, • En caso contrario: 	Formato de Acumulado Trimestral FORM.1625-A/SMDIF 1821/0319	Original
	17	Solicita a las áreas por medio de la Dirección las correcciones pertinentes.		
Directores/as y Miembros del Staff	18	Coteja con las áreas y remite las correcciones vía memorando al Departamento de Planeación, Seguimiento y Calidad.	Memorando	Original



Manual de Procedimientos
de la Dirección General del
Sistema Municipal DIF y Staff

Clave: MPC11821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B

Fecha de elaboración: 08/09/2016

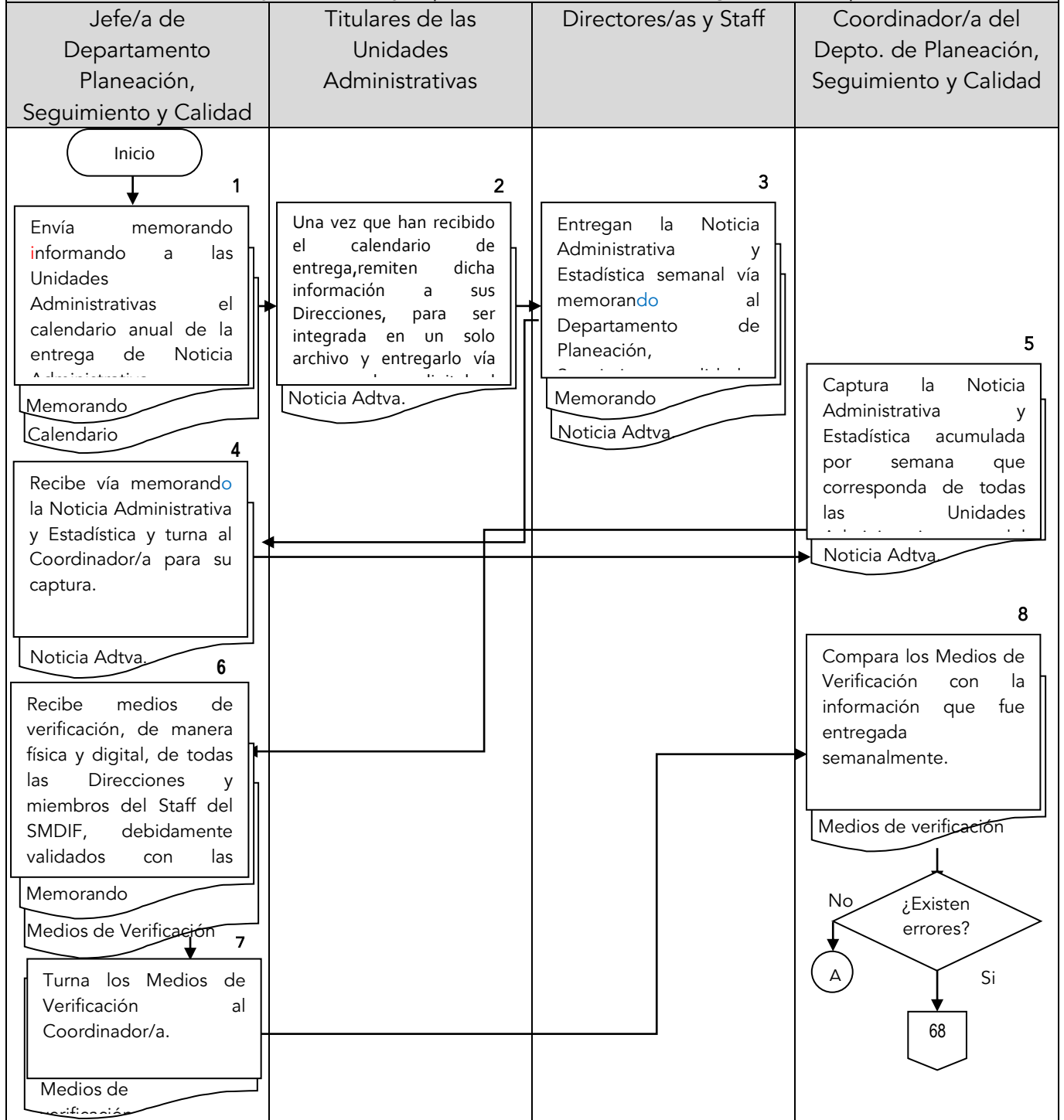
Fecha de actualización: 27/08/2020

Núm. de revisión: 03

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe/a de Departamento Planeación, Seguimiento y Calidad	19	Recibe la información y la turna al Coordinador/a.	Memorando	Original
Coordinador/a del Depto. de Planeación, Seguimiento y Calidad	20	Realiza las correcciones correspondientes.		
	21	Captura en la Plataforma PbR-SEDEM 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 memorando la asistencia de los Directores/as al Departamento de Planeación, Seguimiento y Calidad, para que rubriquen la información contenida en la Carpeta de Avances.	Memorando	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 mediante oficio 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 y Estadística y captura de avances de los Programas Presupuestarios





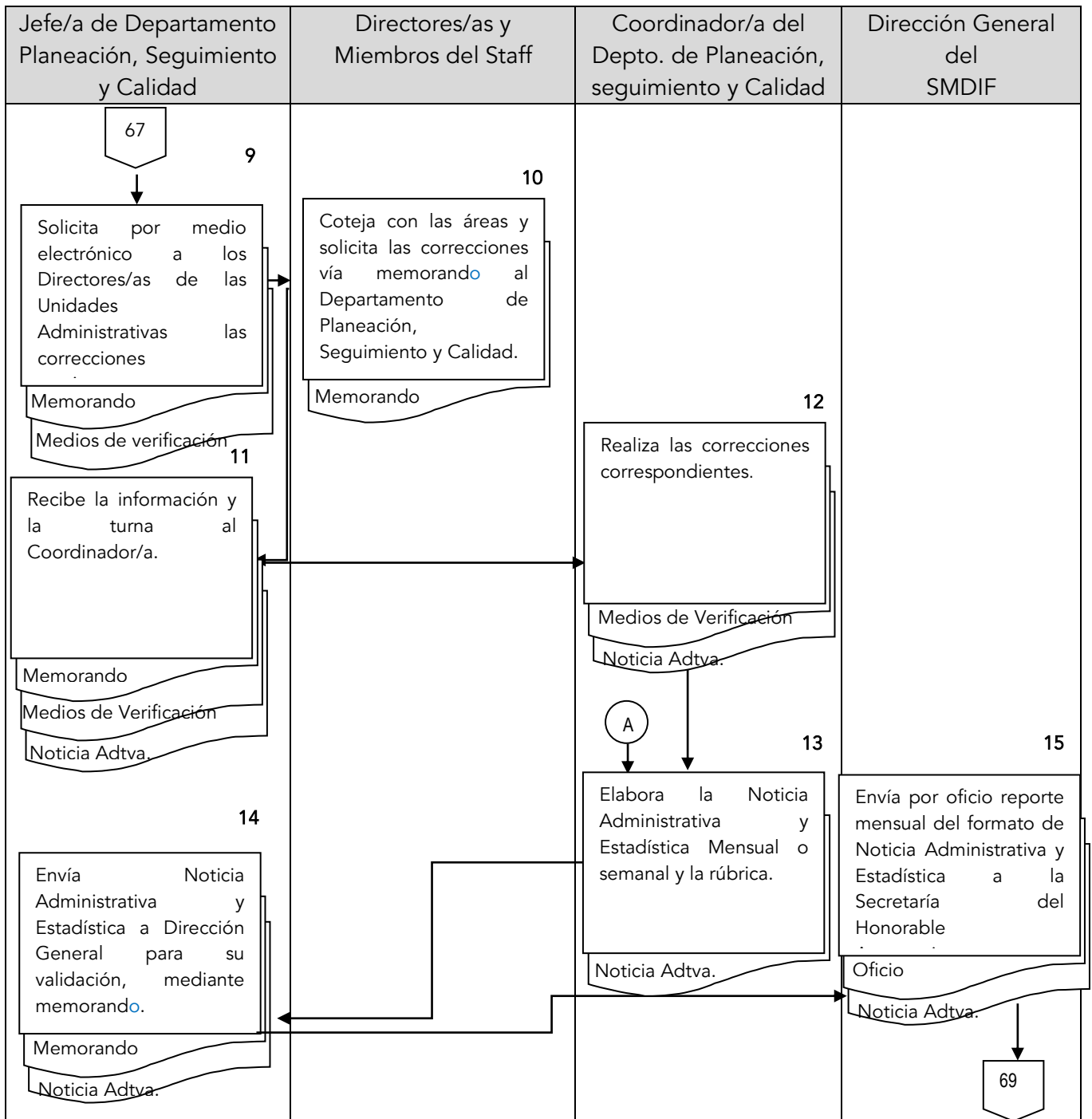
Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff

Clave: MPC11821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B

Fecha de elaboración: 08/09/2016

Fecha de actualización: 27/08/2020

Núm. de revisión: 03





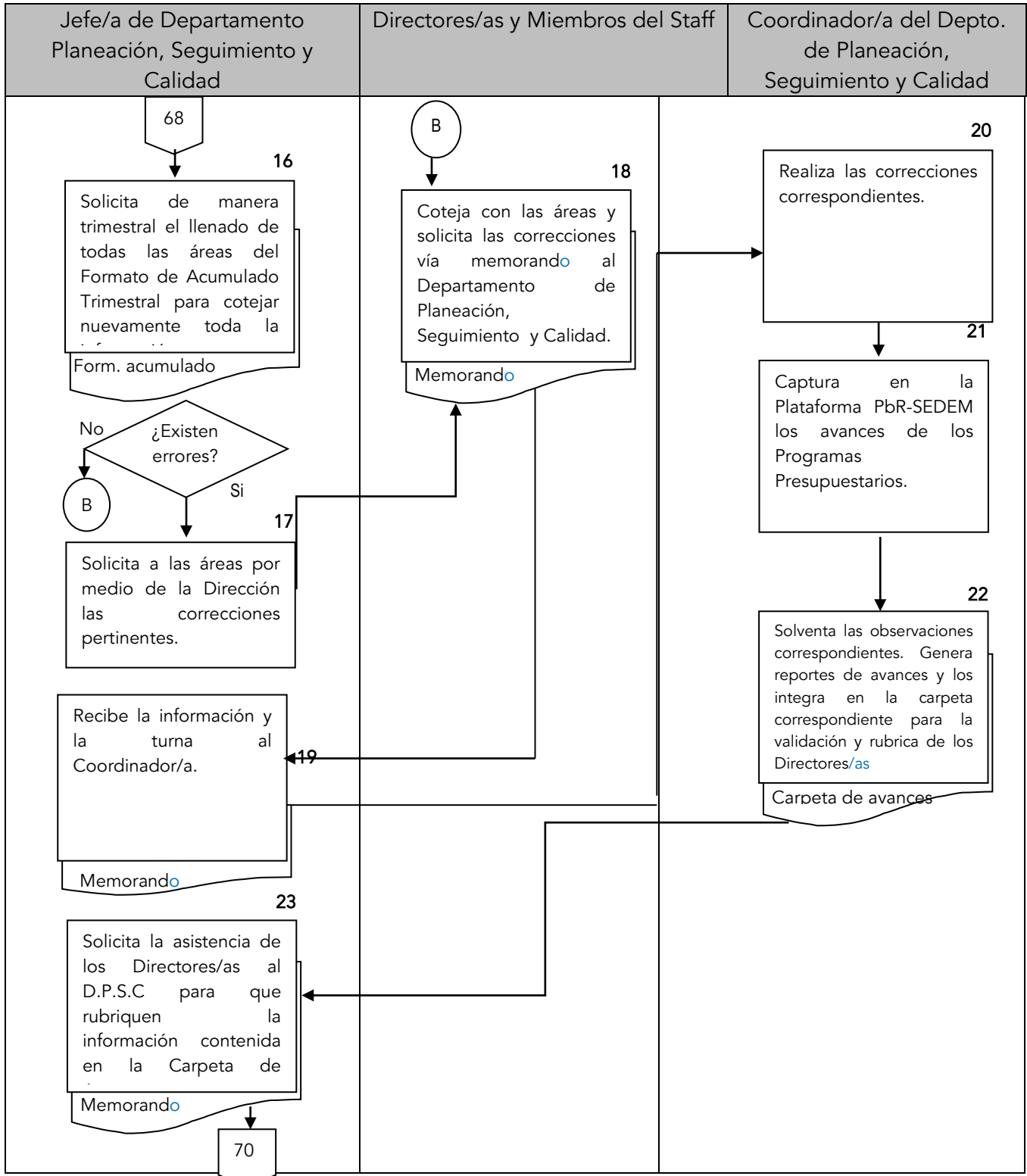
Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff

Clave: MPC11821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B

Fecha de elaboración: 08/09/2016

Fecha de actualización: 27/08/2020

Núm. de revisión: 03





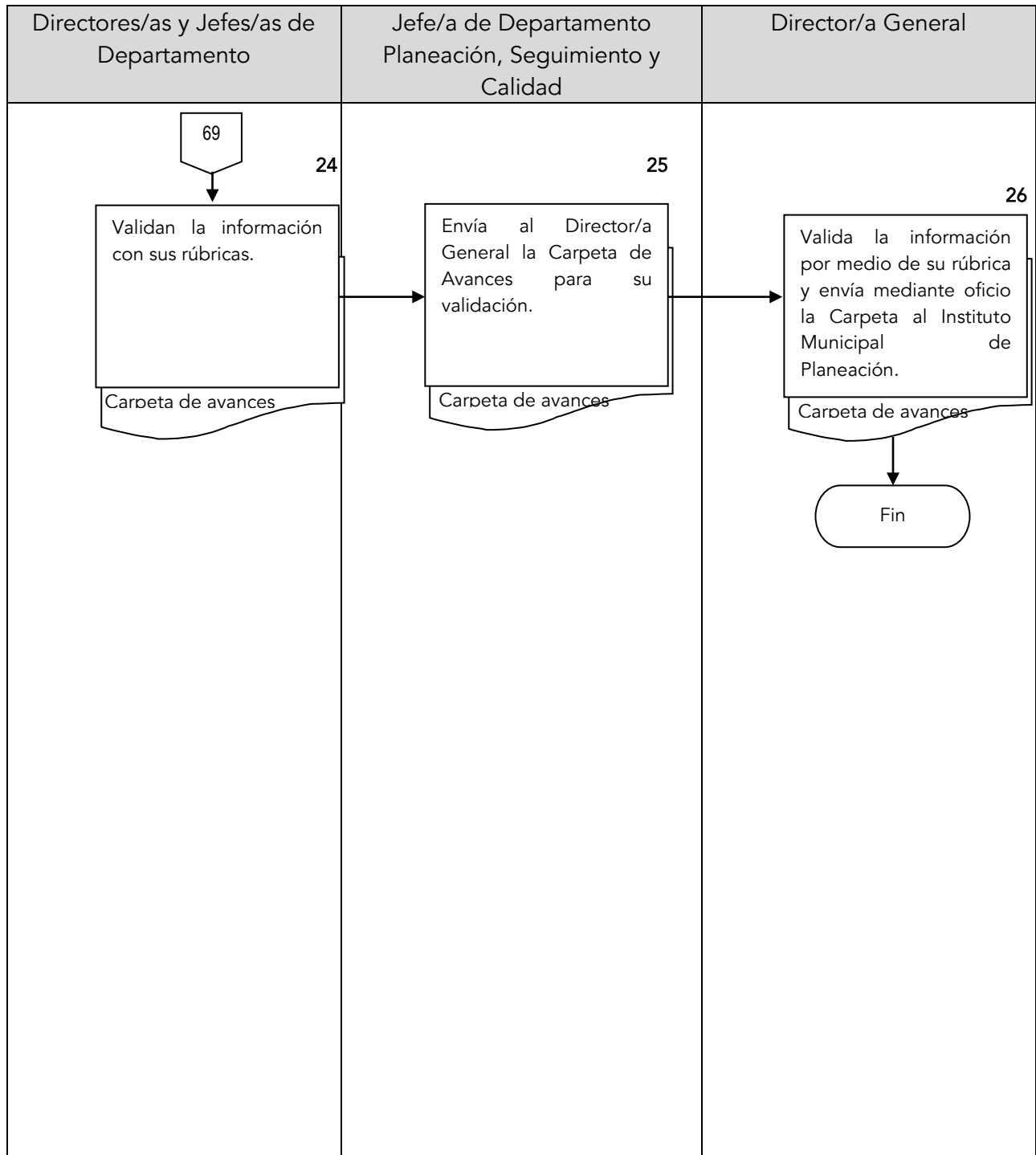
Manual de Procedimientos
de la Dirección General del
Sistema Municipal DIF y Staff

Clave: MPC11821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B

Fecha de elaboración: 08/09/2016

Fecha de actualización: 27/08/2020

Núm. de revisión: 03





Manual de Procedimientos
de la Dirección General del
Sistema Municipal DIF y Staff

Clave: MPC1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B

Fecha de elaboración: 08/09/2016

Fecha de actualización: 27/08/2020

Núm. de revisión: 03



Dirección General
Departamento de Planeación, Seguimiento y Calidad

ACUMULADO TRIMESTRAL

Fecha _____

Dirección:	
Departamento:	
Componente:	
Actividad:	

Desglose mensual	Servicios	Beneficiados
	Cifra mensual	Cifra mensual
Enero	0	0
Febrero	0	0
Marzo	0	0
Abril	0	0
Mayo	0	0
Junio	0	0
Julio	0	0
Agosto	0	0
Septiembre	0	0
Octubre	0	0
Noviembre	0	0
Diciembre	0	0
Total	0	0

Nombre y firma del Jefe (a) de Departamento

Nombre y firma del Director (a) del Área

FORM.1625-A/SMDIF1821/031!


www.pueblacapital.gob.mx

📍 Cerrada Fco. I Madero No. 413, Col. San Baltazar Campeche, Puebla, Pue. C.P. 72550

☎ Tel. +52 (222) 2.14.00.00

📷 @PueblaAyto

📘 H.AyuntamientodePuebla

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPCI1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03

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:	<p>Ley General de Responsabilidades Administrativas, Artículos 2 Fracción I, 6 y 7 Fracciones I y V.</p> <p>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.</p> <p>Ley Orgánica Municipal del Estado de Puebla, Artículos 101, 102, 104, 105, 108, 109 y 112.</p> <p>Reglamento interior del Sistema Municipal del DIF, Artículo 31, Fracciones III, VI y VII.</p> <p>Plan de Desarrollo Municipal 2018-2021. Eje 1 Programa 2.</p>
Políticas de Operación:	<p>La documentación de medios de verificación de cada una de las áreas se reciben el último lunes del mes (según calendario) en un horario de 10:00 a 15:00 hrs.</p> <p>La información se recibe al término del mes correspondiente.</p> <p>La información debe acompañarse de un memorando 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".</p> <p>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.</p> <p>Se turna la información recibida a la Coordinación.</p>



**Manual de Procedimientos
de la Dirección General del
Sistema Municipal DIF y Staff**

Clave: MPC11821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B

Fecha de elaboración: 08/09/2016

Fecha de actualización: 27/08/2020

Núm. de revisión: 03

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 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: MPC11821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B

Fecha de elaboración: 08/09/2016

Fecha de actualización: 27/08/2020

Núm. de revisión: 03

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 las 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 a través de memorando, la Circular al Jefe/a de Planeación Seguimiento y Calidad.	Memorando/Circular	Original
Jefe/a de Departamento de Planeación Seguimiento y Calidad	3	Recibe memorando y elabora calendario para asignar horario a las Unidades Administrativas	Memorando/ Calendario	Original y copias
	4	Indica al Coordinador/a que actualice el Formato: Matriz de Revisión Administrativa.	Matriz de Revisión Administrativa	N/A
Coordinador/a del Depto. de Planeación, Seguimiento y Calidad	5	Actualiza el formato: Matriz de Revisión Administrativa y turna al Jefe de Departamento de Planeación, Seguimiento y Calidad para una última revisión.	Matriz de Revisión Administrativa	Digital



Manual de Procedimientos
de la Dirección General del
Sistema Municipal DIF y Staff

Clave: MPC11821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B

Fecha de elaboración: 08/09/2016

Fecha de actualización: 27/08/2020

Núm. de revisión: 03

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe/a de Departamento de Planeación Seguimiento y Calidad	6	Informa mediante memorando a las/os Directores/as la fecha asignada para la revisión administrativa.	Memorando	Copia
Directores/as y Staff	7	Instruyen a los Titulares de las Unidades Administrativas ordenar los Medios de Verificación físicos que presentarán.	N/A	N/A
Titulares de las Unidades Administrativas	8	Ordenan los Medios de Verificación y los muestran al Jefe y personal del Departamento de Evaluación de la Contraloría Municipal en forma física en presencia del Departamento de Planeación, Seguimiento y Calidad.	Medios de Verificación	Original
Jefe/a del Departamento de Evaluación de la Contraloría Municipal	9	Revisa las evidencias de los Medios de Verificación de las Unidades Administrativas.	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 En caso contrario continua en la siguiente actividad.	N/A	N/A



**Manual de Procedimientos
de la Dirección General del
Sistema Municipal DIF y Staff**

Clave: MPC11821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B

Fecha de elaboración: 08/09/2016

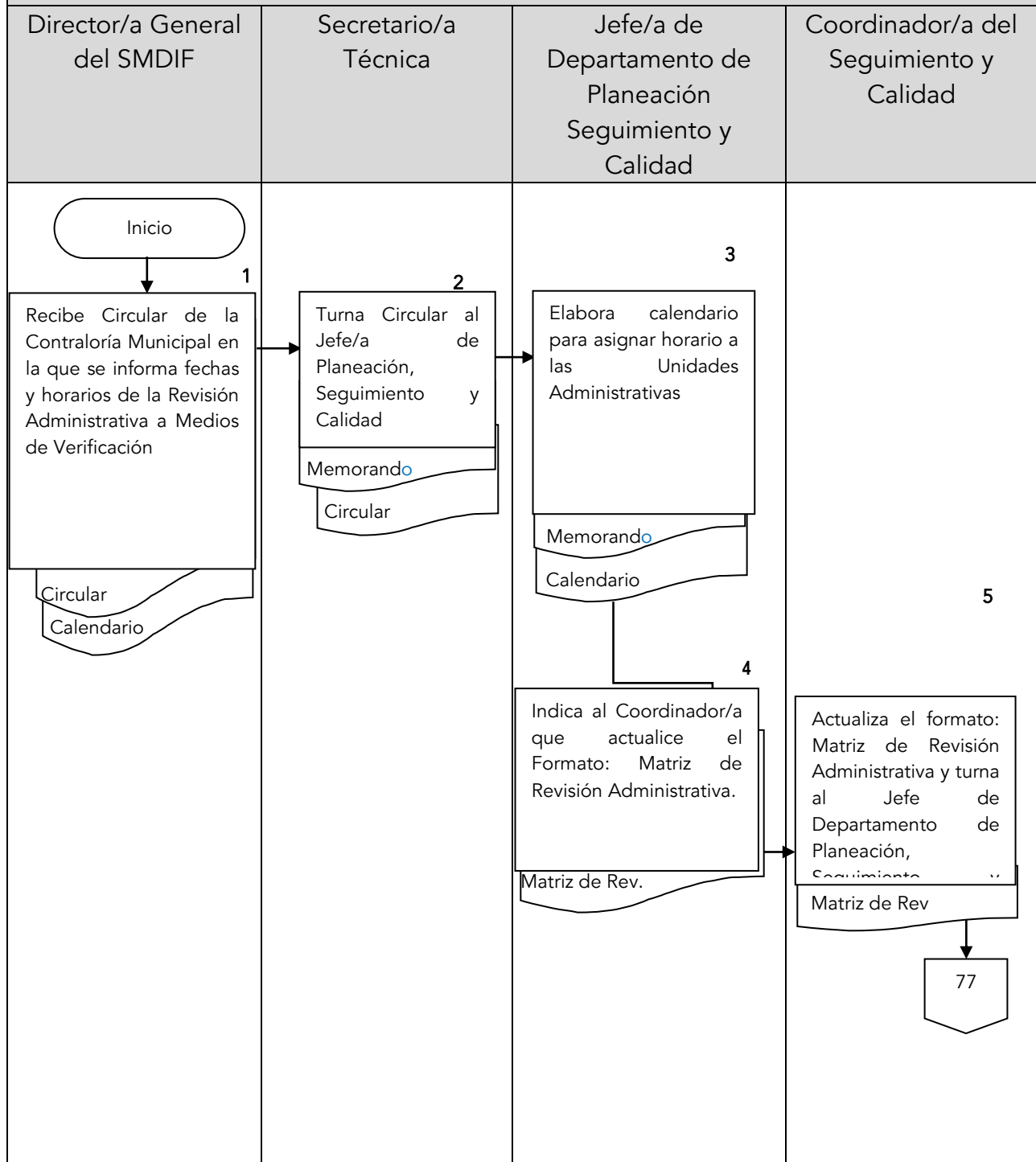
Fecha de actualización: 27/08/2020

Núm. de revisión: 03

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
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/a del Departamento de Evaluación de la Contraloría Municipal	13	Elabora el Acta de Revisión Administrativa.	Acta de Revisión Administrativa	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	Original y copia



Diagrama de flujo del Procedimiento para la Revisión Administrativa de los Medios de Verificación





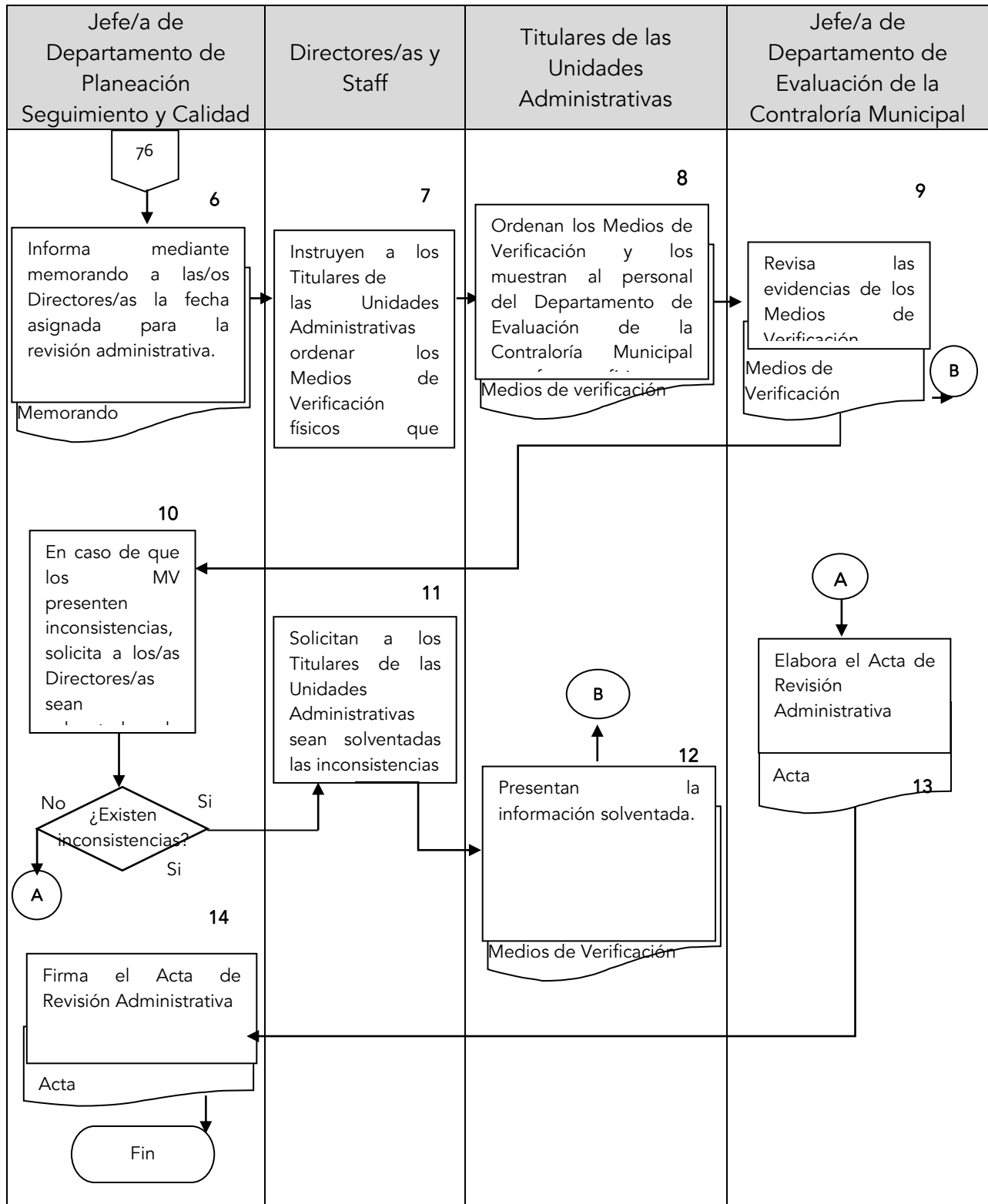
Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff

Clave: MPC11821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B

Fecha de elaboración: 08/09/2016

Fecha de actualización: 27/08/2020

Núm. de revisión: 03





**Manual de Procedimientos
de la Dirección General del
Sistema Municipal DIF y Staff**


Clave: MPC11821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B

Fecha de elaboración: 08/09/2016

Fecha de actualización: 27/08/2020

Núm. de revisión: 03

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:	<p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 8.</p> <p>Ley General de Responsabilidades Administrativas, Artículos 2 Fracción I, 6 y 7 Fracciones I y V.</p> <p>Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, Artículos 2, 3, 4, 5 fracción V, 6 y 7</p> <p>Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla, Artículos 123 fracción VIII, 124, 131, 134 fracciones I y II, 135, 136 y 137</p> <p>Ley de Protección de Datos Personas en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Puebla, Artículos: 9, 10, 11 y 12</p> <p>Reglamento interior del Sistema Municipal DIF, Artículo 31; Fracción V.</p> <p>Lineamientos para la Evaluación de los Trámites y Servicios del Municipio de Puebla,</p> <p>Lineamientos para la Implementación de la Calidad en el Servicio al Ciudadano.</p> <p>Modelo de Gestión para la atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones en los establecimientos médicos del Sector Salud.</p>

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPCI1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03

Políticas de Operación:	<p>El Sistema tiene once 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, 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.</p> <p>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 presentación de quejas, sugerencias y felicitaciones FORM.478-B/SMDIF1821/0319</p> <p>Posteriormente se verifica vía telefónica con el usuario la queja, sugerencia y/o felicitación presentada.</p> <p>Una vez verificada, se procede a remitir a la unidad administrativa correspondiente vía memorando copia de la versión pública del formato presentación 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 memorando en el formato control de quejas, sugerencias y/o felicitaciones del SMDIF con número de registro FORM.1626-A/SMDIF1821/0319.</p> <p>Una vez remitida la respuesta por parte de la unidad administrativa correspondiente, se establece contacto con el usuario para darle seguimiento.</p>
Tiempo Promedio de Gestión:	De 30 a 90 días.



**Manual de Procedimientos
de la Dirección General del
Sistema Municipal DIF y Staff**

Clave: MPC11821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B

Fecha de elaboración: 08/09/2016

Fecha de actualización: 27/08/2020

Núm. de revisión: 03

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 del Departamento de Planeación, Seguimiento y Calidad	1	Realiza llamada telefónica a las Unidades Administrativas para saber si requieren formatos de presentación de quejas, sugerencias y felicitaciones. <ul style="list-style-type: none"> • Si no requieren formato continúa en la actividad Núm.3. • En caso contrario: 	Formato presentación de quejas, sugerencias y felicitaciones FORM.478-B/ SMDIF1821/0319	Original
	2	Imprime el formato de presentación de quejas, sugerencias y felicitaciones, les asigna folio consecutivo, y elabora resguardo de folios que serán entregados al área solicitante.	Formato presentación de quejas, sugerencias y felicitaciones FORM.478-B/ SMDIF1821/0319 /Resguardo de folios entregados	Originales
	3	Realiza calendario de visitas para llevar a cabo la revisión de cada uno de los buzones ubicados en las diversas Unidades Administrativas.	Calendario de visitas	Original
Jefe/a de Planeación, Seguimiento y Calidad	4	Realiza solicitud de vehículo, al Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales, para el traslado del Analista para la revisión de los buzones ubicados en las áreas externas.	Solicitud de vehículo	Original
Auxiliar del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	5	Realiza el servicio solicitado, mediante el cual opera el vehículo a las diferentes Unidades Administrativas para la revisión correspondiente.		



Manual de Procedimientos
de la Dirección General del
Sistema Municipal DIF y Staff

Clave: MPC11821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B

Fecha de elaboración: 08/09/2016

Fecha de actualización: 27/08/2020

Núm. de revisión: 03

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista del Departamento de Planeación, Seguimiento y Calidad	6	Hace el recorrido 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 presentación de quejas, sugerencias y/o felicitaciones FORM.478-B/ SMDIF1821/0319	Original
	7	Realiza el llenado del acta de apertura de los buzones, de la cual le proporciona copia al personal del área correspondiente para su firma.	Acta de apertura de los buzones de quejas, sugerencias y/o felicitaciones FORM.3508/ SMDIF1821/0120	
	8	Procede a la revisión de los formatos que han sido proporcionados por los usuarios y los remite al Jefe/a de Departamento.	Formato presentación de quejas, sugerencias y/o felicitaciones FORM.478-B/ SMDIF1821/0319	Original
Jefe/a de Departamento Planeación, Seguimiento y Calidad	9	Realiza la revisión de los formatos. Si cumple con los requisitos continúa en la actividad Núm. 11, En caso contrario:	Formato presentación de quejas, sugerencias y/o felicitaciones FORM.478-B/ SMDIF1821/0319	Original
	10	Regresa al Analista para ser archivado.		
Analista	11	Lleva a cabo el contacto con el usuario vía telefónica.		
Jefe/a de Departamento Planeación, Seguimiento y Calidad	12	Remite vía memorando la versión pública del formato al área correspondiente solicitando en un término máximo de tres días hábiles dar respuesta.	Memorando/Formato presentación de quejas, sugerencias y felicitaciones FORM.478-B/ SMDIF1821/0319	Originales



Manual de Procedimientos
de la Dirección General del
Sistema Municipal DIF y Staff

Clave: MPC1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B

Fecha de elaboración: 08/09/2016

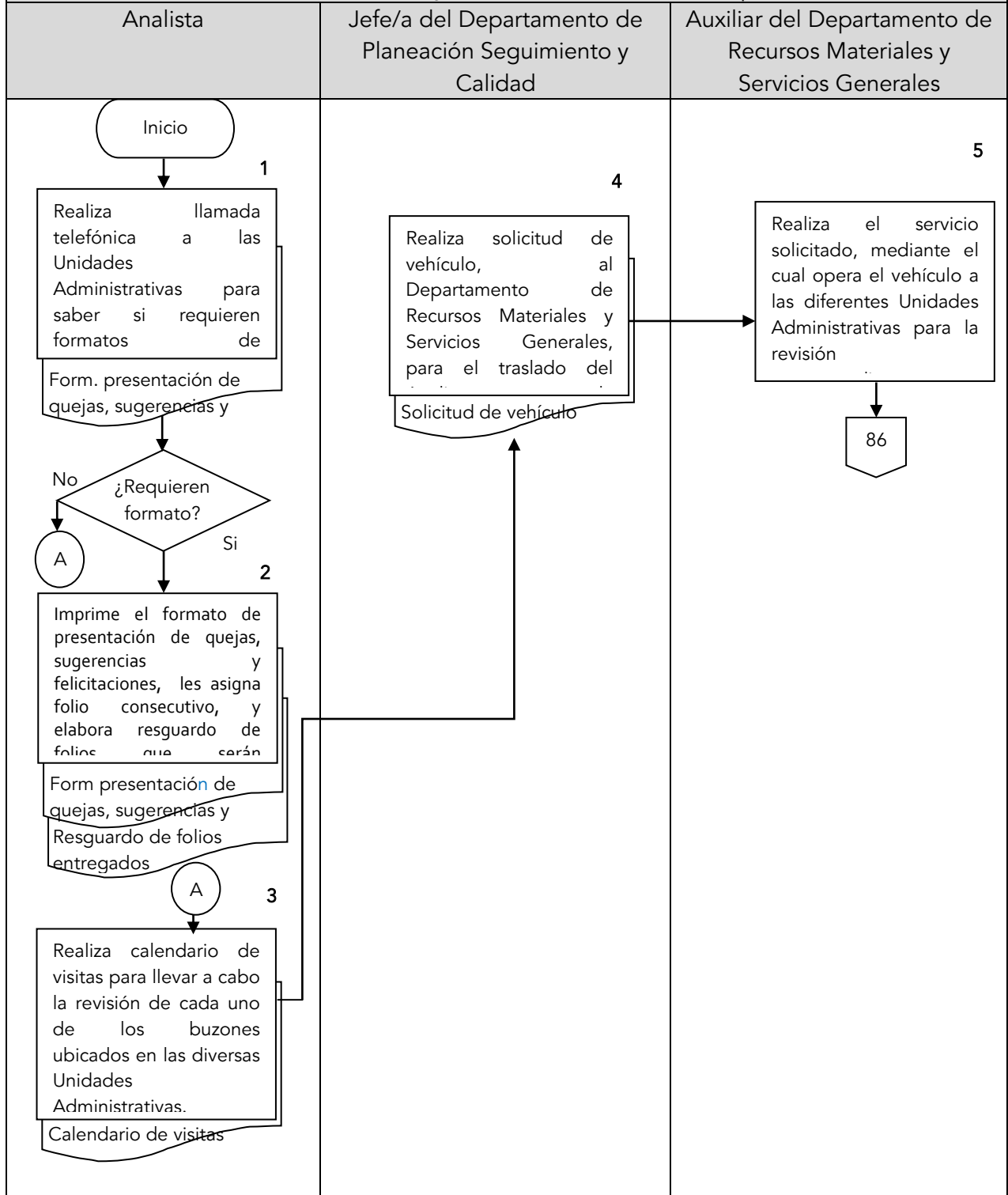
Fecha de actualización: 27/08/2020

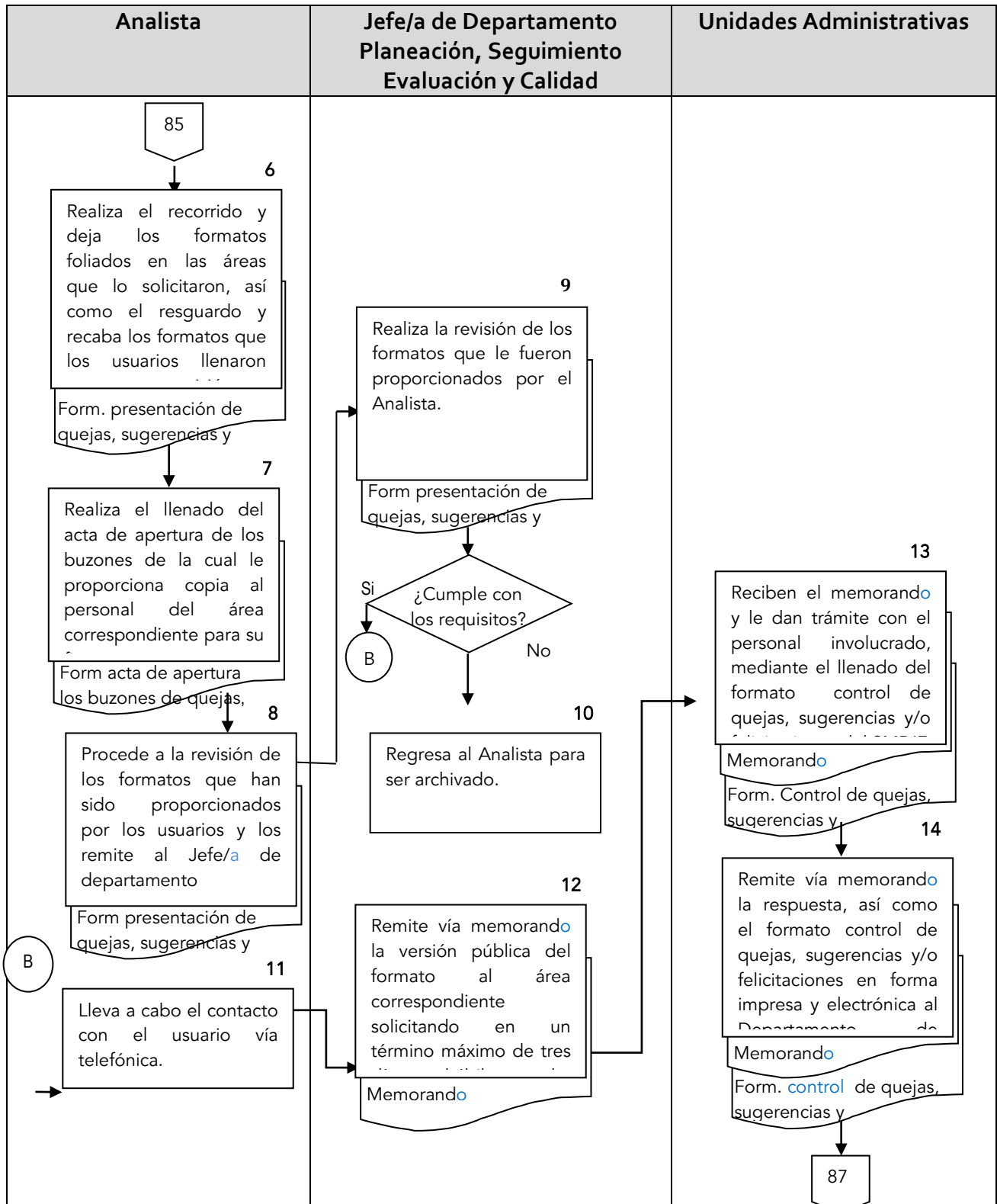
Núm. de revisión: 03

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Unidades administrativas	13	Reciben el memorando y le dan trámite con el personal involucrado, mediante el llenado del formato control de quejas, sugerencias y/o felicitaciones del SMDIF.	Memorando Formato control de quejas, sugerencias y felicitaciones FORM.478-B/ SMDIF1821/0319 FORM.1626-A/ SMDIF1821/0319	Originales
	14	Remite vía memorando la respuesta así como el formato en forma impresa y electrónica al Departamento de Planeación.	Memorando Formato control de quejas, sugerencias y/o felicitaciones FORM.478-B/ SMDIF1821/0319 FORM.1626-A/ SMDIF1821/0319	Originales
Analista del Departamento de Planeación, Seguimiento y Calidad	15	Actualiza el formato de control de quejas, sugerencias y/o felicitaciones.	Formato control de quejas, sugerencias y felicitaciones FORM.478-B/ SMDIF1821/0319 FORM.1626-A/ SMDIF1821/0319	Original
	16	Establece contacto vía telefónica con el usuario para darle a conocer el seguimiento presentado a su queja, sugerencia y/o felicitación.		
		Archiva el memorando acompañado del formato control de quejas, sugerencias y/o felicitaciones. Termina Procedimiento.	Memorando/ Formato control de quejas, sugerencias y/o felicitaciones FORM.478-B/ SMDIF1821/0319 FORM.1626-A/ SMDIF1821/0319	Originales

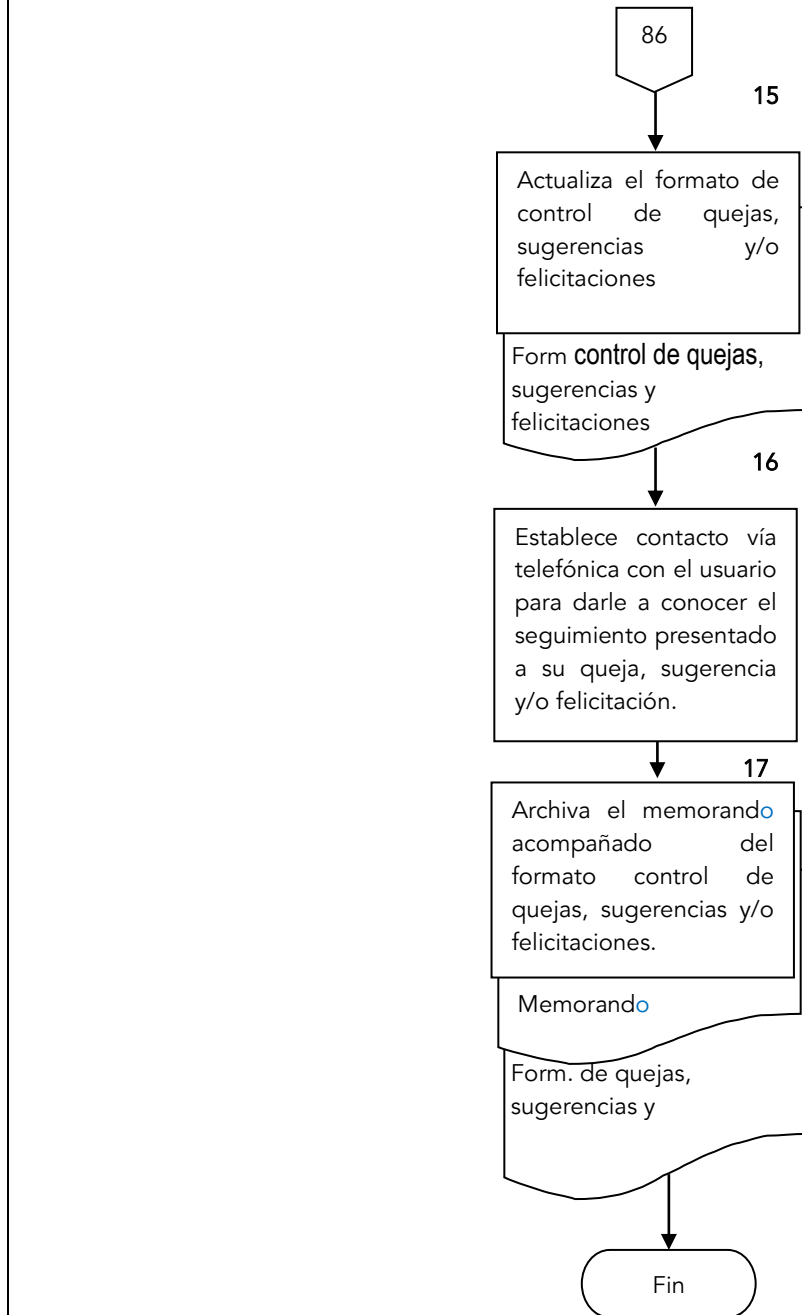


Diagrama de flujo del Procedimiento para la revisión de los buzones de quejas y sugerencias relativos a los trámites y servicios del Sistema Municipal DIF





Analista





Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff

Clave: MPC11821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B

Fecha de elaboración: 08/09/2016

Fecha de actualización: 27/08/2020

Núm. de revisión: 03



Dirección General
Departamento de Planeación, Seguimiento y Calidad

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

PRESENTACIÓN 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 DIF.

Datos obligatorios para dar seguimiento a su QSy/of

Nombre:				
Edad:	Género:	M	H	Domicilio:
Número telefónico:	Correo electrónico:		Fecha:	

Queja: Sugerencia: Felicitación:

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

De los hechos

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

Fecha: _____ Hora _____ Área donde ocurrieron los hechos: _____

Nombre y/o cargo del servidor público: _____

Describe brevemente los hechos de su queja: _____

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

FORM.478-B/SMDIF1821/0319



Dirección General
Departamento de Planeación, Seguimiento y Calidad

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

PRESENTACIÓN 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 DIF.

Datos obligatorios para dar seguimiento a su QSy/of

Nombre:				
Edad:	Género:	M	H	Domicilio:
Número telefónico:	Correo electrónico:		Fecha:	

Queja: Sugerencia: Felicitación:

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

De los hechos

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

Fecha: _____ Hora _____ Área donde ocurrieron los hechos: _____

Nombre y/o cargo del servidor público: _____

Describe brevemente los hechos de su queja: _____

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

FORM.478-B/SMDIF1821/0319



Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff

Clave: MPC11821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B

Fecha de elaboración: 08/09/2016

Fecha de actualización: 27/08/2020

Núm. de revisión: 03



Dirección General
Departamento de Planeación, Seguimiento y Calidad

CONTROL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES																		
Fecha de Recepción	Tipo de comunicación			Descripción de la queja, sugerencia y/o felicitación	Fase 1				Fase 2					Fase 3		Fase 4		
	Queja	Sugerencia	Felicitación		Seguimiento (Departamento de Planeación, Seguimiento y Calidad)				Tratamiento (Unidad administrativa responsable)					Enviar a Contraloría Municipal		Comunicación Final con el usuario		
					Contacto vía telefónica con el usuario		Memorándum enviado al área		Comentarios	Dirección	Departamento	Nombre del Responsable	Fecha de atención	Descripción de acciones preventivas y/o correctivas	Sí (Núm. de Oficio)	No	¿Quedo satisfecho con la resolución?	
					Sí	No	Descripción	Núm									Fecha	Sí

FORM.1626-A/SMDIF1821/0319

www.pueblacapital.gob.mx

Cerrada Fco. I Madero No. 413, Col. San Baltazar Campeche, Puebla, Pue. C.P. 72550

Tel. +52 (222) 2.14.00.00

@PueblaAyto

H.Ayuntamiento de Puebla



Manual de Procedimientos
de la Dirección General del
Sistema Municipal DIF y Staff

Clave: MPC1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B

Fecha de elaboración: 08/09/2016

Fecha de actualización: 27/08/2020

Núm. de revisión: 03



Dirección General
Departamento de Planeación, Seguimiento y Calidad

ACTA DE APERTURA DE LOS BUZONES DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES

Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 31, fracción V del Reglamento Interior del Sistema Municipal DIF, en la Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza, el día _____ del mes de _____ del año _____, se procede a la apertura del Buzón de Quejas, Sugerencias y/o Felicitaciones, ubicado en la Dirección y/o Departamento _____ de este Organismo.

Obteniendo los siguientes resultados:

Descripción: Estado físico del buzón.	Bueno	Malo	Observaciones
¿El Buzón se encuentra cerrado con llave antes de iniciar la apertura?	Sí	No	
¿Cuenta con formatos foliados al alcance de los usuarios para la presentación de quejas, sugerencias y/o felicitaciones?	Sí	No	
¿El cartel de Aviso de Protección de Datos Personales está colocado en la parte superior del buzón?	Sí	No	
¿Se encuentra el cartel de información, correo electrónico y enlace en un lugar visible junto al buzón?	Sí	No	
Número de formatos almacenados en el buzón de quejas, sugerencias y/o felicitaciones:			
Escritos libres almacenados			

Se firma la presenta acta en original, dejando copia al personal asignado por la Dirección y/o Departamento para su conocimiento.

Siendo las _____ horas del día _____ del mes _____ de _____, se da por terminada de conformidad la apertura del buzón fijo.

NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN RECIBE ACTA

www.pueblacapital.gob.mx


Avenida Cue Merlo No. 201. San Baltazar Campeche Puebla, Pue. C.P. 72550

Tel. +52 (222) 2.14.00.00

@PueblaAyto

H.AyuntamientodePuebla

FORM.3508/SMDIF1821/0120

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPCI1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la revisión, actualización y registro de los formatos utilizados por las Unidades Administrativas para el desempeño de sus funciones.
Objetivo:	Revisar y actualizar los formatos que son utilizados por las diferentes Unidades Administrativas para el desempeño de sus funciones con la finalidad de que sean remitidos para su registro ante la Contraloría Municipal.
Fundamento Legal:	<p>Ley General de Responsabilidades Administrativas, Artículos 2 Fracción I, 6 y 7 Fracciones I y V.</p> <p>Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, Artículos 2, 3, 4, 5 fracciones I, II, III, IV y V, 6 y 7</p> <p>Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla, Artículos 114, 120, 136, 123 fracción VIII, 124, 131, 134 fracciones I y II, 135, 136 y 137</p> <p>Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Puebla, Artículos: 9, 10, 11 y 12</p> <p>Reglamento interior del Sistema Municipal DIF, Artículo 31; Fracción IX.</p>
Políticas de Operación:	<p>Las Direcciones, los Departamentos adscritos a cada una de ellas, así como los Departamentos Staff deberán remitir al Departamento de Planeación, Seguimiento y Calidad los formatos que utilizan para el desempeño de sus funciones, con la finalidad de ser revisados para su actualización y/o registro ante la Contraloría Municipal.</p> <p>La actualización y/o registro de los formatos deberá ser solicitada vía memorando, adjuntándolos en forma impresa y en electrónico, mediante CD o al correo electrónico del Departamento.</p> <p>Una vez recibidos por el Departamento de Planeación, Seguimiento y Calidad, serán revisados y validados, para ser remitidos al Departamento de Imagen y Logística Institucional para su actualización correspondiente.</p>



**Manual de Procedimientos
de la Dirección General del
Sistema Municipal DIF y Staff**

Clave: **MPCI1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B**

Fecha de elaboración: **08/09/2016**

Fecha de actualización: **27/08/2020**

Núm. de revisión: **03**

Validados por Imagen y Logística Institucional, serán remitidos a la Contraloría Municipal para la asignación del número de registro.

Todos los formatos deberán estar debidamente registrados, el número de registro deberá ser insertado en el margen inferior derecho en letra Tahoma a 9 puntos negrita y serán difundidos con el personal correspondiente para su implementación y observancia.

En el caso de los formatos que ya no son utilizados por la Dirección y/o Departamento correspondiente, deberán solicitar su baja, mediante memorando, para el trámite ante la Contraloría Municipal.

Del mismo modo si algún formato sufriera algún cambio o modificación en su contenido, es responsabilidad del área, informar al Departamento de Planeación, Seguimiento y Calidad, para el trámite ante la Contraloría Municipal.

**Tiempo
Promedio de
Gestión:**

De 10 a 15 días.



**Manual de Procedimientos
de la Dirección General del
Sistema Municipal DIF y Staff**

Clave: MPC11821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B

Fecha de elaboración: 08/09/2016

Fecha de actualización: 27/08/2020

Núm. de revisión: 03

Descripción del Procedimiento: Procedimiento para la revisión, actualización y registro de los formatos utilizados por las Unidades Administrativas para el desempeño de sus funciones.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Directores/as Jefes/as de Departamentos Staff	1	Envía memorando solicitando la actualización y/o registro de los formatos que utilizan en el desempeño de sus funciones.	Memorando Formatos impresos	Original
Jefe/a del Departamento de Planeación, Seguimiento y Calidad	2	Recibe el memorando correspondiente, verificando que adjunten los formatos en forma impresa y en versión electrónica editable.	Memorando Formatos impresos y en electrónico	Original
	3	Remite memorando al Analista para su revisión. Asimismo envía los formatos en electrónico, en caso de haberlos recibido mediante correo electrónico.	Memorando Formatos en electrónico	Original
Analista del Departamento de Planeación, Seguimiento y Calidad	4	Revisa los formatos correspondientes. • Si no presentan observaciones continúa en la actividad Núm.6. En caso contrario:		Original
	5	Hace las modificaciones correspondientes en el contenido. Consulta con el Jefe/a del Departamento de Planeación, Seguimiento y Calidad para su validación. Continúa en la actividad Núm. 6		



Manual de Procedimientos
de la Dirección General del
Sistema Municipal DIF y Staff

Clave: MPC11821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B

Fecha de elaboración: 08/09/2016

Fecha de actualización: 27/08/2020

Núm. de revisión: 03

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
	6	Remite vía electrónica los formatos al Departamento de Imagen y Logística Institucional para la actualización de su diseño.	Formatos en electrónico	Original
Jefe/a del Departamento de Imagen y Logística Institucional	7	Recibe la solicitud de la revisión y actualización del diseño de los formatos, de acuerdo con la imagen institucional.	Correo electrónico	Original
	8	Canaliza los formatos al Analista para su revisión y actualización.		
Analista del Departamento de Imagen y Logística Institucional	9	Realiza la revisión y el diseño de los formatos solicitados.		
	10	Envía mediante correo electrónico los formatos finales validados por el Departamento de Imagen y Logística Institucional.	Correo electrónico	Original
Jefe/a del Departamento de Planeación, Seguimiento y Calidad	11	Recibe los formatos validados por el Departamento de Imagen y Logística Institucional y los canaliza al Analista del Departamento de Planeación, Seguimiento y Calidad.		
Analista del Departamento de Planeación, Seguimiento y Calidad	12	Revisa nuevamente los formatos actualizados por el Departamento de Imagen y Logística Institucional. <ul style="list-style-type: none"> • Si no presentan observaciones continúa en la actividad Núm. 14 En caso contrario:		



Manual de Procedimientos
de la Dirección General del
Sistema Municipal DIF y Staff

Clave: MPC11821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B

Fecha de elaboración: 08/09/2016

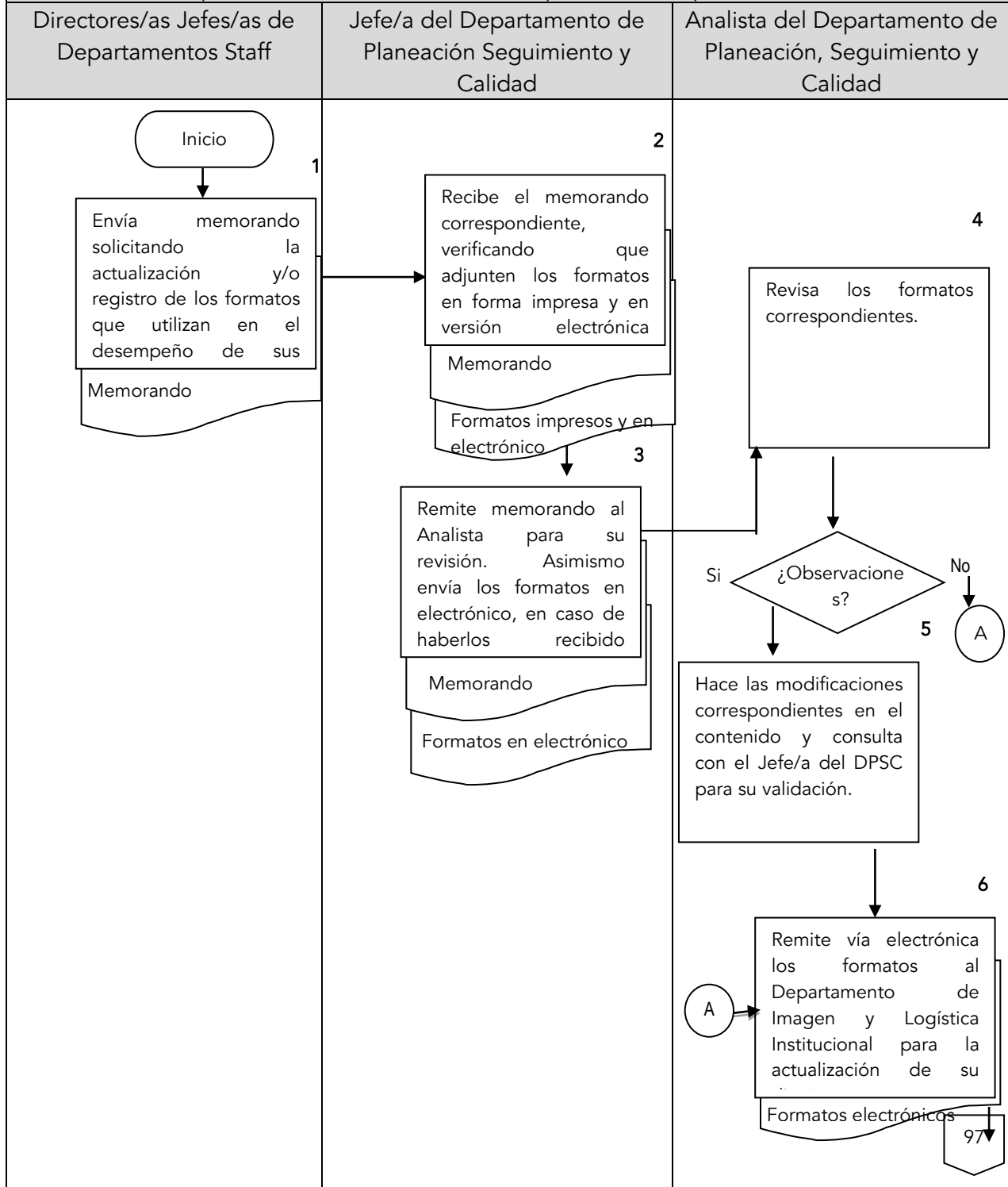
Fecha de actualización: 27/08/2020

Núm. de revisión: 03

Responsable	No	Actividad	Documento o Formato	Tantos
	13	Hace las correcciones pertinentes y remite al Departamento de Imagen y Logística Institucional para su actualización.		
	14	Remite a la Contraloría Municipal el oficio de solicitud de registro de los formatos de las Unidades Administrativas, mismos que se adjuntan en electrónico mediante CD.	Oficio	Original
Contraloría Municipal	15	Recibe oficio de solicitud, asigna número de registro a los formatos.	Oficio	Original
	16	Da respuesta mediante oficio al Jefe/a del Departamento de Planeación, Seguimiento y Calidad, adjuntando los formatos registrados.	Oficio	Original
Jefe/a del Departamento de Planeación, Seguimiento y Calidad	17	Recibe el oficio de respuesta y emite memorando a las áreas pertinentes para su conocimiento, implementación y observancia.	Memorando	Original
Directores/as	18	Informan a sus Jefes/as inmediatos que los formatos han sido registrados, dan a conocer los números registro al personal, para su implementación en todos los formatos. Fin del procedimiento.	Memorando	Original



Diagrama de flujo del Procedimiento para la revisión, actualización y registro de los formatos utilizados por las Unidades Administrativas para el desempeño de las funciones





**Manual de Procedimientos
de la Dirección General del
Sistema Municipal DIF y Staff**

Clave: MPC11821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B

Fecha de elaboración: 08/09/2016

Fecha de actualización: 27/08/2020

Núm. de revisión: 03

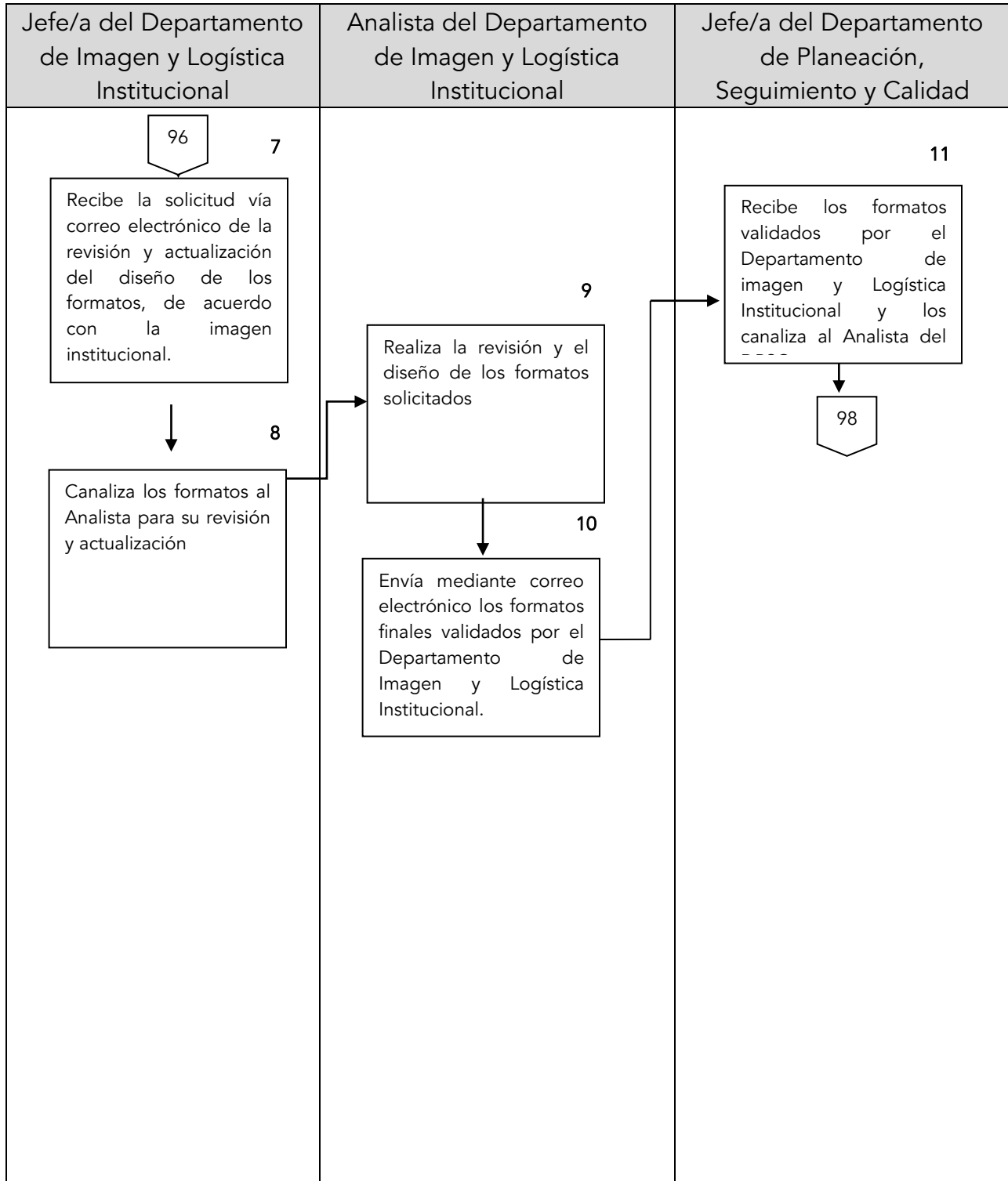
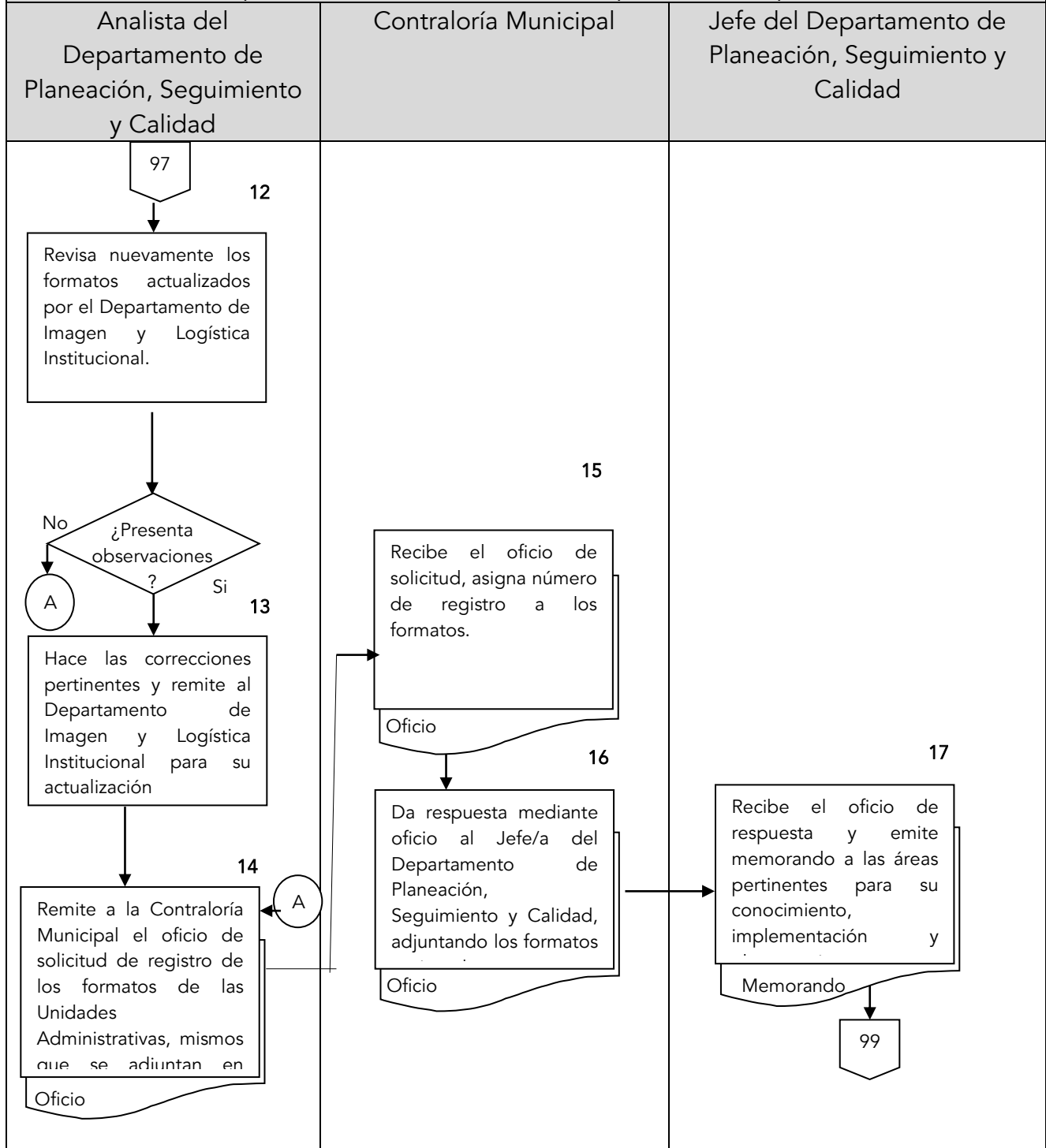




Diagrama de flujo del Procedimiento para la revisión, actualización y registro de los formatos utilizados por las Unidades Administrativas para el desempeño de sus funciones





Manual de Procedimientos
de la Dirección General del
Sistema Municipal DIF y Staff

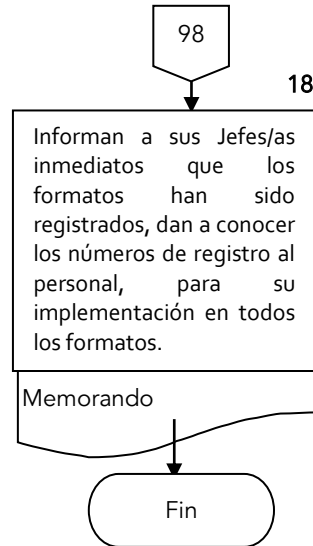
Clave: MPC11821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B


Fecha de elaboración: 08/09/2016

Fecha de actualización: 27/08/2020

Núm. de revisión: 03

Directores/as



	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPCI1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03

VII. UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA Y GESTIÓN SOCIAL.

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la recepción y seguimiento de solicitudes mediante oficio o escrito de petición.
Objetivo:	Orientar y brindar información a la ciudadanía de manera precisa de cada uno de los servicios que ofrece 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:	<p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 8.</p> <p>Ley General de Responsabilidades Administrativas. Artículos 2, 7 y 25 fracción I.</p> <p>Ley de Protección de Datos Personales en posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Puebla.</p> <p>Ley Orgánica Municipal. Capítulo XII, Sección III, Artículos 126 y 127.</p> <p>Reglamento Interior del Sistema Municipal DIF, Artículo 32 fracción V.</p> <p>Plan de Desarrollo Municipal 2018-2021 Eje 1 Programa 2.</p>
Políticas de Operación:	<p>Toda persona que solicite cualquiera de los servicios que proporciona el Sistema Municipal DIF por primera vez, deberá recibir información clara y precisa -</p> <p>Todas las solicitudes que se reciban vía memorando/oficio de las demás áreas administrativas o escrito de petición de los solicitantes, serán registradas en una base de datos capturando la fecha de petición, quien la envía, el asunto y a que Analista se canaliza. Todas las peticiones deberán tener un número de control o número de correspondencia interno y/o deberán ser atendidas mediante la donación, o en su defecto, el formato de cierre de peticiones FORM.789-C/SMDIF1821/0319, en caso que el peticionario no haya sido localizado para dar seguimiento a su petición.</p> <p>Aquellas peticiones de ciudadanos que hayan llegado mediante oficio de alguna Dependencia o memorando a esta Unidad, para algún tipo de apoyo y aún estén incompletas para su atención, deberán tener el seguimiento directamente con el/la ciudadano/a, si es que se tienen</p>



**Manual de Procedimientos
de la Dirección General del
Sistema Municipal DIF y Staff**

Clave: MPC11821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B

Fecha de elaboración: 08/09/2016

Fecha de actualización: 27/08/2020

Núm. de revisión: 03

los datos (Vía telefónica si es que se cuenta con el número o en su defecto, con el mandatario que haya signado, enviado y solicitado la atención a las peticiones del oficio o memorando en comento.

Es política de esta Unidad, llamar por lo menos 3 veces a los interesados, antes de dar por cerrada la petición, mediante el formato de cierre de peticiones FORM.789-C/SMDIF1821/0319

Una vez cerrada la solicitud será notificado mediante estrados con el Formato de Notificaciones FORM.1641-A/SMDIF1821/0319, que se fijarán en la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social, sin menoscabo del derecho de petición del/la ciudadano/a, 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 memorando 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 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.

Todos los documentos, ya sea oficio o memorando, deben tener además de copia de conocimiento a los interesados, copia de conocimiento a Presidencia ya 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: MPC1821/MP/SMDIF/DGSMD5062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03

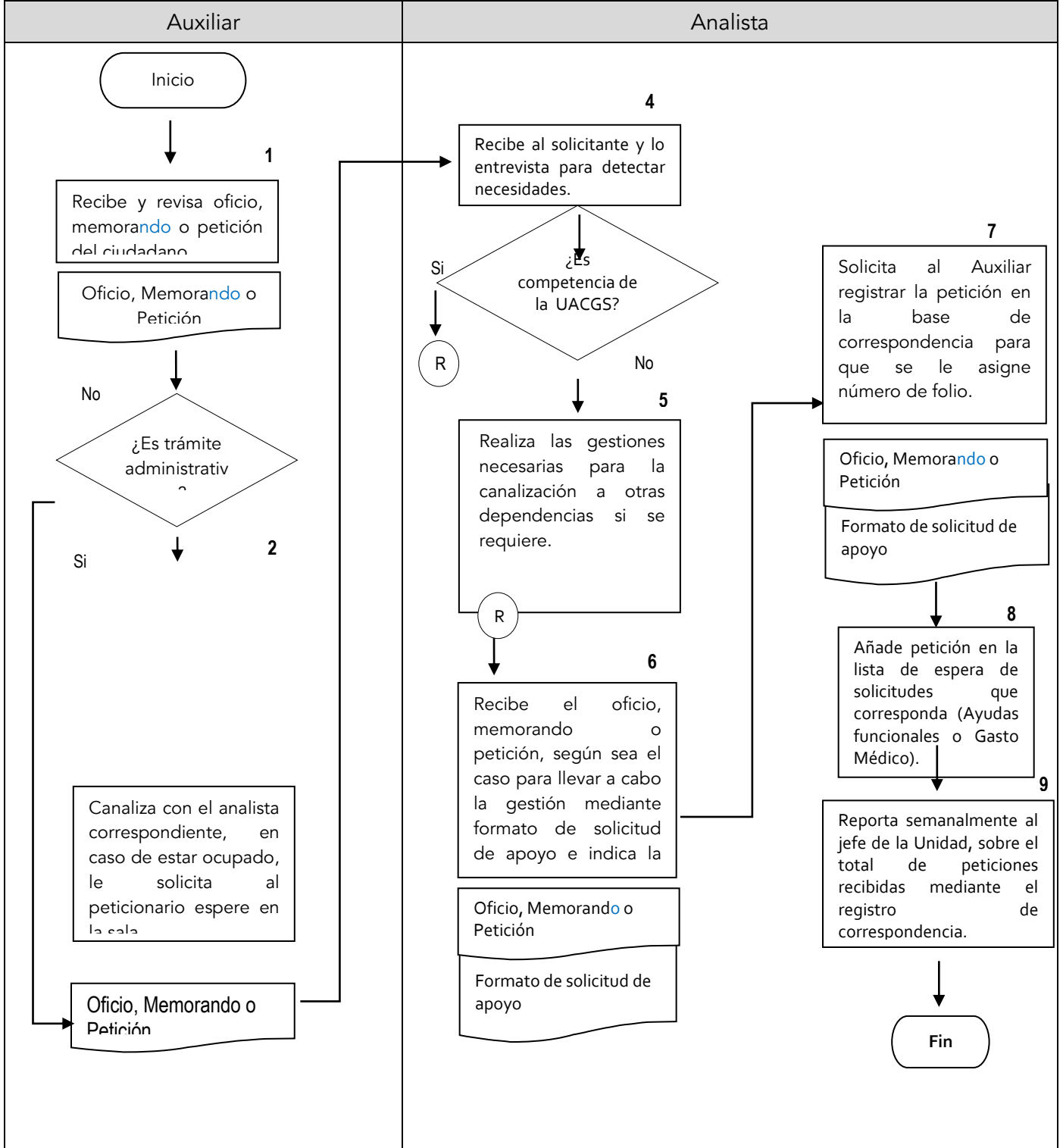
Descripción del Procedimiento: Para la recepción y seguimiento de solicitudes mediante oficio o escrito de petición.


Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Auxiliar	1	Recibe y revisa el oficio, memorando o petición del/la ciudadano/a. <ul style="list-style-type: none"> • Si no es trámite administrativo continúa en la actividad Núm.3, • En caso contrario: 	Oficio/ Memorando/ petición	Original y copia
	2	Consulta con el/la Titular de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social para que le instruya sobre qué seguimiento dar para captura en la base de correspondencia.	Oficio/ Memorando/ petición	Original
	3	Canaliza con el/la Analista correspondiente.	Oficio/ Memorando/ petición	Original
Analista	4	Recibe al/ a la solicitante y lo/a entrevista para detectar necesidades. <ul style="list-style-type: none"> • Si es competencia de la UACGS continúa en la actividad Núm.6. • En caso contrario: 		
	5	Realiza las gestiones necesarias para la canalización a otras dependencias si se requiere.		

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPCI1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
	6	Recibe el oficio, memorando o petición, según sea el caso para llevar a cabo <u>la gestión</u> mediante formato de solicitud de apoyo e indica la documentación según el tipo de beneficio que haya requerido.	Oficio/ Memorando/ Petición/ Formato de solicitud de apoyo FORM.654-D/SMDIF1821-0319	Original
	7	Solicita al Auxiliar registrar la petición en la base de correspondencia para que se le asigne número de folio.	Oficio/ Memorando/ Petición/ Formato de solicitud de apoyo FORM.654-D/SMDIF1821-0319	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 la base de datos interna. Termina Procedimiento		

Diagrama de flujo: Recepción y seguimiento de solicitudes 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: MPC1821/MP/SMDIF/DGSMD5062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03



*Dirección General
Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social*

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

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

SOLICITUD DE APOYO

SRA.
PRESIDENTA DEL PATRONATO DEL SMDIF

La (el) que suscribe C: _____

con domicilio en: _____

colonia: _____, junta auxiliar: _____,

de _____ años de edad, sexo: _____ teléfono local: _____

télefono celular: _____ originario (a) de: _____.

Se dirige a usted para solicitar su apoyo:

DATOS DEL PACIENTE

Nombre: _____
Edad: _____ Sexo: _____ Teléfonos: _____
Domicilio: _____
Tipo de Apoyo: _____
Correo electrónico: _____ Red Social: _____


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


ATENTAMENTE

Nombre y Firma

FORM.654-D/SMDIF1821/0319


www.pueblacapital.gob.mx

 Avenida Cue Merlo No. 201, Col. San Baltazar Campeche, Puebla, Pue. C.P. 72550


 Tel. +52 (222) 2.14.00.00

 @PueblaAyto


 H. Ayuntamiento de Puebla

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPC1821/MP/SMDIF/DGSMD5062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03


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 ofrecen en el Sistema Municipal DIF, canalizándolos de forma oportuna a las instalaciones.
Fundamento Legal:	<p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 4.</p> <p>Ley General de Responsabilidades Administrativas. Artículo 2, 7 y 25 Fracción I</p> <p>Ley de Protección de Datos Personales en posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Puebla</p> <p>Ley Orgánica Municipal. Artículo 127.</p> <p>Reglamento Interior del Sistema Municipal DIF, Artículo 32 fracción II y VI.</p> <p>Plan de Desarrollo Municipal 2018-2021 Eje 1 Programa 2.</p>
Políticas de Operación:	<p>Se informa a los usuarios sobre los servicios proporcionados, así como el costo de cada uno de ellos.</p> <p>Para el acceso a las instalaciones el/la usuario/a deberá presentar identificación oficial con fotografía (credencial para votar vigente, licencia, etc.),</p> <p>Si el/la usuario/a ingresa por primera vez, deberá registrar sus datos en un padrón de usuarios, el cual está conformado por los siguientes campos:</p> <p>Nombre y apellidos del usuario 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</p> <p>Existirán dos tipos de prioridad: "Normal y Urgente" a criterio del analista o auxiliar que atiende, a fin de informar, canalizar y orientar</p>

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPCI1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03

	<p>al/la 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.</p> <p>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.</p> <p>Se debe permitir el acceso a las áreas de atención de acuerdo a los siguientes criterios:</p> <p>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.</p> <p>Para Laboratorio de Análisis Clínicos y Trabajo Social se le indicará al usuario la ruta del servicio correspondiente a seguir.</p> <p>Todo el personal del Sistema Municipal DIF debe portar en todo momento la credencial que los acredite.</p> <p>A todo usuario subsecuente, se le anotará en el registro de usuarios, permitiéndole el acceso a las áreas de atención del Sistema Municipal DIF.</p> <p>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.</p> <p>Los usuarios que sean atendidos por urgencia médica, proporcionarán sus datos al personal adscrito a la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social, una vez recibido el servicio que requieren y sólo si su estado físico y de salud se los permite.</p> <p>El horario de atención en la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión</p>
--	---

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPCI1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03

	<p>Social es de lunes a viernes de 07:00 a 16:00 hrs.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Los usuarios que soliciten más de un servicio que ofrece el Sistema Municipal DIF, deben informarlo en la entrada al momento de registrarse.</p> <p>Se otorgará un descuento a usuarios que soliciten en el área de psicología y psiquiatría, de acuerdo al estudio socioeconómico realizado por el área de Trabajo Social. Para el caso de Adultos Mayores que requieran expedición de Certificado Médico, se brindará un porcentaje de descuento tramitado por el área de Trabajo Social.</p>
Tiempo Promedio de Gestión:	20 minutos.

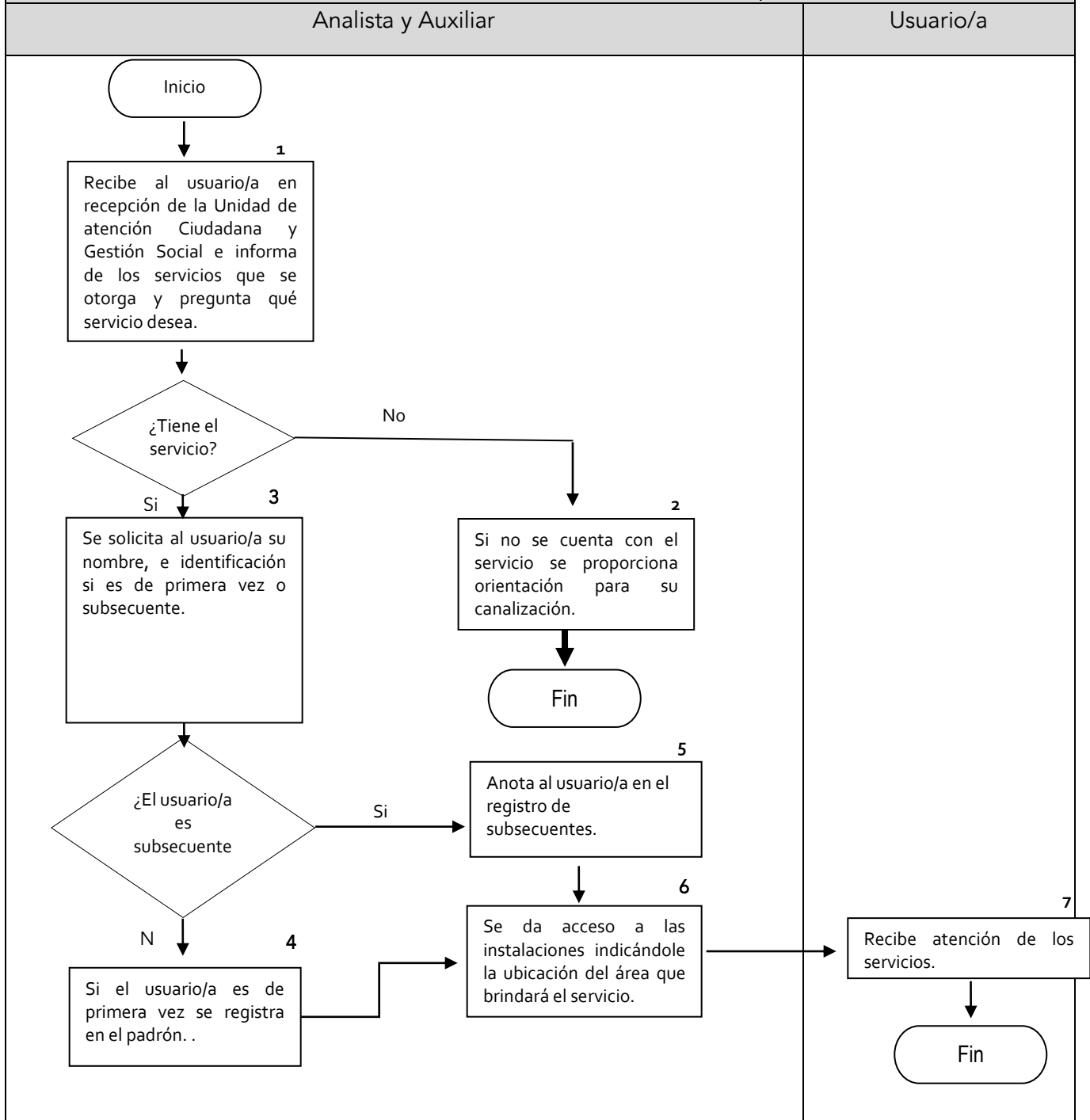
	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPCI1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03


Descripción del 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	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.		
	3	Solicita al usuario/a su Identificación si es de primera vez o subsecuente, si es subsecuente continúa en la actividad 5, en caso contrario:		
	4	Si es usuario/a de primera vez se registra en el padrón.	Padrón de usuarios	
	5	Anota al usuario/as en el registro de subsecuentes.		
Auxiliar y Analista	6	Se da acceso a las instalaciones indicándole la ubicación del área que brindará el servicio.		
Usuario	7	Recibe atención de los servicios. Termina procedimiento.	Usuario/a	




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: MPCI1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03


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:	<p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 4. Ley General de Salud. Artículos 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 fracciones: I, II, III, IV y V 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 II. Plan de Desarrollo Municipal 2018-2021 Eje 1 Programa 2.</p>
Políticas de Operación:	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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</p>

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPCI1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03

	<p>determinado mediante la aplicación de una metodología de estudio socioeconómico propuesta por el Jefe/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social, 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.</p> <p>El solicitante de un descuento, tendrá que presentar al área de Trabajo Social los siguientes requisitos como parte de su expediente: Identificación oficial, comprobante de domicilio, en caso de tratarse de un/a menor edad, habrá de 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.</p> <p>Se aplicarán criterios excepcionales en la integración de expedientes en caso de emergencia.</p> <p>Todos los vales de descuento deberán llevar número de folio consecutivo.</p> <p>El solicitante acudirá al 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.</p> <p>Los descuentos en el servicio de Dental queda a reserva de aplicarse, considerándose pacientes con situaciones de emergencia.</p> <p>Todo usuario/a subsecuente tiene que presentar su Ficha de identificación FORM.657-A/SMDIF1821/0319 a fin de corroborar su nivel de apoyo asignado, el cual se anotará en el Vale de descuento de Trabajo Social FORM.1032-A/SMDIF/1821/0319.</p> <p>A fin de canalizar y tener herramientas de redes de apoyo que ofrecerle a los/as ciudadanos/as, al área de Trabajo Social le corresponde, 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</p>
--	--


	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPCI1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03

	<p>ciudadanos a mejorar sus condiciones de vida.</p> <p>Toda autorización de condonación o subsidio para usuarios externos del SMDIF, habrá estar precedido mediante estudio socioeconómico FORM.652-C/SMDIF/1821/0319.</p> <p>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-C/SMDIF/1821/0319 y para casos de extrema condición social, será a criterio 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.</p>
Tiempo Promedio de Gestión:	20 minutos.

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPC1821/MP/SMDIF/DGSMD5062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03

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 centros de Atención DIF Municipal. <ul style="list-style-type: none"> • Si no es usuario/a de primera vez continúa en la actividad Núm. 7. • En caso contrario: 		
	2	Llena registro de datos en el área de Trabajo Social.	Registro de Datos	
	3	Realiza estudio socio-económico e integra expediente, asignando número de folio, detectando necesidades y formulando plan social a modo de lograr canalizarlo a otras Instituciones, si así se requiere. <ul style="list-style-type: none"> • Si es sujeto de asistencia social continúa en la actividad Núm.5. • En caso contrario: 	Estudio socioeconómico FORM.652-C/SMDIF/1821/0319 Credencial para votar o acta de nacimiento/ Comprobante domiciliario.	Originales y copias
	4	Indica al usuario/s que su solicitud no procede e informa alternativas de apoyo y devuelve documentos.		
	5	Genera porcentaje de descuento empleando los resultados del estudio socioeconómico y su metodología.		

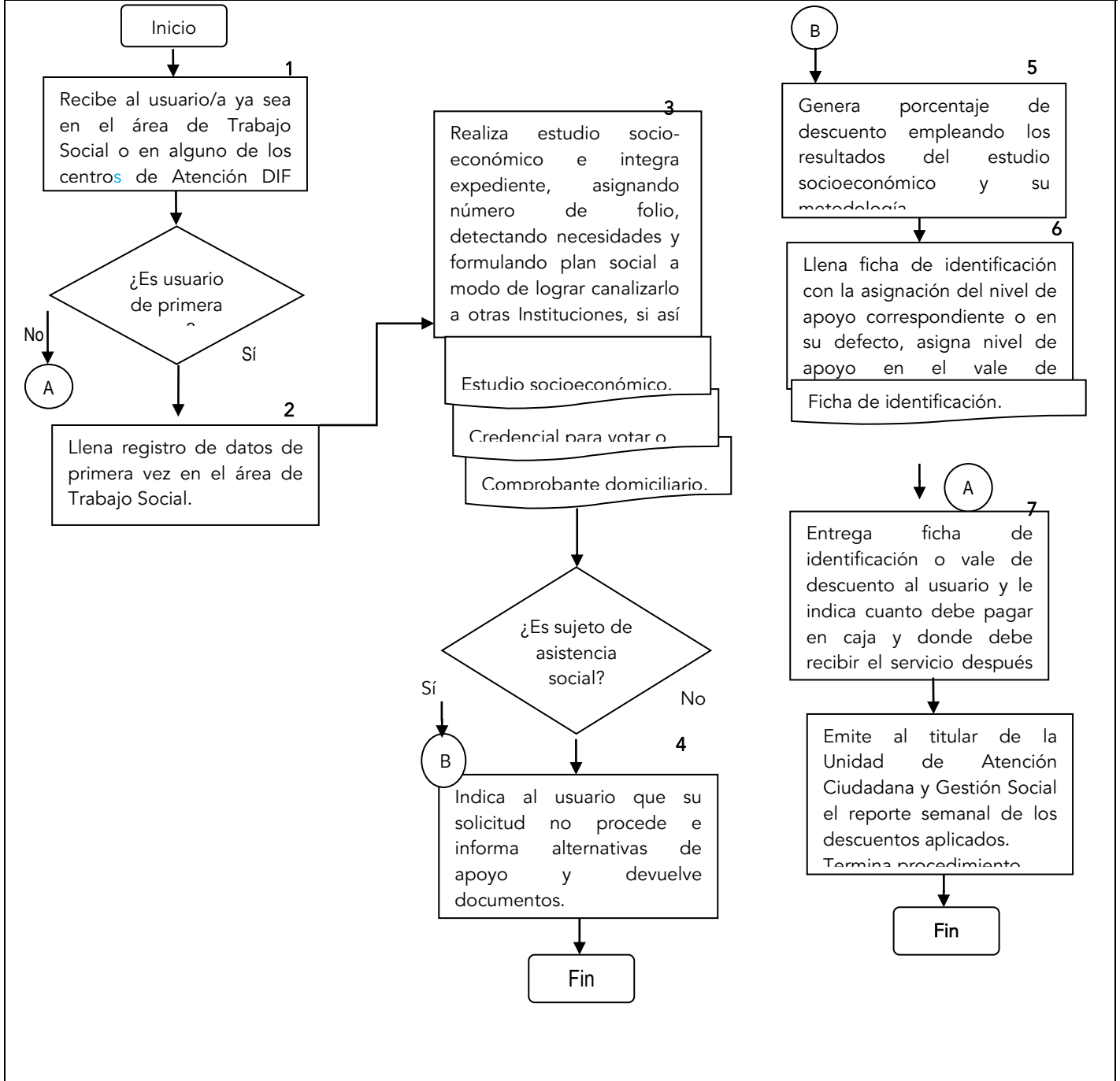
	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPCI1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03


Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
	6	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.657A/SM DIF1821/0319 Vale de Descuento FORM.1032- A/SMDIF/1821/0 319	Original
	7	Entrega ficha de identificación o vale de descuento al usuario/a y le indica cuanto debe pagar en caja y donde debe recibir el servicio después de su pago.		
	8	Emite al Titular de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social el reporte semanal de los descuentos aplicados. Termina Procedimiento.	Reporte	



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: MPC1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03



Dirección General
Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social

"Los datos registrados en el presente formato, están protegidos de acuerdo a la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de 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: _____	Telefonos: _____
Escolaridad	Ocupación	Estado civil	Motivo de estudio socioeconómico
1) Kinder o preescolar 2) Primaria 3) Secundaria 4) Preparatoria o bachillerato 5) Carrera técnica 6) Profesional 7) Ninguno Otro _____	1) Albanil/Obrero 2) Empleado de gobierno 3) Empleado del sector privado 4) Patrón o empleador de un negocio 5) Profesional independiente 6) Trabajador por cuenta propia 7) Empleado doméstico Otro _____	1) Soltero 2) Casado 3) Unión libre 4) Viudo 5) Divorciado	
Domicilio actual: _____		Colonia: _____	
C.P.: _____		Localidad: _____	
2. Organización familiar			
Nombre Completo	Discapacidad	Edad	Parentesco
			Escolaridad
			Ocupación
			Ingresos
			Egresos
			\$ Alimentación \$
			\$ Vivienda \$
			\$ Combustible \$
			\$ Agua \$
			\$ Luz \$
			\$ Escuela \$
			\$ Pasaje o transporte \$
			\$ Teléfono \$
			\$ Art. primera necesidad \$
			Total Ingresos
			Total Egresos
¿Recibe apoyo de alguna otra institución pública, privada u ONG de objetivo social? Sí No ¿Cual? _____			

FORM.652-C/SMDIF1821/0319

www.pueblacapital.gob.mx
 Avenida Cue Marlo No. 201, Col. San Baltazar Campeche, Puebla, Pue. C.P. 72550
 Tel. +52 (222) 2.14.00.00 @PueblaAyto H.Ayuntamiento de Puebla




Dirección General
Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social





Observaciones:									
3. Seguridad Alimentaria									
¿Que comidas al día acostumbra hacer en promedio, cada miembro de este hogar?					Desayuno	Almuerzo	Comida	Cena	Merienda
Considerando los 7 últimos días, ¿Cuántos días comieron/tomaron en este hogar los siguientes alimentos?:					Maíz (incluye tortillas)	Pasta para sopa	Huevos	Frijoles	
					Carne de pollo	Pescado fresco	Lacteos	Lenteja	
					Carne de res	Verduras y legumbres	Fruta	Arroz	
4. Tipo de vivienda y distribución									
Propia	Rentada	Familiar		Prestada		Casa	Departamento		Cuarto
Paredes:	Ladrillo	Adobe	Lámina	Otros:					
Techo:	Colado	Lámina	Teja	Otros:					
Piso:	Loseta	Cemento	Ladrillo	Tierra	Otros:				
No. de puertas:	No. de ventanas:		No. de cuartos:		No. de recámaras:				
Sala	Si / No	Comedor	Si / No	Cocina	Si / No	WC	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 catres:		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	Tocador	Si / No	Librero	Si / No	Otros:	
Estado de higiene:					Conservación:				
Relaciones familiares:									
Impresión diagnóstica:									
Plan social y tratamiento:									


Entrevisto Nombre y Firma _____

FORM.652-C/SMDIF1821/0319


www.pueblacapital.gob.mx
 Avenida Cue Marlo No. 201, Col. San Baltazar Campeche, Puebla, Pue. C.P. 72550
 Tel. +52 (222) 2.14.00.00 @PueblaAyto H.Ayuntamiento de Puebla

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPC1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03


	
Dirección General Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social Folio: _____	
Vale de Descuento	
<i>SERVICIO</i>	<i>%</i>
<i>Certificado Médico</i>	
<i>Evaluación Psicológica</i>	
<i>Consulta Psicología</i>	
<i>Consulta Psiquiátrica</i>	
<i>Consulta Médica</i>	
<i>Otro</i>	
FORM.1032-A/SMDIF1821/0319	
Firma y sello de autorización Trabajo Social	www.pueblacapital.gob.mx Avenida Cue Merlo No. 201, Col. San Baltazar Campeche, Puebla, Pue. C.P.72550
 @PueblaAyto	 H.AyuntamientodePuebla
	 Tel. +52 (222) 2.14.00.00

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPC1821/MP/SMDIF/DGSMD5062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03

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 atención a los/as ciudadanos/as que previamente se les ha validado su solicitud o petición para la realización de visita domiciliaria y el otorgamiento de apoyos sociales o servicios que ofrece el Sistema Municipal DIF, por parte del área de Trabajo Social.
Fundamento Legal:	<p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 4.</p> <p>Ley General de Salud. Artículos 24, 167 y 168.</p> <p>Ley de Asistencia Social. Artículos 2, 3, 4, 7, 10 y 12.</p> <p>Ley General de Responsabilidades Administrativas. Artículos 2, 4, 15 y 25 fracción I.</p> <p>Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla.</p> <p>Artículos 12 fracciones: I, II, III, IV y V</p> <p>Ley Estatal de Salud. Artículo. 2</p> <p>Ley Sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social. Artículos 4, 8, 13 y 32. Reglamento Interior del Sistema Municipal DIF, Artículo 32 fracción II.</p> <p>Plan de Desarrollo Municipal 2018-2021 Eje 1 Programa 2.</p>
Políticas de Operación:	<p>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.</p> <p>Las visitas domiciliarias se realizarán de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Previo a la solicitud vía oficio o memorando 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 con la petición de alguna área del Sistema Municipal


	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPCI1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03

	<p>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).</p> <p>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, dirección, colonia, tipo de apoyo y/o servicio, plan social y tratamiento.</p> <p>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-A/SMDIF1821/0319, Aviso de visita domiciliaria FORM.1305-A/SMDIF1821/0319, Reporte fotográfico FORM.1903-A/SMDIF1821/0319 y/o Estudio Socioeconómico FORM.652-C/SMDIF/1821/0319.</p> <p>Se atenderán las visitas domiciliarias considerando la importancia, trascendencia y nivel de emergencia a criterio del (la) Titular de la Unidad.</p> <p>Se realizarán como máximo hasta 3 visitas domiciliarias, a fin de atender la instrucción de corroborar el motivo por el cual se realiza la misma.</p>
Tiempo Promedio de Gestión:	Indeterminado según el caso.

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPC1821/MP/SMDIF/DGSMD5062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03

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
Auxiliar	1	Recibe petición y/o solicitud oficial de apoyo para visita domiciliaria y turna al área de trabajo social.	Oficio, memorando y/o petición.	
Analista	2	El área de trabajo Social recibe indicación del titular de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social, agenda visita domiciliaria en el calendario interno, y da seguimiento para la realización.		
	3	Solicita vehículo al Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales mediante el formato correspondiente.		
	4	Una vez agendada 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. <ul style="list-style-type: none"> • 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-A/SMDIF1821/0319	Original

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPCI1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
	6	Solicita documentación para integrar expediente y se procede a realizar estudio socio-económico para asignar apoyo al solicitante, 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 un 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-C/SMDIF/1821/0319 Solicitud de apoyo FORM.654-D/SMDIF1821/0319 Credencial para votar o acta de nacimiento(en caso de ser menor de edad)/ Comprobante domiciliario CURP	Originales y copias
	7	Elabora reporte fotográfico, tarjeta informativa y/u oficio o memorando (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 FORM.1903-A/SMDIF1821/0319 / Oficio/Memorando	Original y copia



Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff

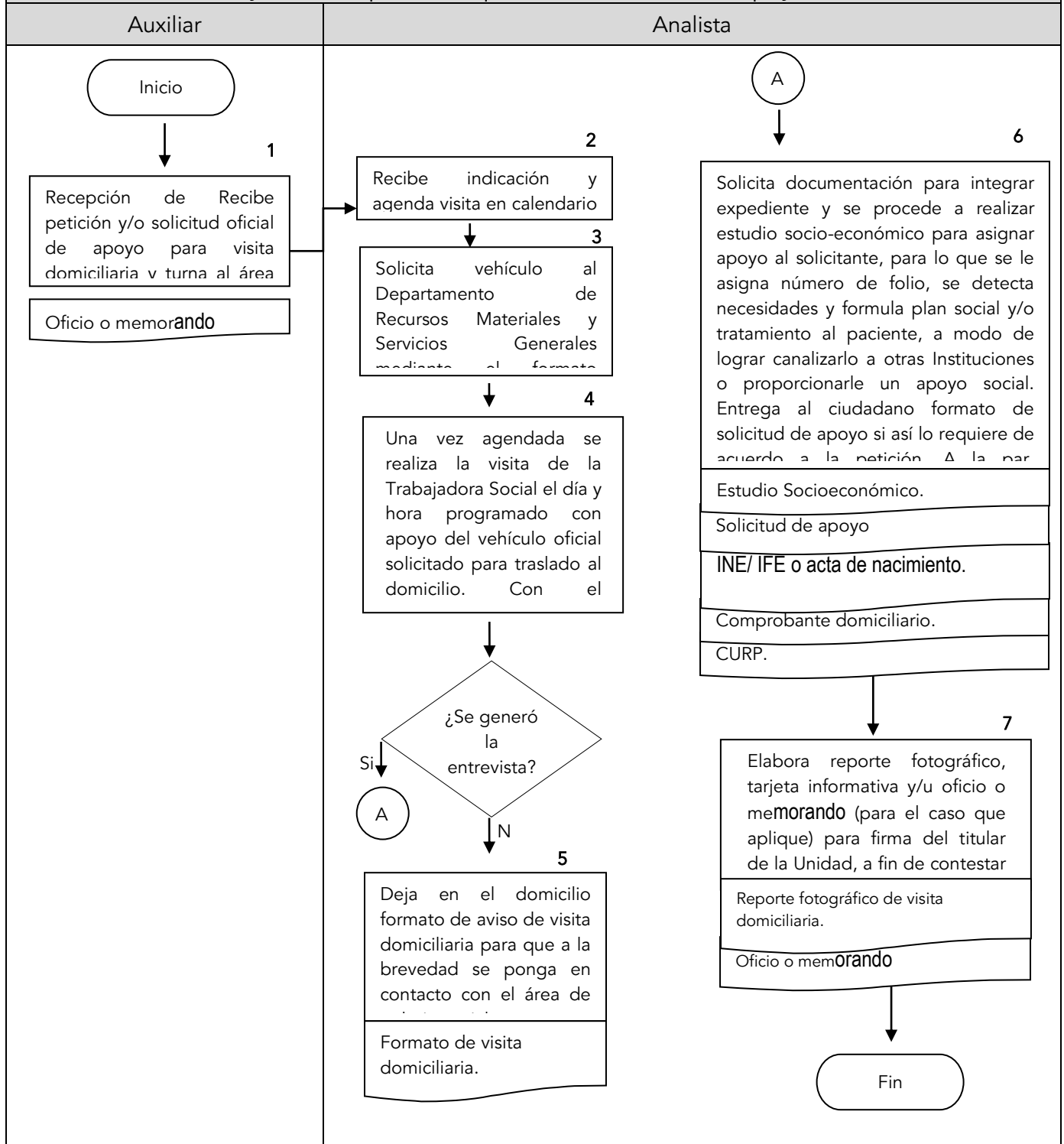
Clave: MPC1821/MP/SMDIF/DGSMD5062-B


Fecha de elaboración: 08/09/2016

Fecha de actualización: 27/08/2020

Núm. de revisión: 03

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.



	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPC1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03



*Dirección General
Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social*

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

Aviso De Visita Domiciliaria

Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza a ____ 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. Cué 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-A/SMDIF1821/0319

www.pueblacapital.gob.mx

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPC1821/MP/SMDIF/DGSMD5062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03



Dirección General
Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social

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

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

SOLICITUD DE APOYO

SRA.
PRESIDENTA DEL PATRONATO DEL SMDIF

La (e)l que suscribe C: _____
 con domicilio en: _____,
 colonia: _____, junta auxiliar: _____,
 de _____ años de edad, sexo: _____ teléfono local: _____
 teléfono celular: _____ originario (a) de: _____

Se dirige a usted para solicitar su apoyo:

DATOS DEL PACIENTE

Nombre: _____	
Edad: _____	Sexo: _____ Teléfonos: _____
Domicilio: _____	
Tipo de Apoyo: _____	
Correo electrónico: _____	Red Social: _____

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


ATENTAMENTE

Nombre y Firma

FORM.654-D/SMDIF1821/0319

www.pueblacapital.gob.mx

 Avenida Cue Merlo No. 201, Col. San Baltazar Campeche,  Tel. +52 (222) 2.14.00.00  @PueblaAyto  H.AyuntamientodePuebla
 Puebla, Pue. C.P. 72550

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPC1821/MP/SMDIF/DGSMD5062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03



Dirección General

Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social

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

Acta De Visita Domiciliaria Del Área De Trabajo Social

Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza a ___ de ___ de 20___

Con fundamento en lo dispuesto en los objetivos señalados en el artículo 17, 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:	<input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO	Núm. de AGEB:	GRZ: <input type="checkbox"/> GM: <input type="checkbox"/>

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-B/SMDIF/0516) SÍ NO

Se anexa reporte fotográfico (FORM.1903/SMDIF/0717) SÍ NO

Elaboró Trabajadora Social: _____ Firma: _____


Revisó Responsable de la Unidad: _____ Firma: _____

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

FORM.1306-A/SMDIF1821/0319

www.pueblacapital.gob.mx

 Avenida Cue Merlo No. 201, Col. San Baltazar Campeche,  Tel. +52 (222) 2.14.00.00  @PueblaAyto  H.Ayuntamiento de Puebla Puebla, Pue. C.P. 72550

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPC1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03



Dirección General
Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social

Reporte Fotográfico Visita Domiciliaria



Fotografía 1



Fotografía 2



Fotografía 3



Fotografía 4


Realizó:
TRABAJADORA SOCIAL

Validó:
RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA Y GESTIÓN SOCIAL


FORM.1903-A/SMDIF1821/0319

www.pueblacapital.gob.mx


 Avenida Cue Merlo No. 201, Col. San Baltazar Campeche, Puebla, Pue. C.P. 72550
  Tel. +52 (222) 2,14,00,00
  @PueblaAyto
  H.AyuntamientodePuebla

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPC1821/MP/SMDIF/DGSMD5062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03


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:	<p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 4.</p> <p>Ley General de Salud. Artículos 24, 167 y 168.</p> <p>Ley de Asistencia Social. Artículos 2, 3, 4 y 7, 10 y 12.</p> <p>Ley General de Responsabilidades Administrativas. Artículos 2, 4, 15 y 25 fracción I.</p> <p>Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla. Artículo 12 fracciones: I, II, III, IV y V</p> <p>Ley Estatal de Salud. Artículo 2.</p> <p>Ley Sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social. Artículo 4, 8, 13 y 32.</p> <p>Ley para las Personas con Discapacidad del Estado de Puebla Artículos 8, 9, 10, y 16.</p> <p>Reglamento interior del Sistema Municipal DIF, Artículo 32 fracción I, III y V.</p> <p>Plan de Desarrollo Municipal 2018-2021 Eje 1 Programa 2.</p>

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPCI1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03

Políticas de Operación:	<p>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, andaderas ortopédicas a personas con discapacidad, de acuerdo a la disponibilidad de los mismos y en relación a la lista de espera.</p> <p>Se brindarán estos apoyos a ciudadanos que además de poseer algún tipo de discapacidad sean personas de escasos recursos y en situación de desprotección física o mental.</p> <p>Todo sujeto 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.</p> <p>El expediente de ayudas funcionales debe estar integrado con la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de apoyo FORM.654-D/SMDIF1821/0319 debidamente llenada. - Copia de INE/IFE en caso de no tener, Constancia de identidad (original). - Copia de comprobante domiciliario reciente, en caso de no tener, Constancia de vecindad (original) - Copia de acta de nacimiento (solo en caso de que el beneficiario sea menor de edad y presentar IFE/INE del padre o tutor). <p>Dictamen médico, historial clínico o relativo reciente que contenga el diagnóstico del paciente, preferentemente emitido por el Sector Salud en original e indicar que aparato funcional requiere. En caso de requerir aparato auditivo. Audiometría original (no mayor a tres meses de antigüedad).</p> <p>Estudio socioeconómico FORM.652-C/SMDIF1821/0319, elaborado</p>
--------------------------------	--


	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPCI1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03

	<p>y validado por el área de trabajo social de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social.</p> <p>Se aplicarán criterios excepcionales en la integración de expedientes en caso de emergencia.</p> <p>Todos y cada uno de los expedientes, una vez atendidos mediante la donación, deben tener consigo el formato original del, y/o el Recibo de Conformidad FORM.656-C/SMDIF1821/0319 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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>El beneficiario tiene derecho a recibir solo un tipo de apoyo por año de ejercicio fiscal.</p>
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: MPCI1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03

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 referentes a ayudas funcionales que se dan en el SMDIF.		
Analista	2	Informa sobre el tipo de apoyo que requiere y el procedimiento del servicio.		
	3	Solicita al usuario/a la documentación correspondiente:	Formato de Solicitud de Apoyo FORM.654-D/SMDIF1821/0319	1 original y copia
	4	Recibe la documentación, y canaliza al usuario/a al área de trabajo social para la aplicación del estudio socioeconómico.	Estudio Socioeconómico FORM.652-C/SMDIF1821/0319	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	Entrega al titular de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social para la revisión de la integración del expediente.		

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPCI1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Titular de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social	8	Recibe Expediente y revisa que esté completo. Si está completo continúa en la actividad 9:-		
Titular de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social	9	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-C/SMDIF1821/0319	Original
Analista	10	Genera las estadísticas de la semana, los reportes y el padrón de donaciones correspondiente al mes en curso. Termina Procedimiento.		



Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff

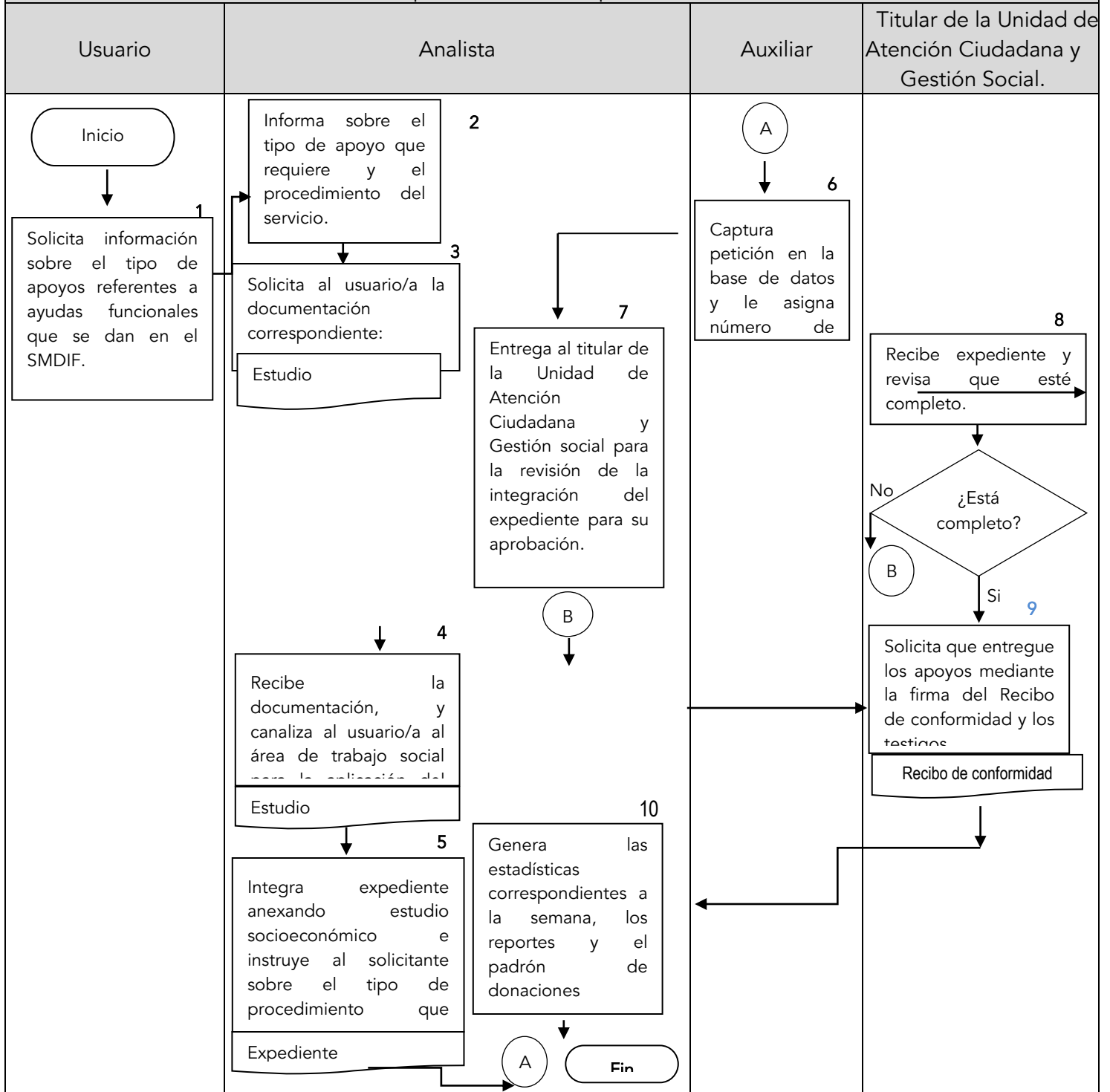
Clave: MPC1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B


Fecha de elaboración: 08/09/2016

Fecha de actualización: 27/08/2020

Núm. de revisión: 03

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: MPC1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03



*Dirección General
Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social*

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

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

SOLICITUD DE APOYO

SRA.
PRESIDENTA DEL PATRONATO DEL SMDIF

La (el) que suscribe C: _____
 con domicilio en: _____,
 colonia: _____, junta auxiliar: _____,
 de _____ años de edad, sexo: _____ teléfono local: _____
 teléfono celular: _____ originario (a) de: _____

Se dirige a usted para solicitar su apoyo:

DATOS DEL PACIENTE

Nombre: _____
Edad: _____ Sexo: _____ Teléfonos: _____
Domicilio: _____
Tipo de Apoyo: _____
Correo electrónico: _____ Red Social: _____


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

ATENTAMENTE

Nombre y Firma

FORM.654-D/SMDIF1821/0319

www.pueblacapital.gob.mx

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPC1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03



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

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

Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza a ___de___de 202__.
NDE:

RECIBE DE CONFORMIDAD

(EL DONATARIO)

Nombre de la persona que recibe el apoyo: _____

Domicilio: _____

Nombre del beneficiario: _____

Colonia: _____

C.P: _____

Firma

Entrega:

Pamela Fernández Pereda
 Jefa de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social del
 Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia

Testigos de asistencia

Nombre: _____

Nombre: _____

Domicilio: _____

Domicilio: _____

Firma

Firma

FORM.656-C/SMDIF1821/0319

www.pueblacapital.gob.mx



Avenida Cue Merlo No. 201, Col. San Baltazar Campeche,
Puebla, Pue. C.P. 72550




Tel. +52 (222) 2.14.00.00




@PueblaAyto




H.AyuntamientodePuebla

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPCI1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03


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 se encuentre dentro del catálogo de servicios del SMDIF
Fundamento Legal:	<p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 4.</p> <p>Ley General de Salud, Artículo 24, 167 y 168.</p> <p>Ley de Asistencia Social. Artículo 2, 3, 4, 7, 10 y 12.</p> <p>Ley General de Responsabilidades Administrativas. Artículos 2, 4, 15 y 25 fracción I.</p> <p>Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Artículos 4, 6 11 y 23</p> <p>Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla. Artículo 12 fracciones I, II, III, IV y V.</p> <p>Ley Estatal de Salud. Artículo 2.</p> <p>Ley Sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social. Artículo 4, 8, 13 y 32.</p> <p>Reglamento interior del Sistema Municipal DIF, Artículo 32 fracciones IV, V.</p> <p>Plan de Desarrollo Municipal 2018-2021 Eje 1 Programa 2.</p>

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPCI1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03


Políticas de Operación:	<p>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.</p> <p>Se otorgarán apoyos de gasto médico hospitalario como: Cirugía, medicamento y laboratorios, prótesis externas, prótesis quirúrgica y órtesis. Otros recursos médicos: (hemodiálisis, pago de cuenta de hospital, material para cirugía). Otros apoyos entregados (pañales para personas con discapacidad o personas de la tercera, paquete funerario).</p> <p>El expediente de gasto médico- hospitalario debe estar integrado con la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de apoyo FORM.654-D/SMDIF1821/0319 (debidamente llenada) u Oficio de solicitud dirigido a la Presidenta del Patronato del SMDIF. • Copia de la credencial para votar, en caso de no tener, constancia de identidad(original) • Copia de comprobante domiciliario, en caso de no tener,(original) Constancia de vecindad(no mayor a 3 meses de antigüedad) • 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: orden médica y presupuesto original de la misma • Si requiere apoyo en cuenta de hospital: estado de cuenta original del Sector Salud, preferentemente. • 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
--------------------------------	---

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPCI1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03

	<p>defunción y cotización.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estudio socioeconómico FORM.652-C/SMDIF1821/0319, elaborado y validado por la trabajadora social de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social del SMDIF. Se aplicarán criterios excepcionales en la integración de expedientes en caso de emergencia. • El Recibo de donación FORM.655-C/SMDIF1821/0319, y el Recibo de Conformidad FORM.656-C/SMDIF1821/0319 al momento de la entrega, debe ser requisitado con todas sus firmas, incluyendo la de los 2 testigos. <p>Los apoyos del gasto médico hospitalario relacionados con apoyo para pago de cuenta de hospital de Sector Salud, prótesis quirúrgicas, prótesis externas y material para cirugía 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 apoyos, siendo la parte del paciente la primera en ser efectuada, al servicio solicitado.</p> <p>Normalmente el/la beneficiario/a debe cubrir un porcentaje del costo total del apoyo que solicita. Las estructuras también pueden ser bipartitas, es decir, Sistema Municipal DIF y solicitante.</p> <p>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.</p> <p>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</p>
--	---


	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPCI1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03

	<p>Patronato del SMDIF.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>El beneficiario tiene derecho a recibir solo un tipo de apoyo por año de ejercicio fiscal.</p>
Tiempo Promedio de Gestión:	Tiempo 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: MPC1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03

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 otorgan 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 la documentación correspondiente.		
	4	Envía al solicitante a realizar estudios socioeconómico al área de trabajo social, mismo que será entregado por parte de la trabajadora en el momento de concluirlo para darle seguimiento al apoyo requerido.		
	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

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPCI1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Auxiliar	6	Captura petición en la base de datos para asignarle número de folio a la solicitud.	Base de datos	
Analista	7	Elabora formato de solicitud para aprobación de ayudas funcionales y gastos médico hospitalarios, revisa que lleve la propuesta de apoyo asignada al solicitante, según lo obtenido en el estudio socioeconómico e integra al expediente.	formato de solicitud para aprobación de ayudas funcionales y gastos médico hospitalarios FORM.733-C/SMDIF1821/0319	Original y copias
	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	Expediente	Original
Titular de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social	9	Recibe expediente, lo canaliza a Dirección General y espera respuesta. <ul style="list-style-type: none"> • Si es aprobado continúa en la actividad Núm.11. • En caso contrario: 	xpediente/ formato de solicitud para aprobación de ayuda funcionales y gastos médico hospitalarios FORM.733-C/SMDIF1821/031	Original
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: MPC1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
	11	Realiza requisición en caso de que los apoyos 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 solicitud de gastos financieros (gastos a comprobar, transferencias, reembolsos, fondo fijo o viáticos)		
	12	Envía al área de recursos financieros formato debidamente firmado para solicitar el pago del porcentaje y cantidad que le corresponde otorgar al SMDIF.		
	13	Solicita al prestador del servicio que emita factura o recibo original a nombre del Sistema Municipal DIF en formato XML y PDF para la comprobación del recurso.	Vía telefónica, correo electrónico	Original y copia
	14	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.655- /SMDIF1821/0319 Recibo de Conformidad FORM.656- /SMDIF1821/0319	Original

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPC1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
	15	Se recaba firma de el/la Titular de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social en el recibo de conformidad.	Recibo de Conformidad FORM.656-C/SMDIF1821/0319.	
	16	Elabora y envía memorando dirigido al Departamento de Recursos Financieros para la comprobación del gasto anexando original y copia de factura XML y PDF, Recibo de donación y carta de agradecimiento dirigida a la presidenta del patronato del SMDIF.	Memorando Factura Recibo de Donación Carta de agradecimiento	Copias
	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-A/SMDIF1821/0319	



Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff

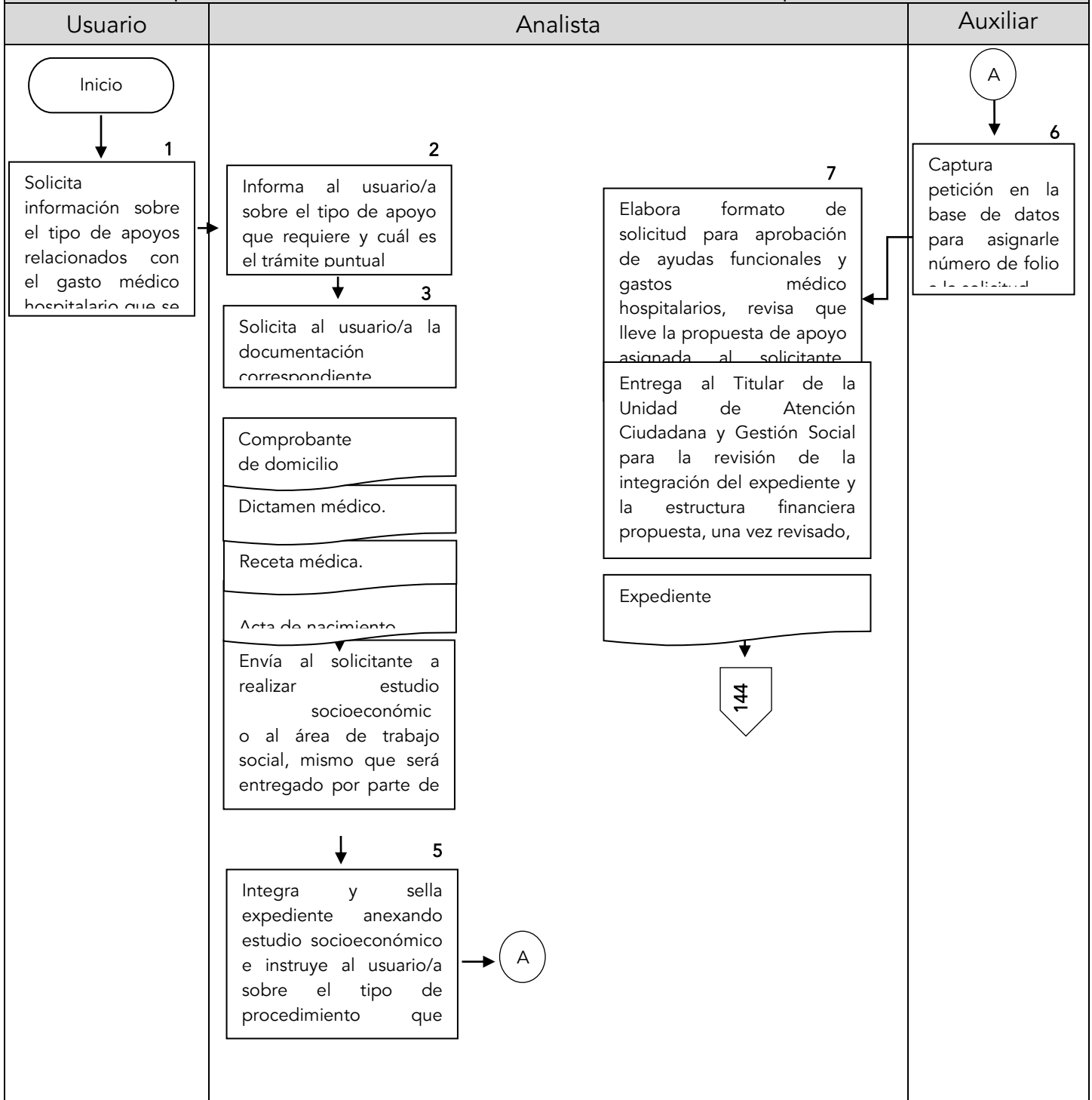
Clave: MPC1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B

Fecha de elaboración: 08/09/2016

Fecha de actualización: 27/08/2020

Núm. de revisión: 03

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





Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff

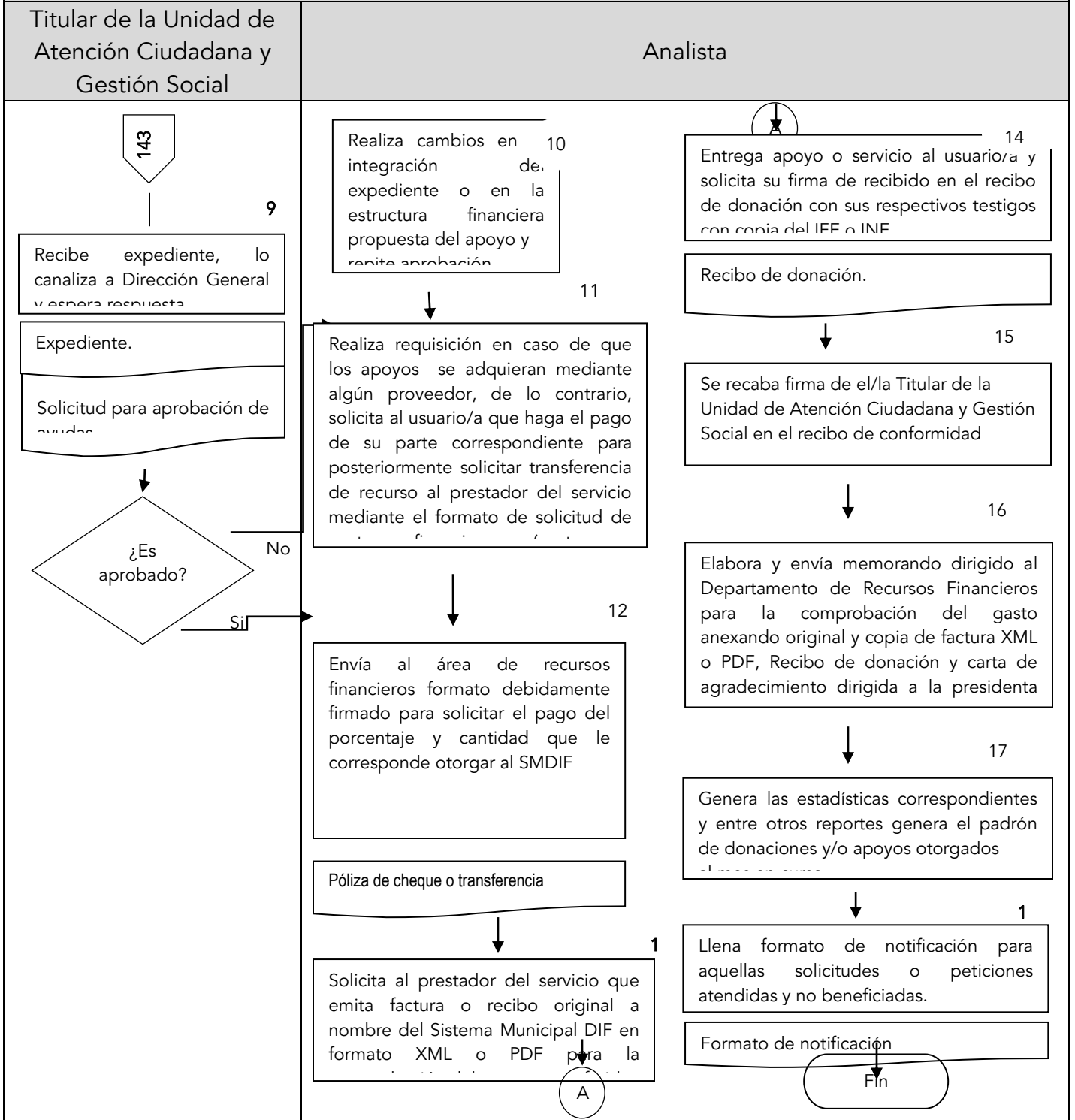
Clave: MPC1821/MP/SMDIF/DGSMD5062-B


Fecha de elaboración: 08/09/2016

Fecha de actualización: 27/08/2020

Núm. de revisión: 03

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



	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPC1821/MP/SMDIF/DGSMD5062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03



Dirección General
Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social

"Los datos registrados en el presente formato, están protegidos de acuerdo a la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de 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: __ de __ de 20 __
Tipo de apoyo: Gasto Médico Hospitalario

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

Nombre del Responsable de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social

FORM.733-C/SMDIF1821/0319


 Avenida Cue Merlo No. 201, Col. San Baltazar Campeche, Puebla, Pue. C.P. 72550

www.pueblacapital.gob.mx

 Tel. +52 (222) 2,14.00.00

 @PueblaAyto

 H.AyuntamientodePuebla

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPC1821/MP/SMDIF/DGSMD5062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03



*Dirección General
Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social*

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

Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza a de de 201 .
NDE:

RECIBO DE DONACIÓN

Recibí a mi entera satisfacción del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia, en calidad de donativo, los apoyos que se describen a continuación:

Aportando por mi cuenta (número y letra):

El Sistema Estatal DIF contribuyó con (número y letra):

Así mismo, declaro que el Sistema Municipal DIF contribuyó con (número y letra):

En el caso de que los bienes descritos anteriormente no se destinen al cumplimiento de los objetivos señalados por el Sistema Municipal DIF, este comunicará por escrito la revocación de la presente donación después de ser leído el contenido del presente recibo y estando de acuerdo los que en ella intervinieron, enterados de su contenido, fuerza y alcances legales se procede a ratificar y firmar el día: _____

Nombre de la persona que recibe el apoyo:

Domicilio:

Nombre del beneficiario:

Colonia:

C.P:

Firma del beneficiado y/o receptor del

Testigos de asistencia

Nombre: _____

Nombre: _____

Domicilio: _____

Domicilio: _____

Firma

Firma

FORM.655-C/SMDIF1821/0319


www.pueblacapital.gob.mx

 Avenida Cue Merlo No. 201, Col. San Baltazar Campeche, Puebla, Pue. C.P. 72550

 Tel. +52 (222) 2.14.00.00

 @PueblaAyto

 H.AyuntamientodePuebla

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPC1821/MP/SMDIF/DGSMD5062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03



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

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

Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza a ___ de ___ de 202__.
NDE:

RECIBE DE CONFORMIDAD

(EL DONATARIO)

Nombre de la persona que recibe el apoyo:	Domicilio:
_____	_____
Nombre del beneficiario:	Colonia: _____
_____	_____
_____	C.P.: _____
Firma	

Entrega:


Pamela Fernández Pereda
 Jefa de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social del
 Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia

Testigos de asistencia

Nombre: _____	Nombre: _____
_____	_____
Domicilio: _____	Domicilio: _____
_____	_____
_____	_____
Firma	Firma

FORM.656-C/SMDIF1821/0319

www.pueblacapital.gob.mx

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPC11821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03



*Dirección General
Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social*

FORMATO DE NOTIFICACIONES

En la Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza siendo las _____ horas con _____ minutos del día _____ de _____ de _____, la C. _____ 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

NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD
DE ATENCIÓN CIUDADANA Y GESTIÓN SOCIAL

FORM.1641-A/SMDIF1821/0319

www.pueblacapital.gob.mx



Avenida Cue Merio No. 201, Col. San Baltazar Campeche, Puebla, Pue. C.P. 72550




Tel. +52 (222) 214.00.00



@PueblaAyto



H.AyuntamientodePuebla

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPCI1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03

VIII. GLOSARIO DE TÉRMINOS

ARAMV: Acta de Revisión Administrativa a Medios de Verificación

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 sistema neuro-musculo esquelético, 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.

DPSC: Departamento de Planeación, Seguimiento y Calidad

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.

PbR: Programa Presupuestario

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

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPCI1821/MP/SMDIF/DGSMDS062-B
		Fecha de elaboración: 08/09/2016
		Fecha de actualización: 27/08/2020
		Núm. de revisión: 03

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.