



Gobierno Municipal 2021-2024

# Lafragua

JUNTOS LO SEGUIMOS CONSTRUYENDO

# Manual de Procedimientos

# Sistema DIF Municipal

## HOJA DE REGISTRO

### REGISTRO:

Elabora:	Valida:	Autoriza:	Autoriza:
C. Montserrat Fernández Lorenzo Coordinadora del Área Jurídica	C. Maricarmen Pineda Raygoza Presidenta Honorífica	C. Raúl Pineda Raygoza Presidente Municipal	C. Roberto Saltillo Reyes Contralor Municipal

Aprobado el 25 de Julio de 2022 con fundamento en el artículo 78 fracción IV de la Ley Orgánica Municipal y el artículo 25 fracción I de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

## ÍNDICE

<i>Portada</i>	1
<i>Hoja de Registro</i>	2
<i>Índice</i>	3
<i>Introducción</i>	4
<i>Presentación de procedimientos</i>	5
<i>Revisión de la correspondencia del Sistema DIF</i>	6
<i>Elaboración de Requisiciones</i>	9
<i>Brindar asesorías jurídicas a la ciudadanía en las materias Familiar</i>	12
<i>Asesoría jurídica y presentación de querellas en materia de violencia intrafamiliar.</i>	15
<i>Elaboración de estudio socioeconómico</i>	18
<i>Programa de Desayunos fríos y calientes</i>	21

## INTRODUCCIÓN

*El presente documento se elaboró con la finalidad de contar con procedimientos documentados y establecidos que permitan determinar las actividades que se llevan a cabo dentro del Sistema DIF Municipal de Lafragua, así como las áreas que se encuentran adscritas a la misma.*

*Es un documento de apoyo para la correcta ejecución de las actividades del personal del Sistema DIF Municipal; además es de utilidad como material de consulta para el personal de nuevo ingreso, para los servidores públicos de otra adscripción del propio Ayuntamiento y para cualquier ciudadano interesado en conocer más acerca del funcionamiento de la Dirección.*

*El manual se actualizará cada vez que exista un cambio en algún procedimiento, así mismo, es importante mencionar que los procedimientos los puede realizar tanto el género femenino, como el masculino, fomentando la igualdad, la no discriminación y la equidad entre géneros.*

*Este Manual de Procedimientos es de observancia obligatoria al interior del Sistema DIF Municipal y es obligatorio que el titular de la dependencia lo dé a conocer al personal que se encuentra a su cargo.*

### PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

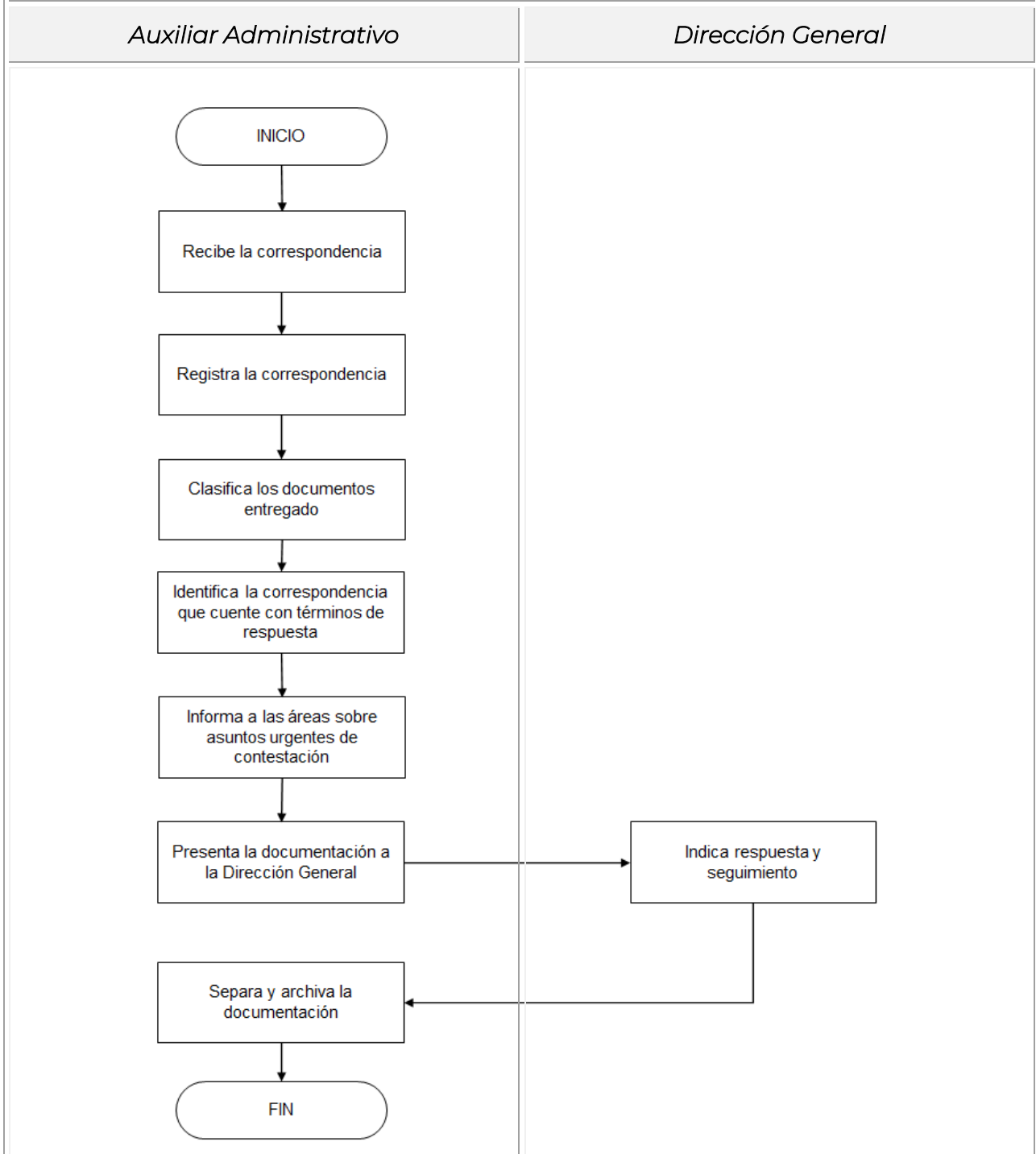
Nombre de la unidad administrativa responsable	Nombre del procedimiento
Dirección de Comunicación Social y Transparencia	1 Revisión de la correspondencia del Sistema DIF
	2 Elaboración de Requisiciones
	3 Brindar asesorías jurídicas a la ciudadanía en las materias Familiar.
	4 Asesoría jurídica y presentación de querellas en materia de violencia intrafamiliar.
	5 Elaboración de estudio socioeconómico
	6 Programa de Desayunos fríos y calientes

**PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DIF MUNICIPAL**

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	<b>Revisión de la correspondencia del Sistema DIF</b>
<b>Objetivo</b>	Llevar el control de la correspondencia que entra y sale del Sistema DIF Municipal, comunicando a la Dirección General sobre los asuntos tratados en la correspondencia
<b>Fundamento Legal:</b>	Ley Orgánica Municipal
<b>Alcance</b>	Aplica para las entradas y salidas de correspondencia del Sistema DIF
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar fecha y hora de recepción.</li> <li>2. Identificar tipo de documento.</li> <li>3. Identificar los términos.</li> <li>4. Canalizar correctamente los a las Direcciones que integran al DIF Municipal.</li> <li>5. Brindar una respuesta clara.</li> </ol>

<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: REVISIÓN DE LA CORRESPONDENCIA DEL SISTEMA DIF.</b>			
<b>No.</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>
1	Auxiliar Administrativo	Recibe toda la correspondencia dirigida al DIF Municipal.	Oficio
2	Auxiliar Administrativo	Registrar y foliar la correspondencia entrante.	Libro de oficios
3	Auxiliar Administrativo	Clasifica y analiza los documentos proporcionado.	Oficio
4	Auxiliar Administrativo	Identificar los oficios con términos y/o con carácter de urgente.	Oficio
5	Auxiliar Administrativo	Informar inmediatamente al responsable del área según el caso.	Oficio
6	Auxiliar Administrativo	Presentar los oficios a Dirección General para su conocimiento y trámite correspondiente.	Oficio
7	Dirección General	Indica respuesta o seguimiento de los oficios.	Oficio
8	Auxiliar Administrativo	Separar los oficios de seguimiento con los de conocimiento y archiva.	Oficio
<b>FIN DE PROCEDIMIENTO</b>			

**DIAGRAMA DE FLUJO: DEL PROCEDIMIENTO REVISIÓN DE LA CORRESPONDENCIA DEL SISTEMA DIF .**



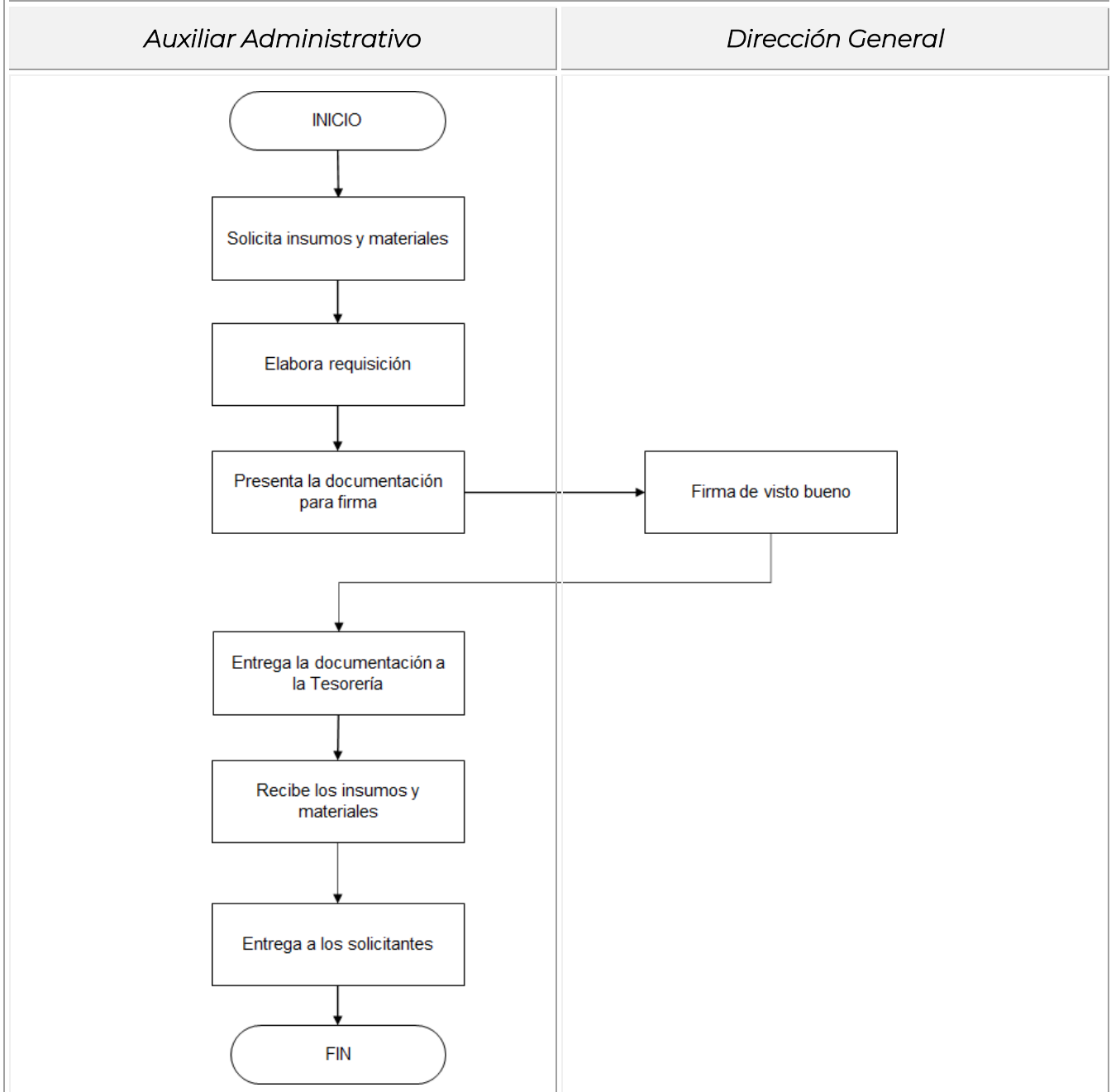


Manual de Procedimientos Sistema DIF Municipal

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	<b>Elaboración de Requisiciones</b>
<b>Objetivo</b>	<i>Contar con un mecanismo uniforme para las Áreas DIF cuando estas requieran materiales, suministros e insumos.</i>
<b>Fundamento Legal:</b>	<i>Ley General Responsabilidades Administrativas Servidores Públicos 49 al 64 Ley Orgánica Municipal Art 120, 122, 188 y 197 Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Publico Estatal y Municipal Art. 45 fracción X,</i>
<b>Políticas de Operación:</b>	<i>Cada vez que se requiera la compra de material o insumos para la operación del personal del Sistema DIF Municipal</i>

<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE REQUISICIONES</b>			
<b>No</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato/ Documento</b>
1	Auxiliar Administrativo	Solicita a las áreas el listado de insumos y material	N/A
2	Auxiliar Administrativo	Elabora la requisición y llena los formatos	Requisición
3	Auxiliar Administrativo	Presenta la documentación para firma de la Dirección General	Requisición
4	Dirección General	Firma de visto bueno para entrega a la Tesorería Municipal	Requisición
5	Auxiliar Administrativo	Entrega a la Tesorería	Requisición
6	Auxiliar Administrativo	Recibe los insumos y materiales y coteja con la requisición	N/A
	Auxiliar Administrativo	Entrega a las áreas solicitantes	N/A
<b>FIN DE PROCEDIMIENTO</b>			

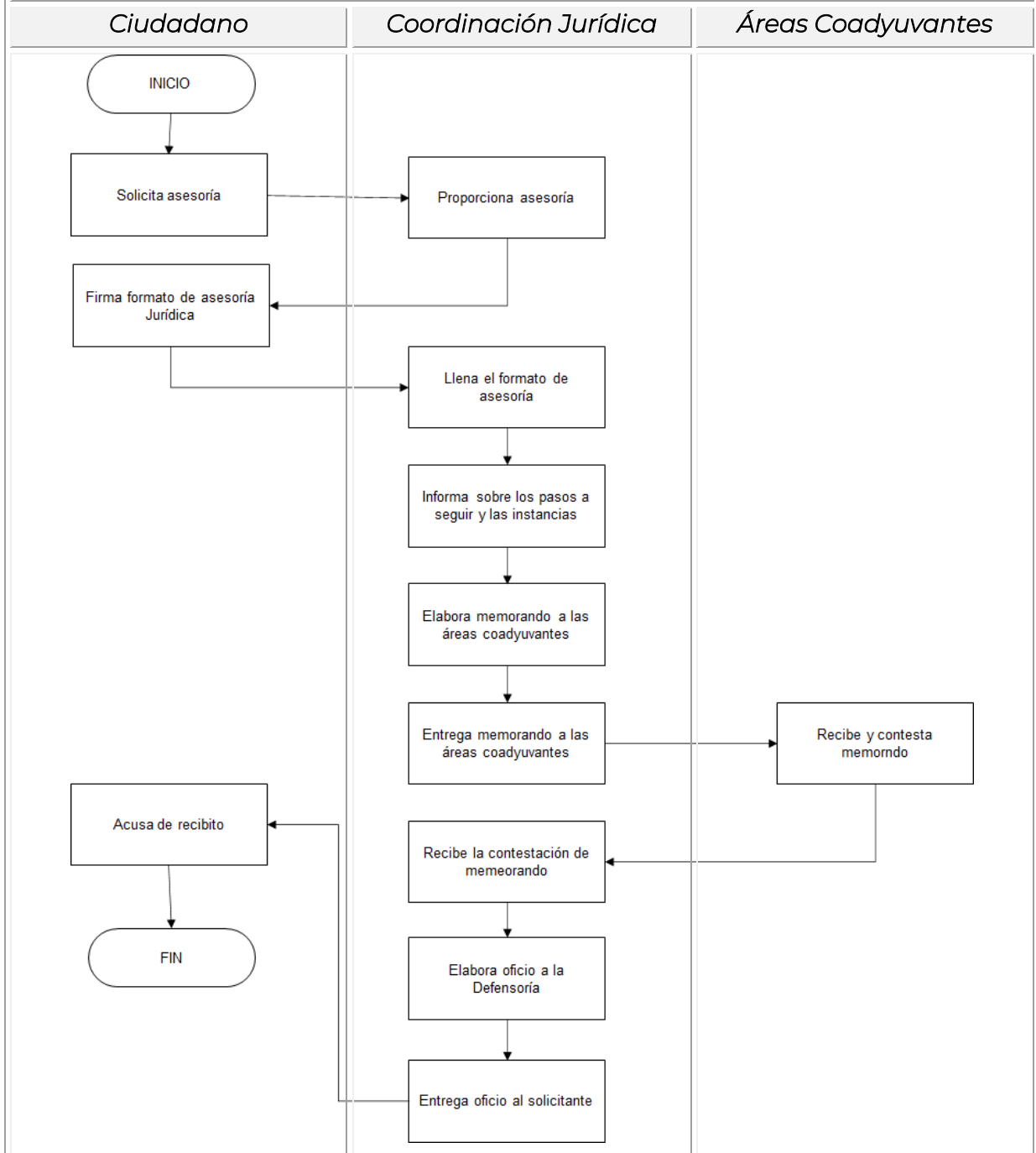
**DIAGRAMA DE FLUJO: DEL PROCEDIMIENTO ELABORACION DE REQUISICIONES**



<b>Nombre del Procedimiento:</b>	<i>Brindar asesorías jurídicas a la ciudadanía en las materias Familiar.</i>
<b>Objetivo</b>	<i>Orientar de manera gratuita a sujetos de asistencia social del municipio, en las diversas ramas de derecho y principalmente en materia familiar.</i>
<b>Fundamento Legal:</b>	<p><i>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Capítulo I, Art. 4 Párrafos 1, 6, 7, 8.</i></p> <p><i>Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, Artículo 12 Fracción I.</i></p> <p><i>Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla, Artículos 1 y 2.</i></p> <p><i>Ley Orgánica Municipal, Capítulo XXI Artículo 197.</i></p> <p><i>Ley de Asistencia Social, Artículos 4, 8 y 29.</i></p> <p><i>Ley Estatal de Salud, Artículo 2.</i></p> <p><i>Ley Sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social, Artículos 4 y 8.</i></p>
<b>Políticas de Operación:</b>	<p><i>Los asesores jurídicos adscritos al DIF Municipal, proporcionaran las asesorías jurídicas a la población que la solicite. Cada Asesor(a) Jurídico(a) deberá formar un expedientillo de todas las asesorías que se brinden e informar de los casos más relevante a su superior jerárquico.</i></p> <p><i>La atención en materia legal, se brindará principalmente a personas sujetas de asistencia social, en estado de vulnerabilidad y grupos marginados del municipio</i></p> <p><i>El ciudadano deberá firmar de conocimiento el formato de Asesoría Jurídica a los Usuarios, misma que contiene sus datos personales e información Jurídica relevante, así como la constancia del manejo de sus datos personales conforme a la normatividad correspondiente y se agregará en original al expediente que se forme con motivo de la iniciación de la asesoría respectiva.</i></p>

<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO BRINDAR ASESORÍAS JURÍDICAS A LA CIUDADANÍA EN LAS MATERIAS FAMILIAR..</b>			
<b>No</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato/ Documento</b>
1	Ciudadano	Solicita la asesoría jurídica en las instalaciones del DIF, sobre cualquier rama del Derecho.	N/A
2	Coordinación Jurídica	Proporciona la asesoría según el caso planteado por el solicitante.	N/A
3	Ciudadano	Firma el formato de Asesoría Jurídica autorizando la captura de su información personal para fines estadísticos.	Formato
4	Coordinación Jurídica	Llena el formato de asesoría jurídica, con la información obtenida del ciudadano	Formato
5	Coordinación Jurídica	Informa al Ciudadano según sea el caso donde deberá continuar con su procedimiento respectivo, derivado de la orientación legal que ha recibido	N/A
6	Coordinación Jurídica	Elabora memorándum dirigido a trabajo social y/o psicología	Memorando
7	Coordinación Jurídica	Entrega memorándum a Trabajo Social y/o psicología.	Memorando
8	Trabajo Social y/o Psicología	Contesta el memorándum (oficio, escrito, comunicado, etc.).	Memorando
9	Coordinación Jurídica	Recibe contestación de memorándum estampando el sello de recibido y turna.	Memorando
10	Coordinación Jurídica	Realiza el oficio correspondiente a la Dirección General de Defensoría Pública y lo remite a revisión.	Oficio
11	Coordinación Jurídica	Entrega el oficio al solicitante y recaba firma de acuse.	Oficio
12	Ciudadanía	Acusa de recibido el oficio dirigido a Dirección General de Defensoría Pública	Oficio
<b>FIN DE PROCEDIMIENTO</b>			

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO BRINDAR ASESORÍAS JURÍDICAS A LA CIUDADANÍA EN LAS MATERIAS FAMILIAR.**



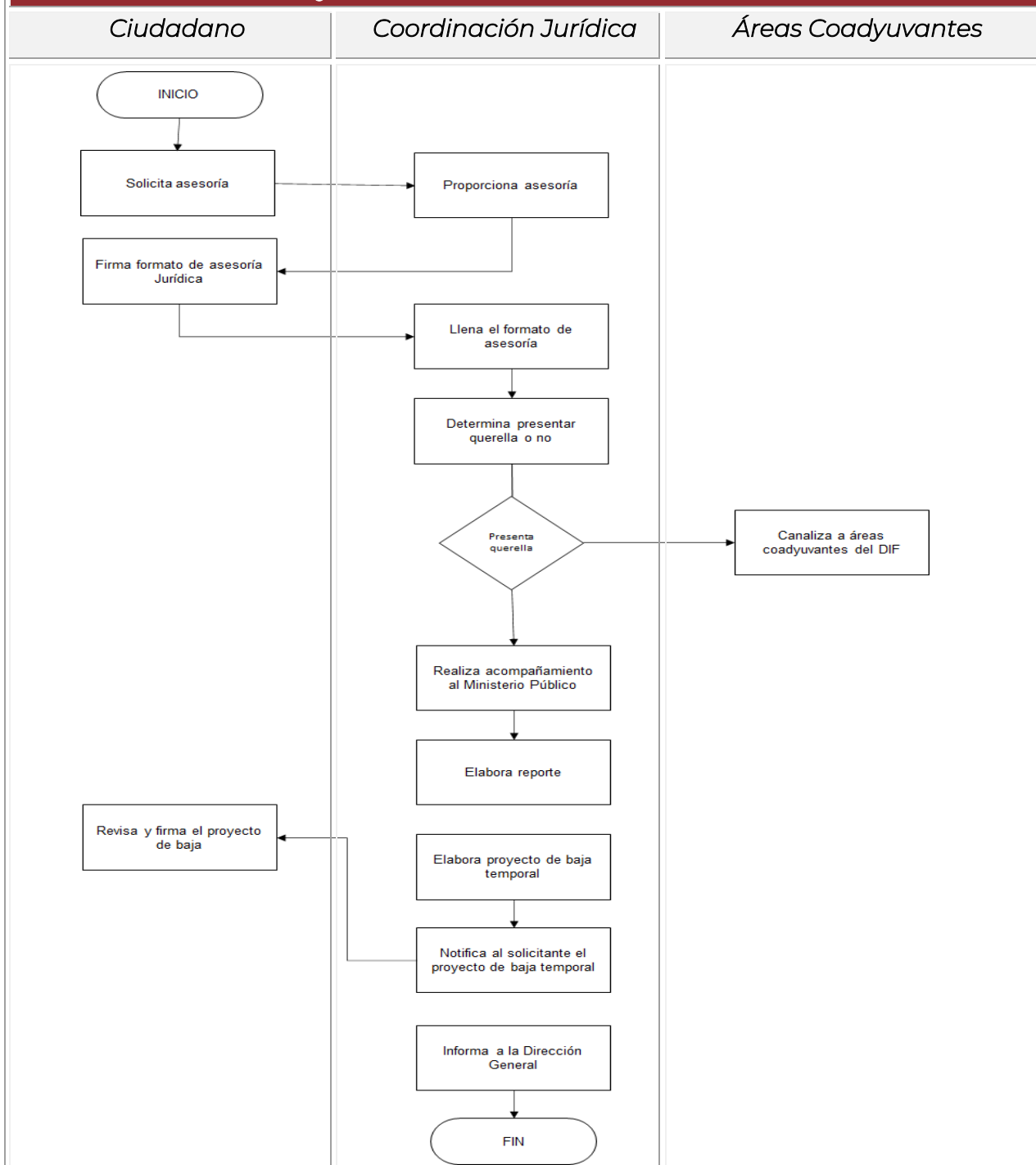
<b>Nombre del Procedimiento:</b>	<b>Asesoría jurídica y presentación de querellas en materia de violencia intrafamiliar.</b>
<b>Objetivo</b>	Brindar asesoría jurídica a toda persona que sufra violencia intrafamiliar y dar a conocer sus derechos respecto la problemática en la que se encuentra a fin de presentar querrela de ser procedente.
<b>Fundamento Legal:</b>	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Capítulo I, Art. 17. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla. Artículo 26, fracción XII. Código Penal del Estado Libre y Soberano de Puebla. Artículo 284 BIS, 284 TER 284 QUATER
<b>Políticas de Operación:</b>	<p>La atención en materia legal, se brindará principalmente a personas sujetas de asistencia social, en estado de vulnerabilidad y grupos marginados del municipio.</p> <p>El Asesor(a) Jurídico(a) encargado de brindar la asesoría deberá entrevistar a la usuaria a fin de conocer los hechos y en su caso orientarla jurídicamente respecto al trámite que deberá realizar.</p> <p>El Asesor(a) Jurídico(a) que realice la asesoría jurídica deberá determinar si es viable presentar querrela, si es candidata a refugio o si se deberá ser canalizada a otra área.</p> <p>El ciudadano deberá firmar de conocimiento el formato de Asesoría Jurídica a los Usuarios, misma que contiene sus datos personales e información Jurídica relevante, así como la constancia del manejo de sus datos personales conforme a la normatividad correspondiente y se agregará en original al expediente que se forme con motivo de la iniciación de la asesoría respectiva.</p> <p>7. Habiéndose verificado la viabilidad de la presentación de la querrela, el Asesor(a) Jurídico(a) que realizó la asesoría deberá acompañar al usuario a la Agencia del Ministerio Público Correspondiente para la presentación de esta.</p> <p>El servicio otorgado durante la asesoría jurídica se dará por terminado cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se haya presentado la denuncia.</li> <li>• Se haya ingresado al usuario a un albergue del SEDIF.</li> <li>• Exista desinterés por parte del usuario sin causa justificada.</li> <li>• Se reciba asesoría de un abogado externo.</li> </ul>

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ASESORÍA JURÍDICA Y PRESENTACIÓN DE QUERELLAS EN MATERIA DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR.**

No	Responsable	Actividad	Formato/ Documento
1	Solicitante	Solicita la asesoría jurídica en las instalaciones del DIF.	N/A
3	Coordinación Jurídica	Realiza la asesoría y determina si es viable presentar querrela, si es candidata a refugio o si debe canalizarse a otra área del DIF Municipal.	N/A
4	Solicitante	Firma el formato de Asesoría Jurídica autorizando la captura de su información personal para fines estadísticos.	Asesoría Jurídica
6	Coordinación Jurídica	Determinar las acciones a seguir: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De ser viable presentar querrela continua en actividad 8.</li> </ul> En caso contrario:	N/A
7	Coordinación Jurídica	Canaliza al área correspondiente del DIF Municipal y termina el procedimiento.	N/A
8	Coordinación Jurídica	Realiza el acompañamiento al Ministerio Público para la presentación de la querrela.	N/A
9	Coordinación Jurídica	Elabora Reporte.	Reporte
10	Coordinación Jurídica	Elabora proyecto de baja temporal o reserva.	Acta
13	Coordinación Jurídica	Notifica al Solicitante el proyecto de baja temporal o reserva.	Acta
14	Solicitante	Revisa y firma el proyecto de baja temporal o reserva.	Acta
16	Coordinación Jurídica	Informa a la Dirección General sobre el caso	Documento
<b>FIN DE PROCEDIMIENTO</b>			

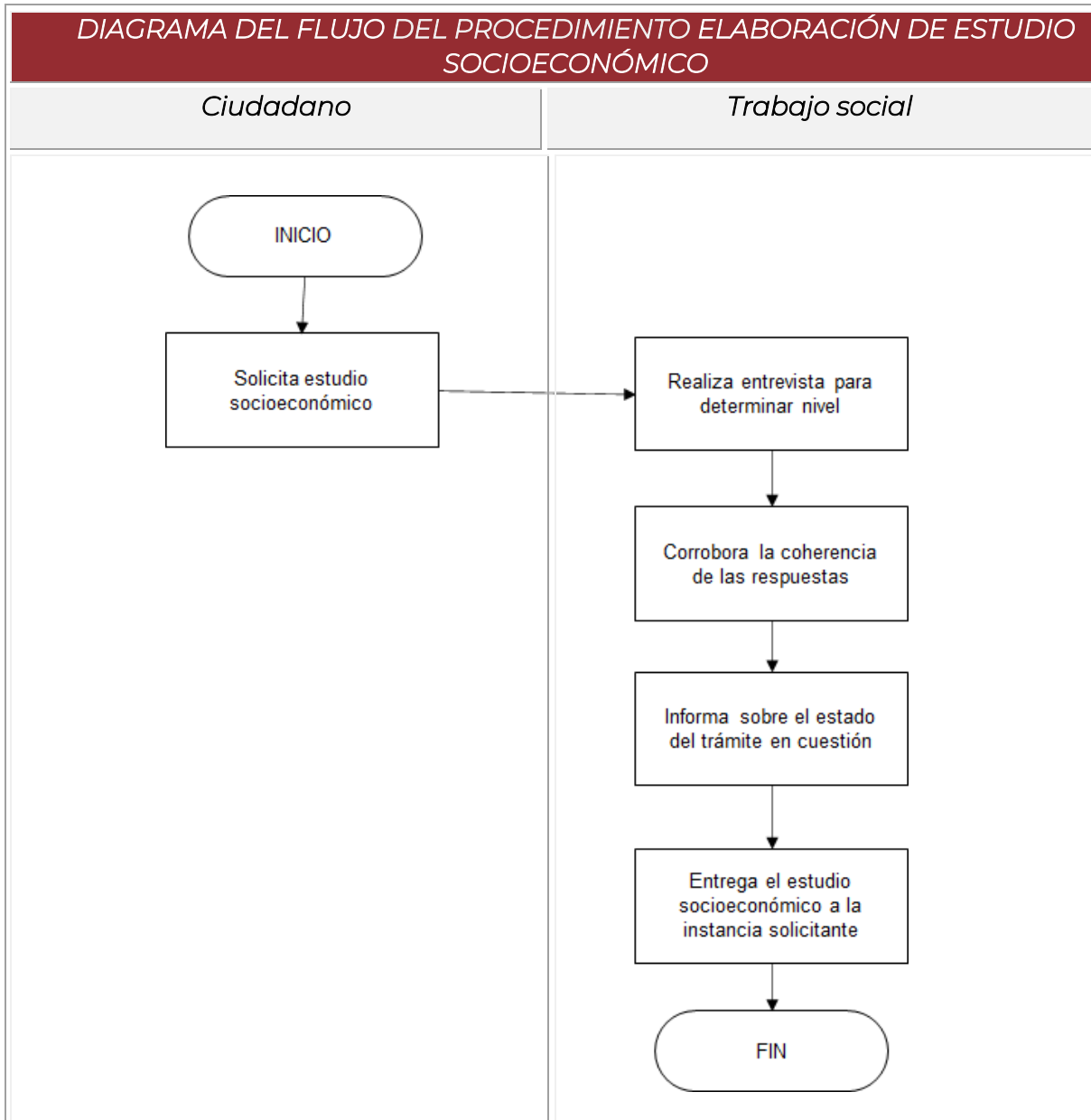


**DIAGRAMA DEL FLUJO DEL PROCEDIMIENTO ASESORÍA JURÍDICA Y PRESENTACIÓN DE QUERELLAS EN MATERIA DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR.**



<b>Nombre del Procedimiento:</b>	<b>Elaboración de estudio socioeconómico</b>
<b>Objetivo</b>	Corroborar la forma de vida, escolaridad, referencias laborales y nivel socioeconómico del usuario
<b>Fundamento Legal:</b>	Constitución Política Estados Unidos Mexicanos Art 108 Constitución Política Estado Libre Soberano Puebla Art 124, 125 Ley General Responsabilidades Administrativas Servidores Públicos 49 al 64 Ley de Asistencia Social Art. 23
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1- Se procede a llenar el formato de estudio socioeconómico, preguntando al sujeto de estudio de forma clara y precisa.</li> <li>2- La trabajadora social debe Corroborar la información dada por el entrevistado, haciendo las preguntas necesarias para que el estudio sea lo más preciso posible.</li> <li>3- La evidencia fotográfica debe ser de los lugares claves para tener una idea precisa del nivel socioeconómico, como lo son: sala, recamara, baño y fachada.</li> <li>4- Antes de terminar el estudio es recomendable informar sobre el estado del trámite. Ya que las personas suelen pensar que es el momento de entregar el apoyo. Enfatizar que la visita es parte aun del proceso.</li> <li>5- Al finalizar se puede agradecer al solicitante por su cooperación y buena actitud.</li> </ol> <p>1 Al llegar a la oficina es de vital importancia guardar el estudio en una carpeta o folder para llevar el control de estudios realizados y proceder a realizar el informe social correspondiente.</p>

<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE ESTUDIO SOCIOECONÓMICO</b>			
<b>No.</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato/ Documento</b>
1	Trabajo Social	Proceder a llenar el formato de estudio socioeconómico	Formato estudio socioeconómico.
2	Trabajo Social	Corroborar coherencia en la entrevista en base a la observación.	N/A
3	Trabajo Social	Tomar evidencia fotográfica necesaria para anexar a su expediente.	N/A
4	Trabajo Social	Informar sobre el estado del trámite en cuestión.	N/A
5	Trabajo Social	Agradecer al solicitante por su atención y tiempo.	N/A
6	Trabajo Social	Archivar estudio socioeconómico en folder de estudios socioeconómicos realizados.	Formato estudio socioeconómico
<b>FIN DE PROCEDIMIENTO</b>			



<b>Nombre del Procedimiento:</b>	<b>PROGRAMA DESAYUNOS ESCOLARES MODALIDAD FRIO (DEF) Y CALIENTE (DEC)</b>
<b>Objetivo</b>	Contribuir a la seguridad alimentaria de niñas y niños en edad preescolar, escolar básica y bachillerato del Sistema de Educación Estatal, mediante la entrega de desayuno caliente o comida, diseñados con base a criterios de calidad nutricia, acompañados de acciones de Puebla Nutrida (Orientación Alimentaria), aseguramiento de la calidad y producción de alimentos, establecidos en la Estrategia Integral de Asistencia Social Alimentaria 2018 (EIASA), privilegiando a las familias para fomentar una alimentación correcta entre la población atendida, en coordinación con padres de familia, autoridad municipal, y maestros de la institución educativa.
<b>Fundamento Legal:</b>	<p>Artículo 4 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, D.O.F.26-02-2013.</p> <p>Artículo 10 de la Ley de Asistencia Social, D.O.F. 19-12-2014.</p> <p>Artículo 27 Fracción IX y X, 110, 111, 112 y 114 de la Ley General de Salud, D.O.F. 19-12-2014.</p> <p>Artículo 8 y 82 de la Constitución Política del Estado de Puebla, P.O.E. 09-01-2013.</p> <p>Artículo 3 y 50 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla, P.O.E. 31 de Diciembre 2012.</p> <p>Artículo 5 de la Ley de Entidades Paraestatales del Estado de Puebla, P.O.E. 30-III-2012.</p> <p>Artículo 3 y 4, 10, 11, 12, 15 y 17 fracción I, II, III y IV de la Ley Sobre El Sistema Estatal de Asistencia Social, P.O.E. 15-III-1996.</p> <p>Artículo 2 y 10 del Reglamento Interior del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla, P.O.E. 06-03-2017.</p> <p>Lineamientos de la Estrategia Integral de Asistencia Social Alimentaria 2018 (EIASA).</p> <p>Decreto del Sistema Integral de Información de Padrones de Programas Gubernamentales.</p> <p>Manual de Operación del Sistema Integral de Información de Padrones de Programas Gubernamentales.</p> <p>Norma Oficial Mexicana NOM-014--SSA1-2013 "Para La Asistencia Social Alimentaria a Grupos de Riesgo".</p> <p>Plan Estatal de Desarrollo 2017-2018, establece en Eje 1 Igualdad de Oportunidades en el programa Bienestar Social y Combate a la pobreza.</p>
<b>Políticas de Operación:</b>	Participar de manera conjunta con el SEDIF en el establecimiento de mecanismos y estrategias a seguir para

	<p>identificar a la población objetivo.</p> <p><i>Promover la participación social en la formación de comités entre la población beneficiaria para la recepción, entrega y vigilancia de los apoyos alimentarios.</i></p> <p><i>Apoyar al comité responsable del desayunador cuando éste lo requiera en la recepción de los insumos alimentarios y supervisar su debido almacenamiento.</i></p> <p><i>Participar de manera conjunta con el SEDIF, la instancia estatal competente, comité y autoridad escolar para la toma de peso y talla de los alumnos beneficiarios y dar seguimiento a casos particulares de menores que presenten problemas de desnutrición severa u obesidad.</i></p> <p><i>Coordinarse con el SEDIF, cuando éste lo requiera para la supervisión de la operatividad de los apoyos de asistencia alimentaria a fin de promover acciones correctivas o preventivas.</i></p> <p><i>Convocar a reunión a los padres de familia o tutores de los beneficiarios cuando por diferentes causas, motiven la baja del apoyo, a fin de que tal decisión sea asentada en una acta o minuta, dicho documento deberá estar firmado por todos los que en ella intervengan, avalada por la firma de la Autoridad Escolar y por la representación del SMDIF debidamente selladas.</i></p> <p>1</p>
--	---

<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PROGRAMA DESAYUNOS ESCOLARES MODALIDAD FRIO (DEF) Y CALIENTE (DEC)</b>			
<b>No.</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato/ Documento</b>
1	Coordinación de Alimentos	Visita a los DEF y DEC de las escuelas beneficiarias, entregándoles la formatearía a los directivos escolares y a los comités en físico y digital, para las inscripciones de los beneficiarios del nuevo ciclo escolar y el levantamiento de padrón de peso y talla.	Formato peso y talla
2	Directores escolares en asamblea	Conformación de los nuevos comités de Desayunadores formados al inicio del ciclo escolar de cada escuela beneficiaria.	Acta constitutiva
3	Coordinación de Alimentos	Convocar y capacitar a los nuevos comités de los DEF y DEC, dándoles indicaciones del programa, entregándoles reglas de operación, recetarios y sellos del centro alimentario que les corresponde.	Reglas de operación
4	Coordinación de Alimentos	Realizar el levantamiento de padrón de peso y talla de los alumnos beneficiarios de los programas DEF y DEC.	Formato peso y talla
5	Directores escolares	Entregan, las cédulas de inscripción y padrones de peso y talla de los alumnos beneficiarios del programa de Desayunos Escolares DEF y DEC.	Formato peso y talla
7	Directores escolares y Directivos DIF	Firma de padrones de peso y talla por parte de los Directivos de escuelas y de la presidenta del DIF y se entregan a la delegación 09 de San Pedro Cholula.	Formato peso y talla
8	Coordinación de Alimentos	Convocar a los Comités para que asistan a firmar las comandas y facturas de las entregas que van a recibir a la delegación	Comandas facturas
9	DIF ESTATAL	Recibe los apoyos alimentarios en las instalaciones del SMDIF para su	Acta de entrega

Manual de Procedimientos Sistema DIF Municipal

		<i>posterior entrega a cada una de las escuelas por parte de la coordinación de asistencia alimentaria.</i>	
10	Coordinación de Alimentos	Supervisar los DEF y DEC mensualmente.	Bitácora de comedores
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>			



