



Manual de Procedimientos

DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA MUNICIPAL DIF Y STAFF

SEPTIEMBRE 2016



*Ciudad
de Progreso*

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


Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062

AUTORIZACIONES


<p>Juan Román Espinosa Moyado</p>  <p>Director General</p>	<p>Azucena Méndez García</p>  <p>Titular de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social</p>	<p>Gonzalo Prado Álvarez</p>  <p>Jefe de Departamento de Corresponsabilidad Social y Vinculación</p>
<p>Juan Carlos Oseguera Gutiérrez</p>  <p>Jefe de Departamento de Comunicación Social</p>	<p>Gabriel Viveros Perea</p>  <p>Jefe de Departamento de Imagen y Logística Institucional</p>	<p>Tania Gabrielle Contreras Rojas</p>  <p>Jefa de Departamento de Planeación, Seguimiento y Calidad</p>
<p>Rodolfo Sánchez Corro</p>  <p>Contralor Municipal</p>		

Actualizado el ocho de septiembre de dos mil dieciséis 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; y 12 fracción VI del Reglamento Interior de la Contraloría Municipal del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.

	Índice	Página
I	Introducción	5
II	Presentación de Procedimientos	6
III	Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social	
	Procedimiento para la recepción y seguimiento de solicitudes recibidas mediante oficio o escrito de petición	8
	Formatos	13
	Procedimiento para brindar atención personal a los usuarios para su canalización	14
	Formato	20
	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.	21
	Formatos	28
	Procedimiento para otorgar donaciones de ayudas funcionales a personas con Discapacidad del Municipio de Puebla.	31
	Formato s	36
	Procedimientos para otorgar apoyos relacionados con gastos médicos hospitalarios entre otros, a personas en estado de vulnerabilidad social del Municipio de Puebla.	39
	Formatos	46
IV	Departamento de Corresponsabilidad Social y Vinculación	
	Procedimiento para el desarrollo de diseño de campañas y estrategias de corresponsabilidad social y vinculación del Sistema Municipal DIF	57
	Procedimiento para el apoyo a Instituciones, Organizaciones y Asociaciones de la Sociedad Civil	61
V	Departamento de Comunicación Social	
	Procedimiento para la elaboración diaria de la Síntesis Informativa del Sistema Municipal DIF.	67
	Procedimiento para la programación de entrevistas a Titulares de las Unidades Administrativas del Sistema Municipal DIF.	72
	Procedimiento para la participación de los Titulares de las Unidades Administrativas del Sistema Municipal DIF en espacios radiofónicos establecidos.	75
	Procedimiento para la elaboración de comunicado de prensa o pie de foto.	78
	Procedimiento para la cobertura de eventos especiales	83
	Procedimiento para el manejo de redes sociales	88
	Procedimiento para la elaboración de Discurso de la Presidenta del Patronato y/o Director/a General del Sistema Municipal DIF.	91
VI	Departamento de Imagen y Logística Institucional	
	Procedimiento para el diseño, producción y adecuación de material publicitario e informativo del Sistema Municipal DIF.	94
	Procedimiento para la logística de actos, eventos, actividades y realización del acto protocolario del Sistema Municipal DIF	99
VII	Departamento de Planeación Seguimiento y Calidad	

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01

	Procedimiento para la elaboración del reporte mensual de la Noticia Administrativa, Estadística, y captura de avances de los Programas Presupuestarios.	104
	Formato	114
	Procedimiento para la revisión de los buzones de quejas y sugerencias relativos a los trámites y servicios del Sistema Municipal DIF	115
	Formato	122
	Glosario de términos	123

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMD5062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01

I. INTRODUCCIÓN

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

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


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

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

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

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

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

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01

II. PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

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 al interior de los servicios del SMDIF
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 otorgar donaciones de ayudas funcionales a personas con Discapacidad del Municipio de Puebla.
5. Procedimientos para otorgar apoyos relacionados con gastos médicos hospitalarios entre otros, a personas en estado de vulnerabilidad social del Municipio de Puebla

DEPARTAMENTO DE CORRESPONSABILIDAD SOCIAL Y VINCULACIÓN


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

DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL

8. Procedimiento para la elaboración diaria de la Síntesis Informativa del Sistema Municipal DIF
9. Procedimiento para la programación de entrevistas a Titulares de las Unidades Administrativas del Sistema Municipal DIF.
10. Procedimiento para la participación de los Titulares de las Unidades Administrativas del Sistema Municipal DIF en espacios radiofónicos establecidos.
11. Procedimiento para la elaboración de comunicado de prensa o pie de foto
12. Procedimiento para la cobertura de eventos especiales
13. Procedimiento para el manejo de redes sociales
14. Procedimiento para la elaboración de discurso de la Presidenta del Patronato y/o Director/a General del Sistema Municipal DIF


DEPARTAMENTO DE IMAGEN Y LOGÍSTICA INSTITUCIONAL

15. Procedimiento para el diseño, producción y adecuación de material publicitario e informativo del Sistema Municipal DIF
16. 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: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01


DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN SEGUIMIENTO Y CALIDAD

17. Procedimiento para la elaboración del reporte mensual de la Noticia Administrativa, Estadística, y captura de avances de los Programas Presupuestarios
18. Procedimiento para la revisión de los buzones de quejas y sugerencias relativos a los trámites y servicios del Sistema Municipal DIF


	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01

III. UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA Y GESTIÓN SOCIAL.

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la recepción y seguimiento de solicitudes recibidas mediante oficio o escrito de petición.
Objetivo:	Orientar y brindar información de manera precisa de cada una de las Unidades Administrativas que integran el Sistema Municipal DIF según corresponda, brindando un servicio eficiente y de calidad, así como facilitar la gestión de solicitudes a través de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social.
Fundamento Legal:	<p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 8.</p> <p>Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos, Artículos I-VII, XIII, XVI, XX, XXI, XXII, XXIV.</p> <p>Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla. Capítulo Único, Artículo 1 y 2.</p> <p>Ley Orgánica Municipal. Capítulo XII, Sección III, Artículo 127.</p> <p>Plan de Desarrollo Municipal 2014-2018 Eje 1 Programa 3.</p> <p>Reglamento Interior del Sistema Municipal DIF, Artículo 32.</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 sobre todos los servicios que se ofrecen, mediante trípticos o recursos informativos que den información confiable al solicitante.</p> <p>Toda persona que entregue documentación completa de manera física para cualquier petición, deberá recibir su acuse de recibido con fecha y hora de recepción de la solicitud.</p> <p>Todas las solicitudes que se reciban vía memorándum/oficio de las demás áreas administrativas o de los mismos solicitantes, serán registradas en una base de datos que capture fecha de la petición, quien la signa, el asunto y a que analista fue canalizada dicha petición. Asimismo, todas las peticiones de ciudadanos deberán tener un control o número de correspondencia y deberán ser atendidas mediante la donación, oficio de respuesta al ciudadano o en su defecto, Formato de cierre de peticiones FORM.789-B/SMDIF/0316, en aquellos casos 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 memorándum a esta Unidad para algún tipo de apoyo y aún estén incompletas para su atención, deberán tener el seguimiento directamente con el ciudadano si es que se tienen su datos (Vía telefónica si es que se cuenta con el número o vía oficio si es que se cuenta con la Dirección) o en su defecto, con el mandatario que haya signado, enviado y solicitado la atención a las peticiones del oficio o memorándum en comento. Es política de esta Unidad, llamar por lo menos 3 veces a</p>

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMD5062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01

	<p>los interesados, antes de dar por cerrada la petición mediante FORM.789-B/SMDIF/0316.</p> <p>De igual forma, se deberá respaldar cada analista con Oficio dirigido al ciudadano con copia de conocimiento al mandatario que las envía y signado por el Jefe de esta Unidad (en aquellas peticiones que se hayan recibido mediante oficio o memorándum y estén incompletas), en caso de haber contactado previamente vía telefónica al interesado, y este mismo no se haya presentado en un plazo no mayor a 5 días en la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social. El contenido del Oficio dirigido al Ciudadano, deberá ser en atención al seguimiento de su petición. Si el interesado sigue sin presentarse en esta Unidad a los siguientes 5 días hábiles posteriores a la recepción del Oficio, la petición podrá cerrarse mediante FORM.789-B/SMDIF/0316 el cual será notificado mediante estrados que se fijarán en esta unidad, sin menoscabo del derecho de petición del ciudadano el cual podrá ejercer nuevamente en cualquier momento que así lo requiera y que cumpla con los requerimientos establecidos.</p> <p>Se deberá informar mediante oficio o memorándum, la atención final de aquellas solicitudes que ya hayan tenido respuesta favorable o en su defecto, negativa, siempre que vengan de otras Dependencias. Lo anterior, para efectos de contraloría municipal.</p> <p>La información proporcionada por los ciudadanos será manejada de forma confidencial con base a la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Puebla y demás disposiciones legales aplicables y no se podrá hacer uso indebido de ésta.</p> <p>Todos los documentos, ya sea oficio o memorándum, deben de tener además de copia de conocimiento a los interesados, copia de conocimiento a Presidencia, a Dirección General de este Sistema.</p>
Tiempo Promedio de Gestión:	20 minutos

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01

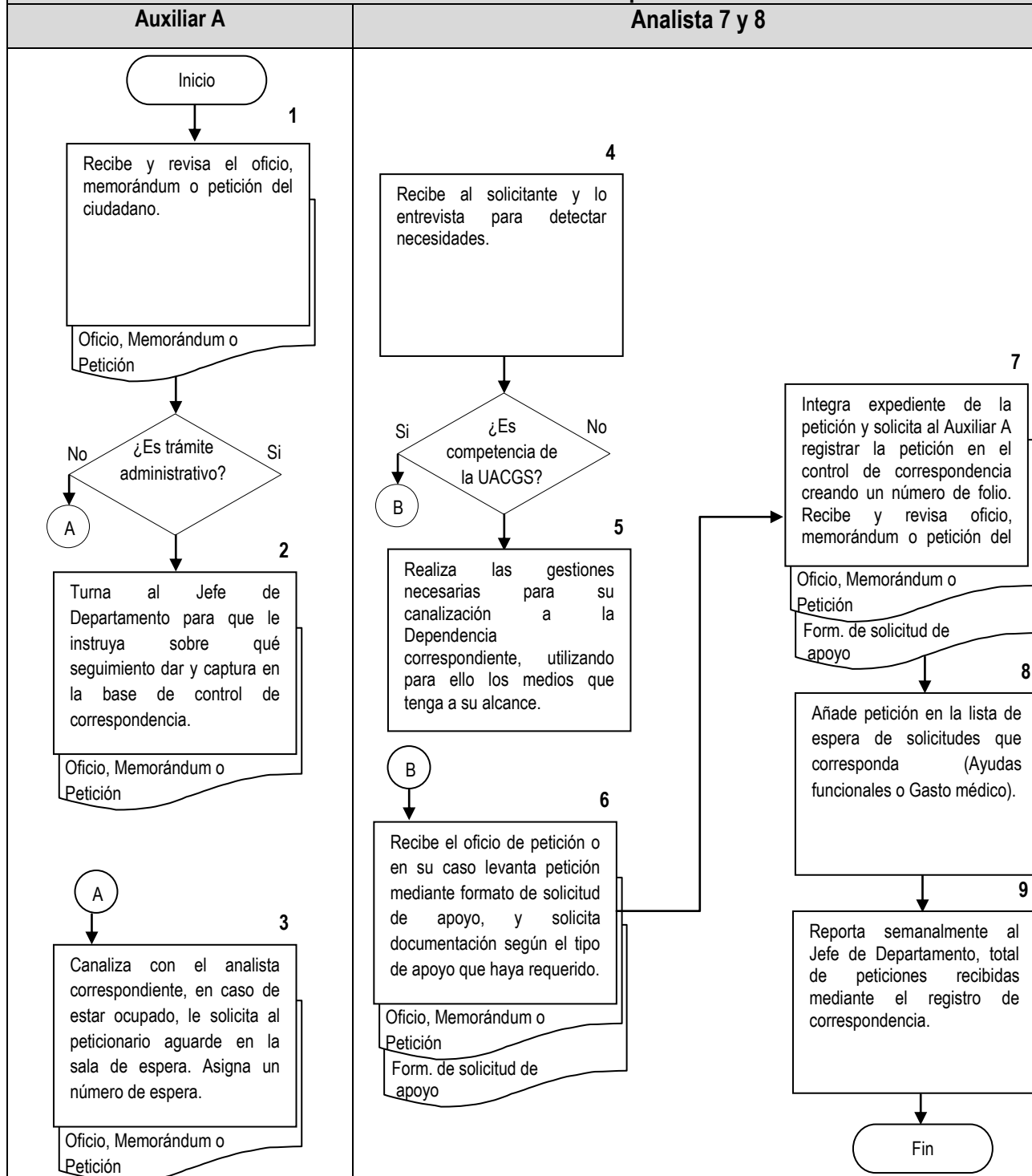
Descripción del Procedimiento: Para la recepción y seguimiento de solicitudes recibidas mediante oficio o escrito de petición.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Auxiliar A	1	Recibe y revisa el oficio, memorándum o petición del ciudadano. Si no es trámite administrativo continua en la actividad Núm. 3, en caso contrario:	Oficio/ Memorándum/ petición	Original y copia
	2	Consulta con el Titular de la UACGS para que le instruya sobre qué seguimiento dar y captura en la base de control de correspondencia.	Oficio/ Memorándum/ petición	Original
	3	Canaliza con el analista correspondiente, en caso de estar ocupado, le solicita al peticionario aguarde en la sala de espera. Asigna un número de espera.	Oficio/ Memorándum/ petición	Original
Analista 7 u 8	4	Recibe al solicitante y lo entrevista para detectar necesidades. Si es competencia de la UACGS continua en la actividad Núm. 6, en caso contrario:		
	5	Realiza las gestiones necesarias para su canalización a la Dependencia correspondiente, utilizando para ello los medios que tenga a su alcance.		
	6	Recibe el oficio, memorándum o petición en su caso levanta petición mediante formato de solicitud de apoyo, y solicita documentación según el tipo de apoyo que haya requerido.	Oficio/ Memorándum/ Petición/ Formato de solicitud de apoyo FORM.654-B/ SMDIF/0316	Original

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
	7	Integra expediente de la petición en su totalidad, acusa de recibido al ciudadano su formato de solicitud u oficio de petición y solicita al Auxiliar A registrar la petición en el control de correspondencia creando un número de folio.	Oficio/ Memorándum/ Petición/ Formato de solicitud de apoyo FORM.654-B/ SMDIF/0316	Original
Analista 7 u 8	8	Añade petición en la lista de espera de solicitudes que corresponda (Ayudas funcionales o Gasto médico).		
	9	Reporta semanalmente al responsable del área sobre el total de peticiones recibidas mediante el registro de correspondencia. Termina procedimiento		

Diagrama de flujo del Procedimiento para la recepción y seguimiento de solicitudes recibidas mediante Oficio o escrito de petición



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

FORMATO DE CIERRE DE PETICIONES

Nombre del peticionario y/o beneficiario: _____

Tipo de apoyo que solicita: _____

La solicitud es recibida mediante

Oficio: Memorandum: Personalmente: Otro:

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

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

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

2. Se envió Oficio _____ solicitándole documentos para su petición y no se presentó en _____

3. Otro/comentarios: _____

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

Analista encargada de la gestión

Nombre: _____

Firma: _____

Aprobación de cierre de petición

Jefe (a) de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social

Nombre: _____

Firma: _____

FORM.789-B/SMDIF/0316

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

SOLICITUD DE APOYO

Cuatro Voces Heroica Puebla de Zaragoza a ___ de ___ 20__.

SRA.
PRESIDENTA DEL PATRONATO DEL SMDIF

La (el) que suscribe C: _____

con domicilio en _____

de la Colonia /Junta Auxiliar: _____

de _____ años de edad, sexo: _____ teléfonos: _____

originario (a) de: _____

Se dirige a usted para solicitar su apoyo:

DATOS DEL PACIENTE

Nombre: _____

Edad: _____ Sexo: _____ Teléfonos: _____

Domicilio: _____


Tipo de Apoyo: _____

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

ATENTAMENTE

Nombre y Firma


FORM.654-B/SMDIF/0316

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMD5062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para brindar atención personal a los usuarios/as para su canalización
Objetivo:	Orientar y brindar información de manera precisa de cada una de las Unidades Administrativas que integran el Sistema Municipal DIF y su competencia, 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 4°.</p> <p>Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos. Artículos I-VII, XIII, XVI, XX, XXI, XXII, XXIV.</p> <p>Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla. Capítulo Único, Artículo 1° y 2°.</p> <p>Ley Orgánica Municipal. Capítulo XII, Sección III, Artículo 127.</p> <p>Plan de Desarrollo Municipal 2014-2018 Eje 1 Programa 3</p> <p>Reglamento Interior del Sistema Municipal DIF, Artículo 32.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Toda persona que solicite cualquiera de los servicios que proporciona el Sistema Municipal DIF por primera vez, deberá registrar sus datos en un padrón de usuarios, el cual dictaminará si es objetivo de asistencia social, en que segmento está y con qué cobertura de beneficios se le puede atender. 2. En la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social se deberá completar mediante un registro de datos, los siguientes campos de información: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre y apellidos del usuario • Número de integrantes del núcleo familiar • Dirección, Colonia y Junta Auxiliar si la tuviera • Teléfono • Edad • Escolaridad y ocupación • Ingresos y egresos familiares • Tipo de vivienda • Seguridad alimentaria • Qué cobertura de seguridad social tiene • Servicio que solicita de primera vez 3. Existirán dos tipos de prioridad: "Normal y Urgente" a criterio del Jefe de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social, a fin de informar, canalizar y orientar al solicitante. En caso de presentarse personas violentadas o con alguna urgencia médica, se indica a los responsables de las áreas correspondientes para que puedan ser atendidos en un plazo no mayor a 5 minutos. En caso de urgencia médica, el Médico en turno se encargará de realizar hoja de referencia y contra referencia al paciente que previa

evaluación del médico, así lo requiera.

4. Solo se permitirá el acceso a entrevistas personales a representantes médicos, si el visitante se registra previamente.
5. Se debe permitir el acceso a las áreas de atención de acuerdo a los siguientes criterios:
 - Consulta General, Atención Dental, Atención Psicológica, Ginecología, Nutriología, Enfermería: siempre que se tenga conocimiento en la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social, que el servicio está disponible. En el caso de psicología, solo se imparten consultas de primera vez, a partir de las 8 am, hasta agotar cupo. Algunos servicios de la Dirección de Atención a la Salud, serán gestionados mediante citas calendarizadas previamente, en función de la capacidad de actividades que cubra esta Unidad.
 - Los recibos de pago generados por concepto de atención dental deberán generarse después de que el médico tratante haya atendido al usuario y avise vía telefónica o personal al Auxiliar de caja, sobre la cuota de recuperación del servicio.
 - Asesoría Jurídica, Laboratorio de Análisis Clínicos y Trabajo Social: En la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social, se le indicará la ruta del servicio correspondiente a seguir.
 - Representantes de Laboratorios: Deberán pasar a visitar a los médicos de dos en dos, con el previo registro y con el gafete de visitante.
 - Los servicios relacionados con las Direcciones de Atención a Personas con Discapacidad, Dirección de Programas Comunitarios y Dirección de Fortalecimiento Familiar, serán atendidos mediante la información de las Cédulas de Trámites y Servicios vigentes de cada Dirección y sus Departamentos correspondientes.
 - Personal externo al DIF que requiera ingresar a dejar documentación para el personal de las áreas de Atención a la Salud y/o Atención Jurídica: Registro y con el gafete de visitante.
 - Personal del SMDIF: Deben portar la credencial que los acredite.
7. Todo usuario subsecuente, deberá anotarse en el registro de usuarios de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social y recibir atención por parte del personal que integra dicha Unidad, permitiéndole el acceso a las áreas de atención que proporciona el Sistema Municipal DIF.
8. Se debe orientar y asesorar 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.
9. Los usuarios que sean atendidos por violencia y/o urgencia médica, proporcionarán sus datos al personal adscrito a la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social, una vez recibido el servicio que requieren y sólo si su estado físico y de salud se los permite.
10. El horario de atención en la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMD5062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01

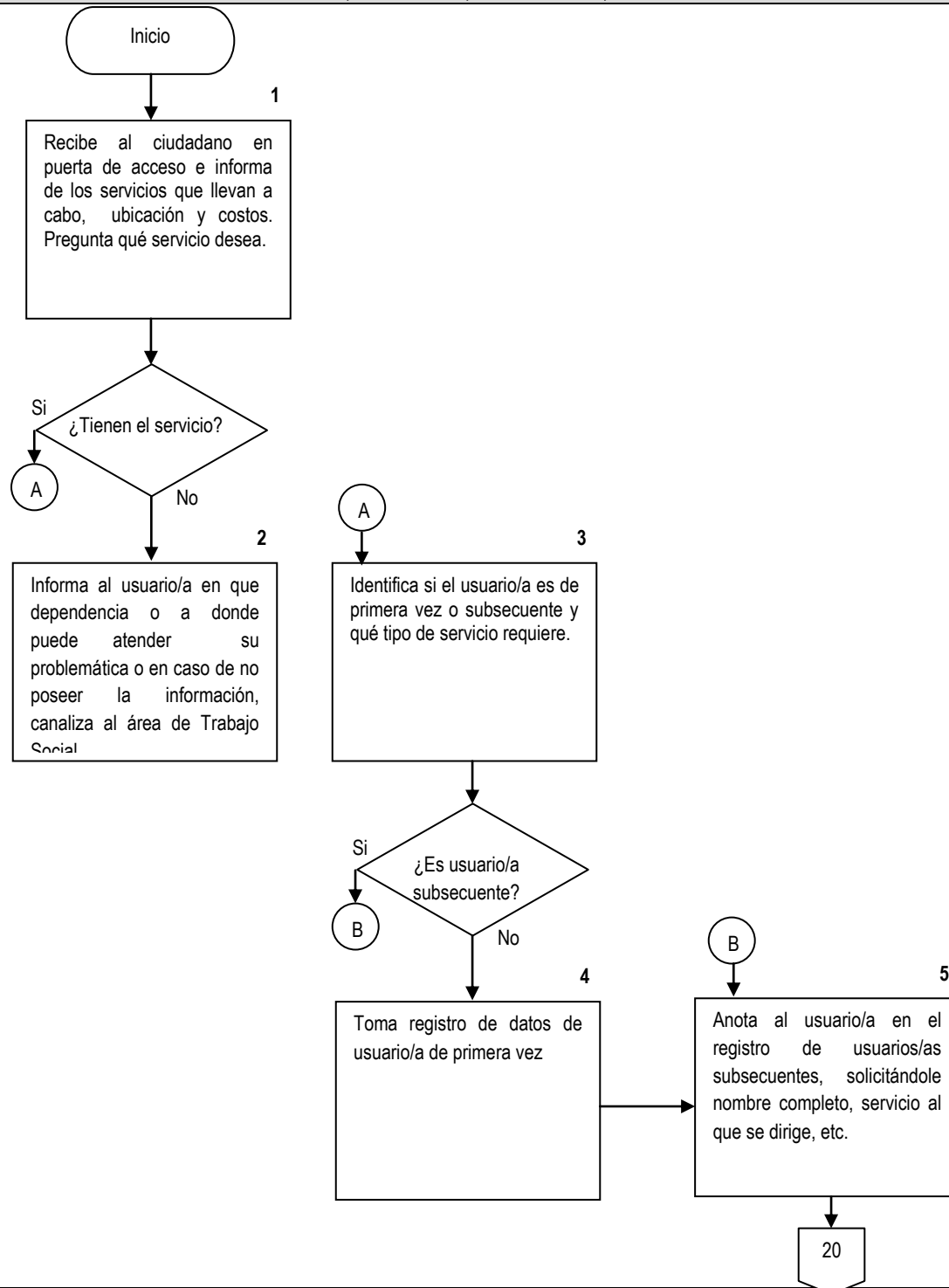
	<p>es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.</p> <ol style="list-style-type: none"> 11. El personal de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social, debe informar a la ciudadanía sobre las diferentes formas en que el SMDIF atiende las quejas y sugerencias que se presenten. 12. El personal de 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 de cada Departamento, vigentes. 13. 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. 14. 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. 15. La información proporcionada por los ciudadanos será manejada de forma confidencial y su uso será responsable de cada una de las personas de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social. 16. Los usuarios que soliciten más de un servicio que ofrece el SMDIF, deben informarlo en la entrada al momento de registrarse. 17. Aquellos ciudadanos que no cuenten con el recurso económico suficiente, podrán ser atendidos en el área de Trabajo Social a fin de obtener un descuento en el servicio del SMDIF que hayan solicitado, previa aplicación y evaluación de su estudio socioeconómico.
Tiempo Promedio de Gestión:	20 minutos

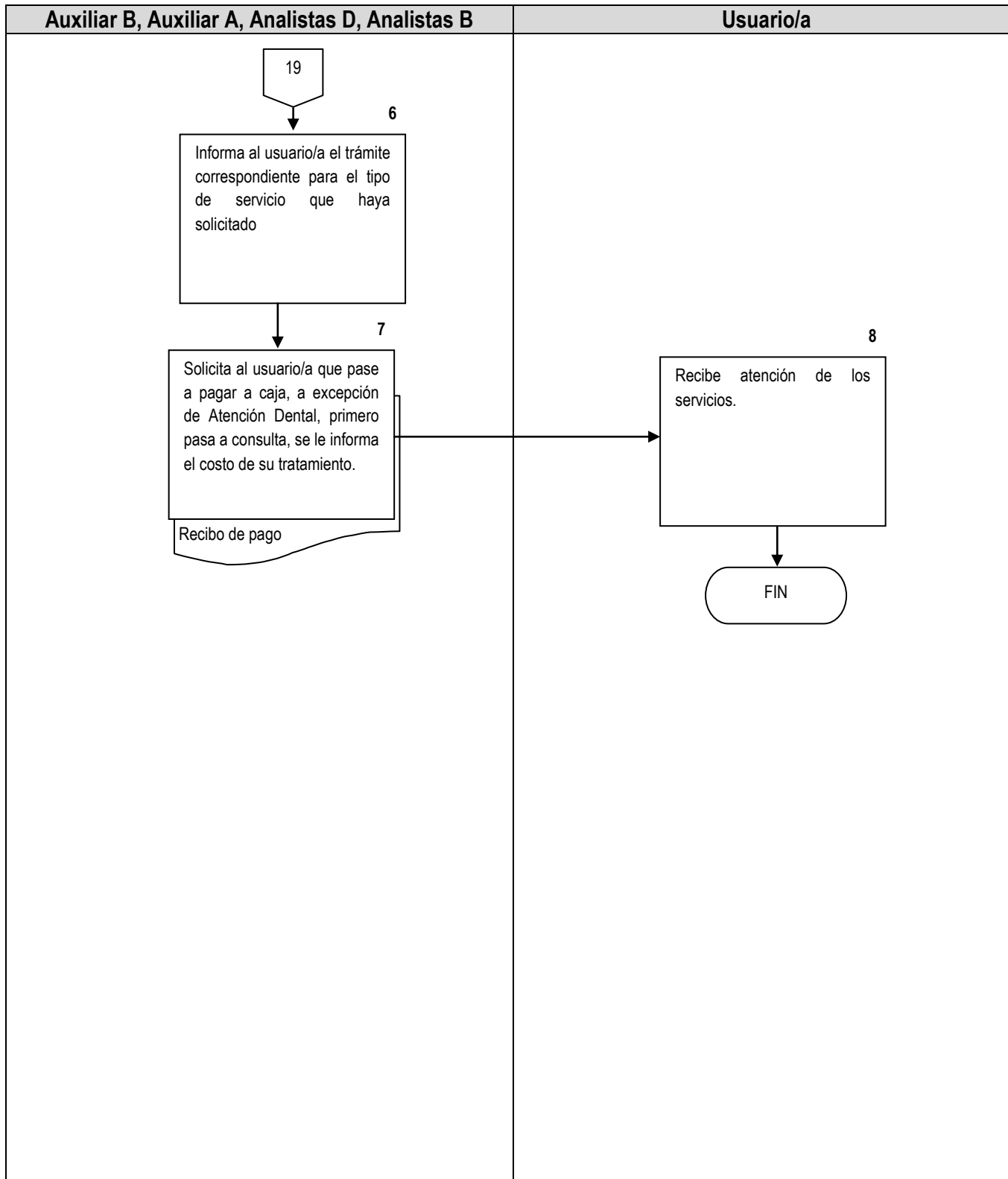
Descripción del Procedimiento: Procedimiento para brindar atención personal a los usuarios/as para su canalización

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Auxiliar A, Auxiliar B, Analistas B, Analistas D	1	Recibe al ciudadano en puerta de acceso e informa de los servicios que llevan a cabo como: Atención Médica, Atención a Discapacidad (tipo de terapias), Programas Comunitarios, Jurídico, Fortalecimiento Familiar, etc., ubicación y costos. Pregunta qué servicio desea. Si tiene el servicio continua en la actividad Núm. 3 , en caso contrario:		
	2	Informa al usuario/a en que dependencia o a donde puede atender su problemática o en caso de no poseer la información, canaliza al área de Trabajo Social.		
	3	Identifica si el usuario/a es de primera vez o subsecuente y qué tipo de servicio requiere. Si es subsecuente continua en la actividad núm. 5, en caso contrario:		
	4	Toma registro de datos de usuario/a de primera vez.		
	5	Anota al usuario/a en el registro de usuarios/as subsecuentes, solicitándole nombre completo, servicio al que se dirige, etc.		
Auxiliar B, Auxiliar A, Analistas D, Analistas B	6	Informa al usuario/a el trámite correspondiente para el tipo de servicio que haya solicitado.		
	7	Solicita al usuario/a que pase a pagar a caja, a excepción de Atención Dental, primero pasa a consulta, se le informa el costo de su tratamiento.	Recibo de pago FORM.551-A/ SMDIF/0416	Original
Usuario/a	8	Recibe atención de los servicios. Termina procedimiento.		

Diagrama de flujo del Procedimiento para brindar atención personal a los usuarios para su canalización

Auxiliar B, Auxiliar A, Analistas D, Analistas B







*Dirección Administrativa
Departamento de Recursos Financieros*

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

Recibo: _____ Fecha: / / _____ Folio:

Recibimos de: _____ RFC: _____


Nombre de la calle: _____ No. Oficial: _____

Letra: _____ No. Interior: _____ Colonia: _____ C.P. _____

Observaciones:

Clave	Concepto	C.U.	Importe
		Total	

R.F.C. SMD-930309-8U6

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01

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.</p> <p>Ley General de Salud, Artículos 23, 24, 167 y 168.</p> <p>Ley sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social, Artículos 1 y 12.</p> <p>Ley de Asistencia Social, Artículos 4 y 7.</p> <p>Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos, Artículo 2 y 47.</p> <p>Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, Artículo 12.</p> <p>Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla, Artículo 59.</p> <p>Ley Estatal de Salud, Artículo. 2.</p> <p>Ley Sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social, Artículos 4, 8, 13, y 32.</p> <p>Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla, Artículos 1 y 2.</p> <p>Plan de Desarrollo Municipal 2014-2018, Eje 1 Programa 3.</p> <p>Reglamento interior del Sistema Municipal DIF, Artículo 32.</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 debe canalizar a los pacientes, solo con los hospitales con los que el Sistema Municipal DIF tenga convenio de colaboración.</p> <p>En caso de que el usuario solicite un justificante de ausencia escolar o de trabajo, lo deberá solicitar al médico o el psicólogo que lo atendió para su expedición.</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</p>

usuarios subsecuentes, los cuales deben de estar capturados en una base de datos.

Se priorizarán las peticiones realizadas considerando la importancia, trascendencia y nivel de emergencia, a efecto de estar en condiciones de atender las más urgentes.

Toda autorización de condonación o subsidio para usuarios externos del SMDIF, deberá estar precedido de un estudio socioeconómico.

El porcentaje de descuento en el pago de los servicios médicos, será determinada mediante la aplicación de una metodología de estudio socioeconómico propuesta por el Jefe (a) de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social, previo visto bueno del Director General y autorización de su implementación en la Sesión de Patronato del Sistema, la cual asignará los porcentajes de descuento. Dicha metodología, podrá ajustarse tantas veces se actualicen los indicadores de desigualdad y pobreza.

El solicitante de un descuento, deberá presentar al área de Trabajo Social los siguientes requisitos como parte de su expediente: Formato de petición, identificación oficial, comprobante de domicilio, CURP, en caso de tratarse de menor edad, se deberá presentar acta de nacimiento. Todos los expedientes deben tener número de folio, el cual deberá ser el mismo en la Ficha de identificación de cada paciente.

Se aplicaran criterios excepcionales en la integración de expedientes en caso de emergencia.

Todos los vales de descuento deberán llevar número de folio consecutivo. Asimismo y a fin de vincularlos fácilmente con su expediente, deberán indicar a que número de expediente o ficha de identificación pertenece. Cabe resaltar que cada área de Trabajo Social (UMI, CMERI), será responsable de su numeración de folios.


El solicitante deberá presentarse en el área de trabajo social cuando le sea requerido, así como permitir que la visita domiciliaria le sea realizada en los casos que así lo amerite.

Los descuentos en el servicio de Dental queda a reserva de aplicarse, considerándose pacientes con situaciones de emergencia.


Todo usuario subsecuente, deberá presentar su Ficha de identificación FORM.657/SMDIF/0814 a fin de corroborar su nivel de apoyo asignado, el cual se anotará en el Vale de descuento de Trabajo Social FORM.1032/SMDIF/0615.

A fin de canalizar y tener herramientas de redes de apoyo que ofrecerle a los ciudadanos, el área de Trabajo Social deberá de contar con un Directorio de Trabajadoras Sociales de la Jurisdicción Sanitaria, de los Centros de Salud, así como de Organizaciones sin fines de lucro. Asimismo, contarán con un listado de programas sociales de índole federal, estatal y municipal, con el objetivo de canalizar y apoyar a los ciudadanos a mejorar sus condiciones de vida.

El área de Trabajo Social debe contar con un registro de visitas domiciliarias, las cuales deben de estar capturadas en una base de datos que contenga el plan social y tratamiento al ciudadano visitado, y el seguimiento en pro de dar


	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMD5062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01

	<p>cumplimiento a dicho plan. Para la ejecución de estas visitas se deberá emplear el formato de Acta de visita domiciliaria FORM/1306/SMDIF/1215 y Aviso de visita domiciliaria FORM.1305 SMDIF1215, Reporte fotográfico FORM.1263 SMDIF 1115 y Constancia de identificación FORM.1307 SMDIF 1215.</p> <p>Se priorizarán las visitas realizadas considerando la importancia, trascendencia y nivel de emergencia, a efecto de estar en condiciones de atender las más urgentes. En caso de que la visita domiciliaria requiera de la asistencia de un médico, esta se solicitará con anticipación, haciendo uso del formato de dictamen médico vigente para visitas médicas domiciliarias.</p> <p>Toda autorización de condonación o subsidio para usuarios externos del SMDIF, deberá estar precedido mediante estudio socioeconómico FORM.652-B/SMDIF/0516.</p> <p>El porcentaje de descuento y/o subsidio en el pago de los servicios asistenciales, será determinado 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> <p>Se realizarán como máximo hasta 3 visitas domiciliarias, a fin de atender la instrucción de corroborar el motivo por el cual se hace la visita domiciliaria.</p>
Tiempo Promedio de Gestión:	30 minutos

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01

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.

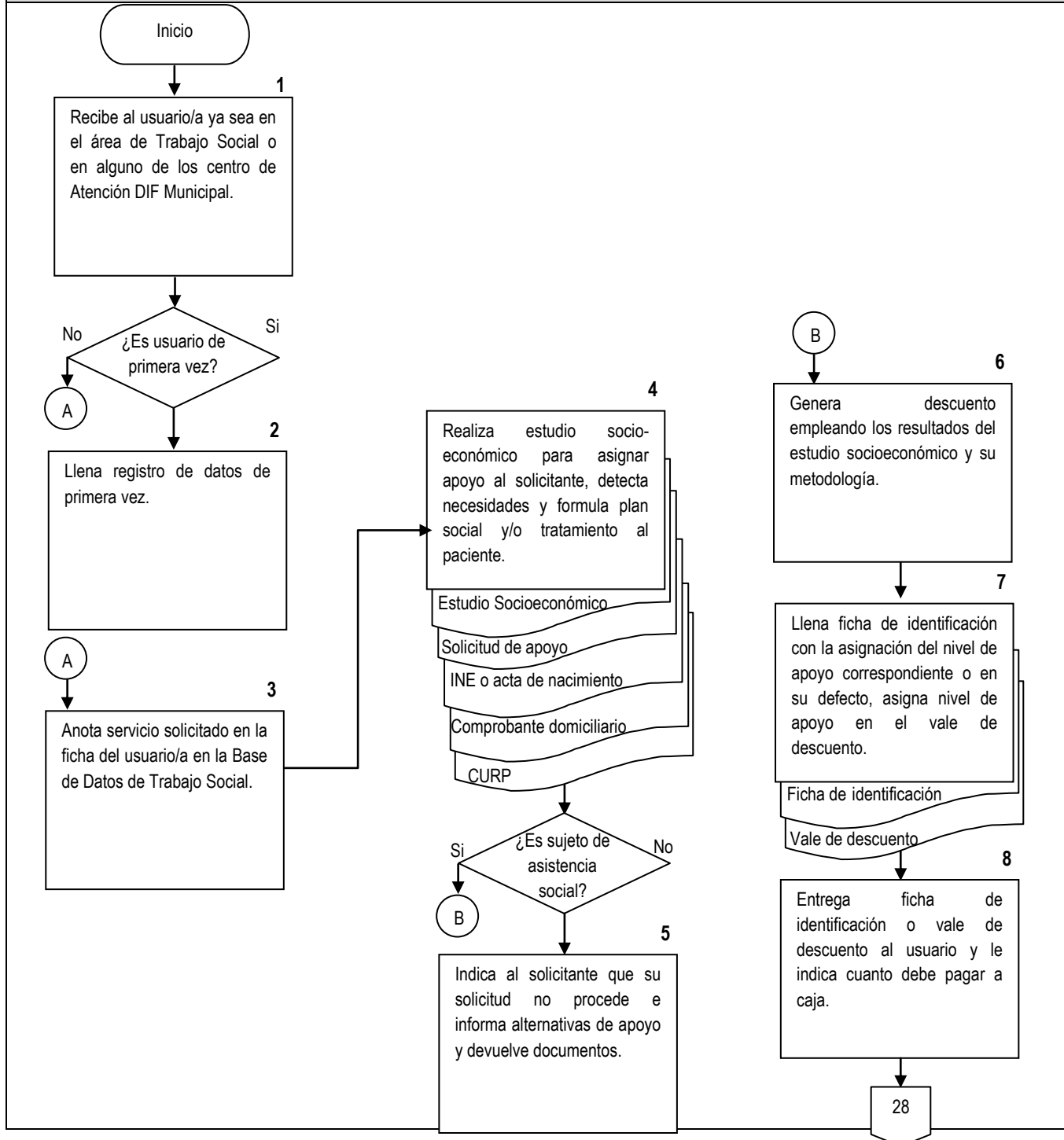
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analistas B	1	Recibe al usuario/a ya sea en el área de Trabajo Social o en alguno de los centro de Atención DIF Municipal. Si no es usuario/a de primera vez continua en la actividad Núm. 3, en caso contrario:		
	2	Llena registro de datos de primera vez.		
	3	Anota servicio solicitado en la ficha del usuario/a en la Base de Datos de Trabajo Social.		
	4	Realiza estudio socio-económico para asignar apoyo al solicitante e integra expediente asignándole número de folio, detecta necesidades y formula plan social y/o tratamiento al paciente, a modo de lograr canalizarlo a otras Instituciones. Si es sujeto de asistencia social continua en la actividad Núm. 6, en caso contrario:	Estudio socioeconómico FORM.652-B/ SMDIF/0516/ Solicitud de apoyo FORM.654-B/ SMDIF/0315/ IFE o acta de nacimiento/ Comprobante domiciliario/ CURP.	Originales y copias
	5	Indica al usuario que su solicitud no procede e informa alternativas de apoyo y devuelve documentos.		
	6	Genera descuento empleando los resultados del estudio socioeconómico y su metodología.		
	7	Llena ficha de identificación con la asignación del nivel de apoyo correspondiente o en su defecto, asigna nivel de apoyo en el vale de descuento.	Ficha de identificación FORM.657/ SMDIF/0814 Vale de Descuento FORM.1032/ SMDIF/0615	Original

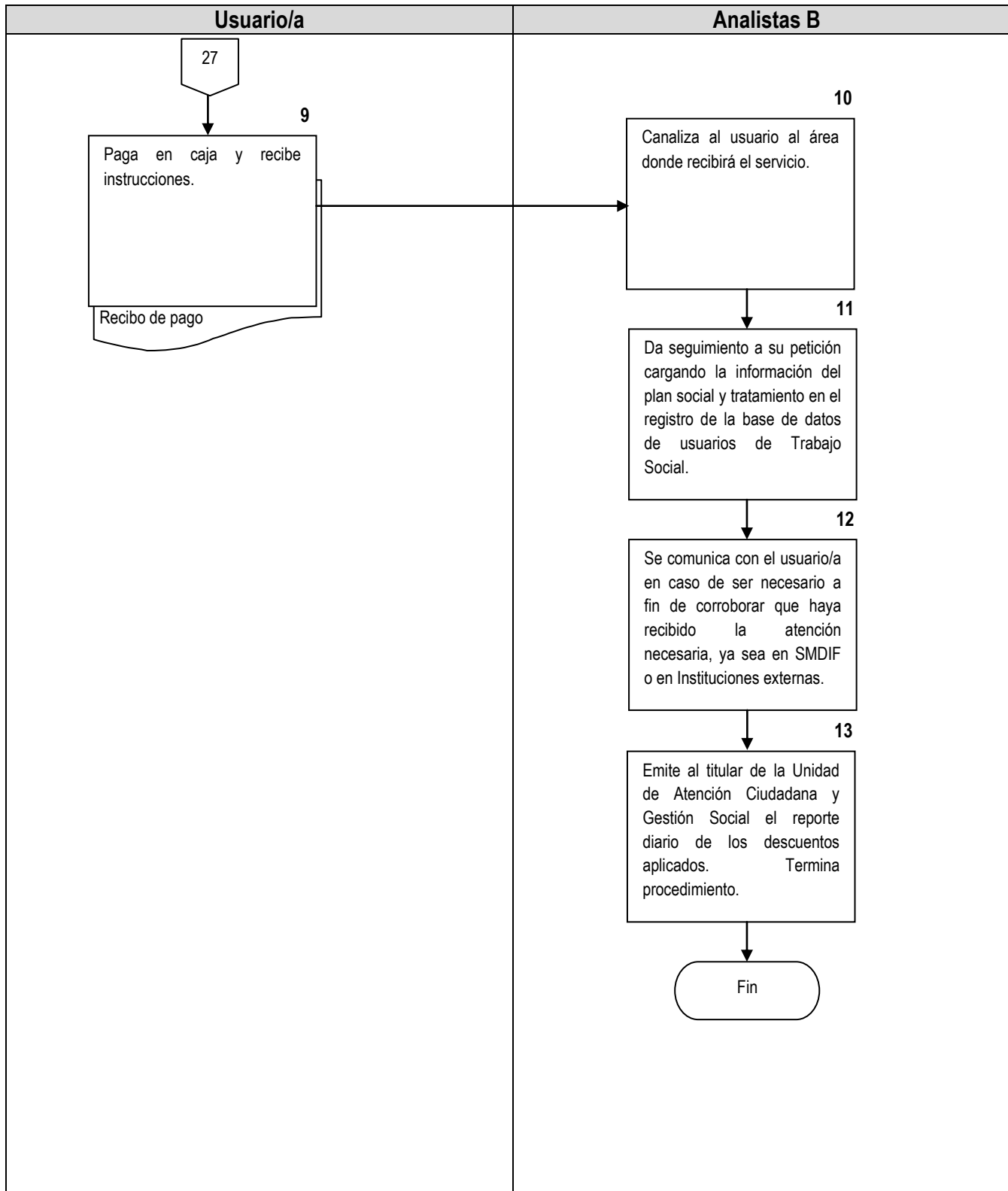
	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01


Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analistas B	8	Entrega ficha de identificación o vale de descuento al usuario y le indica cuanto debe pagar en caja e indica donde debe recibir el servicio después de su pago.		
Usuario/a	9	Paga en caja y recibe instrucciones.	Recibo de pago FORM.551-A/ SMDIF/0416	Original
Analistas B	10	Canaliza al usuario/a al área donde recibirá el servicio.		
	11	Da seguimiento a su petición cargando la información del plan social y tratamiento en el registro de la base de datos de usuarios de Trabajo Social.		
	12	Se comunica con el usuario/a en caso de ser necesario a fin de corroborar que haya recibido la atención necesaria, ya sea en SMDIF o en Instituciones externas.		
	13	Emite al Titular de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social el reporte diario de los descuentos aplicados. Termina procedimiento.		



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

Analistas B





	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMS062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01

Subdirección Administrativa
 Departamento de Atención Ciudadana y Gestión Social

Folio: _____

TRABAJO SOCIAL
 FICHA DE IDENTIFICACION

Nombre del paciente: _____
 Edad: _____ Teléfono: _____
 Estudio socio-económico realizado por: _____
 T.S. _____
 Rango y/o porcentaje asignado: _____
 Observaciones: _____

Fecha: _____

*Favor de emitir.

FORM.657/SMDIF/0814

Av. Cué Merlo No. 201 Col. San Baltazar Campeche, C.P. 72550 / T. (222) 214 00 00 Ext. 230 y 231
www.dif.Pueblacapital.gob.mx





Subdirección Administrativa
 Departamento de Atención Ciudadana y Gestión Social

Folio: _____

Vale de Descuento

SERVICIO	%
Certificado Medico	
Evaluación Psicológica	
Consulta Psicológica	
Consulta Psiquiátrica	
Consulta Medica	
Otros	

 Firma y sello de autorización
 Trabajo social

FORM.1032/SMDIF/0615


485 PUEBLA

Logo: Ciudad de Progreso, DIF Municipal Puebla, 485 Puebla

Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social

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

ESTUDIO SOCIOECONÓMICO

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

1. Datos de identificación.

Nombre del solicitante: _____ Sexo: M H
 Fecha de nacimiento: ___/___/___ Edad: _____ Teléfonos: _____
 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
 1) Albañil/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
 1) Soltero 2) Casado 3) Unión libre 4) Viudo 5) Profesionista independiente 6) Divorciado 7) Otro

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

2. Organización familiar

Nombre Completo	Discapacidad	Edad	Parentesco	Escolaridad	Ocupación	Ingresos	Egresos
						\$ Alimentación	\$
						\$ Vivienda	\$
						\$ Combustible	\$
						\$ Agua	\$
						\$ Luz	\$
						\$ Escuela	\$
						\$ Pasaje o transp.	\$
						\$ Teléfono	\$
						\$ Art. primera ne	\$
						Total Ingresos	Total Egresos

¿Recibe apoyo de alguna otra Institución pública, privada u ONG de objetivo social? Sí No ¿Cuál? _____

www.Pueblacapital.gob.mx

FORM.652-B/SMDIF/0516

485 PUEBLA

Logo: Ciudad de Progreso, DIF Municipal Puebla, 485 Puebla

Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social

Observaciones:

3. Seguridad Alimentaria

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

Desayuno	Almuerzo	Comida	Cena	Merienda
Maíz (incluye tortillas)	Pasta para sopa	Huevos	Frijoles	
Carne de pollo	Pescado fresco	Lícteos	Lenteja	
Carne de res	Verduras y legumbres	Fruita	Aroz	

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

4. Tipo de vivienda y distribución

Propia Rentada Familiar Prestada Casa Departamento Cuanto

Paredes: Ladrillo Adobe Lámina Otros: _____
 Techos: Colado Lámina Teja Vigas Otros: _____
 Piso: Loseta Cemento Ladrillo Tierra Otros: _____

No. de puertas: _____ No. de ventanas: _____ No. de cuartos: _____ No. de recámaras: _____
 Sala Sí / No Comedor Sí / No Cocina Sí / No V.C. Sí / No Letrina Sí / No
 Comunal Sí / No Aire libre Sí / No Otros: Sí / No

Servicios básicos: Agua potable Sí / No Drenaje y saneamiento Sí / No Luz Sí / No

5. Mobiliario

No. de camas: _____ No. de literas: _____ No. de cañes: _____ No. de petates: _____ No. de sillas: _____
 Ropero Sí / No Clóset Sí / No Refrigerador Sí / No Lavadora Sí / No Radio Sí / No
 Estado de higiene: T.V. Sí / No Tostador Sí / No Conservación: _____

Relaciones familiares: _____

Impresión diagnóstica: _____

Plan social y tratamiento: _____

Entrevistó Nombre y Firma: _____

www.Pueblacapital.gob.mx

FORM.652-B/SMDIF/0516

485 PUEBLA

Logo: Ciudad de Progreso, DIF Municipal Puebla, 485 Puebla

Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social

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

SOLICITUD DE APOYO

Cuatro Vices Heróica Puebla de Zaragoza a ___ de ___ de 20___

SRA. _____
 PRESIDENTA DEL PATRONATO DEL SMDIF

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

DATOS DEL PACIENTE

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


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

ATENTAMENTE


Nombre y Firma: _____

FORM.654-B/SMDIF/0316


www.Pueblacapital.gob.mx

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para otorgar donaciones de 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, Muletas, etc.
Fundamento Legal:	<p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 4.</p> <p>Ley General de Salud, Artículos 23, 24 167 y 168.</p> <p>Ley sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social, Artículos 1 y 12.</p> <p>Ley de Asistencia Social, Artículos 4 y 7.</p> <p>Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos, Artículos 2 y 47.</p> <p>Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, Artículo 12.</p> <p>Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla, Artículo 59.</p> <p>Ley Estatal de Salud, Artículo 2.</p> <p>Ley Sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social, Artículos 4, 8, 13 y 32.</p> <p>Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla, Artículos 1 y 2.</p> <p>Ley para las personas con discapacidad del Estado de Puebla.</p> <p>Reglamento de la Ley de integración social de las personas con discapacidad del Estado de Puebla.</p> <p>Plan de Desarrollo Municipal 2014-2018 Eje 1 Programa 3.</p> <p>Reglamento interior del Sistema Municipal DIF, Artículo 32.</p>
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, andadera ortopédicas y PCI, prótesis, ortesis, férulas a personas con discapacidad, de acuerdo a la disponibilidad de los mismos y en relación a la lista de espera.</p> <p>Se otorgarán estos apoyos a personas que además de poseer algún tipo de discapacidad sean personas de escasos recursos y en situación de desprotección física o mental.</p> <p>Toda persona que solicite el servicio será asistido con respeto y amabilidad, así</p>

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMD5062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01

	<p>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> <p>Solicitud de apoyo FORM.654-B/SMDIF/0316 debidamente llenada.</p> <p>IFE o INE, en caso de no tener, Constancia de identidad.</p> <p>Comprobante domiciliario, en caso de no tener, Constancia de vecindad</p> <p>Dictamen médico, historial clínico o relativo que contenga el diagnóstico del paciente, preferentemente emitido por el Sector Salud en original. En caso de requerir aparato auditivo, audiometría original. En caso de requerir prótesis, ortesis, férula o zapato ortopédico añadir dictamen y presupuesto del CREE.</p> <p>Estudio socioeconómico FORM.652-B/SMDIF/0516, elaborado y validado por la trabajadora social de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social.</p> <p>Se aplicaran 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 Recibo de donación FORM.655-B/SMDIF/0316, FORM.656-B/SMDIF/0316 con las firmas correspondientes, incluyendo la de 2 testigos con copia del IFE o INE, así como la carta de agradecimiento del beneficiario dirigida a la presidenta del Patronato del SMDIF.</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>Para su atención, algunas peticiones referentes a prótesis externas serán canalizadas mediante oficio a DIF estatal, a fin de que sean atendidas con la estructura financiera tripartita.</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

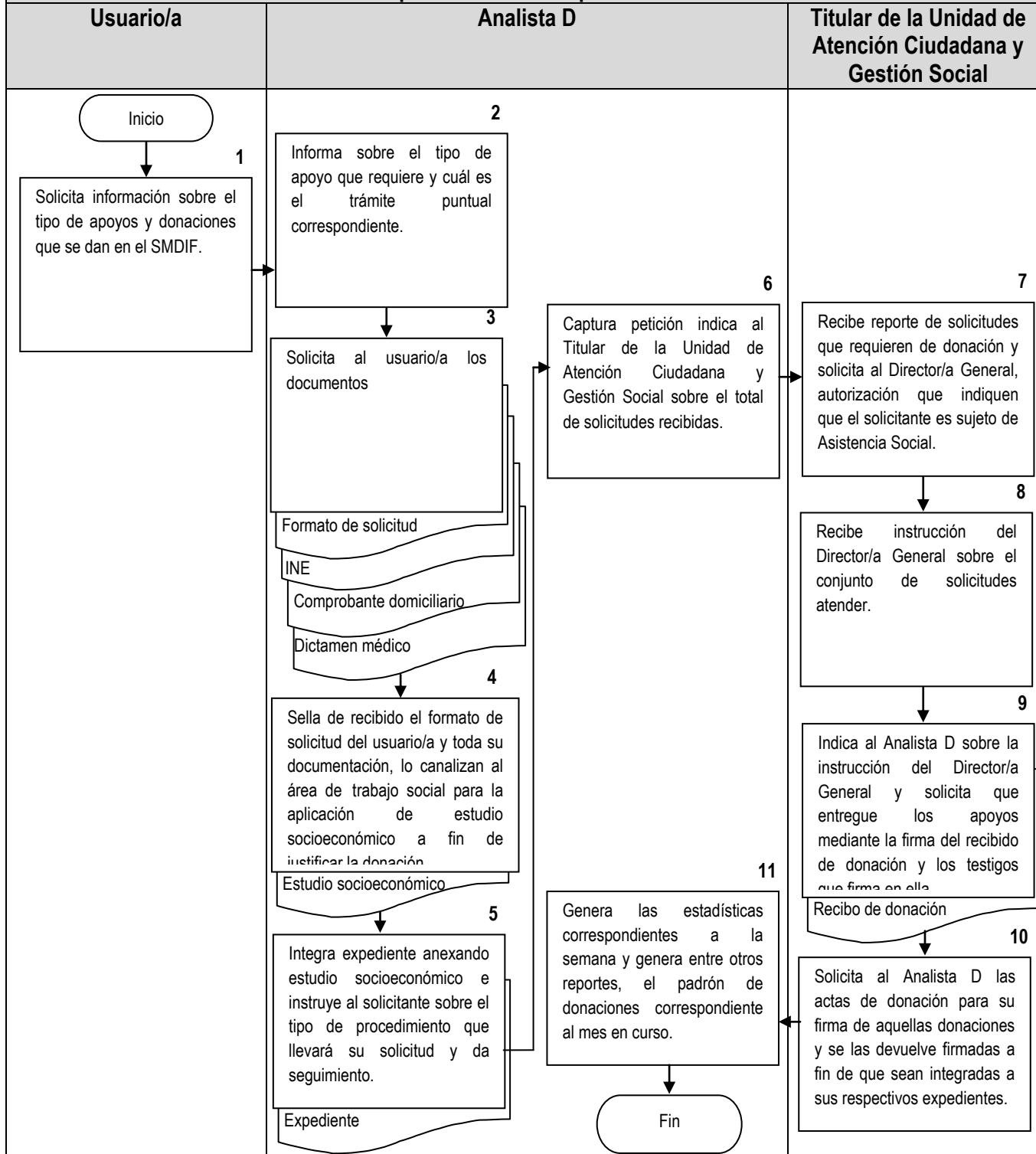
	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01

Descripción del Procedimiento: Para otorgar donaciones de 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 y donaciones que se dan en el SMDIF.		
Analista D	2	Informa sobre el tipo de apoyo que requiere y cuál es el trámite puntual correspondiente.		
	3	Solicita al usuario/a los siguientes documentos: Formato de solicitud u Oficio de petición dirigido a la Presidenta del Patronato del SMDIF, IFE o INE, Comprobante domiciliario, Dictamen Médico del sector salud preferentemente o presupuesto y valoración del CREE.	Formato de Solicitud FORM.654-B/ SMDIF/0316/ IFE o INE Comprobante domiciliario, Dictamen Médico	1 original
	4	Sella de recibido el formato de solicitud del usuario/a y toda su documentación, lo canalizan al área de trabajo social para la aplicación de estudio socioeconómico a fin de justificar la donación.	Estudio Socioeconómico FORM.652-B/ SMDIF/0516	1 original
	5	Integra expediente anexando estudio socioeconómico e instruye al solicitante sobre el tipo de procedimiento que llevará su solicitud y da seguimiento.	Expediente	Original
	6	Captura petición en la base de datos para asignarle número de folio a la solicitud y al final de la jornada laboral indica al Titular de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social sobre el total de solicitudes recibidas.		

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Titular de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social	7	Recibe reporte de solicitudes que requieren de donación de ayudas funcionales y solicita al Director/a General del SMDIF previo acuerdo, autorización para atender aquellas que mediante estudio socioeconómico indiquen que el solicitante es sujeto de Asistencia Social.		
	8	Recibe instrucción del Director/a General sobre el conjunto de solicitudes atender.		
	9	Indica al Analista D sobre la instrucción del Director/a General y solicita que entregue los apoyos mediante la firma del Recibo de Donación y los testigos correspondientes que firman en ella.	Recibo de conformidad (Donatario) FORM.656-B/SMDIF/0316	Original
	10	Solicita al Analista D las actas de donación para su firma y se las devuelve firmadas a fin de que sean integradas a sus respectivos expedientes.		
Analista D	11	Genera las estadísticas correspondientes a la semana y genera entre otros reportes, el padrón de donaciones correspondiente al mes en curso. Termina procedimiento.		

Diagrama de flujo del Procedimiento para otorgar donaciones de ayudas funcionales a personas con Discapacidad del Municipio de Puebla



Dirección General
Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social

SOLICITUD DE APOYO

Cuatro Voces - Heroica Puebla de Zaragoza a ____ de ____ de 20__

SRA
PRESIDENTA DEL PATRONATO DEL SMDIF

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

DATOS DEL PACIENTE


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

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

ATENTAMENTE

Nombre y Firma

FORM.654-B/SMDIF/0316


 QUEJAS Y DENUNCIAS
 01 800 1 VIGILA
 8 4 4 9 2

Avenida Cuauhtémoc No. 201, Col. San Baltazar Campeche C.P. 72550 / T. (222) 214 00 00 al 099
 www.pueblacapital.gob.mx

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

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

NDE: _____

**RECIBO DE CONFORMIDAD
(EL DONATARIO)**

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


Entrega: _____

Descripción del apoyo donado _____

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


Testigos de asistencia

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

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMD5062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01

Nombre del Procedimiento:	Procedimientos para otorgar apoyos relacionados con gastos médicos hospitalarios entre otros, a personas en estado de vulnerabilidad social del Municipio de Puebla.
Objetivo:	Subsidiar servicios o recursos médicos en instituciones externas al SMDIF, a personas en estado de vulnerabilidad y que requieran de algún tipo de servicio hospitalario y/o recurso médico que no cubra el seguro popular y que no se encuentre dentro del catálogo de servicios del SMDIF
Fundamento Legal:	<p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 4.</p> <p>Ley General de Salud Artículos 23, 24, 167 y 168.</p> <p>Ley sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social, Artículos 1 y 12.</p> <p>Ley de Asistencia Social, Artículos 4 y 7.</p> <p>Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos, Artículos 2 y 47.</p> <p>Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, Artículo 12.</p> <p>Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla, Artículo 59.</p> <p>Ley Estatal de Salud, Artículo 2.</p> <p>Ley Sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social, Artículos 4, 8, 13 y 32.</p> <p>Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla, Artículos 1 y 2.</p> <p>Plan de Desarrollo Municipal 2014-2018 Eje 1 Programa 3.</p> <p>Reglamento interior del Sistema Municipal DIF, Artículo 32.</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 otorgarán apoyos de gasto médico hospitalario como: medicamentos, prótesis quirúrgicas, estudios de laboratorio especializado, cuentas hospitalarias, material de curación, pañales para discapacitados, etc.</p> <p>Se debe canalizar a los pacientes, solo con los hospitales con los que el Sistema Municipal DIF tenga convenio de colaboración.</p> <p>El expediente de gasto médico- hospitalario debe estar integrado con la siguiente documentación:</p> <p>Solicitud de apoyo FORM.654-B/SMDIF/0316 debidamente llenada u Oficio de solicitud dirigido a la Presidenta del Patronato del SMDIF</p> <p>IFE o INE, en caso de no tener, Constancia de identidad.</p> <p>Comprobante domiciliario, en caso de no tener, Constancia de vecindad</p> <p>Dictamen médico, historial clínico o relativo que contenga el diagnóstico del paciente emitido por el sector salud, preferentemente.</p>


	<p>Si requiere medicamento: receta original del sector salud, preferentemente</p> <p>Si requiere análisis de laboratorio: orden original del laboratorio, preferentemente</p> <p>Si requiere prótesis quirúrgica: presupuesto original de la misma</p> <p>Si requiere apoyo en cuenta de hospital: estado de cuenta original del Sector Salud, preferentemente.</p> <p>Póliza del seguro popular</p> <p>Estudio socioeconómico FORM.652-B/SMDIF/0516, elaborado y validado por la trabajadora social de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social del SMDIF. Se aplicaran criterios excepcionales en la integración de expedientes en caso de emergencia</p> <p>El Recibo de donación FORM.655-B/SMDIF/0316, FORM.656-B/SMDIF/0316 al momento de la entrega, debe ser requisitado con todas sus firmas, incluyendo la de los 2 testigos.</p> <p>Los apoyos del gasto médico hospitalario relacionados con prótesis quirúrgicas, prótesis externas, estudios de laboratorio, gabinete y/o especializado, 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. Normalmente el beneficiario debe cubrir un porcentaje del costo total del apoyo que solicita. Las estructuras también pueden ser bipartitas, es decir, Sistema Municipal DIF y solicitante.</p> <p>Solo medicamentos, cajas de diálisis, pañales, leches y algunos materiales médicos entran en la categoría de donación.</p> <p>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 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 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>Para su atención, algunas peticiones serán canalizadas mediante oficio a DIF estatal, a fin de que sean atendidas con la estructura financiera tripartita, siendo la parte del paciente la primera en ser efectuada, al prestador del servicio solicitado.</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:	<p>Tiempo de máximo del trámite 30 minutos</p> <p>Plazo máximo de la donación 3 meses</p>

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01

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

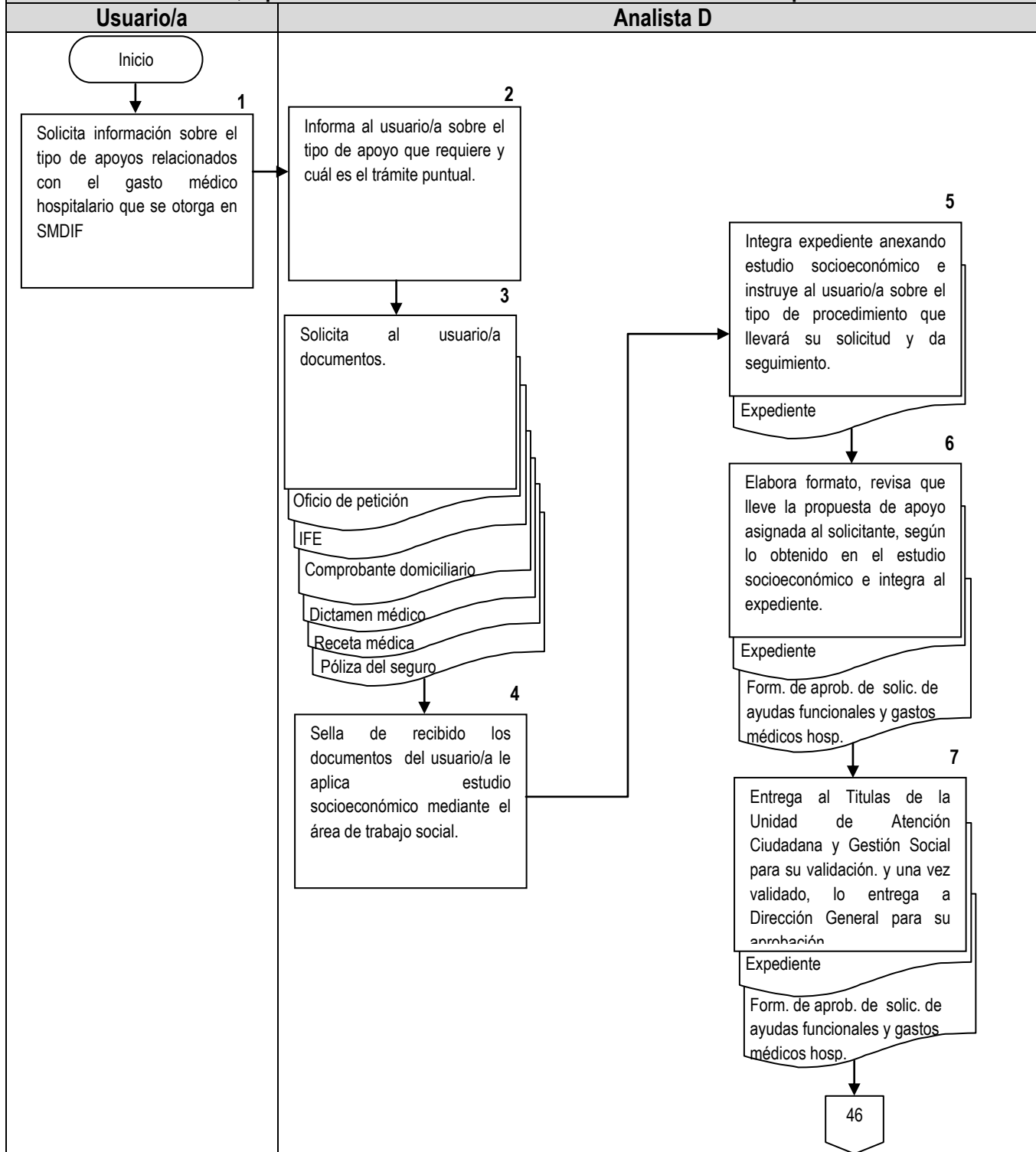
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Usuario/a	1	Solicita información sobre el tipo de apoyos relacionados con el gasto médico hospitalario que se otorga en SMDIF.		
Analista D	2	Informa al usuario/a sobre el tipo de apoyo que requiere y cuál es el trámite puntual.		
	3	Solicita al usuario/a los siguientes documentos: Oficio de petición dirigido a la Presidenta del Patronato del SMDIF, IFE o INE, Comprobante domiciliario, Dictamen Médico, receta médica del sector salud preferentemente o presupuesto del apoyo solicitado – según corresponda-, y póliza del seguro popular.	Oficio de petición/ IFE/ Comprobante domiciliario/ Dictamen médico/ Receta médica/ Póliza del seguro popular	Originales y copias
	4	Sella de recibido los documentos del usuario/a y le aplica estudio socioeconómico mediante el área de trabajo social.		
	5	Integra 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
	6	Elabora formato de aprobación de solicitud de ayudas funcionales y gastos médico hospitalario, revisa que lleve la propuesta de apoyo asignada al solicitante, según lo obtenido en el estudio socioeconómico e integra al expediente.	Expediente/ Formato de aprobación de solicitud de ayudas funcionales y gastos médico hospitalarios FORM.733-B/SMDIF/0316	Original y copias

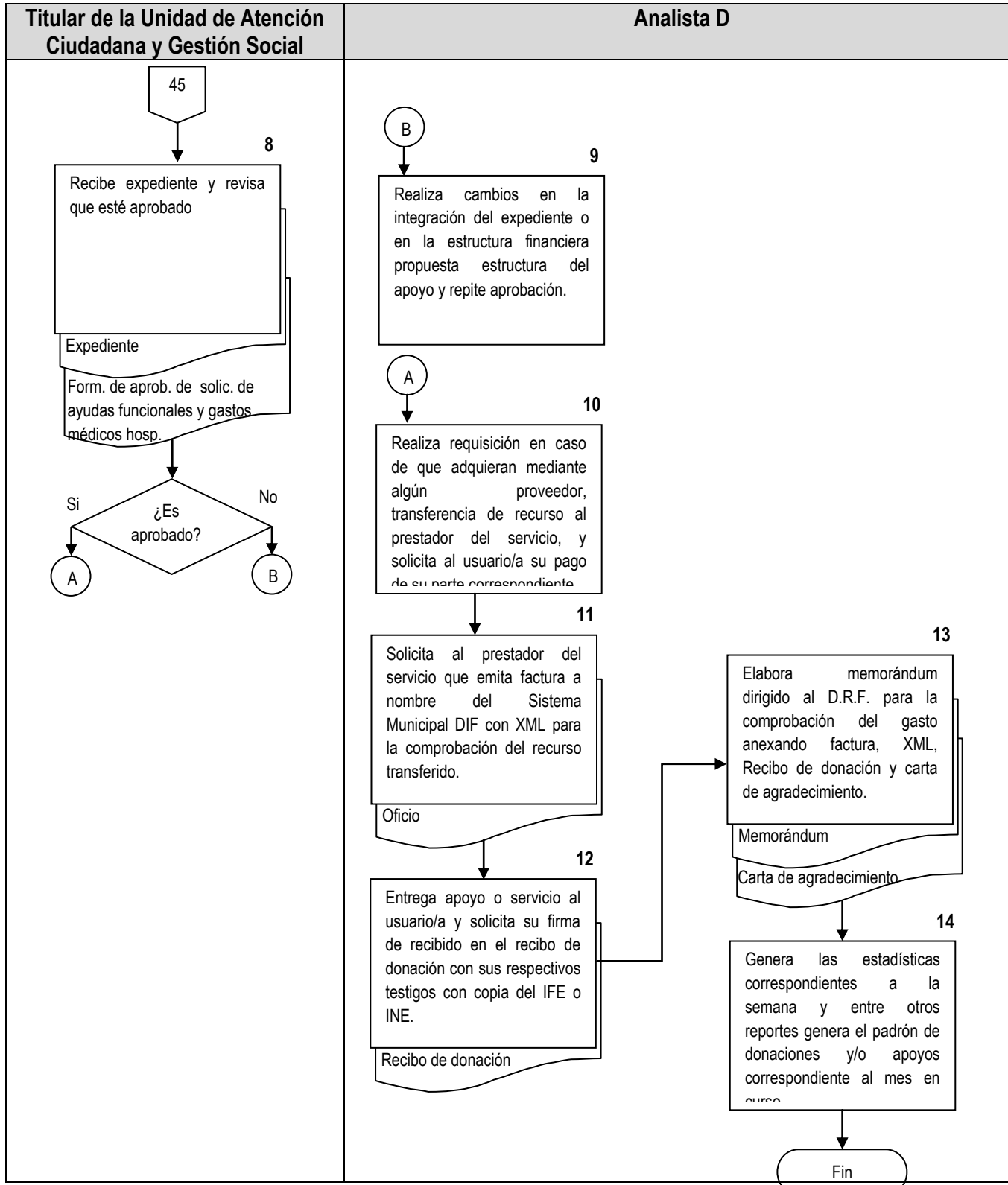
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista D	7	Entrega al Titular de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social para la revisión de la integración del expediente y la estructura financiera propuesta, una vez revisado, lo entrega a Dirección General para su aprobación.	Expediente/ Formato de aprobación de solicitud de ayudas funcionales y gastos médico hospitalarios FORM.733-B/SMDIF/0316	Original y copias
Titular de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social	8	Recibe expediente y revisa que esté aprobado. Si es aprobado continua en la actividad Núm. 10, en caso contrario:	Expediente/ Formato de aprobación de solicitud de ayudas funcionales y gastos médico hospitalarios FORM.733-B/SMDIF/0316	Original y copias
Analista D	9	Realiza cambios en la integración del expediente o en la estructura financiera propuesta estructura del apoyo y repite aprobación.		
	10	Realiza requisición en caso de que los apoyos físicos se adquieran mediante algún proveedor, de lo contrario, solicita al usuario/a que haga el pago de su parte correspondiente para posteriormente solicitar transferencia de recurso al prestador del servicio mediante el formato de gastos a comprobar del Departamento de Recursos Financieros.		
	11	Solicita mediante oficio al prestador del servicio que emita factura a nombre del Sistema Municipal DIF con XML para la comprobación del recurso transferido.	Oficio	Original y copia

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
	12	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-B/SMDIF/0316	Original
	13	Elabora memorándum dirigido al Departamento de Recursos Financieros para la comprobación del gasto (o recurso transferido) anexando factura, XML, Recibo de donación y carta de agradecimiento dirigida a la presidenta del patronato del SMDIF.	Memorándum/ Carta de agradecimiento	Originales y copias
	14	Genera las estadísticas correspondientes a la semana y entre otros reportes genera el padrón de donaciones y/o apoyos correspondiente al mes en curso. Termina procedimiento.		

Diagrama de flujo del 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: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062

Fecha de elaboración: 19/01/2012

Fecha de actualización: 08/09/2016

Núm. de revisión: 01



Ciudad de Progreso



*Dirección General
Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social*

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

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

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

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

Aprobación de la Dirección del SMDIF	Observaciones y/o restricciones

Nombre completo
Jefe/a de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social

FORM.733-B/SMDIF/0316

Avenida Cuá Quilero No. 201, Col. San Salvador
Compeche C.P. 72530 / T. (222) 214 00 00 al 05



QUEJAS Y DENUNCIAS
01 800 1 VIGILA
844444

www.Pueblacapital.gob.mx
@Pueblayko #H. Ayuntamiento de Puebla



Dirección General
Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social

Aviso de Protección de Datos Personales

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

Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza a ___ de _____ de 20__.

NDE: _____

**RECIBO DE CONFORMIDAD
(EL DONATARIO)**

Nombre de la persona que recibe el apoyo: _____

Domicilio: _____

Nombre del beneficiario: _____

Colonia: _____

C.P.: _____

Firma

Entrega:

Descripción del apoyo donado

Nombre y firma

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

Testigos de asistencia

Nombre: _____

Nombre: _____

Domicilio: _____

Domicilio: _____

Firma

Firma

FORM.656-B/SMDIF/0316



QUEJAS Y DENUNCIAS
01 800 1 VIGILA
844452

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

AVISO DE VISITA DOMICILIARIA

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

C.:	
Domicilio:	

PRESENTE

Sirva este medio para informarle que en mi carácter de Trabajador(a) Social del Sistema Municipal DIF, me presenté en su domicilio siendo las ____:____ hrs; para tratar temas relacionados a _____, por tal motivo es importante que se presente en las instalaciones de este Sistema, en Av. Cué Merlo Nº 201 Col. San Baltazar Campeche, o comunicarse al (222) 214 00 00 ext. 231 y 232 con un (a) servidor (a), a fin de brindarle apoyo que pueda contribuir a mejorar su calidad de vida y la de su entorno.

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

ATENTAMENTE

Nombre y firma



FORM.1305/SMDIF/1215



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

ACTA DE VISITA DOMICILIARIA DEL ÁREA DE TRABAJO SOCIAL

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

Con fundamento en lo dispuesto en los objetivos señalados en el artículo 7, Fracciones I, II, IV de la Ley sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social y Artículo 32, Fracciones I y VII del Reglamento Interior del Sistema Municipal DIF, en mi carácter de Trabajador (a) Social, me constituí 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:					
Junta Auxiliar:					
ZAP:	SI	NO	Núm. de AGEB:	GRZ:	GM:

Motivo por el cual se requiere de la visita domiciliaria:

Resultado y Observaciones adicionales:

Plan y tratamiento social en acciones a supervisar:

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

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


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

Elaboró Trabajadora Social: _____ Firma: _____

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

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



	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01

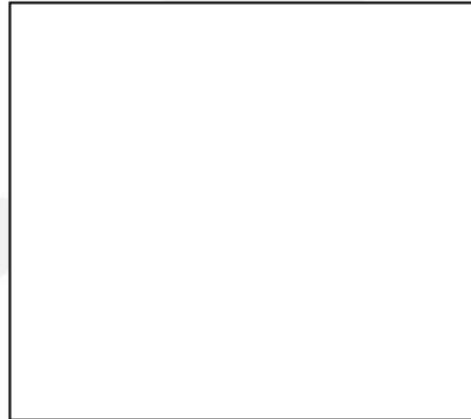


Ciudad de Progreso

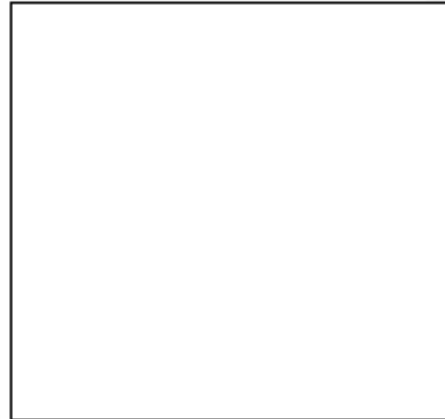


Dirección General
Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social

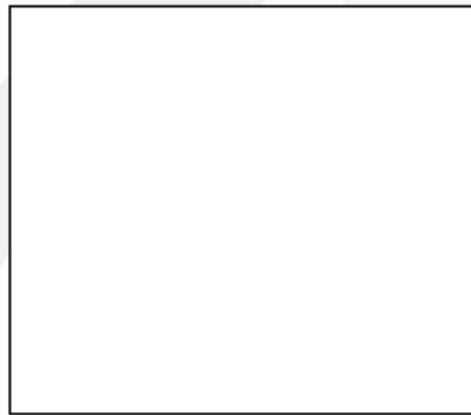
REPORTE FOTOGRÁFICO VISITA DOMICILIARIA



Fotografía externa 1



Fotografía Interna 1



Fotografía Interna 2



Fotografía Interna 3

Realizó
(Nombre y cargo)

Validó
(Nombre y cargo)



FORM.1263/SMDIF/1115
QUEJAS Y DENUNCIAS
01 800 1 VIGILA
8 4 4 4 5 2

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

CONSTANCIA DE IDENTIFICACIÓN

No. Folio: _____

A quien corresponda.

La (el) que suscribe, en mi carácter de Titular de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social del Sistema Municipal DIF de Puebla; con fundamento en lo establecido en el artículo 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Artículo 17, Fracciones I, II, IV de la Ley sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social; Artículo 32, Fracciones I, VII del Reglamento Interior del Sistema Municipal DIF, expido la presente constancia de identificación, que acredita la personalidad del (la) C. _____ como VISITADOR (A), con número de credencial _____, la cual cuenta con nombre y fotografía que corresponde a los rasgos fisonómicos de quien la porta, así como la firma autógrafa; cargo que desempeña y una vigencia al _____ de _____ del 201____, con la que se acredita como servidor público perteneciente a la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social del Sistema Municipal DIF Puebla, con domicilio en Avenida Cué Merlo 201, de esta Ciudad de Puebla.

El servidor público mencionado, además de estar facultado para practicar visitas domiciliarias, dará aviso a las unidades administrativas correspondientes; que integran el Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, o en su caso, las instancias que fueran necesarias a nivel Estatal o Federal, con fundamento en el artículo 18 de la Ley sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social, toda vez que se detecten situaciones que vayan en detrimento de la protección, armonía, solidaridad y desarrollo de la unidad familiar.


La presente constancia tiene una vigencia del día ____/____/201____ al ____/____/201____.

ATENTAMENTE
"SUFRAGIO EFECTIVO, NO REELECCIÓN"
"PUEBLA, CIUDAD DE PROGRESO"
CUATRO VECES HEROICA PUEBLA DE ZARAGOZA, A ____ DE ____ DE 201____.

NOMBRE Y FIRMA
JEFE (A) DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA Y GESTIÓN SOCIAL DEL SMDIF

FORM.1307/SMDIF/1215



	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01




Dirección General
 Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social

Folio: _____

TRABAJO SOCIAL
FICHA DE IDENTIFICACIÓN

Nombre del paciente: _____
 Edad: _____ Teléfono: _____
 Domicilio: _____
 Estudio socio-económico realizado por:
 T.S. _____
 Rango y/o porcentaje asignado: _____
 Observaciones: _____

Fecha: _____

*favor de enmicar.
FORM.657/SMDIF/0814

Av. Cué Merlo No. 201 Col. San Baltazar Campeche, C.P. 72550 / T. (222) 214 00 00 Ext. 230 y 231
www.dif.Pueblacapital.gob.mx




Subdirección Administrativa
 Departamento de Atención Ciudadana y Gestión Social

Folio: _____


Vale de Descuento

SERVICIO	%
Certificado Médico	
Evaluación Psicológica	
Consulta Psicológica	
Consulta Psiquiátrica	
Consulta Médica	
Otros	

FORM.1032/SMDIF/0615

Firma y sello de autorización
 Trabajo social



	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01



Ciudad de Progreso



Dirección General
Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social

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

FORMATO DE CIERRE DE PETICIONES

Nombre del peticionario y/o beneficiario: _____

Tipo de apoyo que solicita: _____

La solicitud es recibida mediante
Oficio: **S.GOB.M/D.A.V.C./D.S.M./014/2016** Memorándum: _____ Personalmente: _____ Otro: _____

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

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

- Se contactó con el peticionario en repetidas ocasiones y manifestó que _____
- Se envió Oficio _____ solicitándole documentos para su petición y no se presentó en el departamento de Atención Ciudadana y Gestión Social a integrar expediente.
- Otro/comentarios: _____

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

Analista encargada de la gestión

Nombre: _____

Firma: _____

Aprobación de cierre de petición
Jefe de la Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social

Nombre: _____

Firma: _____

FORM.789-B/SMDIF/0316



Observaciones:																			
3. Seguridad Alimentaria																			
¿Qué comidas al día acostumbra hacer en promedio, cada miembro de este hogar?																			
		Desayuno		Almuerzo		Comida		Cena		Merienda									
		Maíz (incluye tortillas)		Pasta para sopa		Huevos		Frijoles											
		Carnes de pollo		Pescado fresco		Lácteos		Lenteja											
		Carnes de res		Verduras y legumbres		Fruta		Arroz											
Considerando los 7 últimos días, ¿Cuántos días comieron/tomaron en este hogar los siguientes alimentos?:																			
4. Tipo de vivienda y distribución																			
Propia		Rentada		Familiar		Prestada		Casa		Departamento		Cuarto							
Paredes:		Ladrillo		Adobe		Lámina		Otros:											
Techo:		Colado		Lámina		Teja		Vigas		Otros:									
Piso:		Loseta		Cemento		Ladrillo		Tierra		Otros:									
No. de puertas:		No. de ventanas:		No. de cuartos:		No. de recámaras:													
Sala		Sí / No		Comedor		Sí / No		Cocina		Sí / No		WC		Sí / No		Letrina		Sí / No	
Comunal		Sí / No		Aire libre		Sí / No		Otros		Sí / No									
Servicios básicos:		Agua potable		Sí / No		Drenaje y saneamiento		Sí / No		Luz		Sí / No							
5. Mobiliario																			
No. de camas:		No. de literas:		No. de catres:		No. de petates:		No. de sillas:											
Ropero		Sí / No		Clóset		Sí / No		Refrigerador		Sí / No		Lavadora		Sí / No		Radio		Sí / No	
Estufa de:		T.V.		Sí / No		Tocador		Sí / No		Librero		Sí / No		Otros:					
Estado de higiene:										Conservación:									
Relaciones familiares:																			
Impresión diagnóstica:																			
Plan social y tratamiento:																			

Entrevistó Nombre y Firma

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01



Ciudad de Progreso



Dirección General
Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social

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

SOLICITUD DE APOYO

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

SRA.
PRESIDENTA DEL PATRONATO DEL SMDIF

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

DATOS DEL PACIENTE

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

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


ATENTAMENTE

Nombre y Firma

FORM.654-B/SMDIF/0316




Avenida Cué Merlo No. 201, Col. San Baltazar Campeche C.P. 72550 / T. (222) 214 00 00 al 05
www.Pueblacapital.gob.mx

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMD5062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01


IV. DEPARTAMENTO CORRESPONSABILIDAD SOCIAL Y VINCULACION

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para el desarrollo de diseño de campañas y estrategias de corresponsabilidad social y vinculación del Sistema Municipal DIF.
Objetivo:	Desarrollar una estrategia rectora de corresponsabilidad social y vinculación con el fin establecer y consolidar acciones de corresponsabilidad y vinculación del Sistema Municipal DIF a través de los acuerdos establecidos por el Titular de la Dirección General, Secretario Técnico y Titulares de las Direcciones.
Fundamento Legal:	<p>Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos, Artículos 2 y 47.</p> <p>Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla, Artículo 50 Fracciones, I, II, IV, IX, BIS.</p> <p>Plan de Desarrollo Municipal 2014-2018, Eje 1 Programa 3.</p> <p>Reglamento interior del Sistema Municipal DIF, Artículos 28 y 35.</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 ó 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 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 Subdirecciones.</p> <p>5.- 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: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMD5062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01

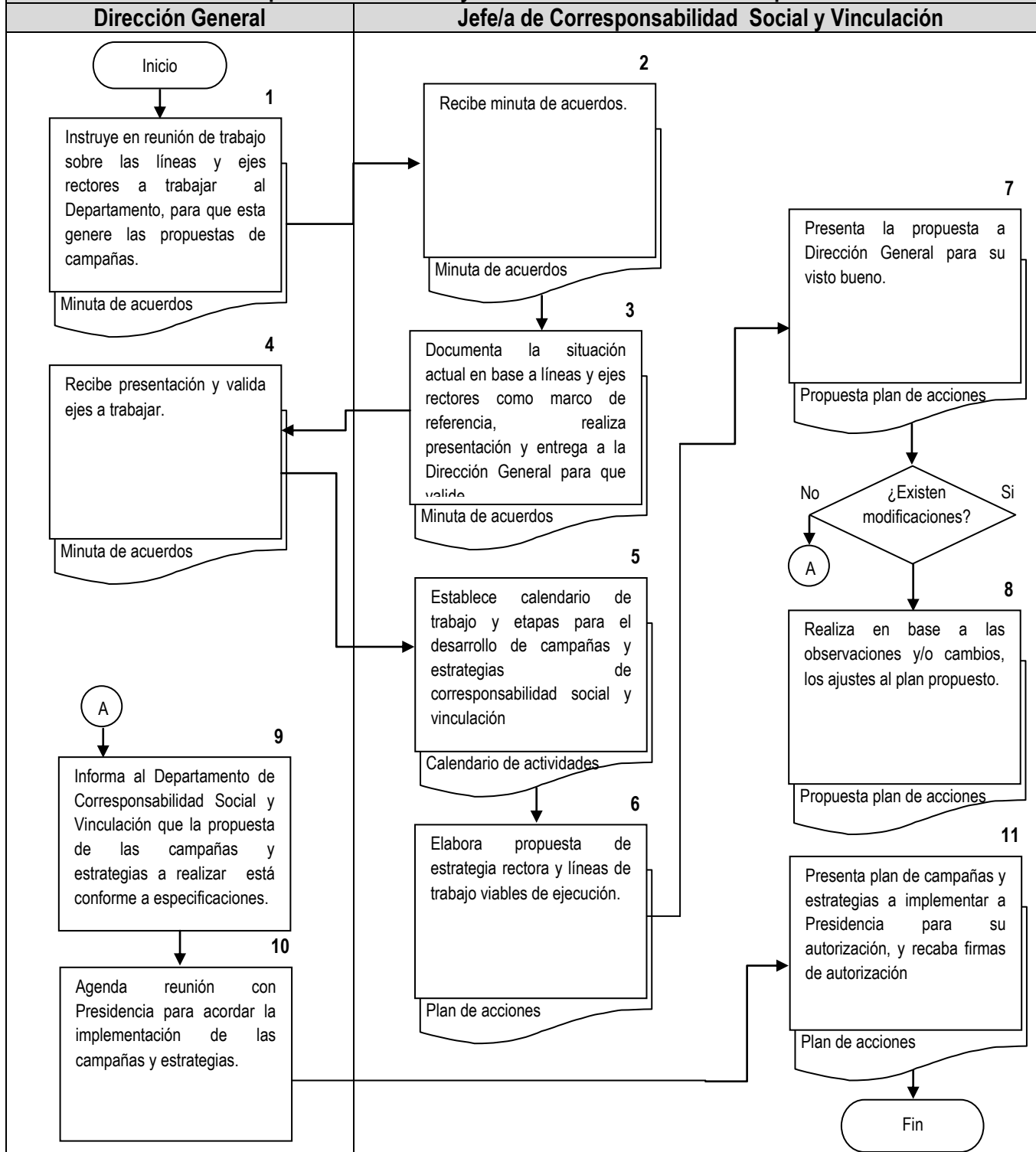
Descripción del Procedimiento: Para el desarrollo de diseño de campañas y estrategias de corresponsabilidad social y vinculación del Sistema Municipal DIF.


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

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01


Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Dirección General	9	Informa al Departamento de Corresponsabilidad Social y Vinculación que la propuesta de las campañas y estrategias a realizar está conforme a especificaciones.		
Dirección General	10	Agenda reunión con Presidencia para acordar la implementación de las campañas y estrategias.		
Jefe/a de Corresponsabilidad Social y Vinculación	11	Presenta plan de campañas y estrategias a implementar a Presidencia para su autorización, y recaba firmas de autorización Termina procedimiento.	Plan de Acciones	Original

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




	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMD5062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01


Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para el apoyo a Instituciones, Organizaciones y Asociaciones de la Sociedad Civil.
Objetivo:	Realizar acciones de apoyo con las Instituciones, Asociaciones y Organizaciones de la Sociedad Civil, cuyo objetivo sea la prestación de servicios de asistencia social a las familias con un alto índice de vulnerabilidad para su crecimiento e integración con la sociedad, mediante donativos en efectivo y/o especie
Fundamento Legal:	<p>Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos, Artículo 2 y 47.</p> <p>Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla, Artículo 50 Fracciones, I, II, IV, IX, BIS.</p> <p>Plan de Desarrollo Municipal 2014-2018, Eje 1 Programa 3.</p> <p>Reglamento interior del Sistema Municipal DIF, Artículos 28 y 35.</p>
Políticas de Operación:	<p>1.- Corresponsabilidad Social y Vinculación recibe de la Dirección General del Sistema Municipal DIF oficio de solicitud de apoyo para gestionar la prestación de servicios de asistencia social que puedan beneficiar a las Instituciones, Asociaciones y Organizaciones de la Sociedad Civil</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 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 en base a los acuerdos establecidos por el Titular de la Dirección General.</p>

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01

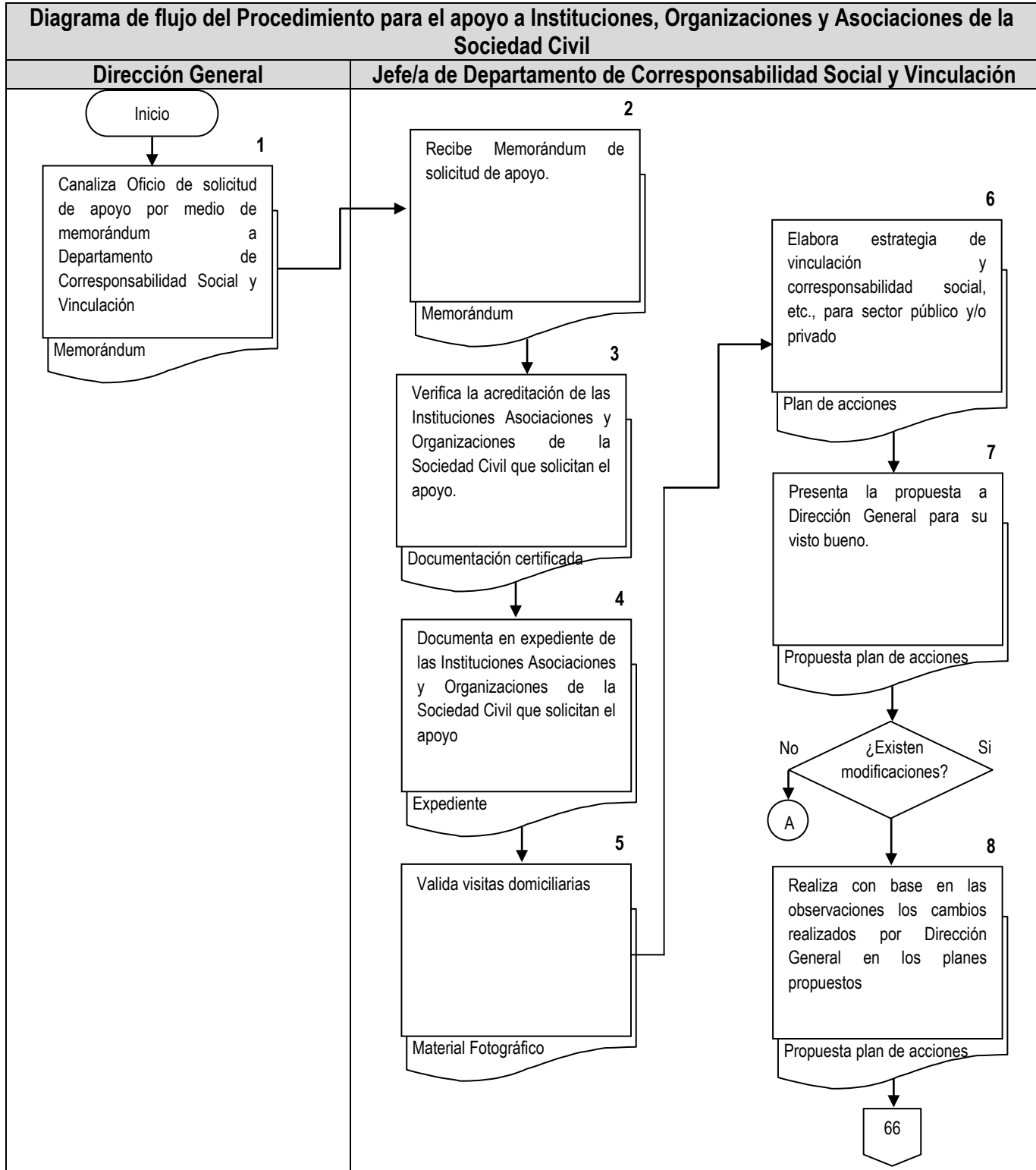
	6.- Notifica a las Instituciones, Asociaciones y Organizaciones de la Sociedad Civil la aprobación o rechazo de su solicitud 7.- Reporta y documenta los vínculos de inicio a final con medios de verificación
Tiempo Promedio de Gestión	1 mes

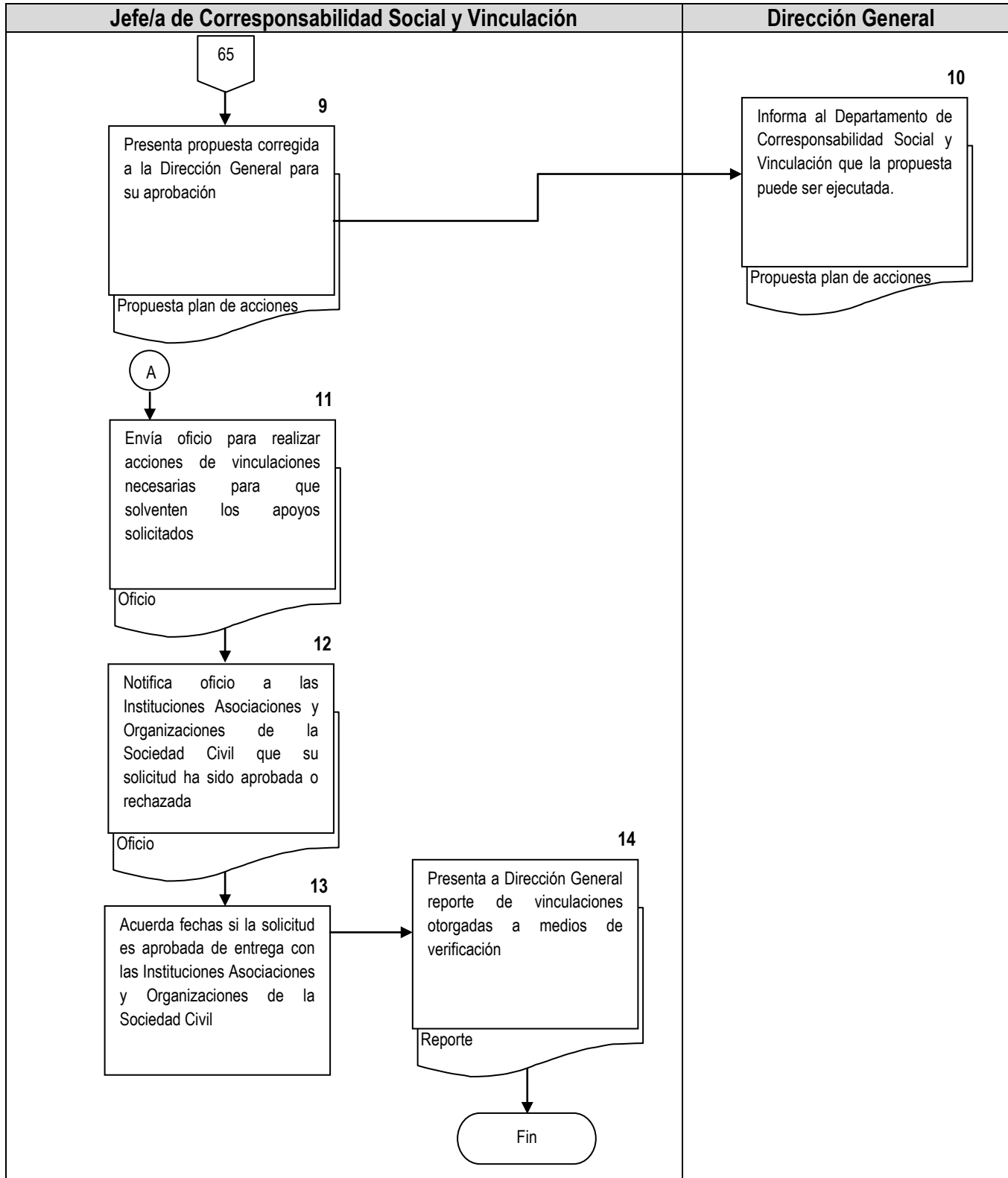
	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01


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

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMD5062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe/a de Departamento de Corresponsabilidad Social y Vinculación	11	Envía oficio para realizar acciones de vinculaciones necesarias para que solventen los apoyos solicitados.	Oficio	Original
	12	Notifica oficio a las Instituciones Asociaciones y Organizaciones de la Sociedad Civil que su solicitud ha sido aprobada o rechazada.	Oficio	Original y copia
	13	Acuerda fechas si la solicitud es aprobada de entrega con las Instituciones Asociaciones y Organizaciones de la Sociedad Civil.		
	14	Presenta a Dirección General reporte de vinculaciones reportadas en medios de verificación. Termina procedimiento.	Reporte General	Original y copia






	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMD5062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01


V. DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la elaboración diaria de la Síntesis Informativa del Sistema Municipal DIF.
Objetivo:	Mantener informados a Presidencia, Dirección General, Secretaría Técnica y Directores (as) del Sistema Municipal DIF de temas de interés general y de competencia para la institución.
Fundamento Legal:	<p>Ley de responsabilidades de los servidores públicos del Estado de Puebla, Artículos 1,2 y 50.</p> <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.</p> <p>Plan de Desarrollo Municipal 2011-2014. Eje 1 Programa 3</p>
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 del organismo 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: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMD5062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01

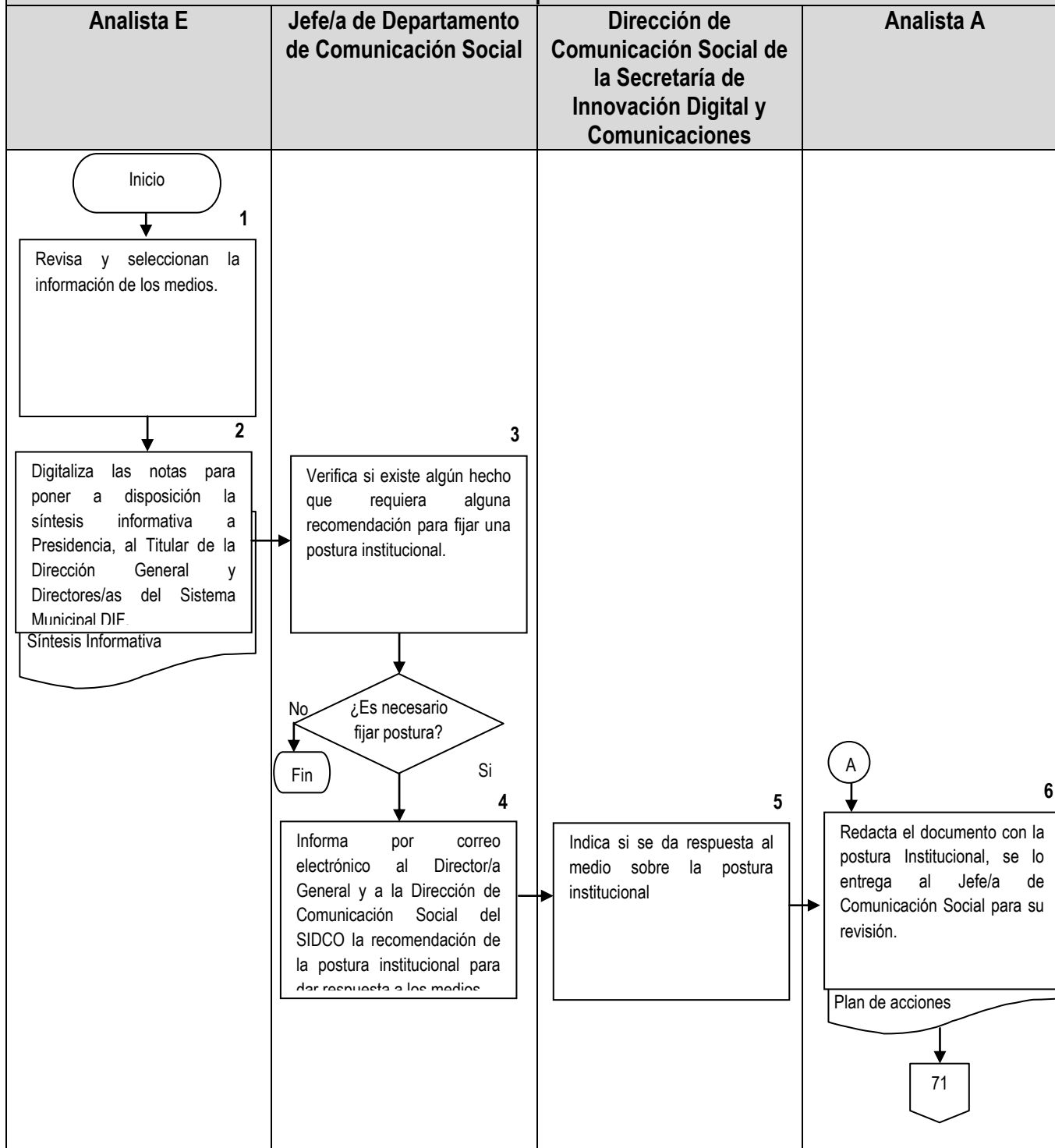
Descripción del Procedimiento: Para la elaboración diaria de la Síntesis Informativa del Sistema Municipal DIF.

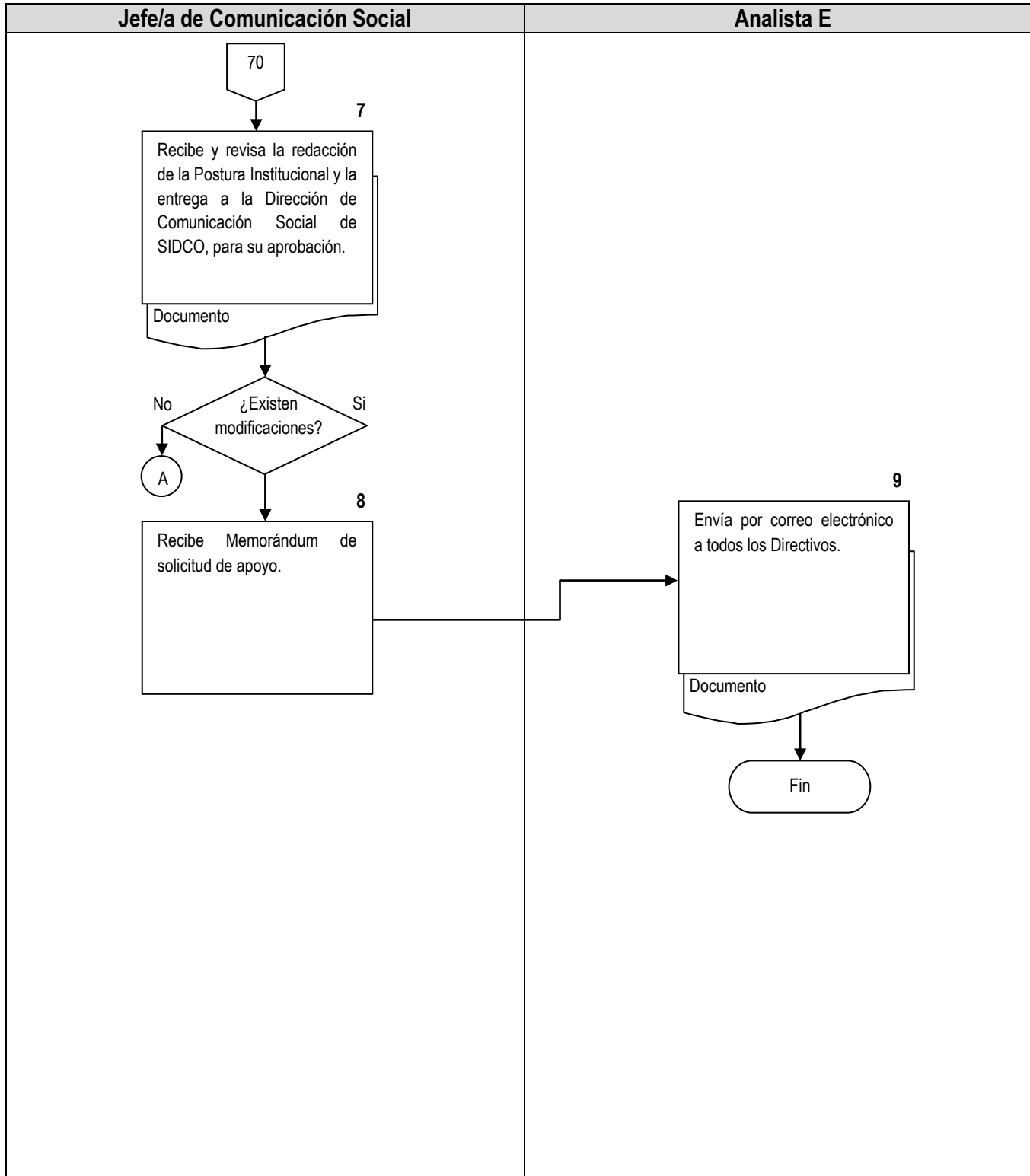
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista E	1	Revisa y seleccionan la información de los medios.		
	2	Digitaliza las notas seleccionadas en medios para poner a disposición la síntesis informativa a Presidencia, al Titular de la Dirección General y Directores/as del Sistema Municipal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

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe/a de Comunicación Social	7	<p>Recibe y revisa la redacción de la Postura Institucional y la entrega a la Dirección de Comunicación Social de SIDCO, para su aprobación.</p> <p>Si no es aprobado regresar a la actividad Núm. 6, en caso contrario:</p>	Documento	Original
	8	Da postura institucional al Director del SMDIF y al medio en respuesta a la información emitida.		
Analista E	9	Envía por correo electrónico a todos los Directivos. Termina procedimiento.	Documento	Original/Digital

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: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMD5062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01

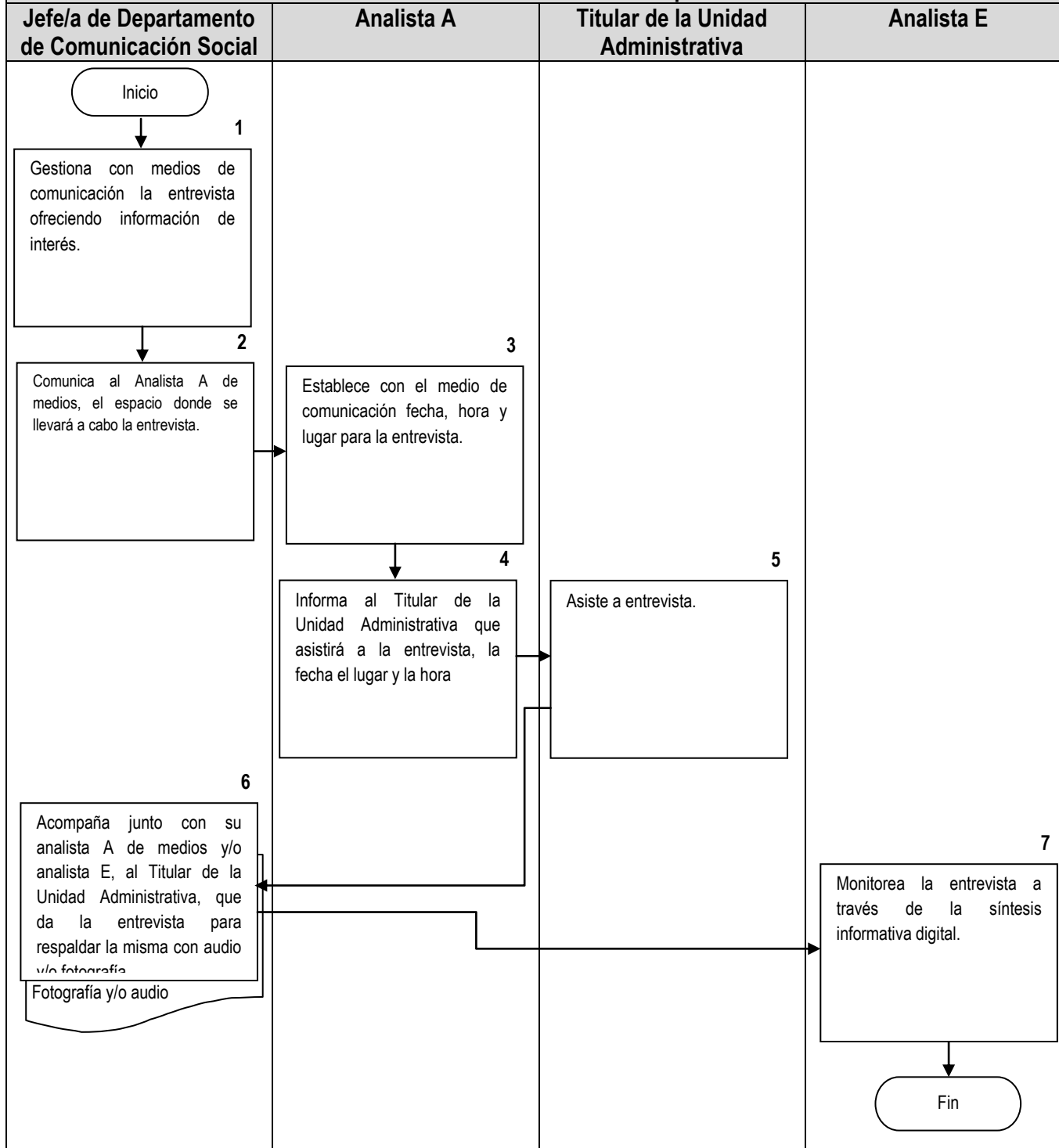
Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la programación de entrevistas a Titulares de las Unidades Administrativas del Sistema Municipal DIF.
Objetivo:	Tener presencia en los medios de comunicación a través de la difusión de las diferentes actividades y programas, posicionando la imagen de la institución a través de sus funcionarios
Fundamento Legal:	<p>Ley de responsabilidades de los servidores públicos del Estado de Puebla, Artículos 1,2 y 50.</p> <p>Ley Orgánica Municipal, Artículos 118, 124, 127, 128,129 y 130.</p> <p>Reglamento Interior del Sistema Municipal DIF, Título, Artículos 7, Inciso C y 29.</p> <p>Plan de Desarrollo Municipal 2011-2014. Eje 1 Programa 3</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>Por lo menos un integrante del área de comunicación social deberá realizar el respaldo de la entrevista proporcionada a los medios por parte de algún funcionario público, la cual deberá ser audio y/o fotografía.</p>
Tiempo Promedio de Gestión:	Dos días


	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01

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

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


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



	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMD5062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01

--	--	--	--

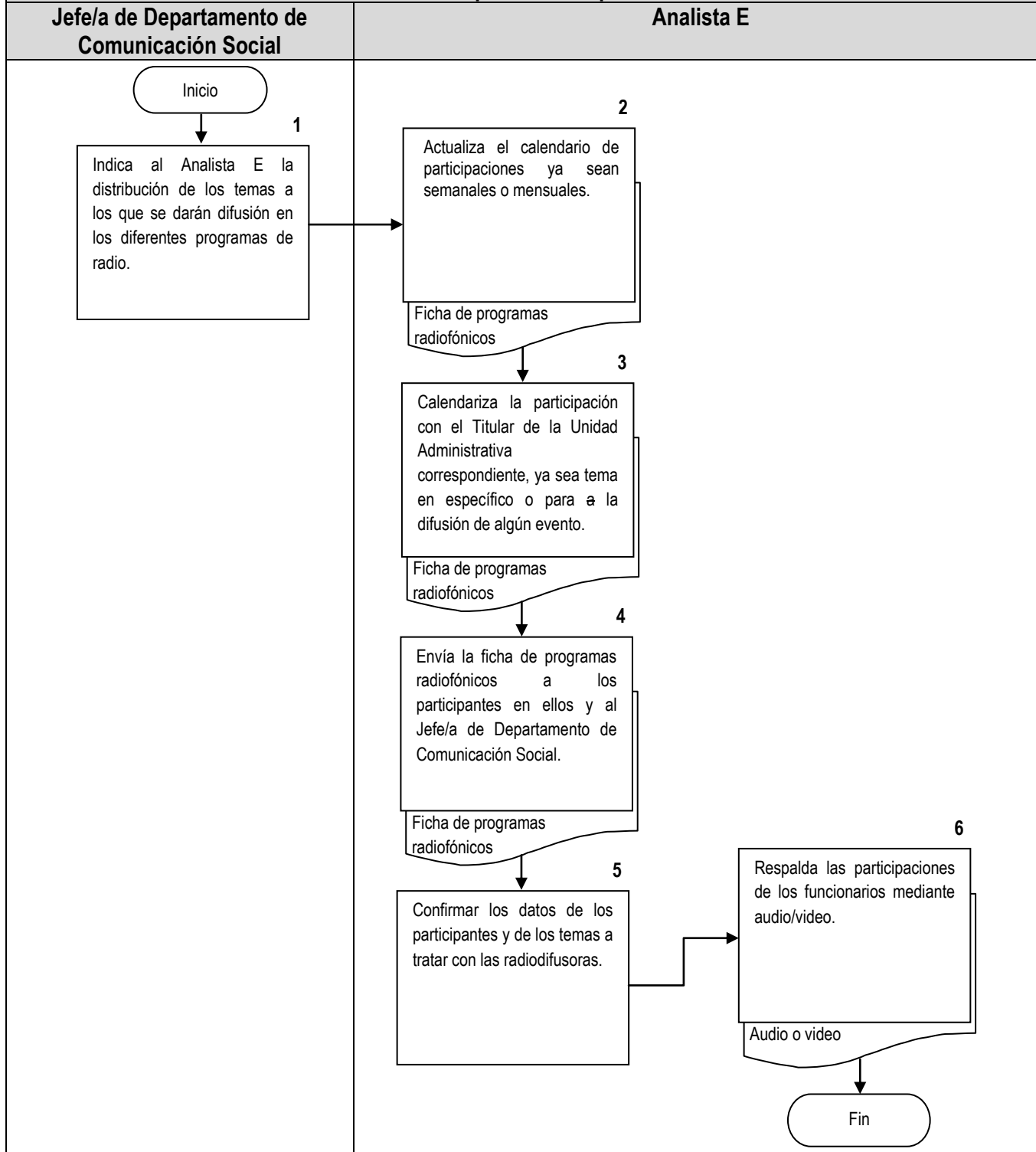
Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la participación de los Titulares de las Unidades Administrativas del Sistema Municipal DIF en espacios radiofónicos establecidos.
Objetivo:	Programar la asistencia de los Titulares de las Unidades Administrativas para tener presencia en los medios de comunicación a través de la difusión de las diferentes actividades y programas, posicionando la imagen de la institución.
Fundamento Legal:	<p>Ley de responsabilidades de los servidores públicos del Estado de Puebla, Artículos 1,2 y 50</p> <p>Ley Orgánica Municipal Artículos 118,124,127,128,129 y 130</p> <p>Reglamento Interior del Sistema Municipal DIF, Título, Artículos 7, Inciso C y 29.</p> <p>Plan de Desarrollo Municipal 2011-2014 Eje 1 Programa 3</p>
Políticas de Operación:	<p>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.</p> <p>El área y funcionario convocado deberá confirmar su participación al programa.</p> <p>El departamento de Comunicación social respaldará esas participaciones con audio y/o fotografía.</p>
Tiempo Promedio de Gestión:	Dos días


	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01

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

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

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



	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMD5062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01

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 de responsabilidades de los servidores públicos del Estado de Puebla, Artículos 1,2 y 50.</p> <p>Ley Orgánica Municipal, Artículos 118, 124, 127, 128,129 y 130.</p> <p>Reglamento Interior del Sistema Municipal DIF, Título Segundo, Capítulo I, Artículos 7, Inciso C y 29.</p> <p>Plan de Desarrollo Municipal 2011-2014, Eje 1 Programa 3.</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, columnistas, jefes 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: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMD5062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01

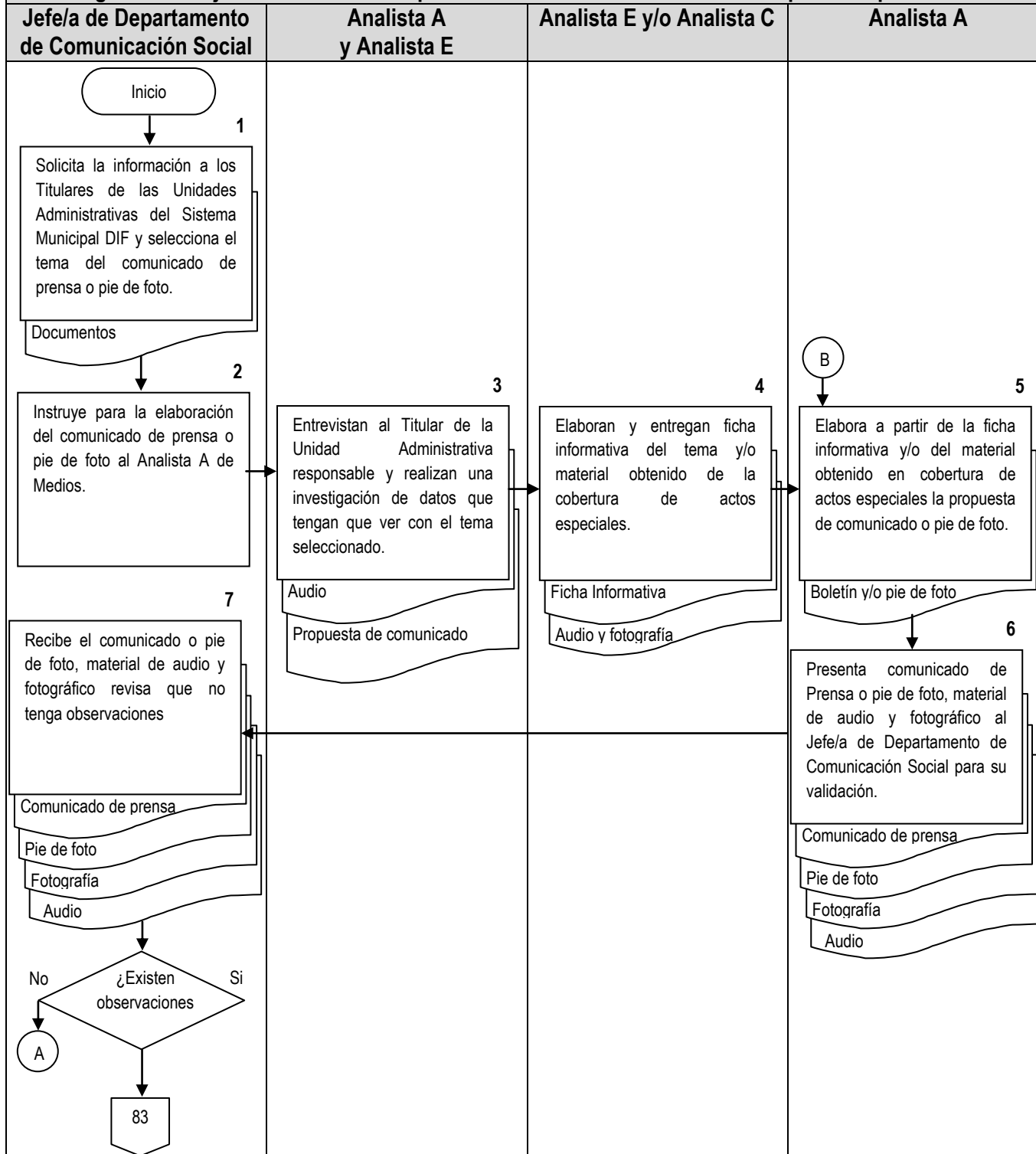
Descripción del Procedimiento: Para la elaboración de comunicado de prensa o pie de foto				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe/a de Departamento de Comunicación Social	1	Solicita información a los Titulares de las Unidades Administrativas del Sistema Municipal DIF y selecciona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

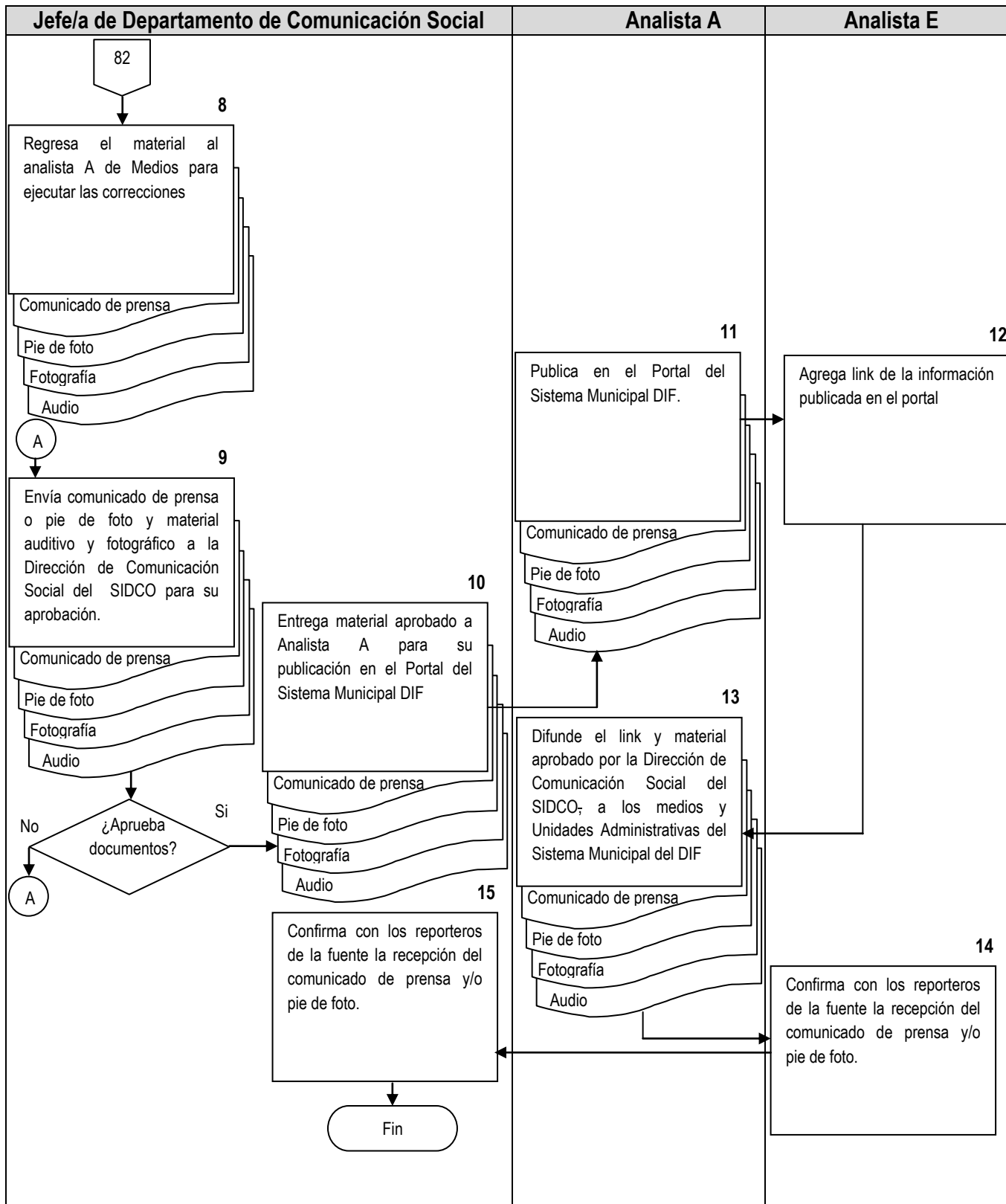
	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMD5062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01


	8	Regresa el material al Analista A de Medios para ejecutar las correcciones	Comunicado de prensa/ Pie de foto/ fotografía/ Audio	Original
--	---	--	---	----------

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe/a de Comunicación Social	9	Envía comunicado de prensa o pie de foto y material auditivo y fotográfico a la Dirección de Comunicación Social del SIDCO para su aprobación. Si no aprueba regresa a la actividad Núm. 5, en caso contrario:	Comunicado de prensa/ pie de foto/ fotografía/ Audio	
	10	Entrega material aprobado a Analista E para su publicación en el Portal del Sistema Municipal DIF	Comunicado de prensa/ pie de foto/ fotografía/ Audio	Digital
Analista A	11	Publica en el Portal del Sistema Municipal DIF.	Comunicado de prensa/ pie de foto/ fotografía/ Audio	Digital
Analista E	12	Entrega al analista A, el link de la información publicada en el portal.		
Analista A	13	Difunde el link y material aprobado por la Dirección de Comunicación Social del SIDCO a los medios y Unidades Administrativas del Sistema Municipal del DIF	Comunicado de prensa/ pie de foto/ fotografía/ Audio	Digital
Analista E	14	Confirma con los reporteros de la fuente la recepción del comunicado de prensa y/o pie de foto.		
Jefe/a de Departamento de Comunicación Social y Analista A	15	Confirma con los Jefes 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 pies de foto






	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la cobertura de eventos especiales.
Objetivo:	Determinar las actividades y responsables del respaldo con imágenes y audio, así como de la invitación a medios de los actos a los que asisten los funcionarios del SMDIF.
Fundamento Legal:	<p>Ley de responsabilidades de los servidores públicos del Estado de Puebla, Artículos 1,2 y 50</p> <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.</p> <p>Plan de Desarrollo Municipal 2011-2014 Eje 1 Programa 3</p>
Políticas de Operación:	<p>El Jefe de Comunicación y/o el Analista A debe consultar con la Dirección de Comunicación Social del Ayuntamiento si se invita a la prensa al acto por realizarse, para poder enviar invitación.</p> <p>El Jefe 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

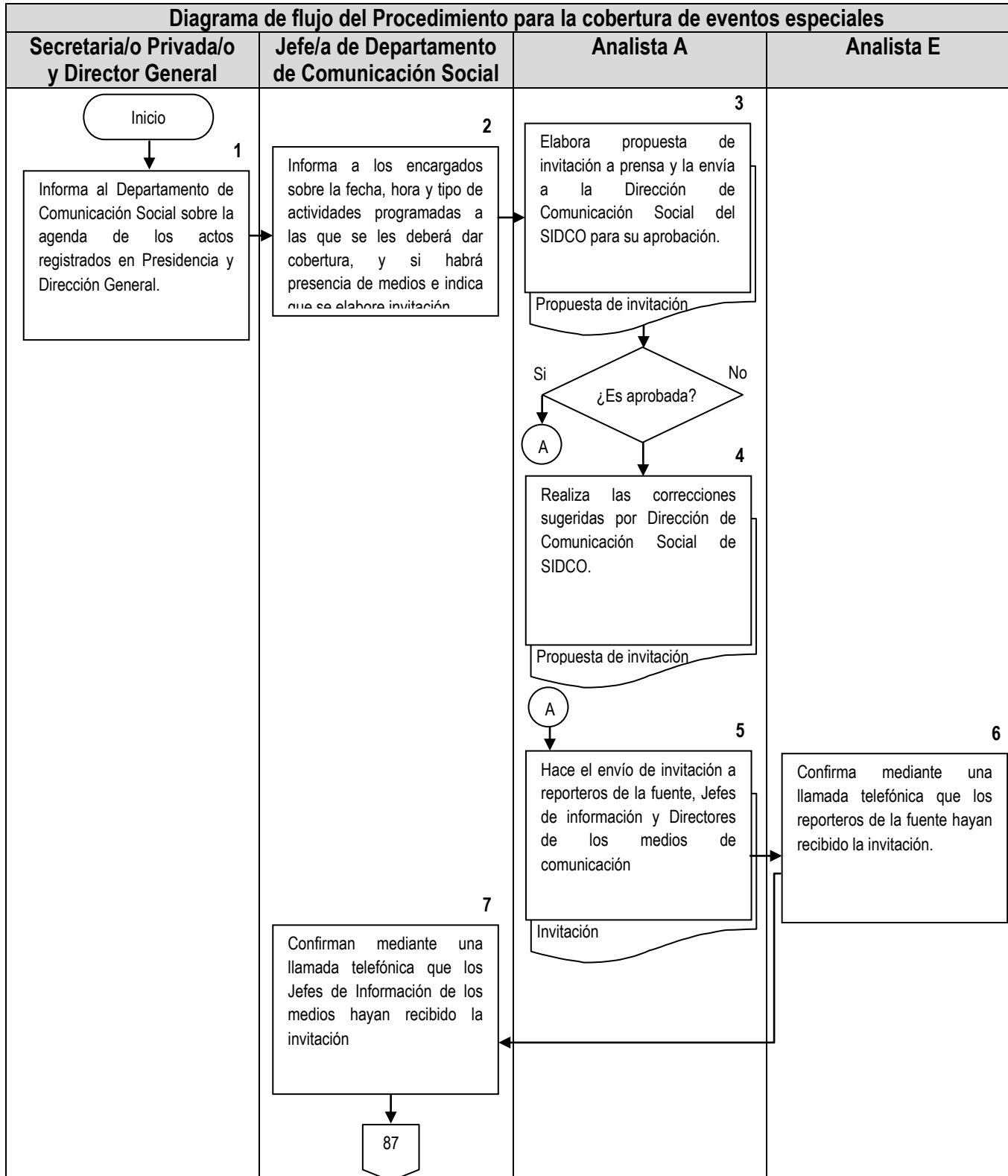
	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMD5062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01

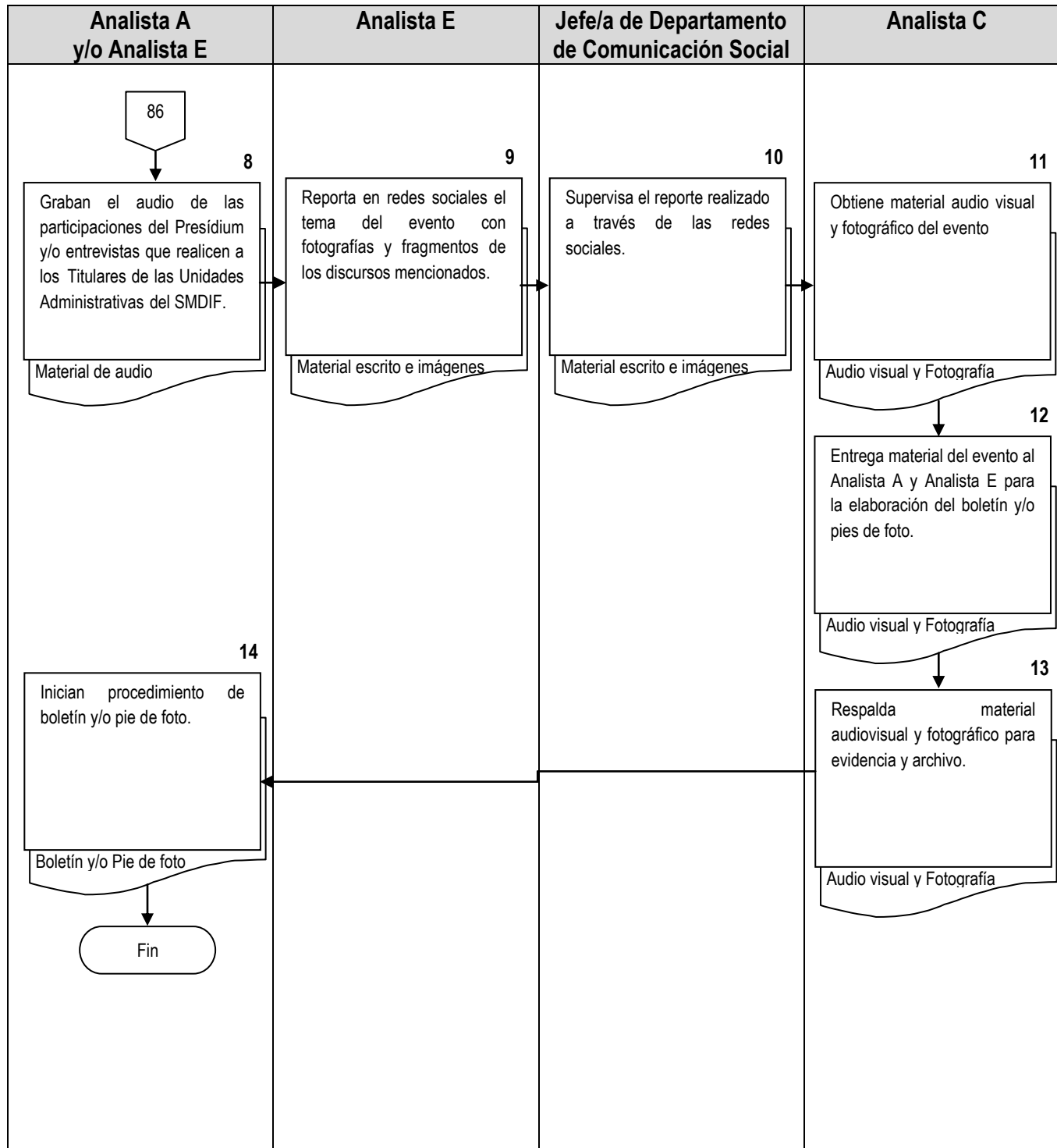
Descripción del Procedimiento: Para la cobertura de eventos especiales.				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Secretaria/o Privada/o y Director General	1	Informa al Departamento de Comunicación Social sobre la agenda de los actos registrados en Presidencia y Dirección General.		
Jefe/a de Departamento de Comunicación Social	2	Informa al Analista A de Medios, al Analista C y al Analista E sobre la fecha, hora y tipo de actividades programadas a las que se les deberá dar cobertura, así como el tipo de medio por el que se difundirá la actividad y/o evento como comunicado de prensa, pies de fotos y redes sociales y si habrá presencia de medios de comunicación o no. si no hay invitación a prensa, indica al analista A que elabore invitación.		
Analista A	3	Elabora propuesta de invitación a prensa y la envía a la Dirección de Comunicación Social del SIDCO para su aprobación. Si es aprobada continua en la actividad Núm. 5, en caso contrario:	Propuesta de invitación	Original Digital
	4	Realiza las correcciones sugeridas por Dirección de Comunicación Social de SIDCO.	Propuesta de invitación	Original/Digital
	5	Hace el envío de invitación a reporteros de la fuente, Jefes de información y Directores de los medios de comunicación.	Invitación	Digital
Analista E	6	Confirma mediante una llamada telefónica que los reporteros de la fuente hayan recibido la invitación.		
Jefe/a de Departamento de Comunicación Social y Analista A de medios	7	Confirman mediante una llamada telefónica que los Jefes de Información de los medios hayan recibido la invitación.		


	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista A y/o Analista E	8	Graban el audio de las participaciones del Presídium y/o entrevistas que realicen a los Titulares de las Unidades Administrativas del SMDIF.	Material de audio	Digital
Analista E	9	Reporta en redes sociales el tema del evento con fotografías y fragmentos de los discursos mencionados.	Material escrito e imágenes	Digital
Jefe/a de Departamento de Comunicación Social	10	Supervisa el reporte realizado a través de las redes sociales.	Material escrito e imágenes	Digital
Analista C	11	Obtiene material audio visual y fotográfico del evento.	Audio visual/ Fotografía	Digital
	12	Entrega material del evento al Analista A y Analista E para la elaboración del boletín y/o pies de foto.	Audio visual/ Fotografía	Digital
	13	Respalda material audiovisual y fotográfico para evidencia y archivo.	Audio visual/ Fotografía	Digital
Analista A y/o Analista E	14	Inician procedimiento de boletín y/o pie de foto. Termina procedimiento.	Boletín y/o pie de foto	Digital

Diagrama de flujo del Procedimiento para la cobertura de eventos especiales





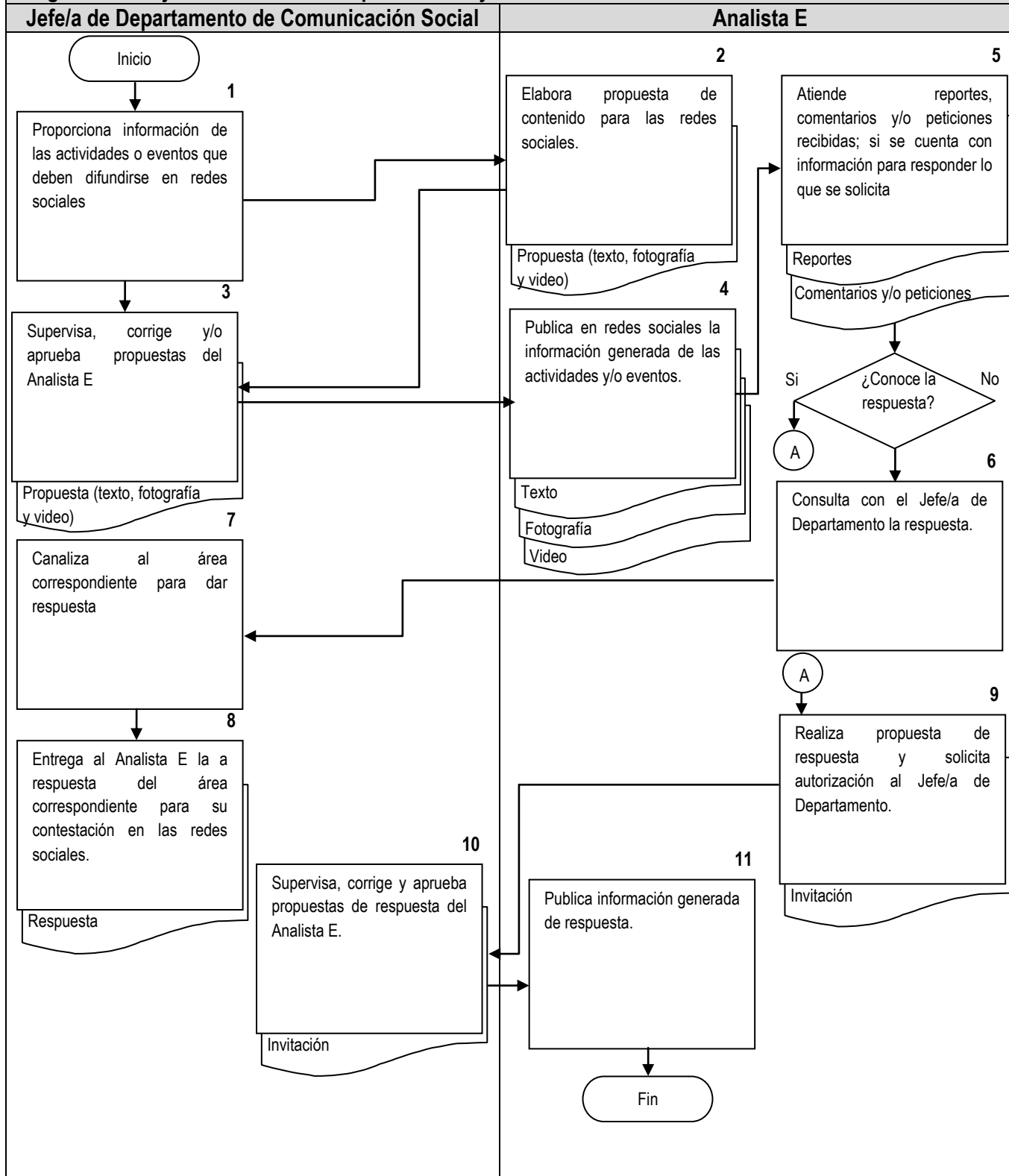
	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01


Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para el manejo de redes sociales.
Objetivo:	Tener difusión de las diferentes actividades y programas del Sistema Municipal DIF.
Fundamento Legal:	<p>Ley de responsabilidades de los servidores públicos del Estado de Puebla, Artículos 1,2 y 50.</p> <p>Ley Orgánica Municipal, Artículos 118, 124, 127, 128,129 y 130.</p> <p>Reglamento Interior del Sistema Municipal DIF, Título Segundo, Capítulo I, Artículos 7, Inciso C y 29.</p> <p>Plan de Desarrollo Municipal 2011-2014, Eje 1 Programa 3</p>
Políticas de Operación:	<p>Se debe publicar en redes sociales eventos y actividades de trascendencia del Sistema Municipal DIF.</p> <p>. Se atienden y canalizan reportes, comentarios y/o peticiones recibidas a través de las redes.</p> <p>. La Dirección de Comunicación Social del H. Ayuntamiento será la encargada de su autorización.</p>
Tiempo Promedio de Gestión:	24 horas.

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMD5062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01


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

Diagrama de flujo del Procedimiento para el manejo de redes sociales



	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01

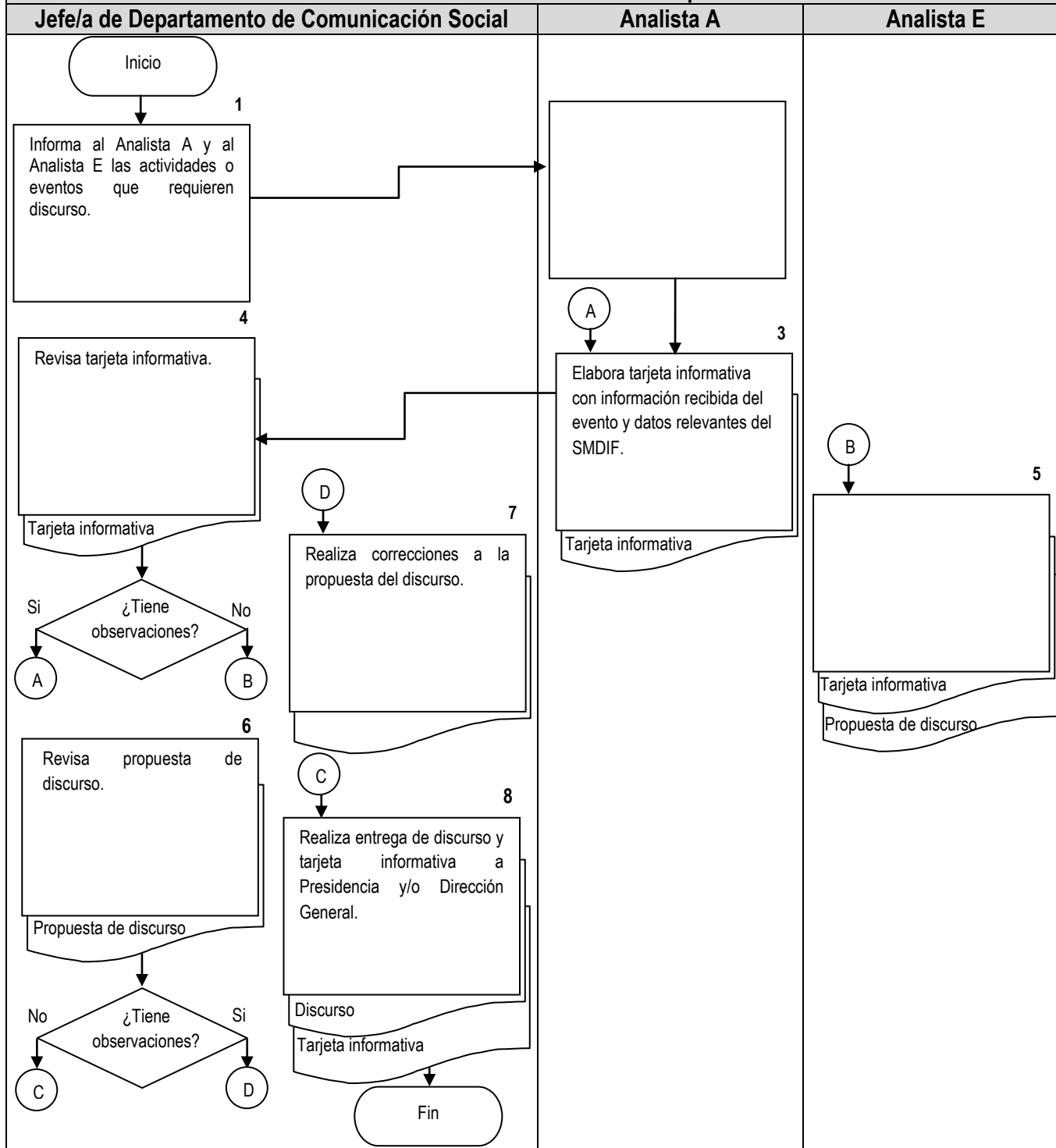
Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la elaboración del discurso de la Presidenta del Patronato y/o Director/a General del Sistema Municipal DIF.
Objetivo:	Incluir información relevante de las actividades y/o programas implementados en el Sistema Municipal DIF, para tener presencia en los medios de comunicación.
Fundamento Legal:	<p>Ley de responsabilidades de los servidores públicos del Estado de Puebla, Artículos 1,2 y 50.</p> <p>Ley Orgánica Municipal, Artículos 118, 124, 127, 128,129 y 130.</p> <p>Reglamento Interior del Sistema Municipal DIF, Título Segundo, Capítulo I, Artículos 7, Inciso C y 29.</p> <p>Plan de Desarrollo Municipal 2011-2014. Eje 1 Programa 3</p>
Políticas de Operación:	<p>1. Se debe realizar una ficha informativa del tema que sirva de base para el discurso.</p> <p>Se solicita el apoyo de las diferentes áreas para actualizar y validar la información de las fichas.</p> <p>Supervisión y corrección de la propuesta de discurso.</p>
Tiempo Promedio de Gestión:	Un día

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMD5062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01

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

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


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



	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMD5062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01

VI. DEPARTAMENTO DE IMAGEN Y LOGÍSTICA INSTITUCIONAL

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para el diseño, producción y adecuación de material publicitario e informativo del Sistema Municipal DIF.
Objetivo:	Establecer las actividades y responsables para crear, consolidar y homologar la imagen Institucional del Sistema Municipal DIF a través de los acuerdos establecidos por el Titular de la Dirección General, Secretario Técnico y Titulares de las Direcciones.
Fundamento Legal:	<p>Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos, Artículos 2 y 47.</p> <p>Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla, Artículos 1 y 2.</p> <p>Ley Orgánica Municipal, Artículo 127.</p> <p>Plan de Desarrollo Municipal 2011-2014.</p> <p>Reglamento interior del Sistema Municipal del DIF, Artículos 23 y 31.</p>
Políticas de Operación:	<p>Se convoca a una reunión con los Direcciones y / o Jefes de Departamentos del Sistema para revisar un calendario mensual (mismo que se solicitará elaboren previamente a la reunión); en el cual se establecen los requerimientos para diseño, producción y adecuación del material publicitario.</p> <p>Se realizan propuestas de diseño, de acuerdo al calendario establecido, en caso de requerir un diseño con información externa al organismo (logotipos o imágenes específicas) proporcionarla de forma digital al departamento.</p> <p>Debido a que toda la publicidad necesita estar apegada a los lineamientos y autorizaciones de la Subdirección de Imagen de la Secretaría de Innovación Digital y Comunicaciones del Municipio, todas las propuestas que se generen deben contar con la autorización correspondiente y no puede ser emitida sin autorización de la Jefatura de Imagen y Logística Institucional.</p> <p>Los diseños y producciones deben generarse en base a los acuerdos establecidos por el Titular de la Dirección General, Secretaría Técnica y Titulares de las Direcciones.</p> <p>Enviar un memorándum al área solicitante firmando de conformidad y así autorizar su diseño, para después se pueda remitir el la requisición correspondiente a la Coordinación de Compras para su realización.</p> <p>En caso de actos y eventos protocolarios, será necesario asistir a la pre-gira convocada por el área solicitante para apoyar en la determinación del material impreso en dichos actos y eventos.</p>
Tiempo Promedio de Gestión:	10 días hábiles

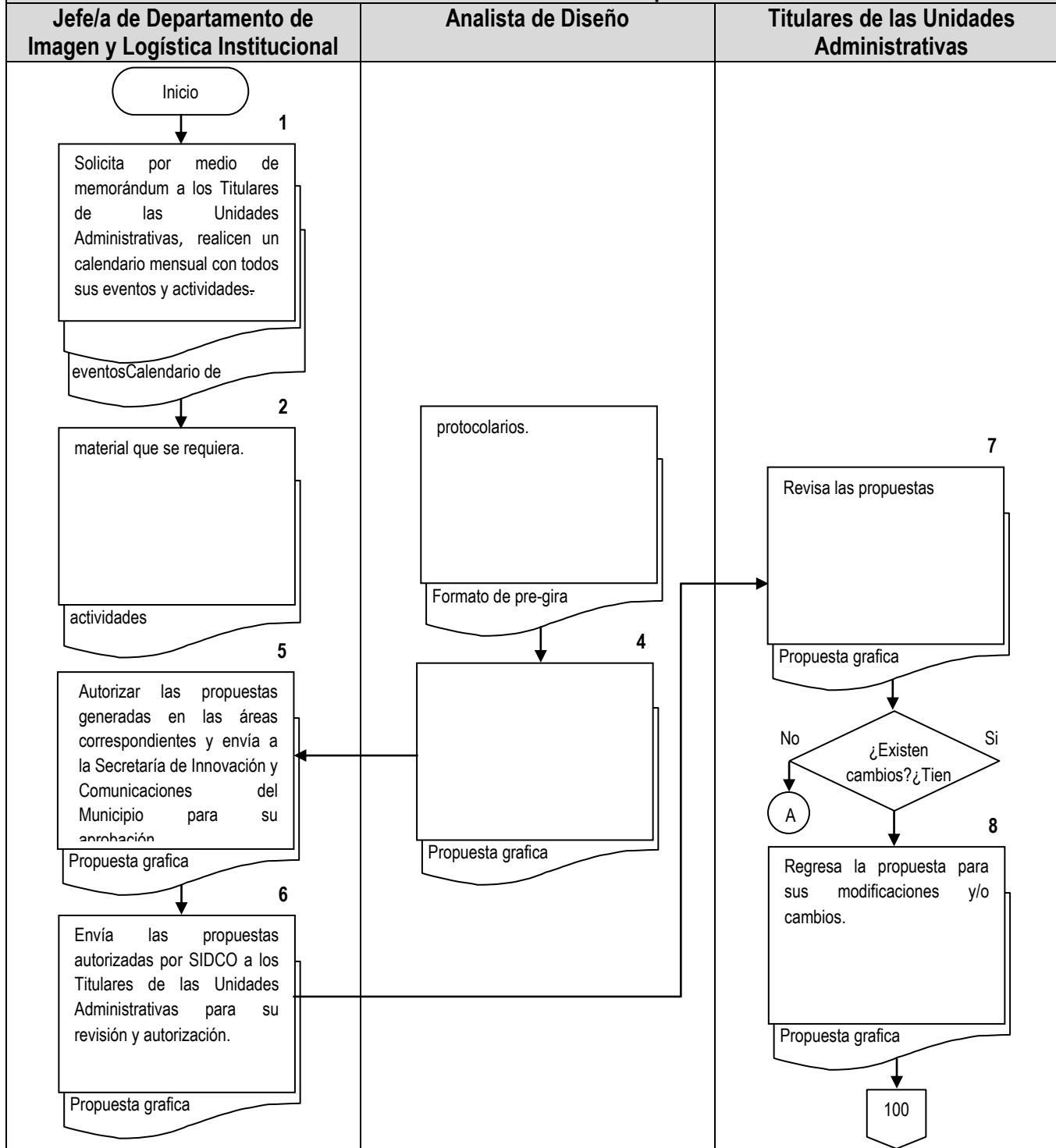
	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMD5062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01

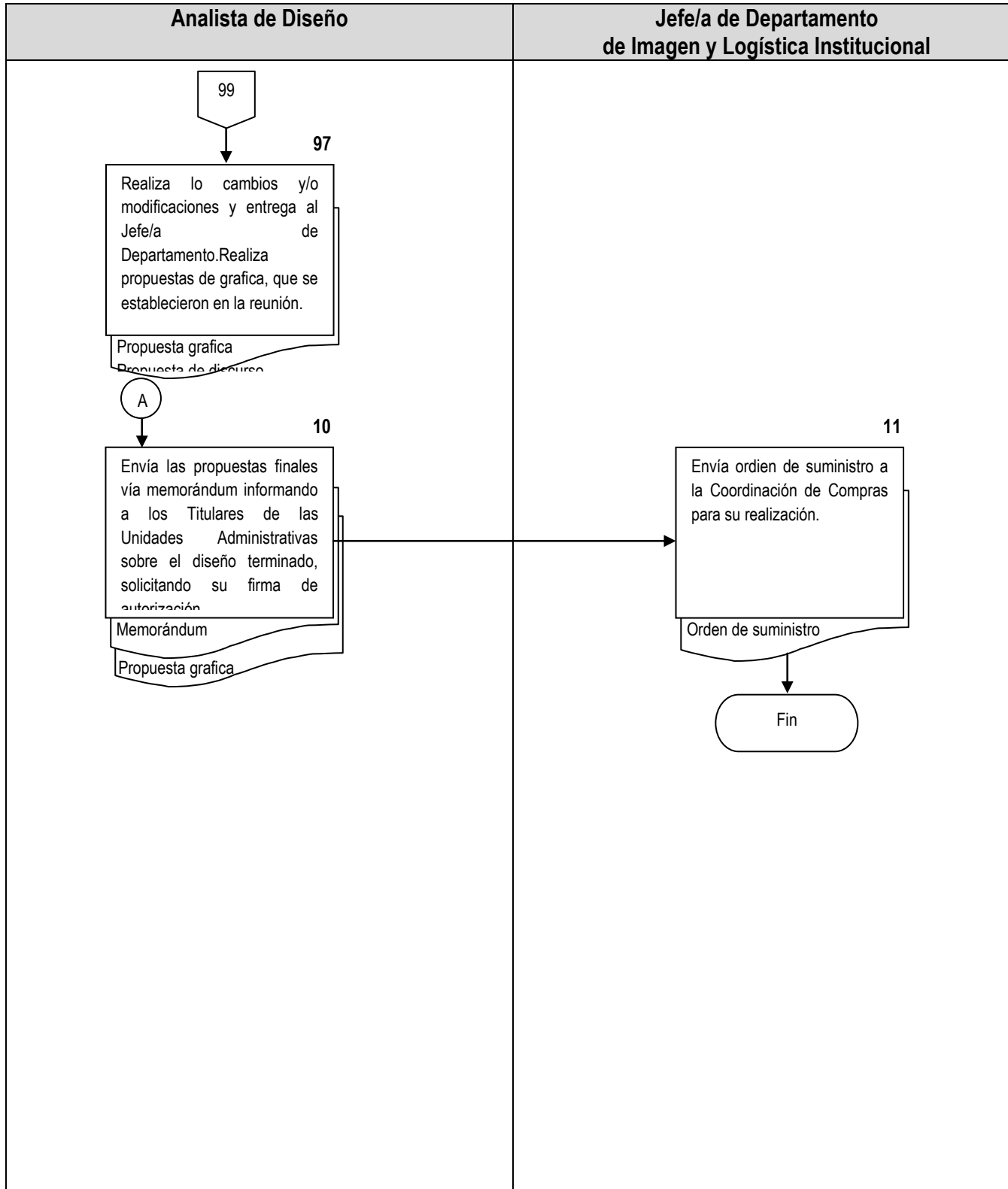
Descripción del Procedimiento: Procedimiento para el diseño, producción y adecuación de material publicitario e informativo del Sistema Municipal DIF.				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe/a de Departamento de Imagen y Logística Institucional	1	Solicita por medio de memorándum a los Titulares de las Unidades Administrativas, realicen un calendario mensual con todos sus eventos y actividades.	Memorándum/ Calendario de actividades	Original y copia
	2	Revisa el calendario con cada Titular de Unidad Administrativa para establecer los diseños y/o material que se requiera.	Calendario de actividades	Original
Analista de Diseño	3	Asiste a la pre-gira para apoyar en la determinación del material requerido en caso de actos y eventos protocolarios.	Formato de pre-gira	Original y copia
		Realiza propuestas gráficas, que se establecieron en la reunión.	Propuesta grafica	Original
Jefe/a de Departamento de Imagen y Logística Institucional	5	Autoriza las propuestas generadas en las áreas correspondientes y envía a la Subdirección de Imagen de la Secretaría de Innovación y Comunicaciones del Municipio para su aprobación.	Propuesta grafica	Original
	6	Envía las propuestas autorizadas por SIDCO a los Titulares de las Unidades Administrativas para su revisión y autorización.	Propuesta grafica	Original
Titulares de las Unidades Administrativas	7	Revisa las propuestas y autorización. Si no existen cambios y/o modificaciones, continua en la actividad Núm. 10, en caso contrario:	Propuesta grafica	Original


	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMD5062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Titulares de las Unidades Administrativas	8	Regresa al Jefe/a de Departamento de Imagen y Logística y este al analista de Diseño la propuesta para sus modificaciones y/o cambios.	Propuesta grafica	Original
Analista de Diseño	9	Realiza lo cambios y/o modificaciones y entrega al Jefe/a de Departamento.	Propuesta grafica	Original
Jefe/a de Departamento de Imagen y Logística	10	Envía por memorándum las propuestas finales vía memorándum informando a los Titulares de las Unidades Administrativas sobre el diseño terminado, solicitando su firma de autorización.	Memorándum/ Propuestas graficas	Original y copia
Jefe/a de Departamento de Imagen y Logística Institucional	11	Envía orden de suministro a la Coordinación de Compras para su realización. Termina procedimiento.	Orden de suministro	3 Originales


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





	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMD5062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01

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>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículos 1, 2, 4, 25, 26 y 115.</p> <p>Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, Artículos 81, 82, 83, 105, 107, 108, 123 y 125.</p> <p>Ley Orgánica Municipal. Artículos 1, 9, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 113,118.</p> <p>Código Reglamentario para el Municipio de Puebla. Artículos 1, 2 y 3.</p> <p>Plan de Desarrollo Municipal 2008-2011.</p> <p>Reglamento Interior del Sistema Municipal DIF Artículos 1, 7, 26 y 31.</p>
Políticas de Operación:	<p>Definir e instrumentar los mecanismos, procedimientos y requerimientos de logística a fin de mejorar el desarrollo y la ejecución de los eventos y las pre-giras del SMDIF.</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 la Jefatura de Imagen y Logística Institucional vía memorándum</p>
Tiempo Promedio de Gestión:	5 días hábiles

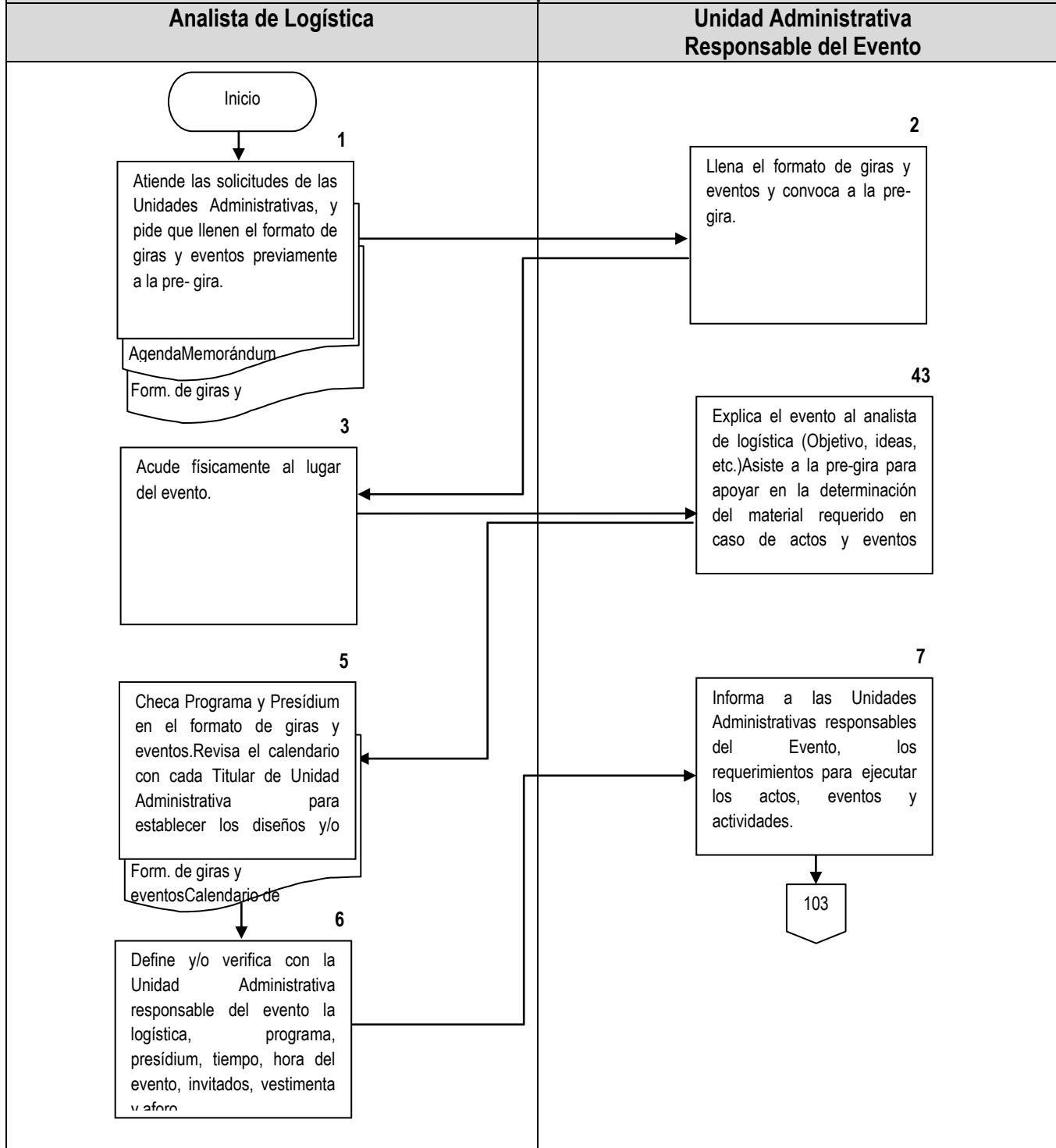
	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMD5062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01

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

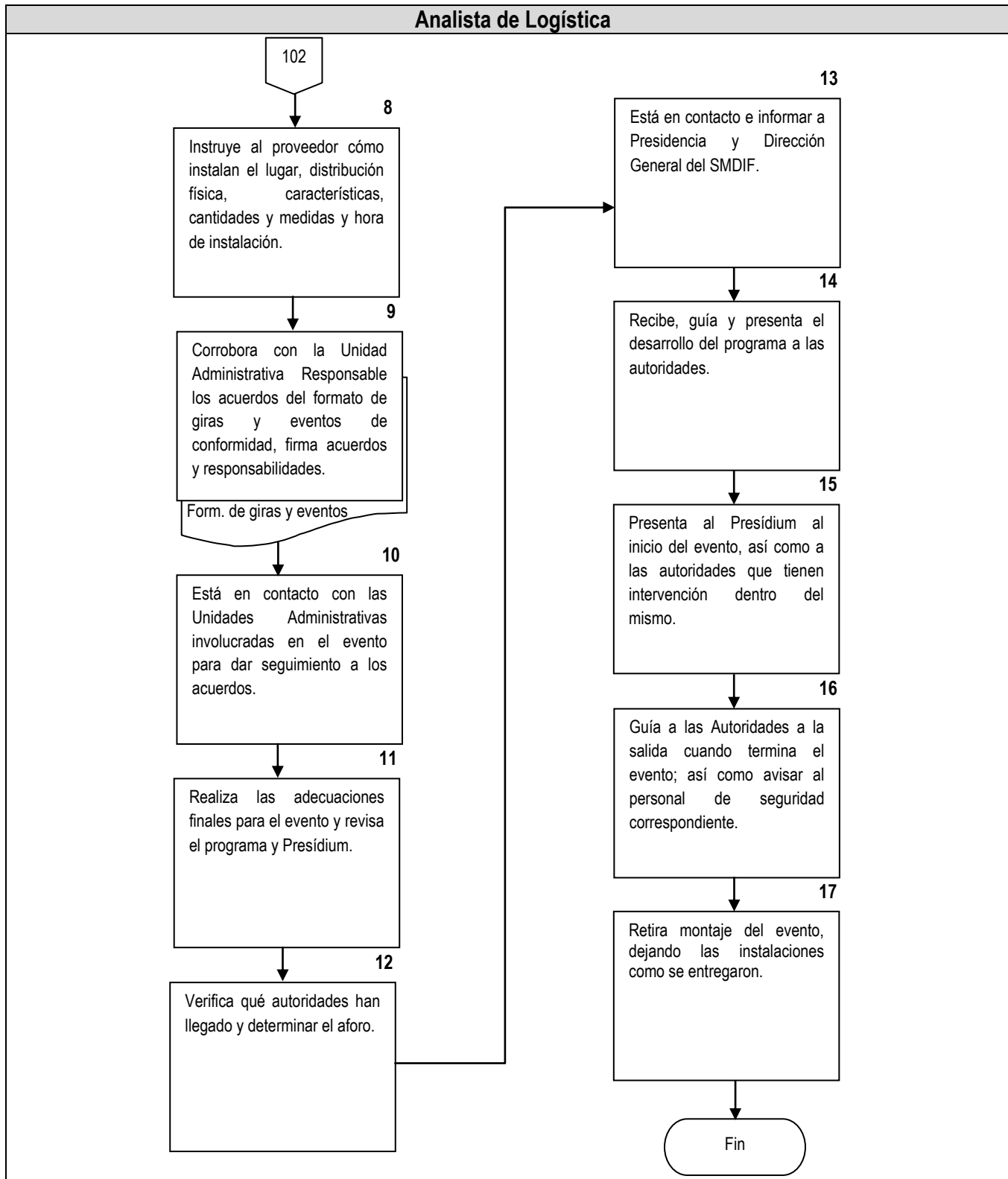
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista de Logística	1	Atiende las solicitudes de las Unidades Administrativas, y pide que llenen el formato de giras y eventos previamente a la pre- gira.	Agenda / Formato de giras y eventos	Original y Copia
Unidad Administrativa Responsable del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


Responsable	No.	Actividades	Formato o Documento	Tantos
Analista de Logística	11	Realiza las adecuaciones finales para el evento (personificadores, sardinel, agua, instalación y/o pruebas de equipo de audio, lugar de acceso de entrada y estacionamiento de Presidencia y Dirección, etc.) y revisa el programa y Presídium.		
	12	Verifica qué autoridades han llegado y determinar el aforo.		
	13	Está en contacto e informar a Presidencia y Dirección General del SMDIF.		
	14	Recibe, guía y presenta el desarrollo del programa a las autoridades.		
	15	Presenta al Presídium al inicio del evento, así como a las autoridades que tienen intervención dentro del mismo.		
	16	Guía a las Autoridades a la salida cuando termina el evento; así como avisar al personal de seguridad correspondiente.		
	17	Retira montaje del evento, dejando las instalaciones como se entregaron. Termina procedimiento.		

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




Analista de Logística




	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01

VII. DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN, SEGUIMIENTO Y CALIDAD

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la elaboración del reporte mensual de la Noticia Administrativa, Estadística, y captura de avances de los Programas Presupuestarios
Objetivo:	Elaborar la Noticia Administrativa y Estadística del SMDIF de manera mensual para informar las principales actividades y logros obtenidos en ese periodo de tiempo a los integrantes del Honorable Cabildo del Municipio de Puebla; así como dar seguimiento al cumplimiento de las metas de los Programas Presupuestarios por parte de cada una de las áreas responsables.
Fundamento Legal:	<p>Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos, Artículos 2 y 47.</p> <p>Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Puebla, Artículos 9, 10, 11, 46, 50, 51 y 55.</p> <p>Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla, Artículo. 50 Fracciones I, II, IV y IX BIS</p> <p>Ley Orgánica Municipal del Estado de Puebla, Artículos 101, 102, 104, 105, 108, 109 y 112</p> <p>Plan de Desarrollo Municipal 2014-2018. Eje 1 Programa 3</p> <p>Reglamento interior del Sistema Municipal del DIF, Artículo 31, Fracciones III, VI y VII.</p>
Políticas de Operación:	<p>Los formatos de noticia administrativa y estadística de cada una de las áreas se reciben los días miércoles en un horario de 10:00 a 15:00 hrs.</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 memorándum por parte del Director (a) y del responsable de área que reporta la información, nombre, firma y sello, ya que cada una de las áreas es responsable de la información asentada en el formato semanal.</p> <p>Cada una de las unidades administrativas del DIF deberá entregar al Departamento de Planeación, Seguimiento y Calidad, la documentación que avale sus avances de los Programas Presupuestarios.</p> <p>De manera mensual deberán entregar un extracto que sirva como soporte para las cantidades que reportaron a lo largo del mes.</p> <p>Se turna la información recibida a la Coordinación.</p> <p>Se clasifica la información por área y Dirección.</p> <p>Se realiza la captura de la información en el reporte de noticia administrativa y estadística general.</p> <p>Se elabora reporte según se solicite (semanal, mensual, etc.)</p>

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMD5062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01

	<p>Se realiza una versión final mensual.</p> <p>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.</p> <p>Se llena el formato para la evaluación para la captura en el</p> <p>Una vez capturado el avance de la meta en la Aplicación para el Monitoreo y Evaluación de Programas Presupuestarios (AMEPP) no se podrán realizar cambios.</p> <p>Cada una de las unidades administrativas del DIF es responsable de los datos y números que reporta en los avances.</p> <p>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.</p>
Tiempo Promedio de Gestión:	Tres meses.


	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01

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

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

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Coordinador/a	8	Compara los Medios de Verificación con la información que fue entregada semanalmente: Si no existe errores, continúa en la actividad Núm.13, en caso contrario:	Medios de Verificación	Original
Jefe/a de Planeación, Seguimiento y Calidad	9	Solicita por medio de memorándum a los Directores de las Unidades Administrativas las correcciones pertinentes.	Memorándum	Original
Directores/as y Miembros del Staff	10	Coteja con las áreas y solicita las correcciones vía memorándum al Departamento de Planeación, Seguimiento y Calidad.	Memorándum	Original
Jefe/a de Planeación, Seguimiento y Calidad	11	Recibe la información y la turna al Coordinador/a.	Memorándum/ Medios de verificación/ Noticia administrativa/ Estadísticas	Originales /medio digital
Coordinador/a	12	Realiza las correcciones correspondientes.	Medios de verificación/ Noticia administrativa/ Estadísticas	Originales /medio digital
	13	Elabora la Noticia Administrativa y Estadística Mensual y la rúbrica.	Noticia Administrativa y Estadística	Originales
Jefe/a de Planeación, Seguimiento y Calidad	14	Envía Noticia Administrativa y Estadística a Dirección General para su validación, mediante memorándum.	Memorándum/ Noticia Administrativa y Estadística	Originales
Dirección General del SMDIF	15	Envía por oficio reporte mensual del formato de Noticia Administrativa y Estadística a la Secretaría del Honorable Ayuntamiento.	Oficio/ Noticia Administrativa/ Estadística	Originales y copias

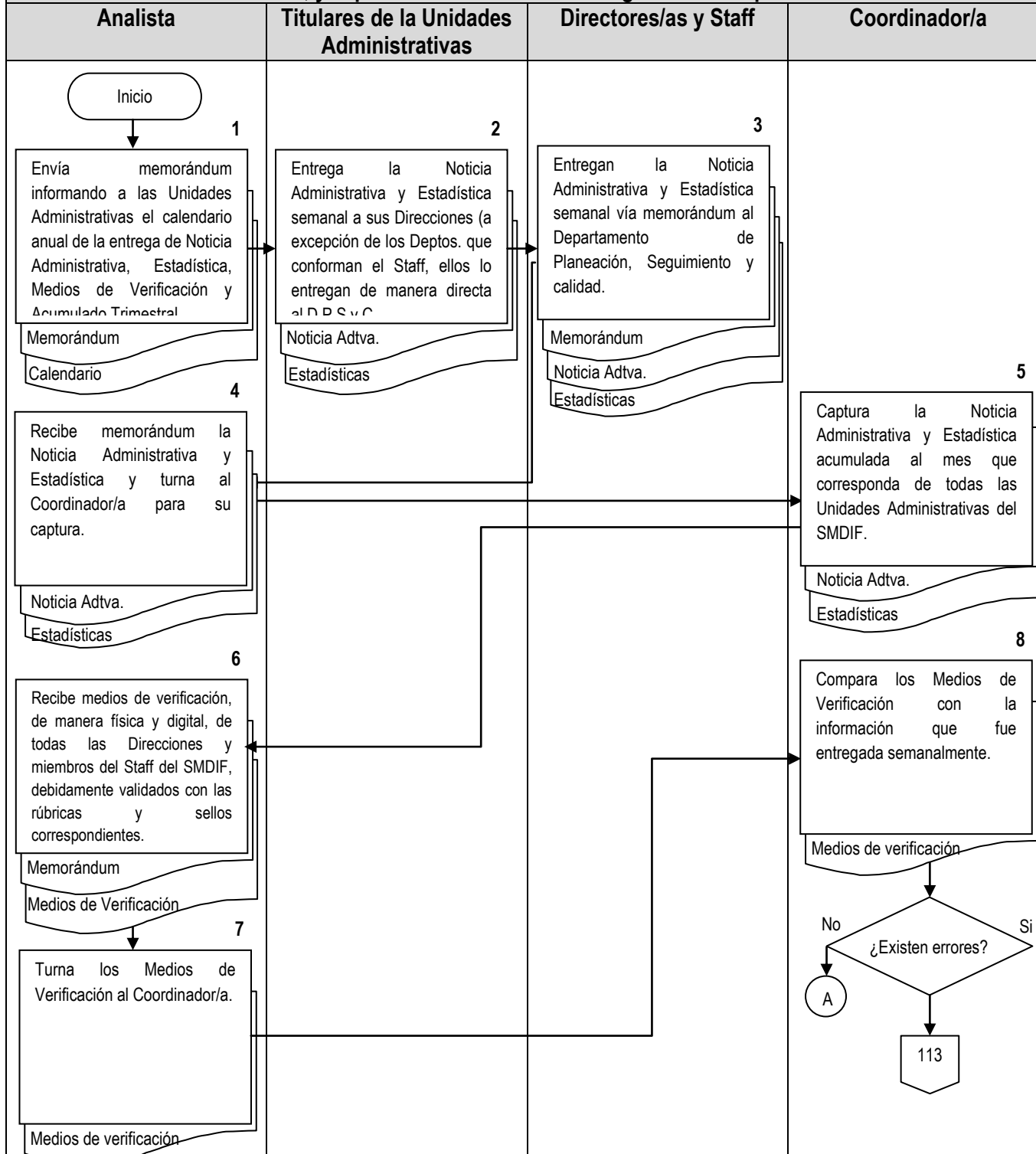
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe/a de Planeación, Seguimiento y Calidad	16	Solicita de manera trimestral el llenado de todas las áreas del Formato de Acumulado Trimestral para cotejar nuevamente toda la información: Si no existe errores, continúa en la actividad Núm. 18, en caso contrario:	Formato de Acumulado Trimestral FORM.477/ SMDIF/0514	Original
Jefe/a de Planeación, Seguimiento y Calidad	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 solicita las correcciones vía memorando al Departamento de Planeación, Seguimiento y Calidad.	Memorándum	Original
Jefe/a de Planeación, Seguimiento y Calidad	19	Recibe la información y la turna al Coordinador/a.	Memorándum	Original
Coordinador/a	20	Realiza las correcciones correspondientes.		
	21	Captura en la aplicación para el monitoreo y evaluación de Programas Presupuestarios (AMEPP) los avances de los Programas Presupuestarios.		
	22	Genera reportes de avances y los integra en la carpeta correspondiente para la validación y rúbrica de los Directores.	Carpeta de Avances	Original
Jefe/a de Planeación, Seguimiento y Calidad	23	Solicita por medio de memorándum la asistencia de los Directores/as al Departamento de Planeación, Seguimiento y Calidad, para que rubriquen la información contenida en la Carpeta de Avances.	Memorándum	Original
Directores/as y Jefes/as de Departamento	24	Validan la información con sus rúbricas.	Carpeta de Avances	Original

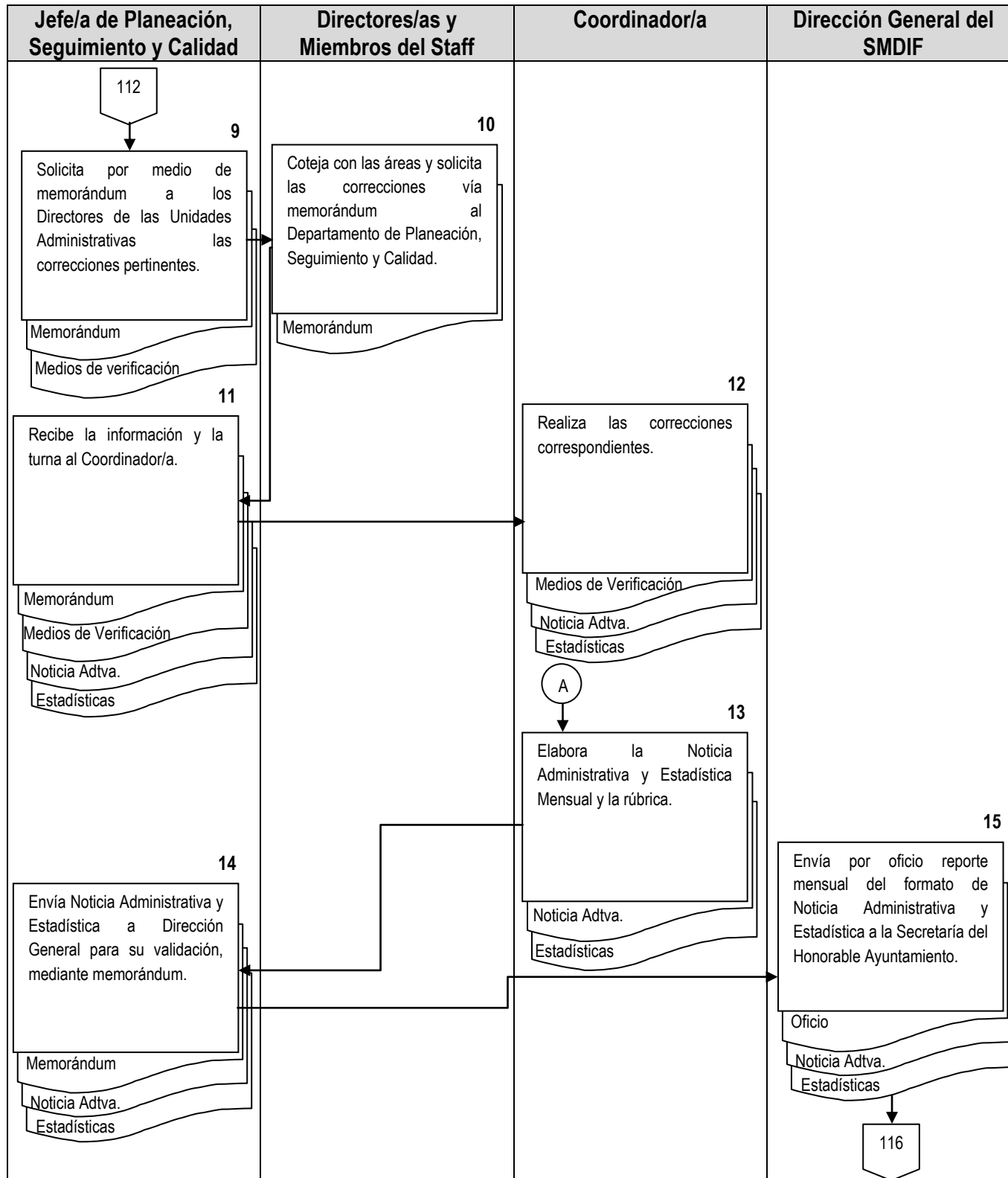
	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01

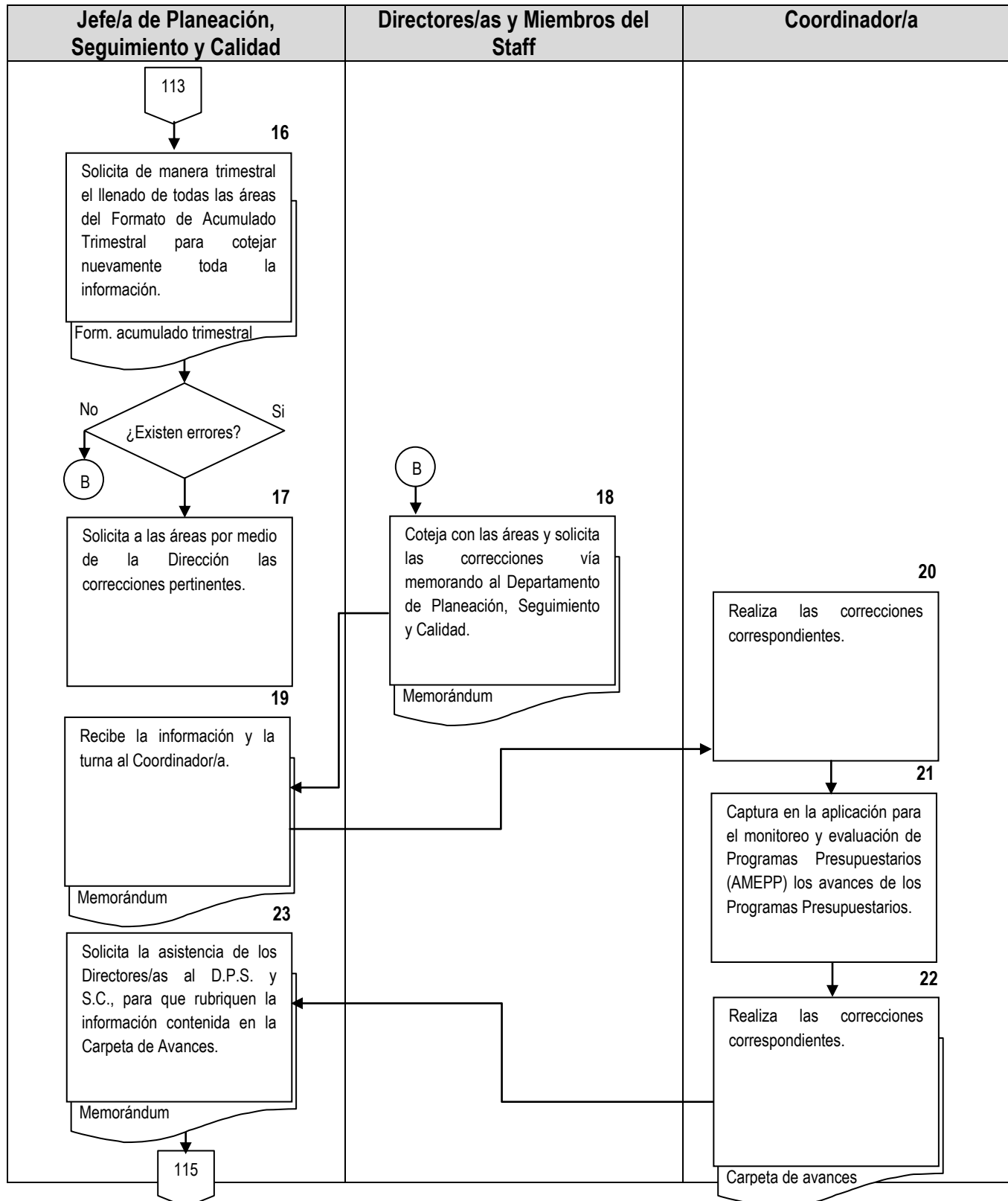
Jefe/a de Planeación, Seguimiento y Calidad	25	Envía al Director/a General la Carpeta de Avances para su validación.	Carpeta de Avances	Original
---	----	---	--------------------	----------

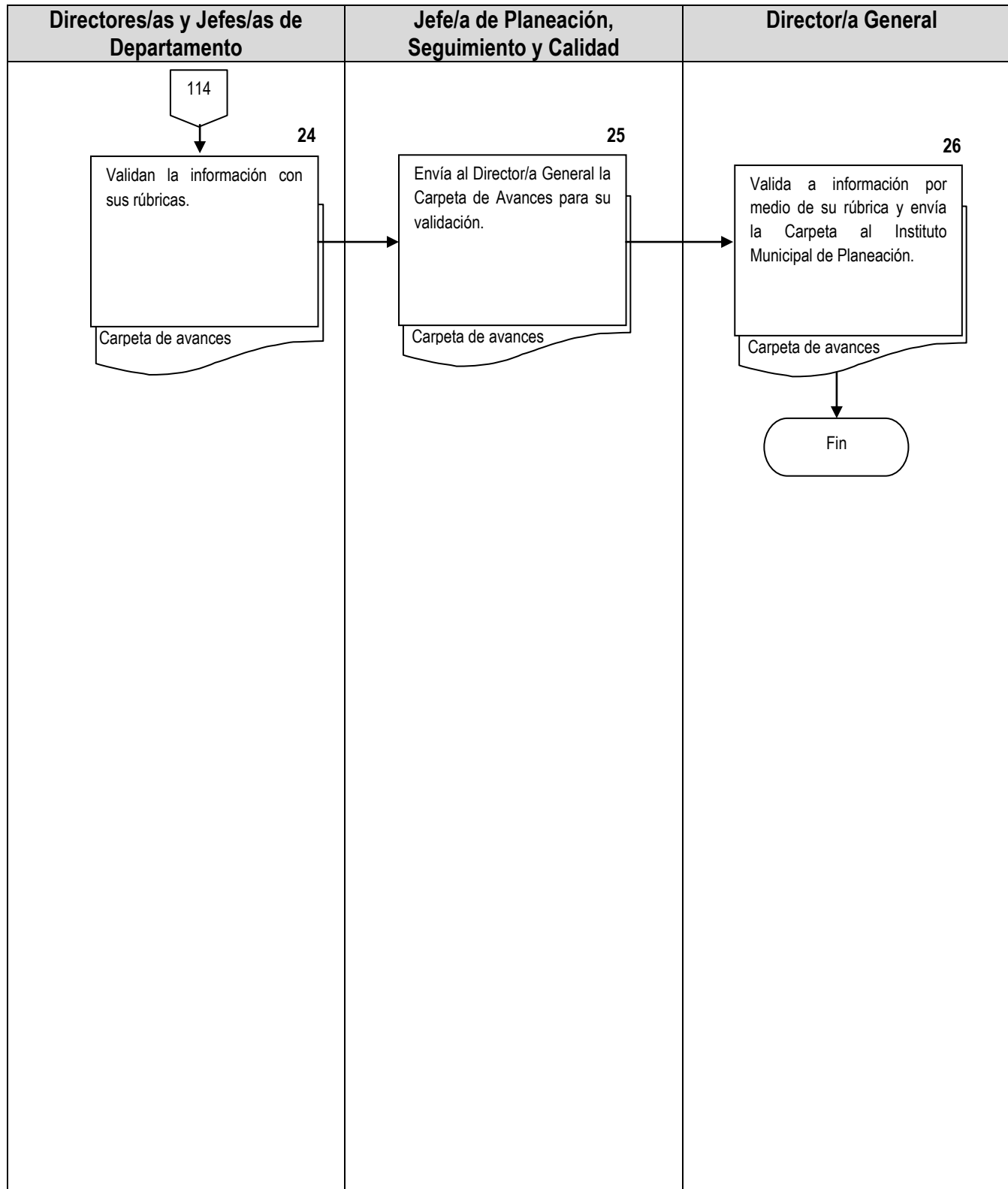
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe/a de Planeación, Seguimiento y Calidad	25	Envía al Director/a General la Carpeta de Avances para su validación.	Carpeta de Avances	Original
Director/a General	26	Valida a información por medio de su rúbrica y envía la Carpeta al Instituto Municipal de Planeación. Termina procedimiento.	Carpeta de Avances	Original

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









*Dirección General
Departamento de Evaluación y Calidad*

ACUMULADO TRIMESTRAL

Fecha: _____


Subdirección:				
Departamento:				
Alineación:				
Producto:				

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


Jefe (a) de Departamento
/O.BO. del Subdirector(a) del Área

FORM. 477/SMDIF/0514

Cerrada Fco. I. Madero No. 413, Col. San Baltazar Campeche, CP. 72550 / T. (222) 214 00 00 Ext. 130
www.dif.Pueblacapital.gob.mx

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMD5062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01


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 Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos, Artículos 49 y 50.</p> <p>Modelo de Gestión para la atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones en los establecimientos médicos del Sector Salud</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>Reglamento interior del Sistema Municipal DIF, Artículo 31; Fracción V.</p>
Políticas de Operación:	<p>El Sistema tiene doce buzones de quejas y sugerencias ubicados en las siguientes unidades administrativas: Presidencia, Módulo de Orientación Integral, Dirección Jurídica, Departamento de Dormitorio y Niños en Situación de Calle, Centro de Día, Departamento de Atención y Prevención a la Violencia y Adolescentes Infractores, Dirección de Atención a Personas con Discapacidad, Dirección de Fortalecimiento Familiar, Departamento de Atención Médica, Laboratorio de Análisis Clínicos, Departamento de Adultos Mayores, Departamento de Jornadas de Desarrollo Integral.</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 de quejas, sugerencias y felicitaciones FORM.478/SMDIF/0514.</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 memorándum copia de la versión pública del formato de la queja, sugerencia y/o felicitación, solicitándole tome las medidas pertinentes e informe al respecto al Departamento de Planeación, Seguimiento y Calidad en un término de 5 días hábiles a partir de la recepción del memorándum en el formato control de quejas, sugerencias y/o felicitaciones del SMDIF.</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: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMD5062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01

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

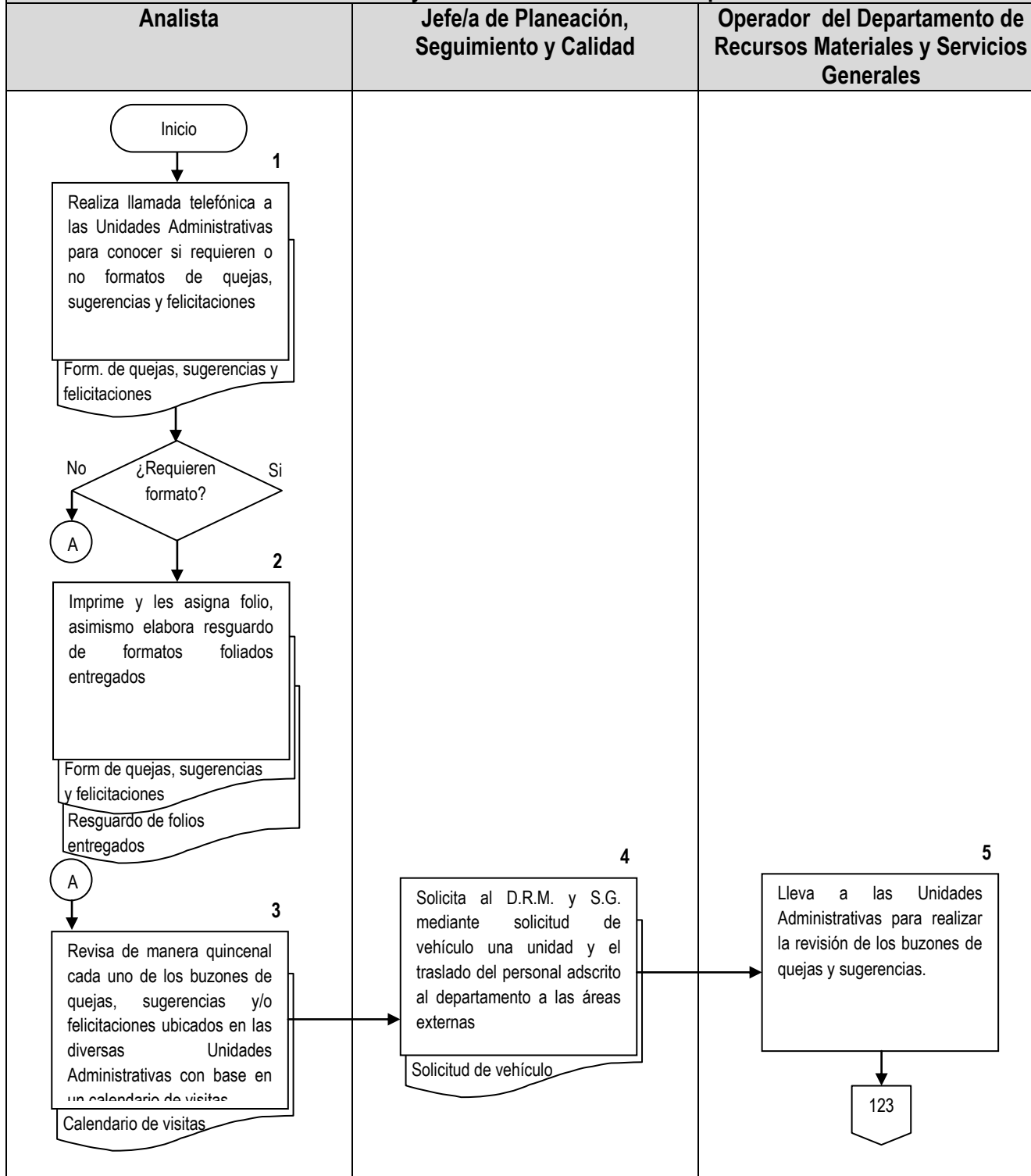
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista	1	Realiza llamada telefónica a las Unidades Administrativas para conocer si requieren o no formatos de quejas, sugerencias y felicitaciones. Si no requieren formato continúa en la actividad Núm. 3, en caso contrario:	Formato de quejas, sugerencias y felicitaciones FORM.478/ SMDIF/0514	Original
	2	Imprime y les asigna folio, asimismo elabora resguardo de formatos foliados entregados.	Formato de quejas, sugerencias y felicitaciones FORM.478/ SMDIF/0514/ Resguardo de folios entregados	Originales
	3	Revisa de manera quincenal cada uno de los buzones de quejas, sugerencias y/o felicitaciones ubicados en las diversas Unidades Administrativas con base en un calendario de visitas.	Calendario de visitas	Original
Jefe/a de Planeación, Seguimiento y Calidad	4	Solicita al Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales mediante solicitud de vehículo una unidad y el traslado del personal adscrito al departamento a las áreas externas	Solicitud de vehículo	Original
Auxiliar del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	5	Lleva a las Unidades Administrativas para realizar la revisión de los buzones de quejas y sugerencias.		
Analista	6	Realiza el recorrido correspondiente y deja los formatos foliados en las áreas que lo solicitaron, así como el resguardo y recaba los formatos que los usuarios llenaron para su revisión y seguimiento.	Formato de quejas, sugerencias y/o felicitaciones FORM.478/ SMDIF/0514	Original

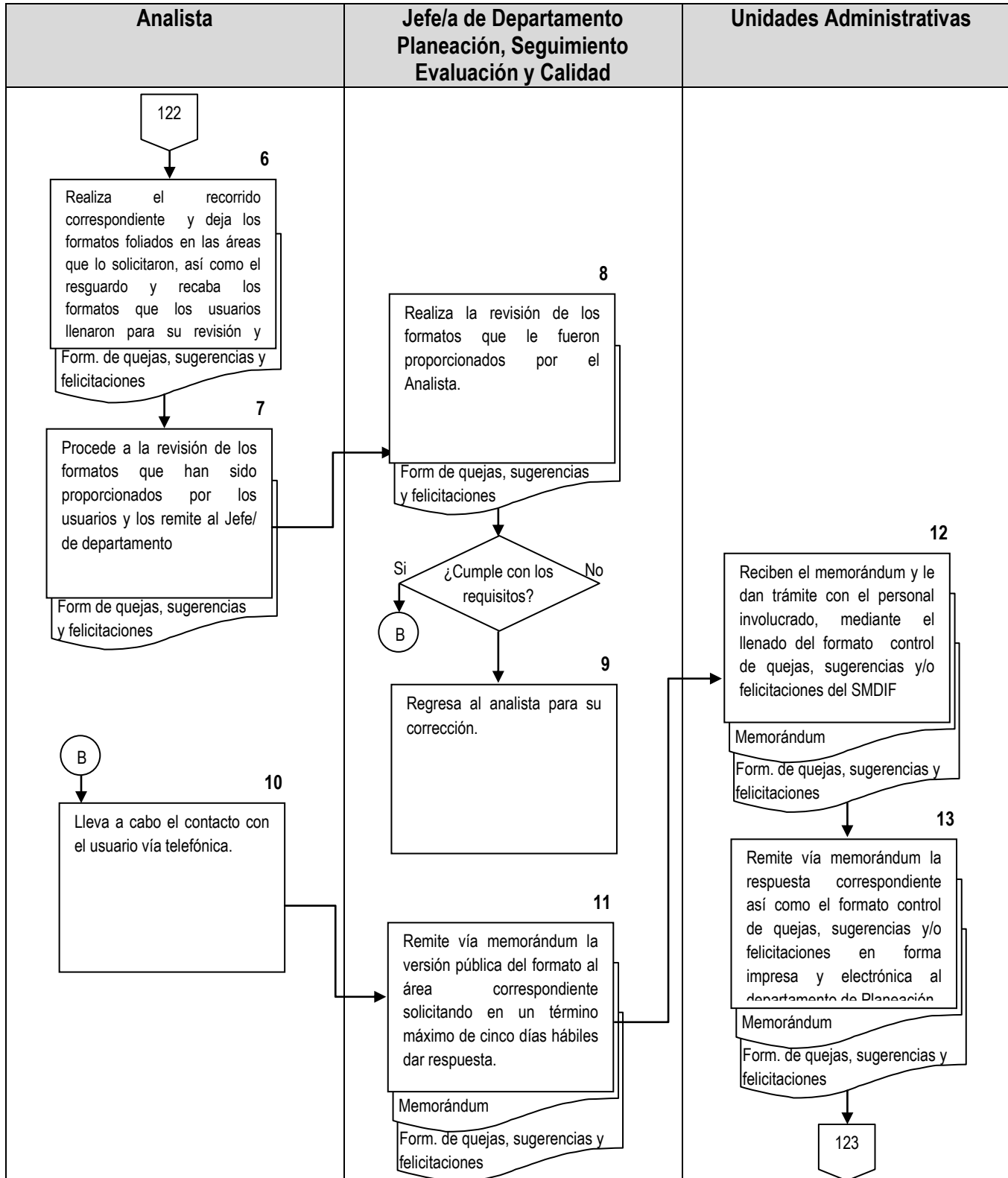
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista	7	Procede a la revisión de los formatos que han sido proporcionados por los usuarios y los remite al Jefe/ de Departamento.	Formato de quejas, sugerencias y/o felicitaciones	Original
Jefe/a de Departamento Planeación, Seguimiento Evaluación y Calidad	8	Realiza la revisión de los formatos que le fueron proporcionados por el Analista. Cumple con los requisitos continúa en la actividad Núm.10, en caso contrario:	Formato de quejas, sugerencias y/o felicitaciones FORM.478/ SMDIF/0514	Original
	9	Regresa al analista para su corrección.		
Analista	10	Lleva a cabo el contacto con el usuario vía telefónica.		
Jefe/a de Planeación, Seguimiento Evaluación y Calidad	11	Remite vía memorándum la versión pública del formato al área correspondiente solicitando en un término máximo de cinco días hábiles dar respuesta.	Memorándum/ Formato de quejas, sugerencias y felicitaciones FORM.478/ SMDIF/0514	Originales
Unidades administrativas	12	Reciben el memorándum y le dan trámite con el personal involucrado, mediante el llenado del formato control de quejas, sugerencias y/o felicitaciones del SMDIF.	Memorándum Formato control de quejas, sugerencias y felicitaciones FORM.478/ SMDIF/0514	Originales
Unidades administrativas	13	Remite vía memorándum la respuesta correspondiente así como el formato control de quejas, sugerencias y/o felicitaciones en forma impresa y electrónica al departamento de Planeación.	Memorándum Formato control de quejas, sugerencias y/o felicitaciones FORM.478/ SMDIF/0514	Originales
Analista	14	Actualiza el formato de control de quejas, sugerencias y/o felicitaciones	Formato control de quejas, sugerencias y felicitaciones FORM.478/ SMDIF/0514	Original

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
	15	Establece contactó vía telefónica con el usuario para darle a conocer el seguimiento presentado a su queja, sugerencia y/ felicitación.		
	16	Archiva el memorándum acompañado del formato control de quejas, sugerencias y/o felicitaciones. Termina procedimiento.	Memorándum/ Formato control de quejas, sugerencias y/o felicitaciones FORM.478/ SMDIF/0514	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

122

14

Actualiza el formato de control de quejas, sugerencias y/o felicitaciones

Form de quejas, sugerencias y felicitaciones

15

Establece contacto vía telefónica con el usuario para darle a conocer el seguimiento presentado a su queja, sugerencia y/ felicitación.


16

Archiva el memorándum acompañado del formato control de quejas, sugerencias y/o felicitaciones.


Memorándum

Form. de quejas, sugerencias y felicitaciones

Fin

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01

			
<p align="center">Dirección General Departamento de Evaluación y Calidad</p>		<p align="center">Dirección General Departamento de Evaluación y Calidad</p>	
<p align="center">QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</p>		<p align="center">QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</p>	
<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>		<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
<p>Con la finalidad de informarle el seguimiento a sus comentarios, si usted gusta puede proporcionar los siguientes datos:</p>		<p>Con la finalidad de informarle el seguimiento a sus comentarios, si usted gusta puede proporcionar los siguientes datos:</p>	
<p>Nombre: _____</p>		<p>Nombre: _____</p>	
<p>Domicilio: _____</p>		<p>Domicilio: _____</p>	
<p>Teléfono: _____</p>		<p>Teléfono: _____</p>	
<p>Correo electrónico: _____</p>		<p>Correo electrónico: _____</p>	
<p align="center">FORM.478/SMDIF/ 05 14</p>		<p align="center">FORM.478/SMDIF/ 05 14</p>	
<p align="center"><small>Carada. Fox, I. Madro. No. 433 Col. San Baltasar. Camacho. C.P. 72550 / (222) 214 00 00 Ext. 131 www.dif.puebla.gob.mx</small></p>		<p align="center"><small>Carada. Fox, I. Madro. No. 433 Col. San Baltasar. Camacho. C.P. 72550 / (222) 214 00 00 Ext. 131 www.dif.puebla.gob.mx</small></p>	

	Manual de Procedimientos de la Dirección General del Sistema Municipal DIF y Staff	Clave: MPUE1418/MP/SMDIF015/DGSMDS062
		Fecha de elaboración: 19/01/2012
		Fecha de actualización: 08/09/2016
		Núm. de revisión: 01

VIII. GLOSARIO DE TÉRMINOS

UACGS: Unidad de Atención Ciudadana y Gestión Social del SMDIF

DRF: Departamento de Recursos Financieros del SMDIF

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.

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

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.

UMI: Unidad Médica Integral del SMDIF

CMERI: Centro Municipal de Equinoterapia y Rehabilitación del SMDIF

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-musculoesquelético, deficiencias mentales, problemas de lenguaje y otras deficiencias;
- VII. Indigentes;
- VIII. Personas que por su extrema ignorancia requieran de servicios asistenciales;
- IX. Víctimas de la comisión de delitos en estado de abandono;
- X. Familiares que dependen económicamente de quienes se encuentren detenidos por causas penales y que queden en estado de abandono;
- XI. Habitantes del medio rural o del urbano marginados que carezcan de lo indispensable para su subsistencia, y
- XII. Personas afectadas por desastres

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.